



جامعة غرداية



كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم الحقوق

دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د في الحقوق ، تخصص: قانون عام اقتصادي

تحت إشراف:

إعداد الطالبة:

المشرف الرئيسي: د. بن شهرة شول

مليكة قرباتي

المشرف الثانوي: أ.د. أحمد أولاد سعيد

لجنة المناقشة:

اللقب والاسم	الرتبة	الجامعة	الصفة
بوزيد كيحول	أستاذ	غرداية	رئيسا
بن شهرة شول	أستاذ محاضر أ	غرداية	مشرفا
مصطفى عبد النبي	//	غرداية	ممتحنا
أحمد أولاد سعيد	أستاذ	غرداية	مشرفا ثانويا
عبد الحلیم بوقرين	أستاذ محاضر أ	الأغواط	ممتحنا
محمد الأخضر كرام	//	واد سوف	//

السنة الجامعية: 2018/2017

الله الامين الحمد

الله الامين الحمد

شكر و عرفان

الشكر لله في الأول و الآخر الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع .

كما أتقدم بالشكر الجزيل الموصول بأخلص التحيات لوالدي و كل عائلتي، و لكل من قدم لي يد المساعدة لإتمام هذه الدراسة و أخص بالذكر:

- الأستاذ المشرف الدكتور بن شهرة شول الذي كان له كل الفضل في إنجاز هذه الأطروحة من خلال توجيهاته المتواصلة.

- الأستاذ مساعد المشرف الأستاذ الدكتور أحمد أولاد سعيد على المجهود الذي قام به لنصل إلى ما نحن عليه الآن.

- و الشكر موصول كذلك لأعضاء لجنة المناقشة التي قبلت حمل عبء مراجعة هذا العمل الشاق، و تصويب أفكاره و أخطائه، بما تراه مناسباً و ملائماً لهذه الأطروحة.

كما أتقدم بالشكر لكل أساتذة كلية الحقوق و العلوم السياسية، بدون إستثناء و على رأسهم الأستاذ الدكتور كيحول بوزيد و الدكتور عبد النبي مصطفى و الدكتور زرباني محمد مصطفى، و إلى زملائي بالدفعـة و أخص بالذكر: د. محمد البرج ، د.محمد سويلم، د. عبد الحكيم مولاي إبراهيم و د. مجدوب أمينة اللذين ساعدوني كثيراً في مساري الدراسي فلهم كل الشكر.

و أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من الأخوات الصديقات الزهرة بلعمش، س. فتيحة و أ.ح. زكية على دعمهن المتواصل لي.

و أتقدم بالشكر الجزيل أيضاً لكل موظفات مصلحة المخبر بوسط المدينة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية- متليلي - من دون استثناء وعلى رأسهم السيد حمزة بشير و شنينة الفالح. كما أتقدم بالشكر لكل من ساهم من قريب أو بعيد و لو بكلمة مشجعة في إنجاز هذه الدراسة.

بقلم قرباتي مليكة

إهداء

بكل الإمتنان و الحب و الاحترام، بكل قدسية الكلمة و تردد أنفاس أهدي ثمرة جهدي هذا .

*إلى من زرعت في الحب و العطف و الحنان و علمتني معنى الحياة و ساعدتني على تخطي المحن إلى والدتي الغالية حفظها الله

*إلى الذي ضحى و مازال يضحى من أجل نجاحي إلى رمز العطاء و الحنان والذي الغالي

*إلى من حبهم غالي و قدرهم عالي إلى إخوتي : أحمد - الشيخ - عبد الفتاح - عبد العزيز - عبد الباسط-

*إلى من هم كنسيم عليل و فرش نعيم أخواتي: مسعودة - خديجة - الزهرة-

* إلى أمل الحياة أبناء إخوتي: حكيمة-صفاء- محمد الأمين- عبد الغني- كوثر- محمد عبد القادر- عيسى - لينا

*إلى كل من عائلة : قريبي، لعور، بلعور، و كل من تربطه صلة من أقارب و أحباب.

قائمة المختصرات

الإختصار	البيان	الرقم
ق.ع.ج	قانون العقوبات الجزائري	01
دج	دينار جزائري	02
ج ر ج	الجريدة الرسمية الجزائرية	03
ق.و.ف.م.م	قانون الوقاية من الفساد و مكافحته المعدل و المتمم	04
إ.ع.م.ف	الإتفاقية العربية لمكافحة الفساد	05
إ.أ.م.م.ف	إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد	06
ق.ع.ف	قانون العقوبات الفرنسي	07
ق.إ.ج.ج	قانون الإجراءات الجزائية الجزائري	08
ط	طبعة	09
د.س.ن	دون سنة النشر	10
ق.أ.ع.و.ع	القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية	11
م.ر	المرسوم الرئاسي	12
ج	الجزء	13
ق.م.ف	القانون المدني الفرنسي	14
ق.م.ج	القانون المدني الجزائري	15
إ.ع.م.إ	الإتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب	16
MAN	Metropolitau Area Network	17
WAN	Wide Area Network	18
LAN	Local Area Network	19
FASA	Federal Acquisition Streling act	20
ر.ر	الرائد الرسمي	21
ج ر	الجريدة الرسمية	

ملخص الدراسة

سعت هذه الدراسة- التي عاجلت موضوع دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد و المتمحورة حول إشكالية تمثلت في مدى فعالية الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد- إلى التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية و سبل مكافحة الفساد في ظل هذا المفهوم، محاولة طرح حلول و رؤية تساعد على إعطاء فعالية أكثر للحكومة الإلكترونية في مجال مكافحة الفساد، الوقوف على جوانب تأثير الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد، و كذا الوقوف على ضمانات نجاحها في ذلك و المتطلبات الواجب توافرها لضمان تحقيق هدفها كآلية لمكافحة الفساد الإداري و المالي.

و قد اعتمدت الدراسة في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي خاصة للوصول إلى النتائج المتحصّل عليها و المتمثلة في كون الحكومة الإلكترونية تعني نقل الحكومة و مؤسساتها و إدارتها سواء المحلية أو المركزية إلى العالم الرقمي و قدرة هذه الإدارات الحكومية على تسيير معاملاتها و تقديم خدماتها إلكترونياً، مستهدفة بذلك إضفاء الشفافية، المرونة، الجودة، الكفاءة، السرعة في الأداء و تفعيل مبادئ المحاسبة و المساءلة؛ هذه المزايا جعلت الحكومة الإلكترونية ذات أهمية بالغة في مكافحة الفساد حيث تتجسد هذه الأهمية من خلال توفيرها لثلاث أنواع من الآليات هي : الوقائية، الترغيبية و الردعية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الفساد، مكافحة الفساد، تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.

Résumé

Cette étude, qui traite du sujet du rôle du gouvernement électronique dans la lutte contre la corruption, aborde le problème de l'efficacité du gouvernement électronique dans la lutte contre la corruption et visait à identifier le concept du gouvernement électronique et de lutte contre la corruption, et les moyens de lutter contre la corruption, Essayer de trouver des solutions et des idées qui aident à rendre le gouvernement électronique plus efficace dans la lutte contre la corruption, Identifier les aspects de l'impact du gouvernement électronique sur la réduction du phénomène de la corruption, Ainsi que sur ses garanties de succès et sur les exigences à remplir pour assurer la réalisation de son objectif en tant que mécanisme de lutte contre la corruption administrative et financière;

L'étude s'appuie notamment sur l'approche analytique descriptive, pour atteindre les résultats atteints, à savoir le fait que Le transfert du gouvernement, de ses institutions et de ses gestions, qu'elles soient locales ou centrales dans le monde numérique, et la capacité de ces ministères à effectuer leurs transactions et services électroniques, En vue d'atteindre la transparence, Flexibilité, qualité, efficacité, rapidité de performance et activation des principes de comptabilité et de responsabilité; Ces avantages ont rendu le gouvernement électronique très important dans la lutte contre la corruption, ce qui se reflète dans la mise en place de trois types de mécanismes: préventif, réglementaire et dissuasif.

Mots clés: gouvernement électronique, corruption, anti- corruption, technologie d'information et communication.

مقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة خاصة في بداية الألفية الثالثة حقبة مثيرة من التقدم نتيجة للتطور المذهل و المتسارع في علوم الحاسوب و شبكات المعلومات و التكنولوجيا الرقمية، ما ساعد على ذلك سرعة انتشار استخدام شبكة الإنترنت و خدمات البريد الإلكتروني و التطبيقات الأخرى للتكنولوجيا الرقمية و التي أحدثت تغييرا في الحياة اليومية للإنسان و أصبحت من الركائز الجوهرية المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية و الاجتماعية.

و قد كان لاستخدام هذه التكنولوجيات الحديثة في مختلف المجالات عدة مزايا خاصة في المجال الإداري أين أدخلت عدة تحسينات لا سيما على مستوى المعاملات الإدارية التي أضحت أكثر مرونة، جودة، كفاءة و انخفاض التكلفة مالا و وقتا و جهدا، كما مست هذه التحسينات الهياكل الإدارية و وظائفها أين قلصت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مستويات الهرم الإداري في مختلف الإدارات و القضاء على ازدواجية الوظائف فيها.

هذه الاستخدامات التكنولوجية جاءت في وقت عرفت فيه الإدارة العامة في مختلف دول العالم إصلاحات رئيسية تتعلق بعمليات و هياكل القطاع العام، بسبب ما تعانيه من تخلف إداري و قصور في الأداء، و نقص في الكفاءة؛ مما أدى إلى انزغال و بعد الإدارة عن المواطن و فقدان ثقة المواطنين بحكوماتهم و بالمؤسسات الحكومية و بخدماتها، كما تزامنت هذه الإصلاحات مع ظهور سيطرة واضحة لمنظمات عالمية على توجيه اقتصاد الدول مثل: صندوق النقد الدولي و منظمة التجارة العالمية؛ فظهرت مفاهيم جديدة في المجال الإداري و الاقتصادي منها الإقتصاد الرقمي، التجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الإدارة العامة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية و غيرها كثير لينجر عنها تحول في دور الدولة من دولة موفرة للخدمات إلى دولة موجهة لها عن طريق استغلال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات لتطوير و تحسين الخدمات الحكومية و دعمها، و إعادة الهندسة في الإدارة بطريقة تنفق و احتياجات المواطن و ذلك في إطار ما يعرف بالحكومة الإلكترونية التي عرفت الميلاذ الرسمي لها سنة 2000 بإيطاليا.

فمنذ ذلك التاريخ و الدول تقوم برسم سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر باستخدام الوسائل و التقنيات الحديثة، لمتابعة هذه السياسات و الإشراف على سير العمل الحكومي، ففي وقت ليس ببعيد كان القطاع الحكومي يتصف بالبيروقراطية نظرا لبطء و تعقيد الإجراءات فيه بدون تبريرات، و لكن بدخول الثورة المعلوماتية إلى أسلوب عمل الحكومة، أدى ذلك إلى إضفاء عدة ميزات و مزايا على العمل الحكومي.

و بما أن القطاعات الحكومية هي الجهات المسؤولة عن تطبيق و تنفيذ السياسات العامة في الدولة وتقديم مختلف الخدمات التي يحتاجها المجتمع بكل أطيافه، كما أنها مسؤولة عن تحقيق التنمية و تعزيز الأمن الوطني؛ و لما يمثله كل من الأمن و الإقتصاد الوطنيين من أهمية للدول باعتبارهما الركيزتين الأساسيتين فيها حيث إن إنعدام الأمن الوطني و ضعف الإقتصاد الوطني لا يعني انتشار الفوضى و انتشار الآفات الاجتماعية بمختلف أنواعها فحسب بل يعني أيضا حرمان المجتمعات من الاستقرار و العيش الكريم، و انتشار واسع و خطير لظاهرة الفساد نخرت إقتصاديات الدول نتيجة لتداخل و تفاعل عدة أسباب و عوامل سياسية، إقتصادية، إجتماعية و ثقافية.

مقدمة

و نظرا لما يخلفه الفساد من آثار سلبية خطيرة على كافة المستويات الاقتصادية، الأمنية، الاجتماعية، الثقافية و السياسية كان لا بد من البحث عن سبل للوقاية منه و مكافحته و هذا ما ظهر في مختلف المبادرات الدولية و الوطنية التي شهدتها الساحة الدولية متمثلة في مختلف الإتفاقيات الدولية التي تعنى بمكافحة الفساد و تلك التي شهدتها الساحة الوطنية لمختلف الدول و التي نجح بعضها لكن أغلبها باء بالفشل لعدة أسباب.

و في إطار سعي الدول المتقدمة منها و النامية لإيجاد آليات فعالة لمكافحة الفساد و في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية بما تتميز به من خصائص و مقومات تجعلها تقدم حولا جديدة و مبتكرة للتغلب على المشكلات و المعوقات التي تحد من فاعلية جهود التنمية بصفة عامة و مشكلة الفساد بصفة خاصة، هذا من جهة، و من جهة أخرى تعتبر الحكومة الإلكترونية مدخلا جديدا يمكن من خلاله تحقيق الإصلاح الإداري للمنظمات الحكومية و زيادة كفاءة و فعالية الأداء الحكومي، حيث أضافت الحكومة الإلكترونية مفاهيم جديدة في علم الإدارة العامة مثل الشفافية و المساءلة، و مشاركة المواطنين في تقييم الأداء الحكومي، كما غيرت من الممارسات السياسية و ذلك بالتحويل إلى الديمقراطية الإلكترونية و الحوكمة الإلكترونية، هذا كله يجعل الحكومة الإلكترونية ذات فعالية في تحقيق ما تصبو إليه الدول في مواجهة الفساد و تحقيق التنمية على كافة المستويات و الأصعدة.

و تدرك أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها المبحوث فيه و هو دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد حيث يعتبر الموضوع محل دراسة موضوعا بالغ الأهمية، و يكتسي موضوع الدراسة هذه الأهمية من خلال ما يلي:

- التعرف على ماهية الحكومة الإلكترونية و آلياتها و السياسات و الأنظمة و التشريعات و التقنيات المعززة لها، و التجارب الدولية المتميزة في مجال تطبيقها، و مدى إستفادة القطاعات الحكومية من ذلك، و معرفة العقبات التي تحول دون تحقيق الإستفادة منها، و المقترحات التي سوف تحد من تلك العقبات و تسهم في تعزيز تطبيقها.
- كون موضوع دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد موضوع حديث يحظى باهتمام واسع في مقابل قلة الدراسات المتعلقة به حيث سلطت هذه الدراسة الضوء على هذا الموضوع بشكل تفصيلي، و ذلك في محاولة من الباحثة للإسهام بجهد علمي تراكمي متواضع للمكثبتين المحلية و العربية و الدولية من خلال ما تم التوصل إليه.
- كون موضوع دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد يعالج ظاهرة خطيرة جدا و نتائجها وخيمة جدا على المجتمع و الاقتصاد و هي ظاهرة الفساد و هذا باعتبار الحكومة الإلكترونية آلية جديد من آليات مكافحة الفساد الإداري و المالي فرضها تطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.
- كما يمكن القول بأن أهمية الدراسة تظهر من خلال محاولة الربط بين فاعلية الحكومة الإلكترونية و بين موضوع مكافحة الفساد الإداري و المالي و هذا بسبب قلة الدراسات التي تناولت هذا الجانب.
- كون الموضوع مرتبط بالعالم الرقمي الافتراضي و ما لهذا العالم من خصائص و مميزات تجعله مختلفا عن الواقع الموجود في ظل الحكومة التقليدية.

مقدمة

- النتائج و المقترحات التي توصلت إليها و الدراسة توثيقها لنظريات و آراء المختصين علميا و عمليا و تقديمها للمسؤولين عن القطاعات الحكومية و الأجهزة الرقابية و التشريعية و القضائية المعنية بمكافحة الفساد الإداري و المالي في القطاعات الحكومية بغية الإستفادة منها في تعزيز دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد لما يمثله الفساد من تهديد للأمن القومي للدول و المجتمعات المتقدمة منها و النامية على حد سواء.

إن الهدف من دراسة موضوع دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد بشكل خاص هو إبراز مفهوم الحكومة الإلكترونية و بيان دورها بما تشمله من أنظمة معلومات و برامج و مرتكزات تتركز عليها لتكون أكثر فعالية و آليات عملها في إدارة النشاطات الحكومية و كذا دراستها كآلية لمكافحة الفساد الذي نقف على مفهومه و نحاول توضيح أسباب انتشاره و الآليات التقليدية و الحديثة في مكافحته و كذا تأثيره في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، هذا و يمكن تلخيص الأهداف المراد الوصول إليها من خلال هذه الدراسة فيما يلي:

- بيان المفهوم العام للحكومة الإلكترونية و الإلمام بها من كل الجوانب.
- بيان مفهوم ظاهرة الفساد و كيفية مكافحتها في ظل الحكومة الإلكترونية.
- الوقوف على المزايا التي تجعل من الحكومة الإلكترونية وسيلة مهمة في مكافحة الفساد.
- الوقوف على جوانب تأثير الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد، و كذا الوقوف على ضمانات نجاحها في ذلك و المتطلبات الواجب توافرها لضمان تحقيق هدفها كآلية لمكافحة الفساد الإداري و المالي.
- محاولة توضيح العوائق التي تحول دون الفعالية المرجوة من الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد.
- محاولة طرح حلول و رؤية تساعد على إعطاء فعالية أكثر للحكومة الإلكترونية في مجال مكافحة الفساد.

أما عن أسباب اختيار الموضوع محل الدراسة فهي تتمثل فيما يلي:

- أسباب ذاتية: تتلخص في رغبة الباحثة في دراسة الموضوع كونه يربط بين مفهومين أحدهما حديث و هو الحكومة الإلكترونية و الثاني عبارة عن ظاهرة متفشية بشكل خطير في المجتمع و هي ظاهرة الفساد الإداري و المالي و كذلك رغبة في التخصص في مجال الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى محاولة إثراء موضوع الحكومة الإلكترونية المعقد نسبيا و الإحاطة بكل ما يتعلق به بتقديم منتج علمي أكاديمي نظرا لقلة الدراسات و حدوثها و كذا إعطاء آفاق جديدة و تقديم نقاط انطلاق جديدة ممهدة للدراسات اللاحقة في هذا المجال.

- أسباب موضوعية: و تتعلق هذه الأسباب فيما يلي:
 - دراسة و التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية من خلال تقديم عرض تعريفى لها.
 - الرغبة في الكشف عن دور و فاعلية الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد و العوائق المحتملة التي قد تقف أمام تحقيق الأهداف المرجوة من الحكومة الإلكترونية لمكافحة الفساد الإداري و المالي.

مقدمة

- المساهمة في إثراء موضوع الحكومة الإلكترونية كآلية لمكافحة الفساد الإداري و المالي باعتباره موضوعا حديثا و هاما تقل الدراسات و الأبحاث فيه.
- نقص تداول هذا الموضوع و غموضه لدى الإدارات نظرا لنقص المنتج العلمي في هذا المجال.
- الرغبة في إعطاء صورة أبسط عن موضوع الحكومة الإلكترونية و ربطه بصورة دقيقة بموضوع مكافحة الفساد.
- إبراز أهمية هذا الموضوع و تقديم إنطلاقة جديدة للدراسات اللاحقة في هذا المجال.

لقد واجهتنا خلال إنجازنا لهذه الدراسة عدة صعوبات و معوقات موضوعية و أخرى ذاتية، فمن الصعوبات الموضوعية تلك المتعلقة باتساع محتوى الدراسة بما يمكن من تناول كل جزئية من جزئياتها ببحث أكاديمي مستقل، إلى جانب عائق آخر يتعلق بحدثة موضوع الدراسة و قلة إن لم نقل ندرة الدراسات المتعلقة به و صعوبة الحصول عليها فلم نتمكن من الحصول إلا على بعض المقالات العلمية ذات العلاقة المباشرة بالموضوع.

أما الصعوبات الذاتية فترجع أساسا إلى العناية في تجميع المراجع المتعلقة ببعض المواضيع و الأفكار التي تطرحها الدراسة خصوصا الجزئية منها باعتبار الدراسة تتعرض إلى الكثير من المواضيع و الأفكار التفصيلية المتسلسلة، إلى جانب كثرة المراجع في بعض جوانب الدراسة مقابل شحها في جوانب أخرى، حيث إن جانب الكثرة جعل توظيفها و استغلالها صعبا إذ أضاف على أعباء الدراسة العبء الموضوعي المتعلق بالحجم الموضوعي لها قصد استيعاب جميع أفكار الدراسة و مواضيعها، أما بخصوص ندرة المراجع في بعض جوانب الدراسة فرض على الباحثة أن تكون في بحث مستمر إلى غاية آخر يوم من كتابة الموضوع، لتغطية بعض الجوانب لاسيما في الباب الثاني من الدراسة، إلى جانب أن أكثر المراجع المتوفرة عن الموضوع تركز على جانب و تحمل الجوانب الأخرى، و لاسيما الجزئية و التفصيلية، إضافة إلى عدم تمكن الباحثة من الحصول على دراسات سابقة لها علاقة مباشرة بالموضوع.

و قد انطلقنا في اختيار موضوع الأطروحة من خلال الإطلاع على الكثير من الدراسات و البحوث التي تطرقت لموضوع الحكومة الإلكترونية من كافة الجوانب و رسمت صورة أولية حول الموضوع المراد دراسته و البحث فيه، و نشير إلى أننا بمناسبة إنجاز هذا البحث لم نحصل على كتب و أطروحات أو رسائل ماجستير علمية لها صلة مباشرة بموضوع دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد بل تحصلنا فقط على أطروحات تعنى بالإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية فقط، و هذا رغم بحثنا المتواصل و الإتصال ببعض دور النشر، و لعل ذلك يعود إلى حداثة الموضوع، إلا أن ذلك لم يمنع من حصولنا على بعض المقالات العلمية ذات العلاقة المباشرة بالموضوع، و التي تبدو مشابهة لموضوعنا لكنها تختلف عنه في عدة جوانب، و من بين هذه الدراسات نذكر ما يلي:

- أطروحة دكتوراه، مقدمه من قبل الباحث/ الشريف عبده نعمان، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009/2008 بعنوان الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة و وظائف مؤسساتها (الواقع و التحديات -حالة دول مجلس الخليج)، تمحورت الإشكالية حول إمكانية تبني الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية (كمنهج و أداة للتغيير)

مقدمة

لإعادة صياغة دور الدولة و وظائف مؤسساتها ؟ و هل يمكن التغلب على التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف الدول بشكل عام و في دول مجلس التعاون الخليجي بشكل خاص في الحاضر و المستقبل ؟ و تبني مشروع حكومة إلكترونية خليجية ؟ و توصل الباحث إلى نتيجة عامة هي : "أن الحكومة الإلكترونية تصلح لأن تكون إستراتيجية متكاملة للتغيير، تعمل على إعادة صياغة دور الدولة و وظائف مؤسساتها بشكل فاعل، كما أنه من السهل التغلب على التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف الدول بشكل عام، و في دول مجلس التعاون الخليجي بشكل خاص في الحاضر و المستقبل، بصورة تحقق النجاح و الاستمرار للمشروع إذا ما توافرت الإرادة السياسية لدى القادة، و التشريعات و القوانين، و الدعم المادي و التقني للمشروع".

تتداخل هذه الدراسة مع دراستنا من حيث عرضها لمفهوم الحكومة الإلكترونية، مبادئها، مزاياها، أهدافها، المقومات الأساسية لها، صياغة الرؤية المستقبلية لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية و متطلبات نجاحها؛ غير أنها تختلف عن دراستنا من حيث إنها لم تتطرق لدور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد و اقتصرت على التطرق للإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية، كما اختلفت عن دراستنا من حيث تطرقها لمفهوم الدولة و وظائفها و إستراتيجياتها لتطوير نظامها الإداري ، في حين تطرقت دراستنا لآليات مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية و ضماناتها في ذلك و واقع فعالية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد؛ و يكمن الإختلاف بين الدراستين أيضا في كون الدراسة الأولى قد قامت بدراسة حالة تعلقت بحالة دول مجلس التعاون الخليجي و هو ما لم يكن في دراستنا هذه.

- دراسة منشورة في مجلة المفكر، العدد 11، للأستاذ عشور عبد الكريم حول دور الحكم الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري: الولايات المتحدة الأمريكية نموذجا، حيث هدف من خلال دراسته إلى تسليط الضوء على دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري من خلال النموذج الأمريكي و كيف استطاعت أن تجسد آليات مكافحة الفساد و مختلف إنجازات هذا التحول.

و قد جاءت هذه الدراسة في أربعة محاور تطرق في المحور الأول منها إلى نظرة عامة حول بديل الحكم الإلكتروني و ذلك باستعراض تعريف الحكومة الإلكترونية و المبادئ التي تركز عليها، و في المحور الثاني تطرق للفساد الإداري من خلال تعريفه و ارتباطه بالخدمة العمومية، ثم استعرض في المحور الثالث إدارة الحكومة الإلكترونية كآلية للقضاء على فساد جهاز الخدمة العمومية، ليتطرق في المحور الرابع لإدارة الحكومة الإلكترونية الأمريكية و مكافحة الفساد.

و قد توصل الباحث من خلال دراسته إلى أن الحكومة الإلكترونية تقدم حلا جزئيا لمشكلة الفساد الإداري، إذ تقلل من الفرص السانحة لأعمال الرشوة و المحسوبية و المحاباة و العلاقات الشخصية، كما تزيد من فرص الكشف عن الفساد من خلال عرض المعلومات و البيانات على شبكة الإنترنت و الاحتفاظ بمعلومات مفصلة بشأن

مقدمة

الصفقات المالية مما يمكن من ملاحقة القائمين بأعمال الفساد و الربط بينهم و بين تصرفاتهم و أعمالهم الخاطئة، كما توصل الباحث إلى أن الحكومة الإلكترونية تمثل نقلة نوعية و تحولاً إيجابياً في الإدارة العامة و الارتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة و تعزيز الرقابة و المسؤولية في أجهزة الدولة و تقضي على الفساد.

تتداخل هذه الدراسة مع دراستنا من حيث عرضها لمفهوم الحكومة الإلكترونية و مبادئه و التعريف بالفساد و آثاره على الخدمة العمومية و كذلك عرض مزايا الحكومة الإلكترونية التي تمتاز بها في مواجهة الفساد، و إن كانت هذه العناصر لا تتجاوز فروعاً من دراستنا؛ غير أنها تختلف عن دراستنا من حيث إنها لم تفصل في دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد و اقتصرت على ذكر مزايا الحكومة الإلكترونية التي تسمح لها بمواجهته، في حين تطرقت دراستنا لآليات مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية و ضماناتها في ذلك و واقع فعالية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد، كما أن الاختلاف بين الدراستين يكمن في كون الدراسة الأولى قد قامت بدراسة حالة تعلقت بالولايات المتحدة الأمريكية و هو ما لم يكن في دراستنا هذه.

- دراسة منشورة في مجلة العلوم التطبيقية العالمية، العدد 04، للأستاذ A.Shah Kooh و آخرون حول اقتراح للحد من الفساد في البلدان النامية على أساس الحكومة الإلكترونية (A proposal for corruption reduction in developing countries based on e-government)، إيران، 2008؛ و قد هدفت هذه الدراسة إلى إظهار أن الحكومة الإلكترونية تمثل حلاً لزيادة الشفافية و خفض الفساد و ذلك بعد مناقشة أسباب الفساد، العلاقة بين الحكومة الإلكترونية، الشفافية و الفساد التي استعرضتها عن طريق قياس العلاقة بين الحكومة الإلكترونية و مستويات الشفافية لـ 180 بلداً تم تصنيفها إلى ثلاث مجموعات، و تم استخلاص الملامح المشتركة للخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية لبعض الدول المتقدمة و التوصيات المقترحة للدول النامية بشأن الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية بناء على النتائج، و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن الحكومة الإلكترونية تقدم حلاً جزئياً لمشكلة الفساد.
- أن الحكومة الإلكترونية تزيد فرص الإجراءات التعسفية و زيادة حظوظ اكتشاف الفساد عن طريق تسجيل بيانات تفصيلية عن المعاملات لاسترجاعها.
- هناك علاقة بين الحكومة الإلكترونية و مستويات الشفافية في 180 بلداً.
- تصنيف الدول في مجموعات من حيث العلاقة بين حكوماتهم الإلكترونية و الشفافية أظهر أن معظم الدول المتقدمة المتميزة بارتفاع درجات الحكومة الإلكترونية و انخفاض الفساد صنفت في المجموعة الأولى لذلك الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية لبعض الدول المتقدمة في المجموعة الأولى تحققت و الملامح المشتركة المستخلصة من أجل أن يوصى بها لتطور الدول.

مقدمة

هذه الدراسة تتداخل مع دراستنا من حيث إنها تدرس تأثير الحكومة الإلكترونية على الفساد من زاوية العلاقة بين الحكومة الإلكترونية، الشفافية و الفساد، بحيث إن الحكومة الإلكترونية تزيد من الشفافية مما يؤدي إلى الحد من الفساد، و جانب التداخل هذا لا يتجاوز فرعا من فروع دراستنا؛ لكنها تختلف عن دراستنا من حيث إن دراستنا تطرقت لآليات مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية و واقع فعالية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد و توسعت في بيان ذلك و لم تقتصر فقط على الشفافية كعامل و كمظهر من مظاهر إيجابية الدور المنوط بالحكومة الإلكترونية.

-دراسة منشورة في مجلة العلوم التطبيقية العالمية، العدد 02، المجلد 01، للأستاذ Ahmed Al Hussaini و آخرون حول أثر اعتماد الحكومة الإلكترونية على الحد من الفساد الإداري، و الأدلة التجريبية من القطاع العام في الكويت (The impact of adopting e-government on reduce administrative corruption, empirical evidence from Kuwait's public sector)، الكويت، 2013؛ و قد تناول صاحب المقال هذا الموضوع من زاوية العوامل التي تساعد الحكومة الإلكترونية في مواجهة الفساد و جهود دولة الكويت في مكافحة الفساد كدراسة حالة، حيث عالج الموضوع من خلال ثلاث محاور، كان أولها بعنوان عوامل انتشار الفساد في الحكومة، و الثاني بعنوان تطبيقات الحكومة الإلكترونية، في حين جاء المحور الثالث تحت عنوان جهود دولة الكويت في مكافحة الفساد؛ إذ توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات يجد من تدخل الأفراد، و بالتالي يقلل، إن لم يكن يزيل العديد من أنواع و أشكال الفساد المتعلقة بالأفراد مثل المحسوبية و الرشوة و المحاباة، هذه الأشكال من الفساد ذات صلة بالأفراد و مدى تدخلهم في تصريف الأعمال، و السماح لهم بممارسة الضغط على الموظفين و ابتزازهم.

- من غير المحتمل القضاء على الفساد لأنه يرتبط بالطبيعة البشرية، و مدى تعقيد أسبابه و حقيقة أنه يختلف من شخص لآخر، و مع ذلك، فمن الممكن من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و بعض الإجراءات و الأنظمة الرادعة الحد من الفساد بشكل كبير في القطاع الحكومي.

- ينبغي للتدابير المتخذة للحد من الفساد لكي تكون ناجحة أن تقلل من تدخل الأفراد إلى أقصى حد ممكن، خاصة في ضوء التطورات في المجال التكنولوجي، كما ينبغي أن تكون متكاملة، من خلال استخدام نظام مراقبة الأفراد، و الإعتماد على الأنظمة الإلكترونية في تقديم الخدمات لهم من أجل مساعدتهم على اتخاذ قرارات منهجية.

هذه الدراسة تتداخل مع دراستنا من حيث إنها تدرس دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد من زاوية العوامل التي تساعد الحكومة الإلكترونية في مواجهة الفساد، و من زاوية عرضها لمفهوم الفساد و أهم أسباب انتشاره، و إن كانت هذه العناصر لا تتجاوز فروعاً من دراستنا؛ غير أنها تختلف عن دراستنا من حيث إن دراستنا تطرقت لآليات مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية و ضماناتها في ذلك و واقع فعالية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد و التي لم يعرض لها الباحث أعلاه، هذا بالإضافة إلى إهماله لعدة عوامل مهمة مساعدة للحكومة

مقدمة

الإلكترونية في مكافحة الفساد و اقتصاره على أربعة منها فقط، كما أن الإختلاف بين الدراستين يكمن في كون الدراسة الأولى قد قامت بدراسة حالة تعلقت بالقطاع العام الكويتي و هو ما لم يكن في دراستنا هذه.

و من خلال ما سبق تبلورت إشكالية البحث المتمثلة في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى فعالية اعتماد الحكومة الإلكترونية كآلية أو كوسيلة في مكافحة الفساد؟

و يتفرع من الإشكال الرئيسي عدة تساؤلات فرعية تتمثل في:

- ما هو مفهوم الحكومة الإلكترونية؟
- ما هو مفهوم الفساد؟
- ما هي ضمانات و متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد؟
- ما هي العوائق تقف أمام فعالية الحكومة الإلكترونية في مجال مكافحة الفساد؟
- ما هي حدود نجاح الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد؟
- ما هي النتائج المترتبة عن فشل الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد؟

و للتوصل إلى الهدف المنشود من هذه الدراسة و معالجة مختلف جوانبها و للإجابة على الإشكالية المطروحة فقد ارتأينا أنه من الأنسب لمعالجة هذا الموضوع هو الإعتماد على كل من المنهج الوصفي التحليلي بصفة أساسية، و كل من المنهج المقارن و الاستنباطي بصفة ثانوية و ذلك كالتالي:

- المنهج الوصفي التحليلي: و هو المنهج الغالب والأكثر استخداما في هذه الدراسة كونه المناسب لمعالجة هذا الموضوع، حيث اعتمدنا الوصف حينما كنا بصدد وصف الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية من خلال التعرف على مفهومها و مراحل تطبيقها و عوائق تطبيقها كذلك، ثم التطرق إلى وصف ظاهرة الفساد الإداري و المالي بوصف مفهومها و أثرها على تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، ثم ننتقل إلى تحليل الآليات القانونية للحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد و الوصول إلى العوائق التي تعيقها في تحقيق الهدف المرجو منها.

- كما عمدنا إلى استخدام المنهج المقارن و إن لم تكن دراستنا مقارنة غير أن هذا لم يمنع من الأخذ به كلما تطلب الأمر منا ذلك و قد يتم إعماله أساسا عند مقارنة ما وصلت إليه الدول المتقدمة خاصة الولايات المتحدة الأمريكية و حتى الإمارات العربية المتحدة في مجال الحكومة الإلكترونية و واقع الحكومة الإلكترونية في الدول النامية و الهدف من المقارنة هو الوصول أو التحقق من مدى فعالية الحكومة الإلكترونية و دراسة العوائق و العراقيل التي تواجهها في الواقع العملي.

- كما اعتمدنا كذلك المنهج الاستنباطي من خلال محاولة استنباط و استخلاص النتائج المتوصل إليها من الدراسة و من التجارب التي خاضتها الدول في مجال تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

مقدمة

من خلال ما سبق ذكره و للإجابة على الإشكالية المطروحة و بغية الوصول للأهداف المنشودة ارتأينا معالجة هذا الموضوع و دراسته من خلال خطة ثنائية الأبواب تسبقهما مقدمة و أول هذين البابين يعتبر كمدخل و تمهيد للموضوع نتناول فيه المفاهيم الأساسية الخاصة بموضوع الدراسة و المتمثلة في الحكومة الإلكترونية و الفساد و بذلك فهو يتعلق بالإطار المفاهيمي للدراسة و عنون بالإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية إذ تطرقنا فيه إلى الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية في الفصل الأول بحيث نتناول من خلاله مفهوم الحكومة الإلكترونية، ومراحل التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الفصل الثاني إذ نعرض على مراحلها و متطلبات كل مرحلة و عوائق تنفيذها و بشكل أساسي الفساد كأحد أهم العوائق.

أما الباب الثاني فكان بعنوان مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية و الذي تطرقنا فيه إلى آليات مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية و ذلك في الفصل الأول بحيث نتطرق فيه لآليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب المالي و المؤسسي ثم نعرض على آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب السياسي و الإجتماعي، و جاء الفصل الثاني بعنوان واقع الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد نتطرق من خلاله لإيجابية و سلبية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد لنختتم في الأخير بخاتمة نضمنها مختلف النتائج المتوصل إليها و المقترحات التي نراها مناسبة.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تمهيد

ساهم التطور التكنولوجي في مجال تقنيات المعلومات و الاتصالات و الانتشار الكبير لشبكة الإنترنت في ظهور العدم من المفاهيم البديلة للمفاهيم التقليدية كالرقابة الإلكترونية، الجريمة الإلكترونية، الحوكمة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية، هذه الأخيرة نجد أن العديد من الدول قد تبنتها في إطار الإصلاح الإداري مما فرض على هذه الحكومات إعادة تقييم أداء أعمالها في شكلها التقليدي و الذي عانى من ظاهرة خطيرة عرقلت جميع مساعي التنمية و الإصلاح و هي ظاهرة الفساد الإداري و المالي المتفشية بشكل كبير و خطير حتى أصبحت ظاهرة عالمية، إذن فقد ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية كبديل للحكومة التقليدية و كآلية لمكافحة ظاهرة الفساد التي عجزت أغلب الآليات المقترحة إن لم نقل كلها في الحد منها أو حتى التخفيف منها وهذا رغم الجهود الحثيثة و الكبيرة لمكافحتها و الوقاية منها سواء على الصعيد الداخلي للدول أو على الصعيد الدولي.

و عليه سنتطرق في هذا الباب إلى الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية باعتباره مفهوما جديدا و هذا في الفصل الأول، و نتطرق في الفصل الثاني لمراحل التحول نحو الحكومة الإلكترونية و خلاله نتطرق للفساد لارتباطه بها من حيث تأثيره عليها باعتباره أحد عوائقها.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية

كما ذكرنا أنه في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الانتشار الواسع لشبكة و كذا الانتشار الواسع للفساد الإداري و المالي في العالم و تعدد تصوره و ما خلفه من آثار سلبية، ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي يحظى بأهمية بالغة أتاحتها المزايا التي تتمتع بها الحكومة الإلكترونية من شفافية في التعامل و الإجراءات و تبسيطها و رفع أداء العمل الحكومي و غيرها من المزايا.

و عودة إلى نشأة الحكومة الإلكترونية فإن هناك من يرى أن جذورها تعود إلى سنة 1955 عندما استلمت مؤسسة الضمان الاجتماعي في الولايات المتحدة الأمريكية أول مبرمج للقيام بخدمات متعددة أهمها استلام الاشتراكات أطلق عليه اسم the IBM705 و هو أول حاسوب قام بتغطية نشاط الحفظ و تقديم خدمات الضمان الاجتماعي.¹

و تبعت ذلك محاولات تطوير الأداء الحكومي التي منها تلك التي كانت سنة 1969 في الولايات المتحدة الأمريكية أين كان هناك ربط لأقسام وزارة الدفاع الأمريكية عبر الحاسبات الإلكترونية و سميت هذه الشبكة المعلوماتية بـ Arpanet* لتبني الفكرة فيما بعد الجامعات و المعاهد العلمية و تطورها عام 1972، و يزداد بعد ذلك

¹ راضية بحدود، نوال صباحي، بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، الملتقى الدولي حول: متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر " عرض تجارب بعض الدول"، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة-الجزائر، يومي: 13-14 ماي 2013، ص: 3-4.

* شبكة Arpanet: "أنشئت في الفترة ما بين عام 1959 و 1969 على يد مجموعة من الخبراء الأمريكيين، و كانت مخصصة من قبل وكالة المخابرات الأمريكية (CIA) و هي وكالة حكومية أنشئت لأغراض أمنية، و قد تطورت هذه الشبكة لتصبح الشبكة الأم لشبكة الإنترنت". للفتصيل أكثر أنظر: نبيل صقر، جرائم الكمبيوتر و الإنترنت في التشريع الجزائري، دار الهلال للخدمات الإعلامية، الجزائر، د.س.ن، ص: 10.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تطبيقها من طرف المؤسسات غير الحكومية.¹

و في أواسط الثمانينات "ظهر ما يسمى بالقرى الإلكترونية في الدول الإسكندنافية و تحديدا في الدانمارك و هو مشروع يهدف إلى ربط القرى البعيدة بالمركز، كان من رواد هذا المشروع مايكل "دل Dill" صاحب شركة دل و "لارس Lars" من جامعة أدونيس بالدانمارك إذ سماها بمراكز الخدمة عن بعد، و قد تم نقل هذه التجربة إلى بريطانيا عام 1989 و تطبيقها في قرية مانشستر حيث تم إنشاء " مضيف مانشستر" كمرحلة أولى هدفه ترقية و متابعة التطورات الاجتماعية، الاقتصادية، التعليمية و المهنية و الذي تم تنفيذه فعليا عام 1991، و في عام 1992 عقد مؤتمر "الأكوخ البعيدة" في بريطانيا لمتابعة هذه المشاريع، هذا إلى جانب تبني مجلس لندن لمشروع بونيتل " الإتصالات البعيدة التقنية " و الذي أكد على جمع و نشر تنمية المعلومات بالوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني و الوصول عن بعد لقواعد المعلومات"².

أما في عام 1995 فإن فكرة الحكومة الإلكترونية عادت للظهور من جديد في الولايات المتحدة الأمريكية بمحاولة تطبيقها في ولاية فلوريدا و ذلك في هيئة البريد المركزي، ثم تطبيق تجربة المحكمة الافتراضية عام 1998 تحت قيادة جامعة مونتريال في كندا و التي تم تنفيذها عام 1999، ل يتم تطبيق فكرة الحكومة الإلكترونية على العمل التجاري عام 1999 مما أدى إلى ظهور فكرة القرار الإلكتروني.³

كما كانت أول تجربة ناجحة للحكومة الإلكترونية في نيوزيلندا عام 2000 حيث كانت تقدم خدمات معلوماتية موثوقة للأفراد فيما يتعلق بالوثائق الشخصية و العامة، تسديد الفواتير، جدول المواعيد لدى مختلف الدوائر الحكومية...⁴

و في هذا السياق نشير إلى نقطة مهمة و هي أن الميلاد الرسمي للحكومة الإلكترونية كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في شهر مارس 2001.⁵

إذن، الحكومة الإلكترونية لم تكن سوى نتاج عدة تجارب و تطبيقات في إدارات معينة على امتداد فترة زمنية طويلة تخللها تطور هائل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، ثم تم تعميم هذه التجارب بعد نجاحها لتشمل جميع الإدارات و الخدمات الحكومية، و ذلك نظرا لما نتج عنها من مزايا.

¹ ريتشارد هيكس، الحكومة الإلكترونية من البيروقراطية إلى الإلكتروقراطية، مجلة خلاصات كتب المدير و رجل الأعمال، الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع)، القاهرة، عدد 259، أكتوبر 2003، ص: 02.

² محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2010، ص: 10.

³ نفس المرجع، ص: 10.

³ محمد فتحي محمود، الحكومة الإلكترونية الشروع المبكر و لا خيار، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، د.س.ن، ص: 04.

⁵ رحيمة الصغير نساعد نمديلي، العقد الإلكتروني (دراسة تحليلية مقارنة)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2010، ص: 30.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

هذا عن أهمية و نشأة الحكومة الإلكترونية، و للتعرف أكثر على هذا المفهوم سنحاول في هذا الفصل دراسته وفق المباحث التالية .

المبحث الأول: مدلول الحكومة الإلكترونية

إن الحكومة الإلكترونية لم تكن وليدة الصدفة بل كانت نتاج عدة عوامل و تطورات و تغيرات مهدت لظهورها و تطبيقها في العديد من الدول، و هي لا تزال محل تجريب كونها مفهوم جديد يشوبه نوع من الغموض لدى الكثيرين، لذلك سنحاول في هذا المبحث رفع هذا الغموض من خلال المطالب التالية.

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية

يلاحظ على مصطلح الحكومة الإلكترونية أنه مركب من كلمتين هما: الحكومة و التي عرفت على أنها: "ذلك الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد و اتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي و الاجتماعي حيث تغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط الإستراتيجي،الاقتصادي، العسكري و الأمني و تنمية الناتج القومي و تعليم المواطنين و المحافظة على صحتهم و تحسين ظروف معيشتهم و إدارة الأزمات و تنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي إلى غيره من المهام المتعددة الأخرى"¹، و كلمة الإلكترونية و تعني حسب قانون المعاملات و التجارة الإلكترونية الإماراتي: "كل ما يتعلق بالتكنولوجيا الحديثة و يكون ذا قدرات رقمية أو كهربائية أو مغناطيسية أو لاسلكية أو بصرية أو كهرومغناطيسية أو آلية أو ضوئية أو ما شابه ذلك".²

و سنحاول في هذا المطلب تسليط الضوء أكثر على هذا المفهوم بعرض مبررات ظهوره، مختلف تعريفه، خصائصه ثم نميزه فيما بعد عن بعض المفاهيم الأخرى و نبرز علاقته بها ، و نعرض إلى الأهداف و المبادئ، و من ثم المزايا و السلبيات، و يكون هذا من خلال عدة فروع هي كالتالي:

الفرع الأول: مبررات ظهور الحكومة الإلكترونية

إن الخدمات التي تقدمها الحكومة بشكلها التقليدي أصبحت لا تفي بالغرض في عصر رقمي فرضت متطلباته على الدول و الحكومات تطوير خدماتها و معاملاتها لتتماشى معه، و يعود ذلك لعدة أسباب و عوامل سياسية، اقتصادية، اجتماعية و إدارية مهدت لظهور العديد من المفاهيم الجديدة كالمعاملات الإلكترونية، العقود الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية و خصوصا الحكومة الإلكترونية، و تتمثل هذه الأسباب و العوامل فيما يلي:

¹ أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (E-G) على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، العدد 07، 2010/2009، ورقة- الجزائر، ص: 288.

² المادة 01 من القانون الاتحادي الإماراتي رقم 01 لعام 2006 المتعلق بالمعاملات و التجارة الإلكترونية، ج ر 422، جانفي 2006.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

أولاً- الأسباب السياسية: تتلخص هذه الأسباب كما يلي:

- ظهور مفهوم العولمة: بحيث إن التطور التكنولوجي و ظهور شبكة الإنترنت جعل العالم قرية صغيرة.
- تنافس رجال السياسة على كسب رضا الجمهور خاصة في الدول المتقدمة من خلال تقديم خدمات أسهل.
- دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول النامية عبر الهبات المالية.

ثانياً- أسباب تكنولوجية: أهمها كالاتي:

- ظهور شبكة الإنترنت و شبكة الاتصالات و ما حملته من مزايا جعلت الدول تتسارع لاستغلالها.
- التقدم الكبير في مجال تقنيات الحاسب الآلي و تطبيقاته و تدني أسعاره و أسعار العتاد المتعلق به، إضافة إلى المزايا التي يتمتع بها الحاسب الآلي من حجم صغير، سرعة إنجاز فائقة، تخزين كبير....
- ظهور مفهوم طريق المعلومات السريع المعتمد على الشبكات عالية السعة و القدرة على نقل البيانات الضخمة و الوسائط المتعددة بسهولة.
- ابتكار تقنية التوقيع الإلكتروني و ما منحته من ثقة في المعاملات الإلكترونية و تمتعه بحجية قانونية.
- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات و هذا منح الثقة بالشبكة و أمنها.

ثالثاً- أسباب اجتماعية: هذه الأسباب نلخصها فيما يلي:

- البحث الدائم عن وسائل الراحة و من ضمنها إمكانية إجراء المعاملات مع الدولة من دون عناء و تكلفة.
- انتشار مفهوم " اخدم نفسك " للحد من الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ الأعمال و تقديم الخدمات.¹
- انتشار الثقافة الإلكترونية و الإحاطة باستخدام تقنيات المعلوماتية و مزاياها في المجتمعات و هذا عزز الوعي العام لدى أفراد المجتمع و عزز تطلعهم إلى خدمات أفضل و أسرع؛ كما أدى هذا إلى الانفتاح على العالم الخارجي.²
- الطلبات الاجتماعية المتزايدة بسبب تزايد عدد السكان، ارتفاع مستوى المعيشة، الرغبة في تحسين نوعية الخدمة و الاحتياجات و الرغبة في التخلص من الروتين.

رابعاً- أسباب اقتصادية: تتمثل فيما يلي:

- ظهور مفهوم التجارة الإلكترونية و ما حققته من نجاح باهر.
- التوجه نحو مشاريع الخصخصة و ما تتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات و المؤسسات الخاصة و الحكومية.
- محاولة استغلال الحكومة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال لخفض التكاليف إلى أدنى مستوى.

¹ محمود القدوة، المرجع السابق، ص ص: 81-84.

² محمد فتحي محمود، المرجع السابق، ص ص: 13-14.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

خامساً- أسباب إدارية: هذه الأسباب نوجزها فيما يلي:

- كهولة اليد العاملة أو الموظفون العموميون ذوي الخبرة العاملين بالمؤسسات الحكومية و خسارة خبرتهم بمجرد إحالتهم على التقاعد، هذا ما شجع الحكومات على نقل هذه الخبرة و المعرفة من الأفراد إلى الأنظمة المعلوماتية.¹
- الانتشار الواسع لظاهرة الفساد الإداري و المالي و عرقلة مصالح المواطنين مما أدى إلى تدمير المواطنين من ذلك.
- تعقيد الإجراءات الإدارية و البطء في تقديم الخدمات، إلى جانب التكلفة الكبيرة الناجمة عنها.
- النتائج السلبية للقرارات الإدارية الفورية غير المبنية على دراسة مسبقة و معلومات ميدانية وأثرها على توازن التطبيق.
- الضرورة الملحة لتوفير بنوك المعلومات، إضافة إلى توحيد المعلومات على مستوى المؤسسات.
- المنافسة الشديدة مما أدى إلى ضرورة وجود آليات التميز داخل كل مؤسسة بالتوجه نحو استغلال التطور التكنولوجي، و الإعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.
- صعوبة قياس الأداء.²

إذن الحكومة الإلكترونية لم تكن وليدة الصدفة بل كانت نتاج عدة عوامل و تطورات و تغيرات مهدت لظهورها و تطبيقها في العديد من الدول، فما المقصود بها؟

الفرع الثاني: تعريف الحكومة الإلكترونية

لقد تعددت تسميات الحكومة الإلكترونية فهناك من يسميها بالأعمال الإلكترونية، الحكومة الرقمية، الحكومة بلا أوراق، حكومة عصر المعلومات و غيرها من التسميات، كما اختلفت التسميات و تعددت نجد أن تعريفاتها كذلك قد اختلفت و تعددت حسب كل فقيه و الزاوية أو الجانب الذي يهتم به و يدرسها منه و الحقل العلمي الذي ينتمي إليه، إذ أن هناك من يضيق في تعريفها و من يوسع و من يعتمد على معيار واحد و من يعدد المعايير التي يعتمد عليها في تعريف الحكومة الإلكترونية.

و نشير إلى أنه توجد ثلاث مدارس فقهية عالمية منظره للحكومة الإلكترونية، تتمثل هذه المدارس فيما يلي:

- **مدرسة تكنولوجيا المعلومات IT School:** يؤكد أنصار هذه المدرسة على أهمية تفعيل الخدمة من خلال استخدام مختلف تقنيات المعلومات من أجل تقديمها للمواطن بدقة متناهية، كفاءة عالية و جهد و تكلفة قليلة في وقت قصير. و الحكومة الإلكترونية حسبهم تتمثل في: " تقديم الخدمات بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من طرف المؤسسات

¹ محمود القدوة، المرجع السابق، ص: 84.

² محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة و الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتهما المعاصرة، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص: 293.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الحكومية المحلية عبر مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و ذلك بسرعة و كفاءة عالية و بأقل جهد و في وقت قصير، و هذا بغرض تحسين الخدمات و رفع كفاءة العمل الحكومي".¹

– مدرسة إبداع الإدارة Management innovationschool: ينادي أنصار هذه المدرسة إلى ضرورة التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة الإبداع والابتكار، و الحكومة الإلكترونية في رأيهم هي: " قدرة القطاعات الحكومية على تداول المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها و بين المواطنين و قطاع الأعمال بسرعة و كفاءة و دقة عالية و بأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت مع ضمان سرية و أمن المعلومات"²، كما يرى أصحاب هذه المدرسة كذلك أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية يجب أن تتوافق مع بعض المفاهيم مثل: إدارة العلاقات مع العميل، تسويق العلاقة، التوجه بالمواطن ... إلخ.³

إذن فهذه المدرسة تنادي بالاهتمام بالمواطن و حاجاته و وضعه في قمة اهتمامات الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية بدل الاهتمام بتحقيق أهدافها و مصالحها و حاجاتها الداخلية.

– مدرسة إعادة إختراع الحكومة Government reinvention school: ظهرت فكرة إعادة اختراع الحكومة بصور كتاب "إعادة اختراع الحكومة للمؤلفين "أوسبورن" و "جابلر" عام 1992، إلا أنهما لم يستعملا مصطلح "إنترنت"⁴ و يقصد بإعادة اختراع الحكومة " إحداث تغييرات و تعديلات جوهرية في أساليب و إستراتيجيات الحكومة مع شركائها من المواطنين و قطاع الأعمال"، و تستند في ذلك إلى عدة مبادئ منها: "العدالة، الديمقراطية، الشفافية، المساواة، المشاركة في اتخاذ القرارات، و كذا مبدأ التسويق المجتمعي الذي يقصد به تسويق الخدمات الحكومية بما يحقق الأهداف السامية للمجتمع"⁵، و هذا ما يؤمن به أنصار هذه المدرسة.

من خلال استقراءنا لهذه المدارس و إطلاعنا على آراء أنصارها نجد أن كل مدرسة تعنى بجانب من الجوانب المكونة لمفهوم الحكومة الإلكترونية بحيث إن مدرسة تكنولوجيا المعلومات تركز على جانب استخدام تكنولوجيا المعلومات في المعاملات الحكومية أي على وسيلة تقديم العمل الحكومي، أما مدرسة إبداع الإدارة فهي تركز على إحداث تغيير تحولي على طبيعة العلاقة بين الحكومة و شركائها خاصة المواطنين بحيث تضع المواطن في قمة اهتماماتها بدل الاهتمام بحاجاتها الداخلية، في حين تركز مدرسة إعادة اختراع الحكومة على استحداث طرق و أساليب و إستراتيجيات جديدة في العمل الحكومي، و بإسقاطنا لآراء هذه المدارس الثلاثة على مفهوم الحكومة الإلكترونية نجد أن هذا المفهوم يشمل كل هذه الجوانب التي تهتم بها هذه المدارس جملة واحدة، فالحكومة الإلكترونية هي تحصيل

¹ سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان- الأردن، 2011، ص: 25 – 26.

² نفس المرجع، ص: 26.

³ صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية: النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص: 52.

⁴ ريتشارد هيكس، المرجع السابق، ص: 02.

⁵ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 53.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

حاصل لعملية تغيير جذري في أساليب و إستراتيجيات العمل الحكومي (مدرسة إعادة اختراع الحكومة)، مما يفرض تغييرا في طبيعة العلاقة بين الحكومة و شركائها من مواطنين، مؤسسات أعمال و منظمات حكومية (مدرسة إبداع الإدارة)، و يكون ذلك عن طريق استخدام تقنيات التكنولوجيا المعلومات و الإتصالات (مدرسة تكنولوجيا المعلومات) بحيث تصبح الخدمات تقدم إلكترونيا بدل الأوراق وهذا يؤدي إلى تقديم خدمات سريعة و بدقة و كفاءة عالية و بأقل جهد و تكلفة؛ و من هنا نخلص إلى وجود مدرسة رابعة **مختلطة** منظره للحكومة الإلكترونية يمكن تسميتها بـ " مدرسة إعادة اختراع و إبداع الإدارة عن طريق تكنولوجيا المعلومات " بحيث تكون هذه المدرسة مزيجا لأفكار المدارس الثلاثة السابقة.

هذا بالنسبة للمدارس المنظره للحكومة الإلكترونية أما بالنسبة لتعريفها فنجد من بين التعريفات ما يلي:

أولا - التعريفات المضيقه

عرفت منظمة التعاون و التنمية في المجال الاقتصادي عام 2003 الحكومة الإلكترونية بأنها: "استخدام تقنيات المعلومات و الإتصالات خاصة الإنترنت كآلية للتوصل إلى حكومة أفضل"¹، و قد ركز هذا التعريف على معيارين هما معيار الوسيلة و هي تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات خاصة الإنترنت و بالتالي تقديم عمل حكومي إلكتروني، و المعيار الثاني هو معيار الهدف و هو الوصول إلى حكومة أفضل، كما أشار هذا التعريف كذلك إلى نقطة أخرى هي: أن الحكومة تبقى حكومة بحيث لا يتغير مفهوم الحكومة في حد ذاته، فالتغيير و الاختلاف يكمن في طريقة الأداء الحكومي بحيث إنه يصبح إلكترونيا بدل أن يكون على الورق.

كما عرفتها منظمة الأمم المتحدة بأنها: « استخدام الإنترنت و الشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات و خدمات الحكومة للمواطنين»²، هذا التعريف نجده قد ركز على وسيلة الأداء الحكومي و هي استخدام الإنترنت و الشبكة العالمية العريضة، أي أن الخدمات التي تقدمها الحكومة تكون بشكل إلكتروني، لكن هذا التعريف لم يوضح مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات و أثره على الأداء الحكومي و لا الهدف منه .

و تعرف الحكومة الإلكترونية أيضا بأنها: " استخدام تكنولوجيا المعلومات لزيادة حرية تنقل المعلومات دون قيود مادية تتمثل في القيود الورقية أو المكانية"³، هذا التعريف هو الآخر حصر مفهوم الحكومة الإلكترونية في استخدام تكنولوجيا المعلومات، غير أن مفهوم الحكومة الإلكترونية أوسع من ذلك، كما تطرق للهدف من استخدام تكنولوجيا المعلومات و مزاياه في العمل الحكومي و هو زيادة حرية تنقل المعلومات كون أن هذا العمل الحكومي بشكله

¹ محمد نور بن ياسين فطاني، عصام بن يحي الفيلالي، الحكومة الإلكترونية، مجلة نحو مجتمع المعرفة، جامعة الملك عبد العزيز، العدد 09، 1427هـ، المملكة العربية السعودية، ص: 11.

² عبد القادر بلعربي و آخرون، مداخله بعنوان: تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي و إنعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 13-14/03/2012، ص: 03.

³ شوقي ناجي جواد، محمد خير سليم أبو زيد، الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن (متطلبات النجاح)، المجلة الأردنية لإدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، العدد 03، 2007، المجلد 03، الأردن، ص: 284.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الإلكتروني أصبح محررا من القيود الزمنية و المكانية بحيث أصبح يمكن تقديمه من أي مكان و لأي شخص يطلبه مهما كان المكان المتواجد فيه و في الوقت الذي يناسبه.

إضافة إلى ذلك نجد أن الحكومة الإلكترونية تعرف بأنها: " تطبيق التقنيات على الإنترنت في القطاعات و الأنشطة الحكومية و غير الحكومية " التجارية¹، نلاحظ أن هذا التعريف حصر هو الآخر الحكومة الإلكترونية في استخدام تقنية المعلومات و شبكة الإنترنت في العمل الحكومي و غير الحكومي أي التجارة الإلكترونية.

و نشير إلى أنه يلاحظ على التعريفات المضيقّة أنها تنتمي إلى مدرسة تكنولوجيا المعلومات فهي تركز على اعتبار الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات إلى المواطن.

ثانيا - التعريفات الموسعة

من بينها تلك التي عرفت الحكومة الإلكترونية بأنها: "سعي الدولة إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بشبكة الإنترنت و الحكومة الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها على نطاق لم تشهده منذ بداية العصر الصناعي"²، يبدو أن صاحب هذا التعريف من أنصار مدرسة إعادة اختراع الحكومة حيث تطرق إلى فكرة إعادة ابتكار الحكومة من خلال اعتبار الحكومة الإلكترونية عبارة عن عملية تغيير و تحول جذري في طرق و أساليب العمل الحكومي إلا أنه لم يحدد آليات هذا التحول.

كما عرفت الحكومة الإلكترونية كذلك بأنها: " إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج و تكامل المعلومات و توفر فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع إلكتروني"³، هذا التعريف كذلك ينتمي إلى مدرسة إعادة اختراع الحكومة من خلال إحداث تغييرات جوهرية في طرق و أساليب مباشرة العمل الحكومي، كما أنه اعتمد في تعريفه للحكومة الإلكترونية على معيارين هما معيار إعادة ابتكار الحكومة المتمثل في إدماج و تكامل المعلومات و توفر فرصة الوصول إليها، و المعيار الثاني هو معيار وسيلة الوصول للمعلومة و هو الموقع الإلكتروني.

و قد عرفها البنك الدولي عام 2005 بأنها: « عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكة الإنترنت و شبكة المعلومات العريضة و غيرها) و التي لديها القدرة على تغيير و تحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية و إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات»⁴، هذا التعريف من تعاريف مدرسة

¹ محمد بن أحمد السديري، مداخلة بعنوان: مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية (أسئلة و أجوبة قبل التطبيق)، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي حول " المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمن"، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، أبريل 2004، ص: 91.

² عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الكتاب الأول، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003، ص: 20.

³ عبد اللطيف باري، دور و مكانة الحكومة الإلكترونية في أهم التجارب العربية، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر، العدد 09، ماي 2013، بسكرة، ص: 41.

⁴ عبده نعمان الشريف، الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة و وظائف مؤسساتها(الواقع و التحديات - حالة دول مجلس الخليج)، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر العاصمة، 2008/ 2009، ص: 69.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إبداء الإدارة التي تركز على ضرورة تغيير طبيعة العلاقة بين الدولة و المواطن و قد ركز البنك الدولي في تعريفه للحكومة الإلكترونية على استخدام مختلف تقنيات المعلومات لما لها من دور في إحداث تغيير تحولي على العلاقات مع المواطنين و قطاع الأعمال، كما أبرز التعريف أهم المزايا التي يوفرها استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل الحكومي، إذن هذا التعريف نجده قد جمع بين ثلاث عناصر في تعريفه للحكومة الإلكترونية و هي وسيلة التغيير و هي تكنولوجيا المعلومات التي تستخدم في تغيير نمط العلاقة بين الدولة و المواطن، أهداف التغيير و هي تقديم خدمات أحسن للمواطنين، تحسين التعامل و التفاعل مع و قطاع الأعمال و مجتمع الصناعة،... و العنصر الثالث هو مزايا استخدام التكنولوجيا و هي إضفاء الشفافية على العمل الحكومي، تحجيم الفساد، تعظيم العائد، تخفيض النفقات و غيرها، كما يعتبر هذا التعريف من بين التعاريف المهمة و الشاملة¹.

كما تعرف الحكومة الإلكترونية أيضا بأنها: « قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على إدارة الخدمات الحكومية بما ييسر توفيرها و تقديمها للمواطنين بوسائل إلكترونية و بسرعة عالية و بتكاليف و مجهود أقل»²، ربط هذا التعريف مفهوم الحكومة الإلكترونية بمدى قدرة القطاعات على تقديم الخدمات إلكترونيا مبرزا مزايا هذا الأسلوب في تقديم الخدمات التي تقدم للمواطنين، و هنا نجده قد استثنى باقي شركاء الحكومة و هم قطاع الأعمال باعتباره متعامل مهم، و المؤسسات الحكومية ذاتها.

إضافة إلى ذلك تعرف الحكومة الإلكترونية على أنها: "عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات بطريقة إلكترونية و متكاملة على الخط المباشر للمواطنين و مؤسسات الأعمال بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها، كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفرادا أو مؤسسات من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم و حاجاتهم و رغباتهم و تطلعاتهم"³، هذا التعريف نجده يعرف الحكومة الإلكترونية من منظور اقتصادي بحيث يعتبرها نشاط اقتصادي مهمته توصيل الخدمات إلى المتعاملين إلكترونيا و يكون لذلك انعكاسات إيجابية على هؤلاء المتعاملين، كما يراعي عند توصيل هذه الخدمات إلكترونيا خصوصيات المتعاملين و حاجاتهم و تطلعاتهم، و يلاحظ على هذا التعريف أنه لم يتطرق إلى الأهداف المرجوة من هذا النشاط الاقتصادي و لا مزايا التعامل الإلكتروني مع الشركاء و لا كيفية حماية خصوصية المتعاملين.

و هي أيضا: " تحويل المعاملات الحكومية من معاملات ورقية إلى معاملات إلكترونية و ذلك باستخدام تقنية الاتصالات بين المواطنين و أجهزة الدولة أو فيما بين المؤسسات و بشكل آلي يسير، دون الحاجة إلى الدوائر المعنية فيستطيع المواطن الحصول على هوية الأحوال المدنية أو على جواز السفر أو أية خدمة تقدمها الحكومة للمواطنين"⁴.

¹ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 69.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة العامة: الأسس العلمية و الاستراتيجيات المستقبلية العصرية، المنصورة - مصر، 2004، ص: 97.

³ سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية و سبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، العدد 07، 2009، الشلف- الجزائر، ص: 309.

⁴ عباس زبون العبيدي، الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية، مجلة العلوم القانونية و السياسية، كلية القانون و العلوم السياسية، جامعة ديالى، العدد 01، 2012، العراق، ص: 06.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

ركز هذا التعريف على خصائص الحكومة الإلكترونية فهي إدارة بلا أوراق إذ أن خدماتها إلكترونية لا تعتمد على الأرشيف الورقي و إنما على الأرشيف الإلكتروني، إضافة إلى خاصية أخرى وردت في التعريف و هي لا مادية الحكومة الإلكترونية بحيث إن تقديم الخدمات إلكترونياً يجعل الحكومة تعيش في العالم الافتراضي و لا تحتاج في ذلك إلى مقرات، و قد أورد التعريف بعض الأمثلة لخدمات الحكومة الإلكترونية كاستخراج جواز السفر.

و تعرف كذلك بأنها: " النسخة الافتراضية للحكومة الحقيقية أي التقليدية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية و أنظمة المعلومات، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة"¹، يعتبر الكثير من الباحثين هذا التعريف بأنه أكثر شمولية و من بين أهم تعاريف الحكومة الإلكترونية؛ و قد ركز هذا التعريف على خاصية من خصائص الحكومة الإلكترونية و هي: لا مادية الحكومة، موضحاً ذلك عن طريق الفرق بين شكلي الحكومة التقليدي و الإلكتروني، إذ أن الحكومة الإلكترونية حسبه ليست سوى نسخة عن الحكومة التقليدية مع فارق فقط في الوجود حيث إن الحكومة التقليدية ذات وجود مادي أما الحكومة الإلكترونية فهي ذات وجود افتراضي في الشبكات الإلكترونية.

من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أنها تشترك في كون الحكومة الإلكترونية عبارة عن استغلال المؤسسات و أجهزة الحكومة التقليدية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و مواكبة التطور الحاصل في هذا المجال لإحداث تغيير جذري في طرق و أساليب و إستراتيجيات عملها، بهدف تقديم خدمات سريعة ذات جودة عالية و دقة متناهية للمتعامل معها سواء كان مواطن أو مؤسسات الأعمال أو بين الأجهزة الحكومية ذاتها و يكون ذلك من خلال بوابة إلكترونية محمية بنظم الأمن المعلوماتي لضمان حماية و سرية و خصوصية المعلومات المتوفرة، كما نلاحظ أيضاً أن هناك العديد من الخصائص التي تميز الحكومة الإلكترونية عن نظيرتها التقليدية و هو ما سنفصله في الفرع الثالث.

الفرع الثالث: خصائص الحكومة الإلكترونية

تتميز الحكومة الإلكترونية عن الحكومة التقليدية بجملة من الخصائص التي سنحاول إبرازها من خلال المقارنة بين شكلي الحكومة، و يكون ذلك كالآتي:

- حكومة ذات دوام مفتوح: أي غير مقيد بالزمن فهي تعمل وفقاً لما يطلق عليه بمعادلة $24*07*365^2$ بمعنى أنها لا تعترف بالعطل و نظام الحجم الساعي كما هو معمول به في الحكومة التقليدية وبالتالي أنها في اتصال دائم بالمواطنين.
- حكومة ذات إجراءات رقمية مختصرة: حيث إن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في العمل الحكومي يسمح باختصار العديد من الإجراءات المعروفة بالتعقيد و الطول في ظل الحكومة التقليدية، كونها تحتاج إلى موافقة عدة جهات إدارية و ما يصحب ذلك من ممارسات بيروقراطية من قبل الموظفين، ففي ظل الحكومة الإلكترونية ألغيت

¹ أحمد بن عشاوي، المرجع السابق، ص: 288.

² ريتشارد هيكس، المرجع السابق، ص: 04.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

التصديق (التوثيق) العادي على الوثائق و حل محله التصديق الإلكتروني.

- حكومة بلا أوراق: إذ أن الحكومة الإلكترونية لا تعتمد في تعاملاتها على الوثائق الورقية و الأرشيف الورقي كما هو معمول به في الحكومة التقليدية، إنما تعتمد على الوثائق الإلكترونية و الأرشيف الإلكتروني.

- حكومة إلكترونية ذات وجود افتراضي غير مادي في الشبكات الإلكترونية و أنظمة المعلوماتية، فهي لا تحتاج إلى تنظيمات جامدة و مبان ضخمة لاستيعاب الموظفين و الأثاث و الدواليب الممتلئة بالأرشيف الورقي بل تحتاج فقط إلى مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب و ملحقاته و عدد محدود جدا من الموظفين،¹ و ذلك لكونها تعتمد على المؤتمرات و الفيديو كونفرانس و غيرها.

- ذات خدمات مبتكرة متسمة بالسرعة، الشفافية، الدقة و الكفاءة: إذ أن ذلك راجع إلى توفر سرعة تدفق المعلومات و توحيد النماذج الإدارية في الموقع الإلكتروني للحكومة الإلكترونية و إنجاز المعاملة في ثوان معدودة فلا مجال للخطأ الذي قد يحصل في حال التعامل الورقي من طرف الموظف في ظل الحكومة التقليدية و لا مجال كذلك للضياع كون الأرشيف إلكتروني و لا لتعقيد الإجراءات و طول أمدها و لا مجال أيضا للممارسات البيروقراطية التي قد تكون بتوصية من أصحاب المصالح، فالعلاقة بين المتعامل و الموظف العام تكون غير مباشرة،² فضلا عن أن الإنجاز الإلكتروني يخضع لرقابة أدق و أسهل من تلك المفروضة على الموظف العام³ في ظل الحكومة التقليدية.

- المرونة: التي تتجلى في قدرة الحكومة الإلكترونية على استيعاب المتغيرات⁴، و الاستجابة السريعة للأحداث و التجارب و التعامل معها حتى قبل وقوعها متجاوزة عقبات الزمن، المكان و صعوبة الاتصال و ذلك بفضل تقنية المعلومات و وفرة المعلومات.⁵

- ذات تعامل غير مباشر بين الموظف و طالب الخدمة: إذ أن التعامل يتم مع العالم الافتراضي مما يخفض من البيروقراطية و هذا بخلاف الحكومة التقليدية أين يكون التعامل مباشرة بين الموظف و المتعامل.

- ذات خدمات عالمية: لا تعترف بالحدود الجغرافية بحيث يكمن الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية في أي مكان في العالم يكون فيه طالب الخدمة و هو ما لا نجد في الحكومة التقليدية التي تكون خدماتها محلية مقيدة بالحدود الإقليمية.

- ذات نظام العمل عن بعد: أي استمرار دوام الموظف العام إذ أنه يقدم الخدمات لطلابها في أي وقت و من أي مكان (المنزل، المكتب...) يتواجد به و حتى في العطل المرضية و هذا بخلاف الحكومة التقليدية التي يتقيد الموظف العام في ظلها بمكان و فترة العمل.

¹ حسين بن محمد الحسن، مداخلة بعنوان: التوجهات و الأساليب الحديثة في تطوير أداء المنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية- نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض، 01-04/11/2009، ص: 20.

² نفس المرجع، ص: 19.

³ عبد القادر شلال، غلال قاشي، مداخلة بعنوان: الحكومة الإلكترونية عوامل البناء و المعوقات في الجزائر، اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة البليدة 02، الجزائر، 27/02/2014، ص: 04.

⁴ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 75.

⁵ حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص: 21.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- ذات تنظيم شبكي أفقي واسع: حيث تعتمد على وجود شبكة الإنترنت و إنشاء بنية مؤسسية على أساس تعاون فريق العمل و المشاركة في المعلومات،¹ بدلا من التنظيم الهرمي المتعدد المستويات الذي تتميز به الحكومة التقليدية والذي تكون الرقابة فيه عمودية.
- ذات قيادة استشارية: بخلاف الحكومة التقليدية التي تتسم بالقيادة المتسلطة.²
- تتميز الحكومة الإلكترونية بتركيزها على بناء شبكات المعلومات و رضا المتعامل (الزبون) لنقل المجتمع من عصر الثورة الصناعية إلى عصر الثورة المعلوماتية و الإتصالات، في حين تركز الحكومة التقليدية على بناء البنية التحتية الأساسية للمجتمع لنقله من عصر الثورة الزراعية إلى عصر الثورة الصناعية.³
- ذات شكل إلكتروني: أي أنها تعتمد في أداء أعمالها على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من هاتف محمول، الهاتف الدولي الجديد "التليديسك"، المؤتمرات الإلكترونية، البريد الإلكتروني ...
- تتسم بسهولة استرجاع المعلومات و ذلك لكونها محفوظة في الأرشيف الإلكتروني، حيث يكفي الضغط على الزر المعني في لوحة المفاتيح لنخرج تاريخ معاملات المراجع كاملا⁴، في حين يتطلب البحث في الأرشيف الورقي ساعات للبحث عن ملف و أحيانا أياما هذا إن بقي سليما.
- حكومة تتوجه إلى العميل بدلا من توجه العميل إليها لتلبية حاجاته.⁵
- حكومة تنافسية فهي تشجع المنافسة من خلال: قطاع عام / قطاع خاص، قطاع خاص / قطاع خاص / قطاع خاص، حيث تؤدي هذه المنافسة إلى خفض النفقات و تحسين نوعية الخدمات.
- حكومة ذات قدرة إستشرافية مرتفعة أي تحاول تجنب المشاكل بدل الانشغال بجلها⁶.
- حكومة غير مركزية فهي تتجه نحو فكرة المشاركة و العمل بروح الفريق.

هذه الخصائص التي تتسم بها الحكومة الإلكترونية تجعلها تتميز عن غيرها من المفاهيم الأخرى كالإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، المعاملات الإلكترونية...، إلا أن هذا التميز لا ينفي علاقتها الوطيدة بهذه المفاهيم و التي سنوضحها بالتفصيل في الفرع الموالي.

الفرع الرابع: علاقة الحكومة الإلكترونية بمفاهيم أخرى

ارتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في مختلف المجالات و الميادين بظهور العديد من المفاهيم

¹ سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية و إمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، جامعة المنصور الأهلية، العدد 14-خاص بالمؤتمر العلمي العاشر المنعقد يومي 24-25/10/2009، 2010، ج 01، العراق، ص: 160.

² نفس المرجع، ص: 160.

³ ريتشارد هيكس، المرجع السابق، ص: 03.

⁴ حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص: 08.

⁵ عزى الأخضر، جلطي غالم، دور الإعلام في الوقاية من الجريمة و الإغتراف " الحكومة الإلكترونية أداة لتحقيق مقومات الحكم الراشد، مجلة الحكمة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، العدد 12، 2012، ص: 149.

⁶ نفس المرجع، ص: 149.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

المرادفة لمفهوم الحكومة الإلكترونية و التي نذكر منها عن سبيل المثال: الحوكمة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، المعاملات الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، وغيرها من المفاهيم، لذلك فإن هناك حاجة إلى تمييز هذه المفاهيم عن مفهوم الحكومة الإلكترونية و إبراز عناصر الارتباط و التفرقة بينها، و هو ما سنحاول تحديده من خلال ما يلي:

أولا - علاقة الحكومة الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية

قبل الوقوف على العلاقة بين الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية، نرجع أولا على تعريف الإدارة الإلكترونية، ثم نتطرق لهذه العلاقة.

- أ- تعريف الإدارة الإلكترونية: هناك عدة تعريفات حاولت توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية نذكر منها ما يلي:
- تعرف الإدارة الإلكترونية حسب نجم عبود بنجم بأنها: " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت و شبكات الأعمال في التخطيط و التوجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للمؤسسة و للآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة"¹.
 - و تعرف بأنها: " القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي و السعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة و الفعالية في الأداء التنظيمي"².
 - كما تعرف الإدارة الإلكترونية كذلك بأنها: منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات لتحويل العمل الإداري إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة"³.
 - و هي أيضا : " إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزمائها (الإدارة الخاصة) منهم مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة"⁴.

يلاحظ على التعريفات السابقة أنها ركزت على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في عملية تحويل العمل الإداري و تقديم خدمات للمتعاملين معها، إلى جانب ذلك نجد الإدارة الإلكترونية تتميز بجملة من الخصائص أهمها أنها: إدارة بلا أوراق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان تعمل وفقا لنظام الدوام المستمر، إدارة بلا تنظيمات

¹ موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة -الجزائر)، مجلة الحكمة، جامعة قاصدي مرباح، العدد 09، 2011، ورقة- الجزائر، ص: 88.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مداخلة بعنوان: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة و اتجاهات العاملين نحوها، المؤتمر العلمي السنوي العشرون حول " صناعة الخدمات في الوطن العربي: رؤية مستقبلية"، جامعة المنصورة، مصر، 20-22/04/2004، ص: 05.

³ درمان سليمان صادق، مداخلة بعنوان: عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الإلكترونية كمدخل لتطوير الإداري، المؤتمر الثاني لكلية الأعمال، الجامعة الأردنية، الأردن، 14-15 نيسان/2009، ص: 05.

⁴ محمد خلاف، رضوان أنساع، مداخلة بعنوان: الإدارة الإلكترونية، الملتقى الدولي: متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مخبر تسيير الجماعات المحلية و دورها في تحقيق التنمية، جامعة سعد دحلب، البليدة- الجزائر، يومي 13-14 ماي 2013، ص: 04.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

جامدة فهي تعمل من خلال مؤسسات افتراضية.

من خلال ما سبق نلاحظ أن الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية لهما نفس الخصائص تقريبا وهذا الأمر دعم الجدل القائم حول ترادف المصطلحين أو اختلافهما، و هذا الإشكال سنسلط الضوء عليه في النقطة الموالية.

ب- إشكالية العلاقة بين الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية: يتداخل مفهوم الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية و يتشابهان في الكثير من النقاط خاصة منها الأهداف و الوسائل و الخصائص لذا تباينت الآراء و الاتجاهات و اختلفت حول علاقة الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية بين من يرى بأن كلا المصطلحين واحد و لا فرق بينهما و من لا يميز بين المفهومين و يخلط بينهما، و من يرى بأن مصطلح الإدارة الإلكترونية هو الأدق تعبيرا و من يرى أيضا أنهما مفهومان مختلفان، ولكل في رأيه حجة؛ و سنستعرض هذه الاتجاهات و حججها فيما يلي:

1- الاتجاه الأول- ترادف المفهومين¹: يدعو أنصار هذا الرأي إلى إهمال الخلاف القائم حول علاقة المفهومين ببعضهما البعض، فلا فرق بينهما ما دام أن كلاهما يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في أداء الوظائف و ما دام أيضا الهدف الأساسي من كلاهما هو التحسين المستمر لعمليات التفاعل بين المجموعات الثلاث: الحكومة، قطاع الأعمال و المواطنين و زيادة كفاءة و جودة الخدمات المقدمة و هذا من أجل تحقيق الرقي الاقتصادي و السياسي و الاجتماعي للمجتمع.

و حسب هذا الرأي كلا المصطلحين يعبر عن إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تقديم خدمات أفضل للمتعاملين، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية في إطار إلكتروني بهدف استغلال الوقت و الجهد و التكلفة و تحقيق الأهداف المرجوة بجودة عالية.

2- الاتجاه الثاني- الخلط بين المفهومين: هناك فريق يخلط بين المفهومين و لا يميز بينهما تمييزا دقيقا و غالبا ما يكون الخلط بين الأهداف فيسرد أهدافا للإدارة الإلكترونية تصلح لأن تكون أهدافا للحكومة الإلكترونية والعكس².

3- الاتجاه الثالث- دقة التعبير وشموليته: اختلف أنصار هذا الاتجاه حول المفهوم الأدق فافترقوا إلى فريقين هما: - فريق يرى بأن مصطلح الإدارة الإلكترونية هو الأدق تعبيرا و ما مصطلح الحكومة الإلكترونية إلا مصطلحا شاع استعماله، و حجتهم في ذلك ما يلي:

- أن مهمة الحكومة هي وضع السياسة العامة للدولة و تخدم الأهداف العامة للدولة المراد إدارتها، و هي مهمة ذهنية يقوم بها العقل البشري فقط و ما الوسائل الإلكترونية (العقل الإلكتروني) إلا أداة لإعداد بعض البيانات المساعدة في رسم هذه السياسة، أما مهمة الإدارة فهي تنفيذ السياسة العامة الموضوعة و إنجاز الأهداف العامة المسطرة، و هذه المهمة يمكن إنجازها إلكترونيا بدلا من الطريقة اليدوية³.

¹ حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص: 14.

² نفس المرجع، ص: 14.

³ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 21.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- سوء ترجمة المصطلح الأصلي المستورد من الغرب، حيث إن مصطلح E-Govenment ترجم حرفيا إلى العربية و نقل بحذافيره نقلا جامدا و كان الأولى نقل روح المصطلح بما يحتز به من لبس في المجتمعات العربية و أن يكون المصطلح الإدارة الإلكترونية E-Management.¹
- مصطلح الحكومة الإلكترونية ذو صبغة سياسية فهو يرتبط لدى الكثيرين بالبعد السياسي و الوظيفة السياسية للحكومة رغم أن الحكومة ليست كيانا سياسيا صرفا بل لها وظائف إدارية.²
- أن مصطلح الحكومة الإلكترونية محدود و غير دقيق يشير إلى علاقة مقتصرة على بعض المؤسسات و الهيئات المحددة و المعلومة و ليست علاقة مفتوحة مع جميع الناس، كما أن الحكومة الإلكترونية ما هي إلا ممارسة داخلية خاصة بذلك الهيكل التنظيمي المسمى بالحكومة، في حين يفتح مصطلح الإدارة الإلكترونية فيشمل جميع المستويات في الدولة إضافة إلى انفتاح العلاقة مع جميع المتعاملين.³
- أن المقصود بالحكومة الإلكترونية إدارة الأمور بطريقة إلكترونية سواء على المستوى الحكومي أو المحلي و ليس ممارسة سلطة الحكم بطريقة إلكترونية.⁴
- الفريق الثاني يرى بأن مفهوم الحكومة الإلكترونية أوسع و أشمل من مفهوم الإدارة الإلكترونية حيث إن المفهوم الأول أي الحكومة الإلكترونية يعني تكامل كل الإدارات الحكومية فيما بينها و تقديم الخدمات للمتعاملين معها بطريقة مباشرة إلكترونية و ذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، و الهدف من ذلك الإستغلال الأمثل للموارد الحكومية لضمان توفير كافة الخدمات الحكومية للمتعاملين، و توفير بيئة ملائمة لتطوير وسائل تقديم هذه الخدمات، و تقديم خدمات جديدة؛ أما الإدارة الإلكترونية فتعني إنجاز الأعمال إلكترونيا داخل الإدارات بالإعتماد على تكنولوجيا المعلومات بدءا بالمراسلات و وصولا إلى تكامل نظم المعلومات.⁵
- 4- الاتجاه الرابع-اختلاف المصطلحين:** حسب هذا الاتجاه نجد لكل مصطلح دلالة و أن العلاقة بين الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية تتباين بين علاقة التكامل و علاقة الجزء من الكل التي تميل تارة إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية و تارة إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- علاقة التكامل: فمن وجهة النظر هذه العلاقة بين الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية هي علاقة تكاملية إذ لا يمكن أن تتأتى الحكومة الإلكترونية دون إحداث الإدارة الإلكترونية، بمعنى أن الإدارة الإلكترونية هي النواة الأولى للحكومة الإلكترونية.⁶

¹ حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص: 13.

² فاطمة الزهراء طلحي، أهمية تدريب الموارد البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، العدد 35/34، مارس 2014، بسكرة - الجزائر، ص: 266.

³ نفس المرجع، ص: 267.

⁴ محمد بن أعراب، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية و تجويد و إشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة محمد مين دباغين،

العدد 19، ديسمبر 2014، سطيف - الجزائر، ص: 60.

⁵ نفس المرجع، ص: 60-61.

⁶ مجذوب وهراني، الصيرفة كإستراتيجية لتفعيل الحكومة و الحوكمة الإلكترونية، مجلة الإستراتيجية و التنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس، العدد 03، جويلية 2012، مستغانم - الجزائر،

ص: 120.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

لكن نلاحظ أن علاقة التكامل في اتجاه واحد بحيث إن الحكومة الإلكترونية لا يمكن أن تتأتى من دون إدارة إلكترونية، لكن يمكن أن توجد إدارة إلكترونية من دون حكومة إلكترونية.

- علاقة الجزء من الكل: وفقا لهذا الرأي نجد أن أحد المفهومين جزء من الآخر، إذ نميز في هذه الحالة بين فريقين هما:
- الحكومة الإلكترونية جزء من الإدارة الإلكترونية: حسب وجهة النظر هذه فإن الحكومة الإلكترونية هي جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية شأنها في ذلك شأن التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية، و حجة هذا الرأي أن الحكومة الإلكترونية تعني الإدارة العامة الإلكترونية أي الوظائف العامة و الخدمات العامة الحكومية التي يجري تنفيذها بالوسائل الإلكترونية إلى الجمهور العام بهدف تقديم الخدمة العامة الحكومية و المنفعة العامة و أن مصطلح الحكومة الإلكترونية جاء للدلالة على عمل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات أو المنظمات العامة و بغض النظر عن طبيعة و نوع النشاط أو الخدمة المقدمة سواء كانت سياسية، اقتصادية، ثقافية، أو اجتماعية¹، إضافة إلى اتساع و عمومية مفهوم الإدارة الإلكترونية و إلى جانب أنه لا وجود للحكومة من دون الإدارة و بالتالي لا وجود للحكومة الإلكترونية من دون الإدارة الإلكترونية²، لذلك فإن الحكومة الإلكترونية هي جزء من الإدارة الإلكترونية؛ لكننا نرى أن هذه الحجة ترجح فكرة أن الإدارة الإلكترونية هي النواة الأولى للحكومة الإلكترونية.

- الإدارة الإلكترونية جزء من الحكومة الإلكترونية: من وجهة النظر هذه نجد أنها تعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية هو المفهوم الأعم و الأوسع من مفهوم الإدارة الإلكترونية التي تعتبر إحدى مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية³، و هو الرأي الذي رست عليه أغلب الدراسات حيث اعتبرت العلاقة هي علاقة جزء من الكل إذ أن الجزء تمثله الإدارة الإلكترونية و الكل تمثله الحكومة الإلكترونية و حجة هذا الفريق تتلخص فيما يلي: أن تحويل الأعمال الإدارية إلى الشكل الإلكتروني باستخدام تقنيات المعلومات هو عبارة عن ممارسة محصورة في حدود المنظمة أو المؤسسة أو القسم الإداري أو الوحدة الإدارية، لكن عند ربط الشبكات الداخلية لهذه المؤسسات بشبكات داخلية تنتظم داخلها كل هذه المؤسسات تتشكل لدينا إدارة إلكترونية محلية و يربط هذه الإدارات المحلية ببعضها بشبكة كبرى تتحقق لنا صيغة الحكومة الإلكترونية.

بعد هذا العرض لعلاقة الحكومة الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية نخلص إلى أن الإدارة الإلكترونية هي النواة الأولى للحكومة الإلكترونية و بالتالي هي مرحلة سابقة لها، و ما الحكومة الإلكترونية إلا المرحلة النهائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية و نصل بذلك إلى أن العلاقة بين المفهومين هي علاقة الجزء الذي تمثله الإدارة الإلكترونية من الكل الذي تمثله الحكومة الإلكترونية و سبب ترجيحنا لهذا الرأي يعود إلى أن الحكومة الإلكترونية هي نتاج ربط الإدارات الإلكترونية المحلية بشبكة كبرى تنتظم داخلها هذه الإدارات، فهي عبارة عن مجموعة من الإدارات الإلكترونية مرتبطة ببعضها البعض عن طريق شبكة معلوماتية واحدة.

¹ سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق، الأعمال الإلكترونية، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2014، ص: 15-18.

² حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص: 12.

³ نفس المرجع، ص: 13.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

ثانيا - علاقة الحكومة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية

الحكومة أو المحكومة، الحكمانية، الحكم الراشد أو الحكم الجيد، الحكم السليم، الحكم الصالح و إدارة شؤون الدولة و غيرها من المصطلحات و يعود ظهور هذا المصطلح إلى عام 1937 في بحث بعنوان *the nature of the firm* لصاحبه: Ronald Coase، و لكنه لم يستعمل بعد ذلك إلى غاية 1989 أين ظهر هذا المفهوم مرة أخرى في تقرير للبنك الدولي عن دول إفريقيا حيث وصف الأزمة التي تعاني منها هذه الدول بأزمة حوكمة، ثم انتشر بعد ذلك استعمال هذا المصطلح في مختلف الدراسات التنموية و السياسات العامة¹. و في ظل الثورة الرقمية ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى جانب الحوكمة الإلكترونية و العديد من المفاهيم، فما المقصود بالحوكمة الإلكترونية؟ و ما علاقتها بالحكومة الإلكترونية؟

أ- تعريف الحوكمة الإلكترونية:

هناك عدة تعاريف للحوكمة في شكلها التقليدي فقد عرفها البنك الدولي بأنها: "عمليات المؤسسات التي تحدد كيفية ممارسة السلطة و الرقابة و إدارة الموارد من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية"²، أو هي: "مجموعة من القوانين و النظم و القرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة و التميز في الأداء الإداري عن طريق اختيار الأساليب المناسبة و الفعالة لتحقيق خطط و أهداف أي عمل منظم سواء في وحدات القطاع الخاص أو في وحدات القطاع العام"³. أما عن تعريف الحوكمة الإلكترونية فهي: "نمط للحكم يستخدم كافة الأنشطة الإلكترونية لتنظيم العلاقات بين الكيانات التنظيمية داخل الدولة الرسمية و غير الرسمية بما يدعم صياغة السياسات و آليات تنفيذها، لتحقيق الديمقراطية و حماية حقوق المواطن و الحفاظ على استقلاله و زيادة الكفاءة و العدالة في توزيع الخدمات الإلكترونية بما يحقق التنمية المستدامة"⁴، كما تعرف بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات لتحسين و تعزيز دعائم الحكم الرشيد"⁵، و يستند مفهوم الحوكمة إلى عناصر الشراكة بين المجموعات الثلاث الرئيسية في المجتمع و هي: الحكومة، قطاع الأعمال، مؤسسات المجتمع المدني، حيث تقوم العلاقة على اعتبار الحوكمة مسؤولية تكاملية تتسم بالشفافية و المساءلة من أجل تحقيق الكفاءة الإدارية بمشاركة المواطنين في صنع القرار⁶.

ب- العلاقة بين الحكومة الإلكترونية و الحوكمة الإلكترونية:

عن هذه العلاقة نجد أن الحكومة الإلكترونية هي إحدى وسائل تحقيق الحوكمة إذ أنها تمثل إستراتيجية فعالة

¹ عزي الأخضر، حلطي غام، المرجع السابق، ص: 44-45.

² نفس المرجع، ص: 146.

³ محمد ياسين غادر، مداخلة بعنوان: محددات الحوكمة و معاييرها، المؤتمر العلمي الدولي حول: "عولة الإدارة في عصر المعرفة"، جامعة الجنان، طرابلس - لبنان، 15-17/12/2012، ص: 13.

⁴ إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية (مدخل إداري متكامل)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث و دراسات، مصر، 2009، ص: 94.

⁵ مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، بغداد- العراق، ص: 456.

⁶ عبد الله بن سعد الغامدي، مداخلة بعنوان: دور النزاهة و الشفافية في محاربة الفساد، الملتقى العلمي حول: "الجرائم المستحدثة في ظل المتغيرات و التحولات الإقليمية و الدولية"، كلية العلوم الإستراتيجية، جامعة الأردن، عمان- الأردن، 2-4/03/2012، ص: 09.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

لتطبيق و تفعيل الدور الإشرافي و الرقابي للحكومة الإلكترونية على مستوى القطاعين العام و الخاص و ذلك أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في العمل الحكومي يضمن شفافيته و نزاهته، إضافة إلى أنه يضمن مشاركة المواطنين في عمليات اتخاذ القرار من خلال فتح مجال مشاركتهم و طرح آرائهم في مختلف القضايا الهامة عن طريق مختلف التقنيات، المشاركة في دورات المجالس المحلية عن طريق البث الافتراضي لها،... الخ و كذلك توفر نظام رقابة فعال يتمثل في الرقابة الإلكترونية مما يسمح بمساءلة المقصرين عن أخطائهم و تقصيرهم و غيرها من المزايا التي تتمتع بها الحكومة الإلكترونية و التي تمثل في مجملها عناصر الحكومة الإلكترونية و تحقق أهدافها.

ثالثا - علاقة الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات الافتراضية

المؤسسة الافتراضية، المؤسسة الرقمية، المؤسسة الذكية أو المنظمة الذكية كلها مسميات لمفهوم واحد هو المؤسسة الافتراضية التي تعددت تعريفاتها بحيث إنها عرفت بكونها: " منظمة تستخدم الشبكات في الارتباط بالأفراد، و الممتلكات، و الأفكار بغرض أن توجد و توزع المنتجات و الخدمات من دون أن تلزم نفسها بالحدود التنظيمية التقليدية و المواقع"¹، كما تعرف أيضا بأنها: " مؤسسة تدخل فيها تقنية المعلومات و وسائل الاتصال الإلكترونية، و ما يتفرع منها من وسائل دون ارتباط عمليات المنظمة بمكان أو زمان محددين"²، أو هي: " شبكة من المنظمات المستقلة أو الأفراد تستعمل تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات كأداة للوصول إلى هدف معين"³.

و من خلال التعاريف السابقة نجد أن المؤسسة الافتراضية تتسم بعدة مزايا منها أنها: مؤسسة بلا حدود، بلا مكان، بلا زمان،...، و هذا ما يمنحها أهمية بالغة بالنسبة للحكومة الإلكترونية فهي تعتبر أساس للحكومة الإلكترونية و أحد مظاهر تطبيقها و سمة لصيقة بها إذ أن من أهم سمات الحكومة الإلكترونية أنها ذات تنظيم افتراضي تمثله المؤسسات و المنظمات الافتراضية و التي نذكر كمثال لها في ظل الحكومة الإلكترونية: الجامعات الافتراضية، مؤسسات النقل الإلكتروني،... إضافة إلى ذلك تتجسد أهمية المؤسسات الافتراضية من خلال ما يلي:

- أنها تمثل أرضية للحكومة الإلكترونية من خلال ما توفره من أنماط افتراضية للدولة في البنية التحتية للمنظمات التقليدية؛

- المساهمة في تفعيل الإنتاج و تحقيق التكامل و الإدماج بين العديد من المؤسسات داخل الدولة؛

- الإنتقال من بيع السلع و الخدمات إلى بيع الحلول.

¹ عثمان بوزيان، مداخلة بعنوان: المؤسسات الافتراضية و أبعادها ضمن متطلبات اقتصاد المعرفة، المنتدى الدولي الخامس حول " الاقتصاد الافتراضي و إنعكاساته على الاقتصاديات الدولية"، المركز الجامعي خميس مليانة، 13-14/03/2012، ص: 08.

² عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 114.

³ صباح بلقيدم، أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة²، الجزائر، 2012/2013، ص: 184.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

رابعا - علاقة الحكومة الإلكترونية بالأعمال الإلكترونية

يرتبط ظهور الأعمال الإلكترونية باستخدامه من طرف شركة IBM في إطار سعيها لتمييز أنشطة الأعمال الإلكترونية عن أنشطة التجارة الإلكترونية¹، بحيث يشمل هذا المفهوم كافة الأنشطة الإدارية، الإنتاجية، المالية و الخدمية بما فيها التجارة الإلكترونية، أما عن تعريف الأعمال الإلكترونية فنجد أنها معرفة بكونها "خليط من العمليات و النظم الرقمية التي تمكن المنظمات من إدارة علاقتها بالبيئة الداخلية و الخارجية، و محاولة استشعار تحديات المنافسة و تهديدات بيئة الأعمال الحالية و المتوقعة و كذلك الوقوف على الفرص المواتية إضافة إلى تنظيم عملية التجاوب و الاستجابة مع متغيرات بيئة الأعمال و وفق مفهوم الوقت الحقيقي للتجاوب"².

تقوم الأعمال الإلكترونية على فكرة أتمتة* الأداء في العلاقة بين إطارين من العمل و تمتد إلى سائر الأنشطة الإدارية، الإنتاجية، المالية و الخدمية، و لا تتعلق فقط بعلاقة البائع أو المورد بالزبون، إذ تمتد لعلاقة المنشأة بوكلائها و موظفيها و عملائها، كما تمتد إلى أنماط أداء العمل و تقييمه و الرقابة عليه، و ضمن هذا المفهوم تندرج عدة مفاهيم: المصنع الإلكتروني المؤتمت، البنك الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية...³

أما عن علاقة الحكومة الإلكترونية بالأعمال الإلكترونية فنجد أن الحكومة الإلكترونية هي أحد مجالات تطبيق الأعمال الإلكترونية، بحيث إن أنشطة الأعمال الإلكترونية الحكومية تنقسم إلى أربع مجموعات هي: الأنشطة الناجمة عن علاقة الحكومة بالمواطنين، الأنشطة المتعلقة بعلاقة الحكومة بالأعمال، الأنشطة الناجمة عن علاقة الحكومة بالحكومة، الأنشطة الناجمة عن علاقة الحكومة بالموظفين، و سنعود لتفصيل هذه المجموعات حين نكون بصدد دراسة أنواع الحكومة الإلكترونية.

خامسا - علاقة الحكومة الإلكترونية بالتجارة الإلكترونية

ظهر مفهوم التجارة الإلكترونية خلال الستينات لكن بتسمية أخرى هي التبادل الإلكتروني للبيانات أين اقتصرَت المعاملات على تبادل البيانات الخاصة بالسلع بين المؤسسات الكبرى عبر شبكة خاصة تعرف بـ WAN⁴، و عن تعريف التجارة الإلكترونية فقد تعددت التعريفات و اختلفت بحيث نجد: من ناحية التعريف التشريعي أن المادة 01 من قانون المعاملات الإتحادي الإماراتي رقم 01 لعام 2006 قد عرفتها بأنها: "المعاملات التجارية الإلكترونية التي تبشر بوساطة المراسلات الإلكترونية"⁵.

¹ صباح بلقيدم، المرجع السابق، ص: 184.

² نفس المرجع، ص: 168.

* الأتمتة: لغة تعني ذاتي الحركة، تلقائي أو تشغيل آلي، أما اصطلاحا فنعني عملية إنجاز الأعمال آليا بجهد قليل و وقت أسرع و كلفة منخفضة". المزيد من التفصيل أنظر حيدر شاكر البرزحي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة: منظور (إداري - تكنولوجي)، دون دار نشر، دون بلد النشر، 2013، ص: 282.

³ محمد عبد القادر، دليلك العملي إلى التجارة الإلكترونية، ط1، وادي النيل للنشر و التوزيع، القاهرة، 2008، ص: 51.

⁴ خالد شويرب، مفهوم و أهمية التجارة الإلكترونية، مجلة حوليات جامعة الجزائر، جامعة الجزائر، العدد 21، جوان 2012، الجزائر، ص: 96.

⁵ القانون الإتحادي الإماراتي رقم 01 لعام 2006 المذكور سابقا.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

أما من ناحية التعريف الفقهي، فقد عرفت التجارة الإلكترونية بأنها: "عبارة عن ممارسة عمليات بيع و شراء المنتجات و الخدمات عبر الإنترنت باستعمال تكنولوجيايات مثل: (WEB) و تبادل البيانات إلكترونيا (EDP) و البريد الإلكتروني (E-Mail) و تحويل الأموال إلكترونيا و البطاقات الذكية"¹، أو " نظام يتيح عبر الإنترنت حركات بيع و شراء السلع و الخدمات و المعلومات"²، أو هي: " تنفيذ و إدارة الأنشطة التجارية المتعلقة بالصناعة و الخدمات بواسطة المعطيات عبر شبكة الإنترنت"³، كما تعني: " الأعمال و النشاطات التجارية التي تتم ممارستها من خلال الشبكة المعلوماتية الدولية "الإنترنت"⁴.

من خلال التعريفات السابقة نلخص إلى أن التجارة الإلكترونية تشمل كل معاملات البيع و الشراء للسلع و الخدمات و حتى المعلومات و مختلف الصفقات بما في ذلك المعاملات التجارية الحكومية و التي تتم عن طريق وسائل إلكترونية (مواقع إلكترونية، بريد إلكتروني،...) و هذا في ظل توفر وسائل الدفع الإلكتروني (الشبكات الإلكترونية، النقود الإلكترونية، البطاقات الذكية،... و هذه الوسائل سنعود إليها بالتفصيل فيما بعد).

و العلاقة التي تربط بين الحكومة الإلكترونية و التجارة الإلكترونية تتسم بالتكامل الذي يظهر من خلال ما يلي:

أ- بالنسبة للتجارة الإلكترونية تجاه الحكومة الإلكترونية: نجد أن نجاح و ازدهار التجارة الإلكترونية خلال التسعينات أدى إلى ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية، و بعد تبني هذا المفهوم نجد أن تطور تطبيقات التجارة الإلكترونية و تعود المواطنين على استخدام تقنياتها ساهم في زيادة وعيهم و فهمهم لتطبيقات الحكومة الإلكترونية و مزاياها، إذن التجارة الإلكترونية مهدت لظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية و هيأت البيئة الملائمة لتطبيقها.

ب- بالنسبة للحكومة الإلكترونية تجاه التجارة الإلكترونية: تساهم الحكومة الإلكترونية في ازدهار التجارة الإلكترونية من خلال⁵:

- الترابط الشبكي الذي يسهل عملية التجارة الإلكترونية بالتنسيق مع البنوك و المؤسسات الحكومية العاملة في الدولة.

- ممارسة التجارة الإلكترونية من خلال: الخدمات الإلكترونية ذات الطابع التجاري التي تقدمها (استيفاء الضرائب و الرسوم...)، الاستيراد، التصدير، المزادات الإلكترونية و غيرها.

- توفير التشريعات اللازمة لحماية المعاملات التجارية الإلكترونية و تهيئة بيئة ملائمة لها، حيث إنه كلما كانت هناك حماية قانونية للمعاملات التجارية الإلكترونية كلما زادت ثقة المتعاملين لها، و بالتالي يؤدي ذلك إلى ازدهارها.

¹ علي بوجعة داو، تقنيات التجارة الإلكترونية و تطبيقاتها في المؤسسة الجزائرية، ط2، دار الغرب للنشر و التوزيع، وهران- الجزائر، 2008، ص: 16.

² إبراهيم بخي، التجارة الإلكترونية: مفاهيم و استراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص: 41.

³ سليم سداوي، عقود التجارة الإلكترونية: دراسة مقارنة، ط1، دار الخلدونية، الجزائر، 2008، ص: 11.

⁴ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، عقود التجارة الإلكترونية (العقود الإلكترونية- القانون الواجب التطبيق - المنازعات العقديّة و غير العقديّة)، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، عمان - الأردن، 2005، ص: 25.

⁵ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 127.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- توفير الكوادر المؤهلة اللازمة لتغطية متطلبات السوق من العمالة و قيادة المسار الإلكتروني في الدولة.
- توفير أنظمة الدفع الإلكتروني مع القوانين المنظمة لها.
- تسهيل و تبسيط إجراءات المعاملات و التقليل من البيروقراطية.

سادسا - علاقة الحكومة الإلكترونية بالاقتصاد الافتراضي

تختلف تسميات الاقتصاد الرقمي فمنها: اقتصاد الواب، اقتصاد المعلومات، اقتصاد الإنترنت، الاقتصاد الإلكتروني، اقتصاد الدوت كوم،.. و كما تباينت تسميات الاقتصاد الرقمي تباينت تعريفاته و منها أنه: " التفاعل و التكامل و التنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الإتصالات من جهة، و بين الاقتصاد القومي و القطاعي الدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية و الفورية و الإتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات و التجارية و المالية في الدولة خلال فترة ما"¹، أو هو: " نمط اقتصادي متطور قائم على استخدام واسع النطاق للمعلوماتية و شبكة الإنترنت في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي و خاصة في التجارة الإلكترونية، مرتكزا بقوة على الإبداع و المعرفة و التطور التكنولوجي خاصة ما يتعلق بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال "².

و نشير في إطار علاقة الحكومة الإلكترونية بالاقتصاد الرقمي إلى أن الحكومة الإلكترونية تعتبر من المرتكزات الأساسية المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، فتفعيلها هو جزء لا يتجزأ من العمل على بناء الاقتصادي الرقمي و توسيعه³، و ذلك من خلال مساهمتها في ازدهار التجارة الإلكترونية، دخول سلع جديدة للسوق المحلية، خفض التكاليف و زيادة الإيرادات و هو ما يتجلى من خلال: خفض تكاليف العمالة (عدد أقل من الموظفين)، نقص الحاجة إلى المباني الضخمة و المقرات و ما ينتج عنه من توفير في أموال الإيجار، البناء...، قلة استعمال النماذج الورقية و هو ما يوفر أموالا طائلة كانت تصرف على توفير الأوراق و الأقلام و كل ما يحتاجه الاستخدام اليدوي من أدوات مكتبية و غيرها، توفير بيئة ملائمة للاستثمار.. الخ، و كمثل على مساهمة الحكومة الإلكترونية في نقص تكاليف الخدمات ما حققته الولايات المتحدة الأمريكية في هذا المجال حيث وفرت ما يقارب 70% من تكلفة الخدمة الإلكترونية مقارنة بتكلفة نفس الخدمة مقدمة يدويا، كما أن تجديد الرخص إلكترونيا في ولاية أريزونا يكلف 2 دولار بدلا من 7 دولار بالطريقة التقليدية، و في واشنطن أصبحت نظم الشراء الحكومي توفر في المتوسط 10-20% من تكلفة المشتريات؛ و كمثل عن الدول النامية نجد أن حكومة الشيلي تتوقع توفير 200

¹ محمد يدو، رشيد بوعافية، مداخلة بعنوان: إنعكاسات الاقتصاد الرقمي على النشاط الاقتصادي، الملتقى الدولي الخامس حول " الاقتصاد الافتراضي و إنعكاساته على الاقتصاديات الدولية"، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 13-14/03/2012، ص: 03.

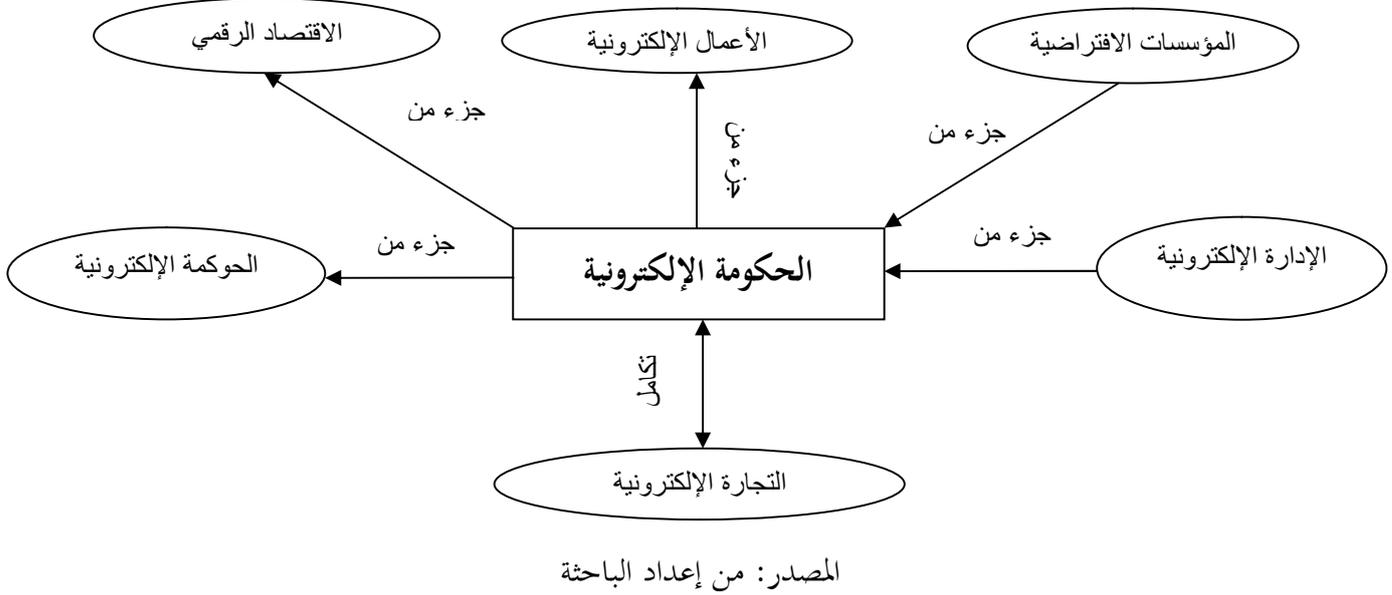
² عبد الرحمن بن عنتر، عبد الرزاق حميدي، مداخلة بعنوان: اقتصاد المعرفة و تعزيز تنافسية المؤسسة مع الإشارة لحالة الجزائر، الملتقى الدولي الرابع حول "المنافسة و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية"، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر، 08-09/11/2010، ص: 03.

³ عبد القادر بلعري و آخرون، المرجع السابق، ص: 06.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

مليون دولار من 4 مليون دولار قيمة المناقصات السنوية للدولة بعد وضع نظام مشتريات إلكتروني¹.

الشكل (1): ملخص للعلاقة بين الحكومة الإلكترونية و المفاهيم الأخرى



الفرع الخامس: مبادئ وأهداف الحكومة الإلكترونية

في هذا الفرع سوف نتعرف على أهم المبادئ التي تركز عليها الحكومة الإلكترونية، ثم الأهداف المرجوة من تطبيق هذا النظام، و توضيح ذلك يكون كالتالي:

أولا - مبادئ الحكومة الإلكترونية

تقوم الحكومة الإلكترونية على جملة من المبادئ نوجزها فيما يلي:

- أ - مبدأ المساواة في التعاملات الإلكترونية: و هذا المبدأ تتضح معاملة من خلال إتاحة خدمات الحكومة الإلكترونية أمام كل المواطنين دون التمييز بينهم لأي سبب كان²، فهذه الخدمات تقدم إلكترونيا و ليس من طرف موظف عام و بالتالي يكون تعامل طالب الخدمة مع برامج و تقنيات المعلومات فلا يمكن معرفة مستواه الاجتماعي و لا الثقافي و لا غير ذلك، إضافة إلى أن خطوات و إجراءات تقديم الخدمة و نماذجها موحدة أمام جميع المواطنين.
- ب- مبدأ الشفافية: و يتجسد هذا المبدأ من خلال إتاحة كل المعلومات على موقع الحكومة الإلكترونية و تحديد إجراءات تقديم الخدمة، فلا مجال للغموض في كل ما يتعلق بالخدمة و لا مجال للتلاعب فيها.

¹ نذير عبد الرزاق، أحمد الصغير قروي، مداخلة بعنوان: دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق فعالية الأداء الحكومي، المؤتمر العلمي الدولي حول "الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات"، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة- الجزائر، 08-09/03/2005، ص: 153.

² رأفت رضوان، الحكومة الإلكترونية، مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة، المركز الدولي للدراسات المستقبلية و الإستراتيجية، العدد 05، مايو 2005، ص: 35.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

ج- مبدأ حرية التعبير و الرأي: يتجسد هو الآخر من خلال ما تتيحه الحكومة الإلكترونية للمواطنين من مشاركة في اتخاذ القرارات و مناقشة القضايا العامة، و طرح الأسئلة و الإقتراحات بشأنها، و حضور جلسات المجالس المنتخبة التي تكون مبنوثة إلكترونيا، ويكون تواصل المواطنين في هذا عن طريق البريد الإلكتروني، المؤتمرات الإلكترونية و غيرها.

د- مبدأ الديمقراطية أو حكم الشعب لنفسه: يتضح هذا المبدأ من خلال ما تتيحه الحكومة الإلكترونية من إمكانية إجراء استفتاء شعبي على كل قرار من خلال وسائل التواصل دون الحاجة إلى ممثلي الشعب¹؛ و هذا المبدأ يرتبط بالمبدأ السابق و لا يكاد ينفصل عنه.

هـ- مبدأ التوازن بين شفافية المعلومات و الخصوصية²: فيما أن خدمات الحكومة الإلكترونية تعتمد على قواعد بيانات مخزنة تحوي بيانات شخصية تلتزم تجاهها الحكومة بضمان سريتها و أمانها لكي لا تتعرض للقرصنة والاختراق و بالتالي حتى لا يتم المساس بخصوصيات الأفراد و حياتهم الخاصة، لذلك يجب خلق توازن بين سرية المعلومات و خصوصيتها فبقدر خصوصية المعلومات المتعلقة بالأفراد بقدر ما تزيد درجة الأمان و السرية؛ و بالرغم من تميز الحكومة الإلكترونية بشفافية المعلومات إلا أنه يجب عليها المحافظة على سرية المعلومات الخاصة فلا يتم تبادلها و نشرها و توزيعها، و لا يتم جمعها و لا إقحامها في أي نظام معلومات و لا الاطلاع عليها دون إذن صاحبها، كما لا يتم استخدامها لأغراض غير مشروعة و محددة و غير ذلك من إجراءات الحماية لخصوصية المعلومات.

و- مبدأ سهولة الاستعمال: بمعنى القضاء على تعقيد الإجراءات و اختزال العمليات المتكررة، مع بساطة و وضوح الأنظمة الإلكترونية و سهولة استعمالها و ذلك مراعاة لمختلف شرائح المجتمع³.

ز- مبدأ الاستمرارية و التحديث: يقصد به ضمان تواصل إتاحة الخدمات الإلكترونية و دون إنقطاع بسبب تعرض الموقع لإحدى الجرائم الإلكترونية أو بسبب خلل تقني أو فني كإنقطاع شبكة الإنترنت أو عطل في الكابلات... مع ضمان تطوير الخدمات المقدمة باستخدام التكنولوجيا المتطورة و مسايرة في ذلك التطور التكنولوجي.

ح- مبدأ الكفاءة و الجودة: و يكون ذلك في الخدمات المقدمة إلكترونيا، و تتجلى هذه الكفاءة من خلال سرعة الإنجاز، البساطة، الجودة العالية، الدقة المتناهية و الديمومة مع تكلفة أقل، كما تمس الكفاءة العنصر البشري كذلك، حيث إن كفاءة الموظفين العاملين في الحكومة الإلكترونية شرط أساسي لنجاحها و استمرارها.

ط- مبدأ التعاون و التشاركية: و هذا المبدأ يشير إلى تعاون كل الهيئات الحكومية و قطاع الأعمال و المنظمات كل بتجربته و خبرته⁴ لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية و تقديم خدمات أفضل للموظف.

¹ رأفت رضوان، المرجع السابق، ص: 36.

² عبد الكريم عاشور، المرجع السابق، ص: 354.

³ عبيد صالح حسن المختم، الحكومة الإلكترونية في مجال خدمات المرور (دراسة تطبيقية على إمارة الشارقة)، ط1، شرطة الشارقة، مركز بحوث الشرطة، الشارقة - الإمارات العربية المتحدة، 2013 ص: 142.

⁴ شعبان فرج، نبيل بوفليج، مداخلة بعنوان: البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف، 27-28/11/2007، ص: 07.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

ي- مبدأ المرونة: هذا المبدأ يتجسد من خلال قدرة الحكومة الإلكترونية على مواكبة التغيرات و التطورات الحديثة خاصة في تقنية المعلومات و الاستجابة لها و تكييف خدماتها حسب هذه التغيرات.

ثانيا - أهداف الحكومة الإلكترونية

إن كل مشروع للحكومة الإلكترونية يجب أن تحدد الأهداف المرجوة من تجسيده قبل البدء في تنفيذه لذلك نجد أن كل الدول التي تبنت هذا المشروع قد وضعت خططاً لتنفيذه، و قد احتوت هذه الخطط أهم الأهداف المراد تحقيقها خلال فترة محددة، و هذه الأهداف تختلف من دولة لأخرى، إلا أنه توجد أهداف عامة مشتركة بين كل مشاريع الحكومة الإلكترونية متفق عليها و لا حاجة لتحديدتها في الخطط الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية بل هي تتحقق بتحقيق الأهداف المتضمنة في هذه الخطط، و بذلك نقسم أهداف الحكومة الإلكترونية إلى أهداف عامة و أهداف خاصة.

أ - الأهداف العامة: تتجسد هذه الأهداف فيما يلي:

- بناء ثقة المواطنين في حكومتهم: و هذا أهم هدف تسعى إليه الحكومة بالتحويل إلى الشكل الإلكتروني و هو يتحقق من خلال ما تتيحه الحكومة الإلكترونية من خدمات متناهية الدقة و السرعة و ذات جودة و إلغاء العلاقة بين الموظف و المواطن و بالتالي التقليل من فرص الفساد، و كذلك ما تتيحه للمواطنين من فرص للمشاركة في اتخاذ القرارات و مناقشة القضايا الهامة، إضافة إلى تخصيص بعض الحكومات لمواقع إلكترونية خاصة بالتبليغ عن الفساد و نشر أسماء الموظفين الفاسدين مثل الهند، و هذا ما يعزز ثقة المواطن أكثر في حكومته.

- تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين: بما أن نظام الحكومة الإلكترونية يركز على فكرة إنتقال الحكومة الإلكترونية و إدارتها إلى المواطن بدل إنتقاله إليها لذلك فإن الحكومة تسعى إلى توفير خدماتها على الموقع الخاص بها مما يسمح بوصولها إلى كل المواطنين في داخل الدولة و خارجها و بسرعة و بساطة و سهولة.

- تطوير الاقتصاد و تنميته: من مزايا الحكومة الإلكترونية أنها تسمح بترشيد الإنفاق الحكومي من خلال التقليل من الاستعمال الورقي و ما يحتاجه فهي تحتاج فقط إلى أماكن صغيرة تحوي العتاد اللازم لتقديم الخدمات الإلكترونية، كما تسمح أيضا بتوفير بيئة ملائمة للاستثمار عن طريق تذليل العقبات و اختصار الإجراءات الإدارية و التقليل من البيروقراطية، و كذا مساعدة مؤسسات الأعمال خاصة الصغيرة و المتوسطة الحجم على الإنتقال إلى الشبكة للحصول على الخدمات و المتطلبات، إلى جانب ذلك يفتح نظام الحكومة الإلكترونية باب التعاون بين القطاع العام و القطاع الخاص و بين الجهات الحكومية و تبادل البيانات فيما بينها مما يؤدي إلى تصحيح الكثير من المعلومات المتوفرة لدى الحكومة عن الأفراد و مؤسسات المجتمع¹ و هذا يسهم في تنمية الاقتصاد الوطني.

¹ محمد بن عبد الله القاسم، إستراتيجية التحويل إلى الحكومة الإلكترونية، دورة تنمية مهارات العاملين في إدارات الأحوال المدنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2013/04/27، ص: 04.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- رفع كفاءة و فعالية الأداء الحكومي: هذا تجسده دقة الخدمات و قلة الأخطاء التي كانت يتسبب فيها العنصر البشري في الشكل التقليدي، إضافة إلى كفاءة العاملين بالحكومة الإلكترونية و تميزهم بالابتكار و الإبداع.
- التقليل من الفساد و البيروقراطية: و هذا يسهم فيه التقليل من الإجراءات الإدارية و العلاقة غير المباشرة بين الموظف العام و المتعامل و كذا شفافية المعلومات بصورة متكافئة لكافة المؤسسات و المواطنين، مما يقلل من فرص الرشوة، إضافة إلى ذلك نجد أنه في ظل الحكومة الإلكترونية يتم التوظيف بشكل إلكتروني المعتمد على معايير الكفاءة و التخصص، و هذا يقلل من فرص المحسوبية و المحاباة في التوظيف... إلخ، إلى جانب تفعيلها لأساليب المراقبة و المتابعة مما يسمح بمحاسبة الموظفين المخطفين و المقصرين.
- تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية من خلال توحيد أسلوب التعامل على مستوى كل الأجهزة و تقديم الخدمات على مدار 24 ساعة طويلة أيام الأسبوع و من أي مكان و بسهولة و جودة عالية¹.
- زيادة المشاركة الشعبية في جميع الأنشطة و الفعاليات الاقتصادية و الاجتماعية و حتى السياسية و المساهمة في التحول إلى مجتمع المعلومات² و بذلك تتحقق الديمقراطية الإلكترونية.
- الترويج للخطط المستقبلية للدولة و مشروعاتها التنموية.
- الإرتقاء بثقافة و وعي المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات.

ب- الأهداف الخاصة أو الإستراتيجية: هذه الأهداف تختلف من دولة إلى أخرى إذ تتحدد استنادا إلى القيادة السياسية في كل حكومة كما أن لأصحاب المصالح تأثيرهم في هذه الأهداف في الكثير من البلدان³، و تكون محتواة في الخطط الإستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية تراعى في تحديدها البيئة الاجتماعية و الاقتصادية و غيرها من العوامل؛ و سوف نعرض إلى عينة من هذه الأهداف لبعض الدول بدءا من الجزائر ثم ننتقل إلى عرض تجارب بعض الدول و يكون ذلك كالتالي:

- 1- في الجزائر:** لقد تبنت الجزائر كباقي الدول مشروع الحكومة الإلكترونية منذ 2008 في إطار سعيها لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف النواحي و ذلك تحت مسمى "مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013"، إذ حددت الفترة ما بين 2008 و 2013 لتطبيق المشروع كتجربة في مرحلة أولى يتم خلالها تحقيق الأهداف المسطرة في المشروع، و على ذكر الأهداف فإن أهداف "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013" تتلخص فيما يلي:
 - ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين و أن تكون متاحة للجميع.
 - التنسيق بين مختلف الوزارات و الهيئات الرسمية.
 - مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص: 102.

² فهد بن ناصر العبود، الحكومة الذكية: التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية، ط2، العبيكان للنشر، الرياض، 2014، ص: 19.

³ Jon.p.Gant, Electronic Government for Developing Countries , ICT, Application and Cyber Security Division policies and Strategies Departement, ITU Telecommunication Development Sector; August 2008, Geniva, Suizerland, p: 15.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة المجتمع و المساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية و المساواة وكذا تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

- حماية المجتمع و البلاد ضد آفة الجريمة المنظمة و بالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود و كذا ظاهرة الإرهاب و التي تستعمل غالباً تزوير و تقليد وثائق الهوية و السفر كوسيلة لانتشارها¹.

2- في الإمارات العربية المتحدة: لقد بدأت تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية عام 2001 كتجربة على عدد محدود من الخدمات، وكانت أهداف هذه الدولة من تطبيق المشروع و التي سطرها في خططها الإستراتيجية كالتالي²:

- اعتماد المواصفات القياسية الموحدة لتبادل المعلومات و البيانات بين الوزارات و الجهات المتعددة.

- تطوير تحسين مستوى الكفاءة و الإنتاجية في الخدمات الإتحادية.

- الربط بين كافة الخدمات و الإجراءات الحكومية.

- تقليل التكاليف الخاصة بتطوير الخدمات.

- مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الحكومة الإلكترونية و استخدام أنظمة إلكترونية حديثة.

- تسهيل و تسريع الخدمات المقدمة للمواطنين.

- تقليل التعامل بالأوراق و النماذج اليدوية.

3- في العراق: بدأت الحكومة العراقية تفكر في التوجه نحو الحكومة الإلكترونية منذ 2011 غير أن وضع إستراتيجية لذلك لم يتم سوى عام 2012 بعد مشاورات مع جميع أصحاب المصلحة، و قد تم فيها تحديد الأهداف التالية:

- تعزيز التفاعل بين المواطنين و الدولة لتعزيز مشاركتهم في الشؤون العامة، و تعزيز الإدماج الاجتماعي.

- نشر و دعم خدمات الحكومة الإلكترونية الجديدة داخل المحافظات حتى يتسنى لجميع المواطنين الوصول إليها لتعزيز تكافؤ الفرص.

- زيادة قدرات و استجابة المؤسسات العامة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات لتحقيق الحكم الرشيد، و تعزيز الكفاءة و الشفافية و المسائلة.

- المساهمة في تطوير بيئة مواتية لنمو اقتصادي سليم.

- تعزيز تنمية مجتمع قائم على المعرفة و ردم الفجوة الرقمية³.

4- في الولايات المتحدة الأمريكية: تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي نادى بالتحول إلى الحكومة الإلكترونية و طبقتها و ذلك منذ 1992، و قد ثبتت في إستراتيجيتها الخاصة بالحكومة الإلكترونية الأهداف التالية⁴:

¹ عبد القادر بلعربي، المرجع السابق، ص: 03.

² عبد اللطيف باري، دور و مكانة الحكومة الإلكترونية في أهم التجارب العربية، المرجع السابق، ص: 420.

³ مريم خالص حسين، المرجع السابق، ص: 457.

⁴ نفس المرجع، ص: 452.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تبسيط توزيع الخدمات إلى المواطنين.

- إزالة البيروقراطية.

- تبسيط عمل الوكالات الفديرالية.

- تخفيض تكاليف العمل الإداري و تحقيق سرعة فائقة في أنشطة الحكومة.

إذن يلاحظ من خلال هذه العينة من الدول أن أهدافها الإستراتيجية المرجو تحقيقها من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية تتفق في بعضها و تختلف في البعض الآخر حيث كان الاتفاق حول أهداف ضمان فعالية الأداء الحكومي و رفع إنتاجية المؤسسات الحكومية، تحسين نوعية الخدمات المقدمة و تنمية الاقتصاد؛ إلا أن الاختلاف كان يكمن في الهدف إلى حماية المجتمع من الجريمة المنظمة و الإرهاب و هو ما انفردت به الجزائر، القضاء على البيروقراطية (الجزائر، العراق و الولايات المتحدة الأمريكية)، تعزيز المشاركة الشعبية (العراق)، توفير البنية التحتية و التكنولوجيا و التوجيه نحو المجتمع المعلوماتي (الإمارات، الأردن، العراق).

و في الأخير نخلص إلى أن الحكومة الإلكترونية تقوم على جملة من المبادئ أهمها: سهولة الاستعمال، المساواة الشفافية، الكفاءة و الجودة، التعاون، الديمقراطية، التوازن بين شفافية المعلومات و حقي السرية و الخصوصية، كما أن الأهداف المراد تحقيقها من جراء التحول إلى الشكل الإلكتروني للحكومة تنقسم إلى نوعين أهداف عامة تشترك فيها كل الدول، أما النوع الثاني فهو الأهداف الخاصة أو الإستراتيجية التي تختلف من دولة لأخرى و هي تزيد على الأهداف العامة بمراعاة البيئة الاجتماعية و الاقتصادية و الظروف الأمنية للدولة.

الفرع السادس : مزايا و سلبيات الحكومة الإلكترونية

إن من أهم أسباب تهافت الدول على تطبيق الحكومة الإلكترونية هو ما تمتاز به من خصائص و ما تتسم به من مزايا تنعكس إيجابيا على الدول اقتصاديا، سياسيا، اجتماعيا و أمنيا، لكن رغم تلك المزايا إلا أنها لا تغطي الجانب السلبي لها، و عليه سنحاول في هذا الفرع التعرف على مزايا الحكومة الإلكترونية أولا ثم سلبياتها ثانيا .

أولا - مزايا الحكومة الإلكترونية

إن استغلال تكنولوجيا المعلومات في العمل الحكومي قد أضفى عليه العديد من المزايا و الإيجابيات التي ساهمت في انتشار هذا الشكل الجديد من الحكومات و السعي لتطويره، إذ أصبح من الضروري اليوم التحول إلى الشكل الإلكتروني للحكومة لكسب ثقة المواطنين و ولائهم و تنمية الاقتصاد، و هذه المزايا و الإيجابيات نلمسها على عدة أصعدة أولها مؤسسات الحكومة و عملها، المجتمع و القطاع الخاص، و إيجاز هذه المزايا يكون كما يلي:

- جذب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة¹، فضلا عن حصول الحكومة على التوريدات

¹ سحر قدوري الرفاعي، المرجع السابق، ص: 312.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- اللازمة بتكلفة أقل و سرعة و شفافية أعلى في طرق إنجاز الصفقات العمومية.¹
- تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة و تبادل المعلومات و البيانات فيما بينها بسهولة مما يؤدي إلى زيادة الفعالية في تحقيق الأهداف الحكومية.
 - خفض النفقات الحكومية المتعلقة بإنشاء المباني الخاصة بالمؤسسات العمومية و العقارات التي تبني عليها و كذا النفقات المتعلقة بالمواد المكتبية و الأثاث المكتبي الذي يحتاجه العمل المكتبي، فضلا عن ما يحتاجه الأرشيف الورقي من مخازن لحفظه، و كل هذه النفقات توفرها الحكومة الإلكترونية لاعتمادها على الأرشيف الإلكتروني و تقنية المعلومات فهي لا تحتاج إلى ذلك و إنما إلى أماكن صغيرة تضم العتاد اللازم لتقديم خدماتها.
 - إنتقال الحكومة إلى المواطنين لتلبية حاجاتهم الضرورية لهم بدل إنتقالهم إليها و سرعة استجابتها لمتطلباتهم.
 - توفير نظم المعلومات اللازمة لدعم القرارات الإدارية من خلال نظام تبادل المعلومات بدقة عالية تحقق القدرة على الرقابة و الضبط المحاسبي²، كما أن القرارات في ظل الحكومة الإلكترونية تتخذ بسرعة و في الوقت المناسب نظرا لتوفير البيانات و المعلومات الدقيقة و الآنية³، نمو الأعمال التجارية لما تتيحه فرصة النشر و الإعلان عبر الإنترنت على المناقصات الحكومية و فرص التعاقد لتنفيذ المشاريع مع القطاعات الحكومية المختلفة⁴.
 - توفير الوقت و الجهد و المال: و هذا ناجم عن القضاء على التضاحم أمام مكاتب المؤسسات الحكومية لساعات طويلة، و عدم التنقل لها مما يوفر عناء التنقل و مصاريفه، فضلا عن اختصار الإجراءات الإدارية و تبسيطها و إنجاز المعاملات في وقت قصير يصل إلى ثوان معدودة.
 - الجودة و السرعة العالية للخدمات الحكومية نظرا لقلّة الأخطاء البشرية، دقة المعلومات و اختصار الإجراءات.
 - الحد من الفساد: نظرا لما توفره الحكومة الإلكترونية من أساليب رقابة أفضل و الإنذار المبكر عن عمليات الإحتيال⁵، إضافة إلى تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال و بذلك تتحقق العدالة في تقديم الخدمات، و سنفصل في هذه النقطة في الباب الثاني من هذه الدراسة كونها هي موضوع الدراسة.
 - تحقيق التواصل بين المواطنين و الحكومة نظرا لتوفر المعلومات التي يحتاجونها، و فرص المشاركة المتاحة لمناقشة السياسة العامة للحكومة و مختلف القضايا الهامة عبر مختلف الوسائل الإلكترونية.
 - تفعيل العلاقة بين الحكومة و القطاع الخاص.

¹ سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص: 41.

² فاطمة الدويسان، مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت - بيت الزكاة - حالة عملية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسينية بن بوعلي، العدد 05، 2008، الشلف- الجزائر، ص: 255.

³ وسيلة واعر، مداخلة بعنوان: دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية (حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية- الجزائر)، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 10-11/05/2011، ص: 08.

⁴ محمد فتحي محمود، المرجع السابق، ص: 24.

⁵ Amitabh Ojha and other , A mode for impact of e-government on corruption: exploring theoretical foundations, web site :http://www.csi-sigegov.org/critical_pdf/18_160-170.pdf, p:167.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تغيير الصورة السلبية لدى المواطنين عن الأداء الحكومي و تحويلها إلى صور إيجابية كون نظام الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى دعم الشفافية و نزاهة المؤسسات الحكومية و مراقبة السلوك الوظيفي عند تعامل الأفراد مع الحكومة¹، و بالتالي تنخفض وتيرة شكاوى المواطنين من سوء الإدارة و خدماتها.
- رفع مستوى أداء العاملين من خلال سهولة و دقة إنتقال المعلومة، و كذا تشجيعهم على الإبداع.
- القضاء على العقلية الإدارية التقليدية لبعض المديرين² الذين يعتبرون المؤسسات الحكومية ملكا لهم و وسيلة لقضاء مصالحهم.

ثانيا - سلبيات الحكومة الإلكترونية

- كما للحكومة الإلكترونية العديد من المزايا، فإن لها عدة سلبيات تؤثر بها سلبا على الفرد و المجتمع، الموظفين و القطاع الخاص، إذ تتزايد هذه السلبيات بتزايد تفعيل الحكومة الإلكترونية، و تتلخص هذه السلبيات فيما يلي:
- أ - انتشار الإجرام الإلكتروني: سنتعرف قبل التطرق إلى هذه السلبية على مفهوم الجريمة الإلكترونية التي نجد أنها تعرف من الناحية التشريعية حسب المشرع الجزائري الذي عرفها في المادة 02/أ من القانون رقم 09-04 بأنها: " جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات المحددة في قانون العقوبات و أي جريمة أخرى ترتكب أو يسهل ارتكابها عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام للاتصالات الإلكترونية"³؛ و الأفعال المجرمة المنصوص عليها في قانون العقوبات و ذلك في المواد من 394 مكرر إلى 394 مكرر 7 هي كالتالي⁴:
 - الدخول أو البقاء عن طريق الغش في كل أو جزء من منظومة للمعالجة الآلية للمعطيات أو محاولة ذلك.
 - إدخال بطريق الغش معطيات في نظام المعالجة الآلية أو إزالة أو تعديل بطرق الغش المعطيات التي يتضمنها.
 - القيام عمدا عن طريق الغش ب:-
 - تصميم أو بحث أو تجميع أو توفير أو نشرها أو الاتجار في معطيات مخزنة أو معالجة أو مرسله عن طريق منظومة معلوماتية يمكن أن ترتكب بها الجرائم المنصوص عليها أعلاه.
 - حيازة أو إفشاء أو نشر أو إستعمال لأي غرض كان المعطيات المتحصل عليها من إحدى الجرائم المذكورة أعلاه.

ما يلاحظ على هذا التعريف أنه لم يحصر الأفعال المجرمة المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و تركها على إطلاقها و ذلك ما يستشف من عبارة: " و أي جريمة أخرى ترتكب..... أو نظام للاتصالات الإلكترونية " و لعل المشرع الجزائري أراد بذلك مواكبة أي تطور حاصل في هذا النوع من الإجرام، و ما يلاحظ أيضا أن المشرع الجزائري قد

¹ عباس زبون عبيد العبودي، المرجع السابق، ص: 05.

² عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 137.

³ القانون رقم 09-04 المؤرخ في: 05/08/2009 و المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من جرائم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، ج ر ج 47 المؤرخة في 16/08/2009.

⁴ أنظر المواد 394 مكرر - 394 مكرر 7 من القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10/11/2004 و المتضمن قانون العقوبات الجزائري.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

اعتمد معيارين في تعريفه للجرائم الإلكترونية هما موضوع السلوك الإجرامي في عبارة "هي تلك الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات المحددة في قانون العقوبات"، و أخذ بمعيار وسيلة ارتكاب الجريمة أيضا عندما أورد عبارة " و أي جريمة أخرى ترتكب أو يسهل ارتكابها عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام للاتصالات الإلكترونية"¹، كما عرفها المشرع السوري بأنها: "جريمة ترتكب بإستخدام الأجهزة الحاسوبية أو الشبكة أو تقع على المنظومات المعلوماتية أو الشبكة"².

و فيما يخص التعريفات الفقهية فقد وجدت عدة اتجاهات مختلفة في تعريفها بين موسع و مضيق، و بين من يعتمد في تعريفها على معيار واحد أو عدة معايير و بين من يفضل عدم وضع تعريف لها كونها جرائم تقليدية ترتكب بأسلوب إلكتروني أي صورة افتراضية لنظيرتها، لهذا لم يكن هناك إتفاق على وضع تعريف جامع و مانع لها شأنها في ذلك شأن أغلب للمفاهيم التي ظهرت حديثا.

فمن بين التعاريف المضيق لمفهوم الجريمة الإلكترونية نجد تعريف Tredman الذي عرفها بأنها: " جريمة ضد المال العام مرتبطة بإستخدام المعالجة الآلية للمعلومات"³، و هذا التعريف نجده حصر الجريمة المعلوماتية في جرائم المال العام المرتكبة عن طريق المعالجة الآلية للمعلومات.

و من بين التعاريف المعتمدة على معيار واحد نجد أن منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية في اجتماعها المنعقد في باريس عام 1983 قد عرفت الجريمة الإلكترونية بأنها: "كل سلوك للمناقشات غير مشروع أو غير أخلاقي أو غير مصرح به يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات و نقلها"⁴، حيث اعتمد هذا التعريف على معيار موضوع الجريمة و في نفس الوقت نجده قد وسع من مفهوم الجريمة الإلكترونية و هو ما يستشف من عبارة "كل سلوك غير مشروع أو غير أخلاقي أو غير مصرح به" حيث تركها على سبيل الإطلاق لا الحصر.

و هناك تعريف آخر يعتمد على معيار وسيلة ارتكاب الجريمة و دورها و هو التعريف الذي وضعه مكتب تقييم التقنية بالولايات المتحدة الأمريكية الذي جاء فيه بأن الجريمة الإلكترونية هي: "الجرائم التي تقوم فيها بيانات الحاسب الآلي و البرامج المعلوماتية بدور رئيس"⁵، أو هي: كل فعل أو امتناع من شأنه الاعتداء على الأموال المادية أو المعنوية يكون ناتجا بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عن تدخل التقنية المعلوماتية"⁶.

¹ بن شهرة شول، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2010/2009، ص: 89.

² المادة 23/01 من قانون تنظيم التواصل على الشبكة و مكافحة الجريمة المعلوماتية السوري.

³ سميرة معاشي، ماهية الجريمة المعلوماتية، مجلة المنتدى القانوني، جامعة محمد خيضر، العدد 07، 2010، بسكرة- الجزائر، ص: 276.

⁴ نوفل علي عبد الله الصفو، جريمة إنشاء موقع أو نشر معلومات مخلة بالآداب العامة بوسائل تقنية المعلومات (دراسة مقارنة)، المجلة المصرية للدراسات القانونية و الاقتصادية، العدد 03، يناير 2015، متاح على الموقع <http://www.ejles.com>، ص: 18.

⁵ مفتاح بوبكر المطرودي، مداخلتنا بعنوان: الجريمة الإلكترونية و التغلب على تحدياتها، المؤتمر الثالث لرؤساء المحاكم العليا في الدول العربية، جمهورية السودان، 23-25/09/2015، ص: 11.

⁶ بن شهرة شول، المرجع السابق، ص: 88-89.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

كما عرفها Sheldon بأنها: "واقعة تتضمن تقنية الحاسب و مجني عليه يتكبد خسارة و فاعل يحصل عن عمد أو يمكنه الحصول على مكسب"¹، و يلاحظ أن هذا التعريف اعتمد على ثلاث معايير هي: وسيلة ارتكاب الجريمة و هي تقنية المعلومات، أطراف الجريمة و هما الجاني المستفيد من مكسب و المجني عليه المتكبد لخسائر و عنصر العمد.

و من خلال هذه التعاريف نخلص إلى أن الجريمة المعلوماتية هي: كل فعل غير مشروع يسبب ضررا ماديا أو معنويا للغير عن طريق سوء استخدام و استغلال تقنية المعلومات، و يهدف الجاني من خلاله عمدا أو بغير عمد إلى تحقيق مكسب.

و نظرا لارتباط هذا النوع من الجرائم بتقنية المعلومات فإن ذلك يضيف عليها جملة من الخصائص تميزها عن نظيرتها التقليدية و توجب إيجاد الإطار القانوني الخاص بها، و من أهم هذه الخصائص ما يأتي:

- الخطورة البالغة الناجمة عن كونها تمس بفكر الأفراد و حياتهم الخاصة وكذا بالمؤسسات و بأمن الدول و اقتصادياتها و الناجمة عن كونها سريعة الانتشار و التطور بشكل خطير يضاهي في ذلك انتشار استخدام التكنولوجيا و تطورها.

- العالمية فهي عابرة للحدود إذ يمكن أن يكون الجاني من دولة و الضحية من دول أخرى.

- عدم الارتباط بمكان محدد، فليس لها مسرح ثابت و معين.

- لا مادية الجريمة الإلكترونية فهي تتم عبر فضاء افتراضي لشبكة الإنترنت و بوسيلة غير مادية هي تقنية المعلومات.

- سرعة ارتكابها بحيث يمكن للمجرم المعلوماتي تنفيذ جريمته في وقت قصير جدا مع سهولة تحريره من المسؤولية.

- التعدد و التجدد المستمر في أشكالها و المرتبط بتطور تكنولوجيا المعلومات.

- تتميز بقلّة الجهد المبذول فيها مقارنة بالجريمة التقليدية حيث إنها تحتاج إلى جهد ذهني و ليس عضلي.²

- صعوبة اكتشافها و إثباتها لسهولة إخفاء معالمها و كذا صعوبة الإحتفاظ بالدليل إن تم الحصول عليه.

- الذكاء الحاد الذي يتميز به مرتكبوها و إلمامهم بتقنية المعلومات و كيفية استخدام الحاسوب و اعتمادهم على أسلوب التضليل و النمو به، و في هذا الإطار نشير إلى أنه يصنف مرتكبو الجريمة الإلكترونية إلى ثلاثة أصناف:

-الأشخاص الطبيعيين الذين يصنفون إلى: الموظفين الذين قد يكونون موظفين عاملين في مجال الأنظمة المعلوماتية بهدف تحقيق كسب مادي أو موظفين ساخطين على مؤسساتهم دافعهم الإنتقام، قراصنة سواء كانوا هواة Hackers و يسمون أيضا صغار نوابغ المعلوماتية³ دافعهم الفضول و التسلية و التباهي، أو محترفون Crackers دافعهم الكسب المادي و الرغبة في إحداث التخريب...

- التنظيمات و الجماعات الإرهابية.

-الدول عن طريق أجهزة المخابرات.

¹ محمد علي قطب، الجريمة المعلوماتية و طرق مواجهتها، الأكاديمية الملكي للشرطة، متاح على الموقع: www.policeme.gov.bh، ص: 09.

² نوفل علي عبد الله الصفو، المرجع السابق، ص: 23.

³ عبد الصبور عبد القوي علي، الجريمة الإلكترونية و الجهود الدولية للحد منها، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، العدد 01، 2015، عمان - الأردن، ص: 13.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- عدم الإبلاغ عنها إما لخوف الضحية من التشهير أو لعدم اكتشافه لها.
- الخبرة العالية المطلوب توفرها لدى المحققين للكشف عن الجرائم الإلكترونية و اكتشاف و تتبع مرتكبيها و كذا استخلاص الأدلة الجنائية بشأنها.
- أنها جرائم مغرية للمرتكبين نظرا لسرعة ارتكابها و إمكانية التنصل منها، بساطة وسائلها، اعتمادها على الجهد الفكري، إضافة إلى ضخامة المكاسب و الفوائد المتوخاة منها¹.
- هذا عن خصائص الجريمة الإلكترونية أما عن وسائلها فنصنفها إلى:
 - استخدام مختلف البرامج الضارة بالحاسوب و مكوناته و المعلومات و البيانات المخزنة فيه، و تتعدد هذه البرامج و تتنوع و منها: الفيروسات، ديدان الإنترنت، أحصنة طروادة، الشمام، مصدع كلمات المرور، قنبلة البريد الإلكتروني، برامج التجسس الإلكتروني و منها: برنامج راصد لوحة المفاتيح، برامج مراقبة الإنترنت، برامج الإعلانات،...²
 - الإختراق: يتم عن طريق برامج مساعدة من أخطرها: Net Bus, DeepThroat, Girl, Back Orifice... و هو يمس إما الجهاز أو البريد الإلكتروني؛ فقيم يخص إختراق الجهاز فإننا نميز بين حالتين:
 - الإختراق الكلي: و هو أخطر شيء كونه يسمح للمخترق بالتصرف في ملفات الضحية، إغلاق الجهاز، أخذ صور للضحية من خلال كاميرا الجهاز...
 - الإختراق الجزئي: يكون عن طريق Keyloger الذي يمكن المخترق من الحصول على كل كلمة يكتبها الضحية و إرسالها إلى بريد محدد.
 - أما إختراق البريد الإلكتروني فيتم عن طريق سرقة كلمة المرور لبريد الضحية بإرسال ملف معين للضحية و عند فتحه يتم إرسال كلمة المرور مع IP مباشرة إلى المخترق، أو بواسطة Keyloger أو عبر الصفحات المزيفة³.
 - الإختراق بالرسائل: و يقصد به إرسال كم هائل من الرسائل التي قد تكون محملة بملفات كبيرة الحجم إلى البريد الإلكتروني للضحية دفعة واحدة في وقت واحد تقريبا مما يوقف عمل الجهاز على الفور بسبب ملاء منافذ الإتصال و قوائم الإنتظار⁴.
 - الإستيلاء على الملفات أو المعلومات السرية: عن طريق سرقة الأقراص المتضمنة لهذه المعلومات أو الحصول على كلمة السر و عادة ما يكون ذلك من طرف موظفي المؤسسات نظرا لما يتمتعون به من صلاحيات و مركز وظيفي.
 - صناعة الأعمال الإباحية و التحريضية (فيديو، حوارات، صور،...) و نشرها عبر مختلف المواقع.
- هذا عن مفهوم الجريمة الإلكترونية أما عن خطورتها فنجدها تنعكس على المجتمع و الدولة أمنيا و إقتصاديا فهي تؤدي إلى تفكك المجتمع و انتشار الإنحلال الأخلاقي و المساس بأمن الدولة و سلامة أراضيتها، كما أنها تؤدي إلى خسائر مالية باهضة، و انتشار هذا النوع من الجرائم يعد أحد سلبيات الحكومة الإلكترونية كونها تعتمد على

¹ شيرين دبابنة، الجرائم الإلكترونية - القرصنة الإلكترونية، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، العدد 01، 2015، عمان - الأردن، ص: 19.

² سوسن زهر المهدي، المرجع السابق، ص: 414-421.

³ نفس المرجع، ص: 332-337.

⁴ فتيحة لبيتم، نادية لبيتم، الأمن المعلوماتي للحكومة الإلكترونية و إرهاب القرصنة، مجلة الفكر، جامعة محمد خيضر، العدد 12، مارس 2015، بسكرة- الجزائر، ص: 246.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تقنية المعلومات في أداء الأعمال الحكومية و انفتاح المجتمع على هذه التقنية و تحوله بذلك إلى مجتمع معلوماتي و بذلك تتوفر البيئة لانتشار هذا النوع من الإجرام ما لم يتوفر نظام أمن فعال و وعي لدى المواطنين بمخاطره.

ب-تفاقم مشكلة البطالة: و هذا راجع إلى كون الإعتماد على تقنية المعلومات في العمل الحكومي يتطلب توفر مهارات لدى موظفي المؤسسات الحكومي و تخصصها في مجال المعلوماتية و هذا غالبا ما لا يتوفر إلا عند فئة قليلة، مما يفتح الباب أمام إمكانية صرف عدد كبير منهم، و هذا ما أثبتته تجربة القطاع الخاص، إذ أن هناك شركات تخطط للاحتفاظ بـ 20% من طاقة العمل المتاحة لديها¹، و بتسريح عمال القطاع الخاص و موظفي القطاع العام ترتفع نسب البطالة في المجتمع بدل إيجاد حلول للقضاء عليها، و لكن يمكن التقليل من ظاهرة تسريح الموظفين في الحكومة الإلكترونية بتكوينهم في مجال المعلوماتية في دورات تكوينية ترافقهم طيلة مساهمهم المهني.

ج- المساس بالصحة العامة: الناجم عن طول إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات خاصة الحواسيب مما يؤثر على صحة الأفراد البدنية و النفسية كضعف البصر² و مرض التوحد و غيرها.

د- مشكلة التفكك الإجتماعي: هذا المشكل تخلقه عدة أسباب في ظل الحكومة الإلكترونية منها انتشار الجريمة الإلكترونية، عدم التواصل بين أفراد المجتمع و هذا راجع للتفكك الأسري الناجم على إستخدام الإنترنت من طرف أفراد الأسرة لساعات طويلة دون أن يتواصلوا بينهم بل قد يصل الأمر لأيام، و كذلك يعود لقلة فرص الإلتقاء بين أفراد المجتمع إذ أن الخدمات التقليدية كانت تسمح لهم بالإلتقاء و التواصل لطول مدة إنتظار أداء الخدمة في طوابير طويلة، كما أن تطبيق التعليم الإلكتروني يقطع أواصر التواصل بين الأفراد هو الآخر، و غير ذلك من الأسباب.

هـ- احتمال فقدان الخصوصية: إن من بين المعلومات و البيانات التي تعد جوهر الحكومة الإلكترونية تلك المتعلقة بالأفراد (أسمائهم، عناوينهم، وظائفهم، حالتهم الإجتماعية...)، فهذه المعلومات قد يستغلها البعض للمساس بخصوصية الأشخاص، لذلك يجب على الحكومة توفير نظام أمني فعال يضمن حماية سرية المعلومات و سلامتها.

و- الكلفة الباهضة لمشروع الحكومة الإلكترونية: لأن تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب مبالغ باهضة للحصول على وسائل تقنية المعلومات و الإتصالات و نشرها في المجتمع، و أخرى لتدريب و تأهيل الموظفين³، و صرف مبالغ معتبرة لحملة التوعية التي ترافق المشروع.

ز- التبعية للخارج: يضاف مجال تقنيات المعلومات و الإتصالات إلى مجموعة مجالات تبعية الدول العربية للدول الغربية و مظهر من مظاهرها، و حتى مشروع الحكومة الإلكترونية يتم استيراده من هذه الدول مع تكييف بسيط مع

¹ عبيد صالح حسن المختم، المرجع السابق، ص: 138.

² عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة- مصر، 2008، ص: 60.

³ عبيد صالح حسن المختم، المرجع السابق، ص: 140.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

البيئة الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية و الثقافية للدولة¹.

إن تحقيق إيجابيات الحكومة الإلكترونية يتطلب توفير مقوماتها و العناصر الضرورية لقيامها حتى لا ييؤء المشروع بالفشل و تنقلب الإيجابيات إلى سلبيات، هذه العناصر نتعرف عليها في المطلب الثاني فما هي؟

المطلب الثاني: دعائم قيام الحكومة الإلكترونية

إن نظام الحكومة الإلكترونية كغيره من الأنظمة القانونية لا بد لقيامه أن يشتمل على مجموعة من العناصر التي تحدد ملامحها و هي: العنصر المادي و التقني، العنصر البشري، العنصر التشريعي و العنصر الخدمي.

الفرع الأول: العنصر المادي و التقني

و يشمل هذا العنصر جهاز الحاسوب و ملحقاته و برمجياته، قواعد البيانات و مختلف الشبكات.

أولاً- جهاز الحاسوب و ملحقاته:

يعرف جهاز الحاسوب بأنه: "جهاز إلكتروني يقوم بتخزين المعلومات ثم معالجتها وإعطاء النتائج المناسبة"²، كما يعرف بأنه: "عبارة عن آلة إلكترونية و أتوماتيكية لمعالجة المعلومات بمختلف أنواعها، و يستطيع حفظ المعلومات و إسترجاعها كلياً أو جزئياً كلما طلب منه ذلك"³، إذن الحاسوب هو عبارة عن آلة إلكترونية وظيفتها معالجة البيانات المدخلة و تحويلها إلى معلومات ثم تخزينها ليتم إسترجاعها عند الحاجة إليها. و تعتبر أجهزة الحاسوب أساس البنية التحتية المعلوماتية* في الحكومة الإلكترونية إذ نجدها تربط بين إدارات الحكومة الإلكترونية التي تستعمل هذه الأجهزة في شكل شبكات، و المتعاملين معها الذين يستعملون أجهزة الحاسوب سواء الشخصية أو المتوفرة في الأماكن العامة من طرف الحكومة.

إن إستخدام الحاسوب في إنجاز الأعمال يتطلب وجود أجهزة أخرى تلحق به تستعمل إما في إخراج المعلومات في صيغتها النهائية أو نقل المعلومات و الرسائل الإلكترونية إرسالاً و إستقبالاً أو ضمان العمل المستمر للأجهزة و غيرها من الأدوار التي تؤديها هذه الأجهزة، و نذكر من بين ملحقات الحاسوب ما يلي: الهاتف ، جهاز المساح الضوئي Scanner، المحول "المودم"، جهاز التبادل البرقي (تلكس)، جهاز النسخ و نقل المستندات "فاكسميل"، أجهزة التحكم بالكهرباء، أجهزة النسخ الإحتياطي، الطابعات، قنوات الإتصال: و هي الوسائل التي

¹ محمود القدوة، المرجع السابق، ص: 252.

² بشير قناد، مبادئ الإعلام الآلي، مكتبة المحمدية للنشر و التوزيع، الجزائر، 2012، ص: 11.

³ إبراهيم الدسوقي أبو ليل، الجوانب القانونية للتعاملات الإلكترونية(دراسة الجوانب القانونية للتعامل مع أجهزة الاتصال الحديثة" التراسل الإلكتروني")، ط1، مجلس النشر العلمي، الكويت، 2003، ص: 19.

* تعرف البنية التحتية المعلوماتية على أنها الإمكانيات القومية اللازمة لتسيير سبل الحصول على المعلومات و تداول المعارف و المعلومات، و من ثم الإفادة من هذه الإمكانيات في المجالات التطبيقية بالبنية الأساسية للمعلومات في الدولة". لمزيد من المعلومات أنظر جمال عبد الله الرميثي، مداخلة بعنوان: البنية التحتية المعلوماتية في دولة الإمارات العربية المتحدة، مؤتمر الكويت حول " الطرق السريعة للمعلومات - التقنية في خدمة المجتمع "، منشور ضمن سجل الأوراق العلمية، ج 1، معهد الكويت للأبحاث العلمية، ط1، الكويت نوفمبر 1999، ص: 152.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تقوم بربط أجزاء الشبكة ببعضها البعض و تنتقل المعلومات عبرها و تشمل الوسائط السلكية كالأسلاك المزدوجة المستخدمة في خطوط الهاتف، الكابلات المحورية المستخدمة في ربط الحواسيب و كابلات الألياف الضوئية، الوسائط اللاسلكية التي تستخدم الموجات في نقل البيانات و المعلومات و مثالها: الميكروويف الذي هو عبارة عن موجات قصيرة ذات نطاق ترددي واسع و من ثم فإنها تتميز بالسعة و السرعة الفائقة في حمل و نقل المعلومات، الأقمار الصناعية،¹، الراسمات و هي أجهزة أو وحدات تستخدم للطباعة أو النسخ أو الرسم أو التصوير حيث يحول الشكل إلى معطيات رقمية يستطيع الحاسب تمثيلها على الشاشة أو طبعا على الطابعة²، أقراص التخزين، كروت الشبكة التي تلعب دور الوسيط المادي أو الوصلة المادية بين جهاز الكمبيوتر و كابل الشبكة³.

ثانيا- البرمجيات

تعرف البرمجيات بأنها: "عبارة عن مجموعة أو سلسلة من الإيعازات التي تخبر الحاسوب عن كيفية أداء مهام معينة"⁴، أو هي: "تعليمات مكتوبة بلغة خاصة يفهمها الحاسوب"⁵؛ كما يعرف البرنامج بأنه: "مجموعة من التعليمات المرتبطة فيما بينها وفق تسلسل منطقي ينفذها الحاسوب لأداء مهمة محددة"⁶، من خلال هذه التعريفات تتضح أهمية البرمجيات في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للحكومة الإلكترونية إذ أن الحواسيب لا تشتغل من دون البرامج اللازمة لتشغيلها و أداء وظائفها.

لقد تطورت البرمجيات بمرور الوقت إلى أن وصلت إلى أحدث صورها في الوقت الحالي مما كان له الأثر الإيجابي على طرق إنجاز الأعمال آليا بحيث أصبحت أكثر سهولة و سرعة و أقل تكلفة و جهد، و قد اختلف الباحثون حول أنواع البرمجيات فهناك من يقسمها إلى نوعين و هناك من يقسمها إلى ثلاثة أنواع، و على كل فهي تنوع إلى:

- برمجيات نظام التشغيل: تمثل أهم برامج الحاسوب، وظائفها إدارة عمل الحاسوب، السيطرة على الإدخال والإخراج و إدارة الملفات، مراقبة الإتصالات و إدارة قواعد البيانات، و من أمثلتها: برنامج Monitor، المنفذ.
- برمجيات التطبيقات: لها وظائف محددة، و تشمل: برنامج معالجة الكلمات، برنامج معالجة الجداول (إجراء العمليات الحسابية، المخططات البيانية)، برامج إدارة قواعد البيانات، برامج الرسومات...

¹ حيدر شاكور البرزنجي، محمود حسن جمعة، المرجع السابق، ص: 307، 235-237.

² عبد الله أحمد، الدليل الشامل لأساسيات الحاسوب و المعلوماتية، دار الرضا للنشر، من دون بلد النشر، 1999، ص: 117.

³ نفس المرجع، ص: 108.

⁴ صباح بلقيدم، المرجع السابق، ص: 141.

⁵ غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (دراسة استطلاعية بيئة عمل عراقية)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، العراق، ص: 11.

⁶ بشير قناد، المرجع السابق، ص: 30.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- هناك من يضيف نوعاً ثالثاً من البرمجيات اختلف حول تسميته بين تسمية برمجيات التأليف و المترجمات و هي عبارة عن برامج تعنى بترجمة التعليمات و الإيعازات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة¹.

ثالثاً- قواعد البيانات

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنجاز الأعمال الإدارية العامة و الحكومية خاصة أدى إلى تراكم كم هائل من البيانات، مما أسهم في ظهور الحاجة إلى نظام يسمح بإدارة هذه البيانات و تخزينها و إسترجاعها عند الطلب؛ و تعتبر قاعدة البيانات المرتبطة بالحاسوب من أحدث الأساليب المعاصرة لتخزين و إسترجاع المعلومات في تطبيقات المعالجة الإلكترونية للمعلومات، و من ذلك اكتسبت قواعد البيانات أهمية بالغة في النظم الإدارية و يتجلى ذلك من خلال ما تتميز به من خصائص منها:

- المرونة فهي قابلة للتعديل و التحديث تبعاً للمستجدات مما يسمح بإتخاذ القرارات المناسبة على أسس صحيحة.
- تؤدي إلى توفير معلومات دقيقة و في الوقت المناسب مما يسهل عملية إنجاز التقارير.
- سرعة معالجة البيانات والحصول عليها نظراً لتفادي التكرار فيها، إضافة إلى الحماية التي تحظى بها هذه البيانات.

أما عن تعريف قاعدة البيانات فهناك تعريف عديدة نختار منها من يعرفها بأنها: " مجموعة متكاملة من البيانات أو المعلومات المترابطة في أجهزة خزن البيانات²، أو هي: "عبارة عن مجموعة متكاملة من البيانات المخزنة في أنواع مختلفة من السجلات و ترتبط مع بعضها البعض حسب العلاقات التي تربط بين البيانات الموجودة فيها، و ليس حسب أماكن التخزين المادية، التي تحتوي على السجلات ..."³؛ إذن من خلال التعاريف السابقة نخلص إلى أن قواعد البيانات عبارة عن بيانات مخزنة في شكل تقارير في ملفات تكون منتظمة في سجلات حيث إن كل سجل يحمل بيانات منتمة لنفس الموضوع مما يسهل الحصول عليها و كذا إجراء تعديلات عليها بالحذف أو التغيير و صيانتها عن طريق برامج تسمى برامج إدارة قواعد البيانات.

و يشترط في قواعد البيانات أن تكون متوافقة و ملائمة لإحتياجات المنظمة، و أن تكون بالشكل الذي يسمح بتطبيق أكثر من برنامج عليه من برامج إدارة قواعد البيانات، و من أشهر أنواع قواعد البيانات نجد: قواعد البيانات الهرمية المتمثلة في تخزين البيانات في شكل سجلات مرتبة و مرتبطة ببعضها البعض بشكل هرمي و قواعد البيانات العلائقية التي تستخدم جداول و مصفوفات تساعد المبرمجين في تسهيل عملية الوصول إلى البيانات⁴.

رابعاً- الشبكات

¹ حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، المرجع السابق، ص: 34.

² غسان قاسم داود اللامي، المرجع السابق، ص: 13.

³ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 103.

⁴ محمد حسن عمر، الإدارة و التقنية شركاء في مواجهة تحديات عصر الإنترنت، نشر مكتبة الملك فهد الوطنية، القاهرة، 1997، ص ص: 123-124.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

بالنسبة للشبكات نميز بين نوعين منها: أولاً الشبكات الحاسوبية و ثانياً شبكات الإتصال عن بعد.

أ- الشبكات الحاسوبية :

تعرف الشبكات الحاسوبية بأنها: "نظام ربط جهازي حاسوب أو أكثر من أجل تبادل المعلومات و البيانات

بينها سواء كانت هذه الأجهزة في مكان واحد و تكون في هذه الحالة موصولة بعدة أجهزة إتصال سلكية أو لاسلكية، أو كانت هذه الأجهزة في أماكن بعيدة مثل: الشبكات بين المدن أو الدول أو القارات و تكون في هذه الحالة موصولة غالباً بالإنترنت أو أجهزة الساتل"¹.

كما تتكون الشبكة الحاسوبية إضافة إلى أجهزة الحاسوب من العديد من الملحقات التي سلف ذكرها سابقاً، هذا إلى جانب مختلف البرمجيات و قواعد البيانات، و تتنوع الشبكات الحاسوبية حسب حجم الشبكة و النطاق الجغرافي الذي تغطيه إلى نوعين أساسيين بإتفاق أغلب المختصين في هذا المجال إذ يتمثل النوع الأول في شبكة الحاسبات المحلية LAN و النوع الثاني يتمثل في شبكة الحاسبات الواسعة WAN، و هناك من يضيف نوعاً آخر هو شبكات الحاسبات الإقليمية MAN، و سنفصل النوعين الأولين كونهما أساسيين بالإجماع و ذلك كالتالي:

- شبكة الحاسبات المحلية LAN: تعتبر الوحدة الأساسية لأي شبكة حاسوبية، و تعرف بأنها: "نظام إتصالات بيانات يسمح لعدد من الأجهزة المستقلة بالإتصال مع الأجهزة الأخرى في حيز (مكان) محدود من خلال قنوات إتصال فيزيائية و بمعدل مرور بيانات معتدل"²، بمعنى أنها شبكة محدودة جغرافياً حيث يمكن أن توجد ضمن طابق واحد في بناية أو في كامل البناية أو تشمل مجموعة بنايات متقاربة من بعضها، و ما يمنحها هذه الخاصية و يؤكدتها وجود الجدار الناري الذي يحميها، قد تكون هذه الشبكة بسيطة بحيث تتألف من جهازي حاسوب متصلين معاً بكابل، أو تكون معقدة مؤلفة من مئات الحواسيب و المكونات المادية الأخرى³ و المتصلة مع بعضها.

- شبكة الحاسبات الواسعة WAN: هي شبكة تربط عدداً من الشبكات المحلية المتباعدة جغرافياً بعداً كبيراً⁴ بمعنى أنها غير مقيدة بحدود جغرافية، و أبرز مثال لها شبكة الإنترنت التي تعتبر صورة متطورة من شبكة WAN.

و نشير إلى أن التركيب المادي و التقني لمكونات الشبكة سواء المحلية أو الواسعة أو ما يعرف بطبولوجيا الشبكات يتنوع و يختلف بحسب طريقة و توصيل الحواسيب و البرمجة المختارة إلى أنواع إذ يقصد بطبولوجيا الشبكة الحاسوبية (الهيكل البنائي) الشكل الذي يكون عليه توصيل الحواسيب مع بعضها البعض أي تصميم الشبكة، و ينقسم الهيكل البنائي للشبكة الحاسوبية إلى نوعين هما:

¹ بشير قناد، المرجع السابق، ص: 30.

² حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، المرجع السابق، ص: 239.

³ شريف فتحى الشافعي، تخطيط و تصميم و تركيب شبكات الحاسب الآلي: الشبكة المحلية LAN و الشبكة المتسعة WAN، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع، القاهرة، 2012، ص: 15.

⁴ إبراهيم بخي، المرجع السابق، ص: 24.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- الهيكل البنائي القياسي: يعني التصميم المادي للشبكة الحاسوبية، حيث يمكن ربط مكونات الشبكة وفقا لأربعة طرق هي: طريق الناقل العمومي أو الخط، الطريقة النجمية، الطريقة الحلقية، الهيكل البنائي الخيطي¹.

- الهيكل البنائي الخيطي (طريقة الناقل العمومي): يتمثل في ربط عدة أجهزة حاسب آلي و ملحقاته ببعضها بكابلات محوري واحد يسمى الجذع أو العمود الفقري أو المقطع² مع وصلات مساعدة مثل: وصلة أو BNC³، في هذا الشكل تكون أجهزة الحاسب على إستقامة واحدة؛ و تشير إلى أن الأجهزة في هذا الهيكل مستقلة عن بعضها البعض من حيث تبادل البيانات لذلك لو حدث أي عطل في أحد أجهزة الشبكة فإن الشبكة لا تتأثر.

- الهيكل البنائي النجمي: حسب هذا الهيكل البنائي فإن أجهزة الحاسب الآلي تكون متصلة بموزع يدعى HUB أو المحور عن طريق كابل مقسم إلى مقاطع متفرعة عن الموزع، وكذلك في هذا الهيكل البنائي تكون أجهزة الشبكة مستقلة عن بعضها البعض في نقل و إستقبال البيانات.

- الهيكل البنائي الحلقى: يستخدم ضمن نطاق محدود و لأهداف معينة⁴، و يتم ربط الأجهزة بكابلات دائري واحد، و هو يخلو من النهايات الطرفية التي يتميز بها النوعين السابقين، اللذين يختلف عنهما في عدم إستقلالية الأجهزة بحيث إن أي عطل في أحدها يؤدي إلى تعطيل عمل الشبكة كلها.

- الهيكل البنائي الخيطي⁵ Mest Tobolgy: "حسب هذه الطريقة في الربط تكون كافة أجهزة الكمبيوتر متصلة معا من خلال كابلات مستقلة بذاتها، ما يمنحها ميزة إستمرارية العمل في حال حدوث أي عطل في أحد الكابلات لأنه يتولى أحد الكابلات الأخرى نقل البيانات التي كانت تسير في الكابل المعطل".

- الهيكل البنائي المنطقي: و يقصد به الطريقة التي يتم بها نقل الإشارات داخل الأسلاك فعند تركيب الشبكة وفق أحد الأشكال السابق ذكرها فإنه يجب برمجتها بإحدى الطريقتين التاليتين:

- شبكة الند للند: تسمى أيضا بشبكة المعالجة اللامركزية أو الشبكة المتناظرة، تكون فيها كافة أجهزة الحاسوب متساوية و متكافئة في إمكانياتها و صلاحاتها في معالجة و تخزين البيانات و بناء قواعد البيانات الخاصة بها، و يمكن لكل منها تبادل المعلومات مع بقية الحواسيب الموجودة في الشبكة⁶.

- شبكة المزود/الزبون: تسمى أيضا بشبكة المعالجة المركزية أو شبكة الخادم/ العميل أو شبكة الحاسوب المضيف إذ أننا نجد أحد حواسيب الشبكة يسمى الحاسوب الخادم أو المضيف يقوم بعمليات تنظيم وظائف الشبكة

¹ نفس المرجع، ص: 24.

² شريف فتحى الشافعي، المرجع السابق، ص: 35.

³ عبد الله أحمد، المرجع السابق، ص: 205.

⁴ نفس المرجع، ص: 207.

⁵ شريف فتحى الشافعي، المرجع السابق، ص: 43-44.

⁶ حيدر شاكر البرزنجي، المرجع السابق، ص: 239-240.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و مكوناتها و إدارة الإتصالات بينها بحيث إنه يمنح الصلاحيات للأجهزة العميلة بالوصول إلى موارد الشبكة لذلك فهو يتميز بقدرة عالية في المعالجة و التخزين، تسمى باقي حواسيب الشبكة "العميل أو الزبائن"¹.

ب- شبكات الإتصال عن بعد :

و هي التي تعرف بأنها: "الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات و المعلومات و تلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات و تتواجد في مواقع مختلفة و مرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين بإجراء عملية الإرسال و التلقي"². و نجد من أهم شبكات الإتصال إلى جانب شبكة الخطوط الهاتفية الشبكات التالية:

1- شبكة الأنترنت: و هي "عبارة عن شبكة إتصالات داخل المؤسسة أو الشركة تستخدم التقنيات المتوفرة في الإنترنت العالمية للقيام بأعمالها اليومية"³، إذن فهذه الشبكة محدودة بمحدود المؤسسة و بمحدود العلاقات بين موظفي المؤسسة سواء كانوا في نفس المبنى أو في بلدة أخرى إن كان للمؤسسة فروع في مناطق أخرى، فلا يسمح للأشخاص من خارج المؤسسة الإطلاع على المعلومات المتوفرة في الشبكة و ذلك ما يفسر وجود الجدار الناري، و تستخدم شبكة الإنترنت البروتوكولات* و القواعد التي تبنى عليها الإنترنت، أما عن الخدمات التي تعتمد عليها هذه الشبكة فهي خدمات البريد الإلكتروني، تقنية الملفات الإلكترونية المحمولة، خدمة نقل الأخبار و خدمة مؤتمرات الفيديو⁴.

2- الإنترنت: تسمى بشبكة الشبكات، و هي "عبارة عن مخزون هائل للمعلومات المختلفة و المنتشرة على محذمات في مختلف بلدان العالم"⁵، أو هي "عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابهة حول العالم و تربط المجتمعات بكل قطاعاتها و نشاطاتها المختلفة، تمكن مستعملها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب"⁶؛ الحواسيب"⁶؛ إذن هي شبكة مفتوحة للجميع حيث يمكن لجميع الأفراد في أنحاء العالم إستغلال المعلومات و البيانات التي توفرها و الإستفادة منها، و هي توفر عدة خدمات منها:

- خدمة البريد الإلكتروني E-mail: الذي يسمح بتبادل رسائل إلكترونية إلى جميع المشتركين في الشبكة.

- خدمة بروتوكول نقل الملفات FTP: الذي يمكن من تحويل ملفات و برامج من حاسوب إلى آخر عبر الشبكة العالمية و عموما يستعان بهذه الخدمة في تحديث مواقع الإنترنت.

¹ نفس المرجع، ص: 239.

² غسان قاسم داود اللامي، المرجع السابق، ص: 12.

³ محمد حسن عمر، المرجع السابق، ص: 144.

* البروتوكولات هي: " القواعد التي تحدد طريقة مرور البيانات و المعلومات خلال الشبكة، بما في ذلك كمية المعلومات التي يمكن إرسالها دفعة واحدة في أي وقت، إضافة إلى شكل ترتيب البيانات و العناوين المرسل إليها البيانات ". لمزيد من التفصيل أنظر عبد الله أحمد، المرجع السابق، ص: 263.

⁴ محمد بجاوي، مخاطر القرصنة المعلوماتية على الحكومة الإلكترونية، مجلة البحوث و الدراسات العلمية، جامعة يحي فارس، المدينة- الجزائر، العدد 05، جويلية 2011، ص: 263.

⁵ عبد الله أحمد، المرجع السابق، ص: 261.

⁶ موسى عبد الناصر، محمد قريشي، المرجع السابق، ص: 91.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

-خدمة الوبWEB: و هي عبارة عن كم هائل من المعلومات في شتى المجالات.

-خدمة الربط عن بعد Telenet: تمكن مستخدم الشبكة من التنقل عبر مختلف الشبكات الجزئية (الحواسيب) المتصلة بالإنترنت للحصول على معلومات معينة كإجراء عمليات حسابية معقدة يستحيل تنفيذها على الحواسيب الشخصية و يشترط في ذلك معرفة عناوين الدخول إليها و شفرات الإستغلال.

-خدمة منتديات النقاش Forums de discussion: و هو منبر للنقاش حول موضوع معين يحدده الأطراف المشاركون الذين يعبرون عن آرائهم كتابة و تبادلها عن طريق البريد الإلكتروني.

-خدمة الإتصال المباشر: تعتمد على الإنترنت في الإتصال المباشر بين الأفراد أو المؤسسات بهدف خفض تكلفة الإتصالات خاصة تلك الخارجة عن المنطقة الهاتفية¹.

- خدمة المحادثة الفورية Chat: عبارة عن مساحات تمكن عدة أشخاص في مواقع مختلفة من تبادل الآراء و المناقشات فوراً، حيث يظهر على شاشة الحاسوب كل ما يكتبه الأشخاص المشاركون في النقاش².

3- الإكسترنات أو الشبكة الخارجية: هي إمتداد للشبكة الداخلية الأنترنت، يسمح فيها لمجموعات خارجية خاصة و محددة لها علاقة بالمؤسسة (موردين، زبائن، وكلاء،...) بالإطلاع على المعلومات المعروضة على شبكة الإنترنت، كما أنها مكتملة للأنترنت و ذلك يظهر من خلال أن الأنترنت تربط أوصال المؤسسة في الداخل، في حين تستخدم الإكسترنات لبناء روابط إتصالات إلكترونية مباشرة و فورية مع الشركاء³، و يتطلب الدخول إليها استخدام كلمة المرور⁴؛ أما أبرز فوائد هذه الشبكة فتتمثل في خدمة التوظيف حيث تستخدم هذه الشبكة لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكل الأطراف؛ و تتنوع هذه الشبكة إلى: إكسترنات التزويد، إكسترنات التوزيع و شبكات الإكسترنات التنافسية⁵.

إذن و كخلاصة لما تطرقنا له في العنصر المادي و التقني نجد أن هذا العنصر قد شمل أجهزة الحاسوب باعتبارها أساس البنية التحتية المعلوماتية و ما يلحق بها من عتاد مادي، كما شمل مختلف البرمجيات التي تأخذ شكلين أساسيين هما برمجيات التشغيل و برمجيات التطبيقات، إضافة إلى قواعد البيانات التي تعد ذات أهمية بالغة كونها تسمح بتخزين، إسترجاع و معالجة البيانات، و يشمل هذا العنصر أيضاً مختلف الشبكات سواء الحاسوبية أو شبكات الإتصال عن بعد التي تعتبر شريان البنية التحتية المعلوماتية.

الفرع الثاني: العنصر البشري

¹ إبراهيم بختي، المرجع السابق، ص: 28-30.

² رحيمة الصغير نساعد نمديلي، المرجع السابق، ص: 27.

³ موسى عيد الناصر، محمد قرشي، المرجع السابق، ص: 91.

⁴ سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص: 63، 68.

⁵ محمد مجاوي، المرجع السابق، ص: 264.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

يعتبر العنصر البشري أهم مكون لمشروع الحكومة الإلكترونية كونه العنصر الفعال و مفتاح نجاح المشروع و المحرك له، لذلك يجب الإهتمام به و تدريبه و توعيته من أجل ضمان تطبيق أفضل للمشروع و مساهمة أكثر فعالية لهذا العنصر، و ينقسم هذا العنصر إلى صنفين أولها يتمثل في المستخدمين النهائيين، أما الثاني فيتمثل في الموظفين و المختصين في المجال التقني العاملين في المؤسسات الحكومية و الذين سوف نتطرق لهم بالتفصيل فيما يلي:

أولاً- المستخدمون النهائيون

أو المستفيدون من الخدمات الحكومية و الذين يستهدف تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية تحقيق رضاهم و كسب ثقتهم و تخفيف العبء عنهم، و هم أساس تطبيق المشروع، حيث إنه إذ لم يكن المواطنون ملمون بتقنيات المعلومات أو ببعض أساسياتها و تطبيقاتها على الأقل فلا أمل في نجاح المشروع، و أن تحقق مفهوم المواطن الإلكتروني (الذي يعرف بأنه مواطن (موجود داخل الدولة أو خارجها) يحسن التعامل مع الخدمات الإلكترونية التي توفرها الحكومة الإلكترونية عن طريق استخدام الفئة¹ G2C) و المجتمع المعلوماتي فإن نسبة نجاح المشروع تكون عالية، لذلك يجب العمل على تكوين المواطنين معلوماتياً و توعيتهم، و إلا فما جدوى الإستثمار في هذا المشروع.

ثانياً- الموظفون العاديون و الموظفون المختصون في المعلوماتية

إن تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يقتضي تدريب الموظفين الموجودين في المؤسسات الحكومية و تكوينهم و توعيتهم للمساهمة بفعالية و كفاءة في نجاح المشروع و في مقابل ذلك يحتاج تطبيق المشروع إلى إطارات متخصصة في مجال المعلوماتية يتم توظيفها لتحقيق المطلوب في هذا المجال، لذلك يشترط في الكوادر البشرية العاملة بالمؤسسات الحكومية لضمان نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية توافر عدة عناصر منها:

أ - التّأهيل: و يتأتى ذلك من خلال التدريب في مجال المعلوماتية لضمان توفير كوادر بشرية مؤهلة في هذا المجال، و تتعدد وسائل التدريب و سبله حيث نجد منها:

- إرسال البعثات العلمية لتلقي الدراسات و التدريبات بالخارج في مجال الإحصاء و المعلوماتية.
- جلب خبراء من الخارج و الإستعانة بهم في تهيئة كوادر بشرية مدربة و متخصصة للعمل في مجال المعلومات.
- إنشاء مركز تدريب كما فعلت دولة الإمارات بالتعاون مع "مكتب الحكومات الدولي للمعلومات (IBI)" لتدريب الموظفين على أساليب إستخدام الحواسيب الإلكترونية و نشر الوعي و الثقافة في مجال المعلوماتية، و تنظيم الندوات و المؤتمرات المتخصصة في هذا المجال...²
- التكوين المستمر في المراكز و المعاهد المتخصصة، بالإضافة إلى تكوين خريجي الجامعات المتخصصين في مجال المعلوماتية في مؤسسات الإتصالات، و قد أتاحت تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات طريقة جديدة لتدريب

¹ محمود القدوة، المرجع السابق، ص: 155.

² جمال عبد الله الرميشي، المرجع السابق، ص: 166.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الموظفين و صقل مهاراتهم تعرف بالتدريب عن بعد، التكوين عبر الإنترنت أو التكوين الإلكتروني الذي يعرف به: "أسلوب حديث و متطور يعتمد على إستخدام و توظيف مختلف وسائل تقنية المعلومات في تقديم البرامج التدريبية لإكتساب و تنمية المعارف و المهارات بطريقة مرنة و ميسرة في كل زمان و مكان ضمن ترتيبات تنظيمية و إدارية خاصة"¹، أو هو: "وسيلة تسمح بالقيادة الفعالة للتغيير التنظيمي، الثقافي و التكنولوجي"²، من خلال هذين التعريفين يتضح أن التكوين الإلكتروني أسلوب للتدريب يعتمد على إستخدام تقنية المعلومات في تطوير و تنمية مهارات الموظفين و صقل معارفهم مما يسمح لهم بفهم وظائفهم و كيفية التعامل مع الشركاء إلكترونياً و تطوير قدراتهم و مسايرة التطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية، و بذلك يتسم هذا الأسلوب بالعديد من المزايا سواء بالنسبة للمؤسسة ذاتها أو الموظفين، فبالنسبة لفوائده على المؤسسة نجد منها: تخفيض تكاليف التكوين، توفير الوقت بحيث يقلص فترة غياب الموظفين عن مناصبهم³،...؛ أما بالنسبة للموظفين فإنه يمنحهم فرصة تبادل الخبرات فيما بينهم و الإحتكاك بعدد كبير من الموظفين من جهات مختلفة كونه لا يحدد عدداً معيناً من الموظفين في الدورات التدريبية كما هو معمول به في أسلوب التدريب التقليدي كما يسمح لهم بمواكبة التطورات الحاصلة في مختلف المجالات خاصة في المجال التقني.

و الجدير بالذكر هنا هو الإشارة إلى علاقة التكوين الإلكتروني بالحكومة الإلكترونية حيث تتمثل في كون التكوين الإلكتروني مرافق بيداغوجي و تقني للحكومة الإلكترونية يساهم في تكوين الإطار اللازمة لتطبيق المشروع⁴.

ب- التخصص: هذا الشرط يتحقق بالنسبة للموظفين المختصين للدور الهام الذي يؤديه في تحويل الأعمال التقليدية إلى إلكترونية، و توفير مثل هذه الكفاءات المتخصصة لا يكون إلا من خلال: إستحداث كليات متخصصة في مجال تقنيات المعلومات بالجامعات، أو على الأقل إستحداث تخصصات في مجال تقنيات المعلومات كالتخصص في مجال الأمن المعلوماتي، التخصص في صيانة الشبكات، التخصص في البرمجيات، إلخ.

ج- الرغبة في الإبداع و الابتكار: إن من مزايا الحكومة الإلكترونية تحفيز الموظفين بالإدارات العمومية على الإبداع و الابتكار و السعي وراء البحث عن المعلومة من خلال إستغلال ما هو متاح من إمكانيات لتطوير عملهم و تحسين نوعية الخدمات التي يقدمونها للمتعاملين.

و تشمل شريحة الموظفين المتخصصين في مجال المعلومات عدة فئات هي:

¹ التدريب عن بعد في دول مجلس التعاون دول الخليج العربية، وثيقة إستراتيجية برنامج التدريب عن بعد بمعاهد الإدارة العامة و التنمية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، الأمانة العامة لمجلس التعاون دول الخليج العربية، فيفري 2009، ص: 02 .

² سعيد عيمر، مداخلة بعنوان: التكوين الإلكتروني و إسهامه في تنمية الكفاءات داخل الاقتصاديات المبنية على الدرايات، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الإقتصادية و التسيير جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2005/11، ص: 89.

³ نفس المرجع، ص: 92.

⁴ نفس المرجع، ص: 104.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- مشغلو الحاسب الآلي: ينحصر دورهم في إدخال البيانات و إستخراجها و بعض المهام البسيطة التي تتعلق بالأعمال الإدارية التي يتم إنجازها عن طريق الحاسب¹، و تضم هذه الفئة:
- مسؤولو جمع البيانات و هي وظيفة مبتكرة و تنحصر في تحديد أنواع البيانات و مصادرها و أشكالها و درجة الوثوق بها و تكرارها و كيفية تجميعها،
- مهيوؤ و مشرفو البيانات: مهمتهم تحويل البيانات من الصيغة الأولية إلى الصيغة الإلكترونية².
- و هؤلاء قد يكونون من الموظفين العاديين الذين تلقوا تكوين في مجال تقنيات الإعلام و الإتصال.
- المبرمجون: مهمتهم وضع مختلف البرامج المصممة لتسيير عمل الحاسب الآلي في مجال الحكومة الإلكترونية، و تضم هذه الفئة: محللو و مصممو الأنظمة، إداريو قواعد البيانات، مسؤولو إسترجاع البيانات³، ...
- موظفو الشبكات⁴: تتضمن هذه الفئة: مشغلو الأجهزة الذي يتولون صيانة الأجهزة و الحواسيب و الشبكات، إختصاصيو الإتصالات الذين يؤمنون تدفق البيانات إلى نظام المعلومات من مصادرها الأصلية، مسؤولو الأمن المعلوماتي: مهمتهم حماية الشبكات و نظم المعلومات من مختلف الجرائم الإلكترونية.
- و هناك من يضيف فئة أخرى هي فئة علماء تقنيات المعلومات التي تعنى بالجوانب النظرية و العلمية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و وضع المعايير الدولية والمقاييس القومية للحكم على الإنتاج المعلوماتي و التقني، و كذلك الجوانب التطبيقية، و تخطيط و تسيير سبل استغلال البنية التحتية المعلوماتية⁵.
- د- التمتع بمختلف المهارات:** يجب أن يتميز موظفو الحكومة الإلكترونية و من ورائهم مؤسساتها بخمس مهارات ضرورية لنجاح المشروع الحكومة الإلكترونية حيث تتمثل هذه المهارات فيما يلي:
- المهارات التحليلية: تتمثل هذه المهارات في القدرة على تحديد المشكلة و وصف أعراضها و مسبباتها و بحث سبل حلها من خلال دراسة و تحليل العوامل المسببة و مراجعة الأداء و إستطلاع رأي المستخدمين و تحليل حاجاتهم، و كذا الإعتماد على البحوث و الدراسات الميدانية و الدراسات السابقة.
- مهارات إدارة المعلومات: هذه المهارات غالبا ما يحتاجها الموظفون المختصون في المجال التكنولوجي و التي يجب أن تتوفر لديهم كونهم يستغلون هذه المهارات في التأكد من سلامة محتوى و جودة أساليب تخزين، نقل و تحويل المعلومات و حمايتها و الحفاظ عليها⁶، وهذا لإضفاء القيمة المطلوبة للمعلومات لأنها مورد هام بالنسبة لأي مؤسسة.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص: 87.

² حيدر شاكر البرزنجي، المرجع السابق، ص: 98.

³ نفس المرجع، ص: 90-92.

⁴ نفس المرجع، ص: 92، 93.

⁵ جمال عبد الله الرميثي، المرجع السابق، ص: 165.

⁶ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 76، 77.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

-المهارات الفنية: هذه المهارات كذلك نجدها تتوافر لدى الكفاءات المتخصصة في مجال المعلوماتية إذ تبرز هذه المهارات من خلال عدة مهام يقوم بها هؤلاء و التي من بينها¹: إدارة قواعد البيانات و البرامج، تصميم أنظمة متوافقة و منسجمة مع البنية التحتية الفنية القائمة بالمؤسسات، تحويل البيانات من نظام إلى آخر أو من شكل إلى آخر و ذلك لإتاحة إستخدامها بأساليب جديدة، تصميم و إدارة شبكات الحاسوب.

-مهارات الإتصال و التقديم: هذه المهارات تقوم على مهارات الإقناع و القدرة على إدارة اللقاءات العامة و المحاضرات النوعية و مجاميع النقاش و المهارات الترويجية، حيث تستخدم هذه المهارات للحصول على الدعم المادي و المعنوي للمشروع الحكومة الإلكترونية من طرف الجهات المعنية ذات العلاقة أو المصلحة و هذا لإطلاعهم على أهداف و مراحل تطور المشروع، نتائج العمل،...، كما أنها تستخدم في تسويق المشروع³.

- مهارات إدارة المشروع: يشمل هذا النوع من المهارات، القدرة على التخطيط و التنظيم، القدرة على تحديد الموارد الضرورية، القدرة على التفاوض، مهارات قياس النتائج و القدرة على معالجة المخاطر الطارئة فهذه المهارات كلها تستخدم للتكيف مع متغيرات الزمن و التكلفة و الجودة².

في ختام هذا العنصر نخلص إلى أن العنصر البشري عنصر مهم و أساسي لأي مشروع بما في ذلك مشروع الحكومة الإلكترونية لما له من دور فعال في نجاحه، و نميز فيه بين صنفين هما فئة المستخدمين النهائيين و التي تشمل المواطنين و فئة الموظفين الذين قد يكونون موظفين عاديين يتم تدريبهم لمسايرة متطلبات المشروع أو متخصصين في مجال المعلوماتية و الذين لهم القسط الأكبر من المسؤولية في إنجاح المشروع.

الفرع الثالث: العنصر الخدمي

يتمثل العنصر الخدمي فيما تقدمه الحكومة الإلكترونية من خدمات إلكترونية سهلة بسيطة سريعة و غير مكلفة وقتاً، جهداً ومالاً، و ما توفره كذلك من معلومات و بيانات (إدارية، بيئية، جغرافية، جوية) يحتاجها المستخدمون و يبني هذا العنصر على مراعاة تقييم ممارسات الحكومة في شكلها التقليدي القائم مع مختلف الشركاء قبل البدء في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى مراعاة البيئة الإجتماعية و الإقتصادية في الدولة. و بذلك ينقسم العنصر الخدمي للحكومة الإلكترونية إلى ثلاثة أجزاء هي:

- محتوى معلوماتي: و هو الذي يغطي كافة الإستعلامات و الإستفسارات تجاه الجمهور و مؤسسات الأعمال و تجاه الجهات الحكومية ذاتها³، و مثال ذلك خدمات الردود الهاتفية المسجلة التي تعمل تلقائياً بمجرد طلب الرقم للإستفسار عن الوثائق المطلوبة لأمر معين مثلاً⁴، مختلف التشريعات و التنظيمات في الدولة، الإعلانات، ...

¹ محمود حسين الوادي، بلال محمود حسين الوادي، المرجع السابق، ص: 311.

² صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 79، 80.

³ نذير عبد الرزاق، أحمد الصغير قروي، المرجع السابق، ص: 146.

⁴ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 25.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- محتوى خدمي: يسمح بتقديم كافة الخدمات الحياتية و خدمات الأعمال على الخط¹، و مثاله: خدمات تسديد مختلف الفواتير، التعاقد الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، خدمات الدفع الإلكتروني و غيرها من الخدمات.
- محتوى إتصالي: و هو يمثل وسيلة ربط المواطن بأجهزة الدولة في كل وقت و بطريقة فعالة و يسيرة².

هذا إلى جانب تنوع الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية حسب مراحل تطورها إلى ثلاثة أنواع هي³:

- الخدمة الصماء: هذه الخدمة تكون في أولى مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية أين تقتصر الخدمات المقدمة على توفير المعلومات و خدمات و معاملات الجهات الحكومية عبر موقعها الإلكتروني دون وجود تفاعل مع المستفيد.
- خدمة التلكس: تقتصر هذه الخدمات على توفير بعض المعاملات الإلكترونية كتسديد الفواتير و الرسوم بحيث يكون هناك نوع من التفاعل مع المستفيد لكنه لا يصل إلى المستوى المطلوب نظرا لمتطلبات المرحلة.
- الخدمة المتطورة: يكون هذا النوع في مرحلة نضج الحكومة الإلكترونية إن صح التعبير أي عند التطبيق الكامل لها، حيث تصبح بيئة الجهاز الإداري الحكومي إفتراضية فعليا مما يسمح بتقديم كافة إحتياجات المستفيدين إلكترونيا.

- كما تتنوع هذه الخدمات أيضا حسب درجة التفاعل مع المستخدم إلى ثلاثة أنواع هي⁴:
- خدمات إعلامية: تشير إلى نشر المعلومات الحكومية من خلال البوابات على شبكة الإنترنت.
 - خدمات المعاملات: تشير إلى التفاعلات المتبادلة بين الجهات الحكومية و المستخدمين.
 - الخدمات التشغيلية: تشير إلى الخدمات التي تهدف إلى تحقيق الفعالية و الكفاءة الحكومية الداخلية و تحسين التعاون و التنسيق بين العمليات المشتركة بين الجهات الحكومية في مستويات التشغيل المختلفة.

إذن كخلاصة للعنصر الخدمي نجده يتمثل في مختلف المعلومات التي توفرها الحكومة الإلكترونية و الخدمات التي تقدمها في مختلف الميادين و إلى مختلف الشركاء، إضافة إلى المحتوى الإتصالي الذي هو أساس هذا العنصر، كما نجد أن خدمات الحكومة الإلكترونية متنوعة.

الفرع الرابع: العنصر التشريعي

يعتبر العنصر التشريعي عنصرا مهما في البناء القانوني للحكومة الإلكترونية و لا يقل أهمية عن العناصر الأخرى، ذلك أنه يوفر الحماية القانونية و البيئة القانونية المناسبة لمختلف المعاملات و الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية، و تتجلى أهمية هذا العنصر بالنسبة للمعاملات الإلكترونية في تحديد المفاهيم و الأطر القانونية لها كونها

¹ نذير عبد الرزاق، أحمد الصغير قروي، المرجع السابق، ص: 146.

² نفس المرجع، ص: 146.

³ محمود القدوة، المرجع السابق، ص: 26.

⁴Tien nguyen and otger, IBM mobile first in action for m-government and citizen mobile services, first edition, International Business Machines corporation (IBM), International Tecgnical Support Orgakzation, April 2015, p:10, web site: ibm.com/ redbooks.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تتم في عالم إفتراضي محفوف بالمخاطر و الغموض كذلك، فلذلك يحتاج تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى قوانين تنظم عملها و تعاملاتها فيتم سن تشريعات جديدة أو تعديل تشريعات موجودة و تكييفها مع متطلبات الحكومة الإلكترونية، و من المجالات التي تعنى بها التشريعات و القوانين في إطار الحكومة الإلكترونية ما يلي:

أولاً- التجارة الإلكترونية

تعد التجارة الإلكترونية أول مجالات التشريع الإلكتروني سواء على المستوى العالمي أو على الصعيد العربي و ذلك يعود لكونها أول المعاملات الإلكترونية ظهوراً فلم يكن هذا النوع من المعاملات منظماً تشريعياً و لا محمياً ولا معروفاً من قبل، لذلك ظهرت الحاجة إلى إيجاد بيئة قانونية لحمايته و توفير الخصوصية و الثقة بها، و هذا ما سعت له مختلف الدول عالمياً و إقليمياً و محلياً؛ فعلى المستوى العالمي نجد اتفاقية روما لعام 1980 الخاصة بالالتزامات التعاقدية، "إلا أن البعض يعيب عليها تبنيتها لحلول تقليدية كونها تحاول دائماً التوفيق بين إرادات الدول الأعضاء"¹، كما نجد أيضاً أن لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري قد أصدرت قانوناً نموذجياً عرف بقانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية لعام 1996 المؤرخ في 16/12/1996 و الذي لم يتطرق لتعريف التجارة الإلكترونية حيث إكتفى بتعريف مصطلحات لها علاقة بالتجارة الإلكترونية².

كما نجد على المستوى الأوروبي أن لجنة الاتحادات الأوربية قد نشرت في أبريل 1997 توجيهها خاصاً بالاتصالات المعنية بالتجارة الإلكترونية و التوقيع الإلكتروني و التشفير، و أكدت على أهمية وضع إطار تنظيمي يعنى باحتياجات الأعمال التجارية و المستهلكين³؛ و كذا التوجيه الأوروبي رقم 31/2000 الخاص بالتجارة الإلكترونية لعام 2001 المؤرخ في 08/06/2000⁴.

في حين نجد على المستوى العربي أن مجلس وزراء العدل قد أصدر القانون العربي الإسترشادي للمعاملات و التجارة الإلكترونية تحت رقم 812-د 25 و المؤرخ في 19/11/2009⁵.

و بالنسبة للمستوى المحلي للدول نجد أن الولايات المتحدة الأمريكية كانت السباقة إلى تقنين معاملات التجارة الإلكترونية حيث أصدر البيت الأبيض مصنفاً بعنوان: "الإطار العام للتجارة الإلكترونية" تضمن العديد من

¹ بن شهرة شول، المرجع السابق، ص: 07.

² لمزيد من التفصيل أنظر قانون اليونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية لعام 1996.

³ بن شهرة شول، المرجع السابق، ص: 14.

⁴ See the Directive 200/31/EC of the European Parliament and of the council of 08 janury 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the internal market (directive on electronic commerce), official journal of European commities, L 178, 17/07/2000.

⁵ لمزيد من التفصيل أنظر القانون العربي الإسترشادي للمعاملات و التجارة الإلكترونية تحت رقم 812-د 25 و المؤرخ في 19/11/2009.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الجوانب القانونية و حقوق الملكية الفكرية في التجارة الإلكترونية¹، و قبل هذا المصنف صدر القانون الفديريالي الموحد لمعاملات الكمبيوتر لعام 1999.

و في ذات السياق نجد أن المشرع البريطاني قد نظم معاملات التجارة الإلكترونية في القسم (2) من قانون الإتصالات لعام 2000 و الذي عنونه بتسهيل التجارة الإلكترونية و تخزين المعلومات، كما نظمها ضمن القرار بقانون التجارة الإلكترونية لعام 1999 و الذي يعتبر تقنيا للتوجيه الأوروبي رقم 07/97 المتعلق بحماية المستهلك في مجال العقود عن بعد²؛ أما المشرع الفرنسي فقد نظم هذا المجال في قانون المعاملات الإلكترونية الفرنسي رقم 230 لعام 2000 الذي عدل المادة 1316 ق.م.ف.

و على مستوى الدول العربية نجد أن الإمارات العربية المتحدة قد نظمت التجارة الإلكترونية وفقا للقانون الإتحادي رقم (1) للمعاملات و التجارة الإلكترونية لعام 2006، و قبله قانون دبي رقم 02 للمعاملات و التجارة الإلكترونية لعام 2002؛ هذا و قد سار المشرع المصري على نفس خطى الدول التي سبقته في هذا المجال و أصدر قانون التجارة الإلكترونية رقم 14 لعام 2015؛ أما في الجزائر فإن تطبيق التجارة الإلكترونية مازال في طي الغموض فليست هناك تقارير رسمية بمدى تطبيقها، إلا أننا نلمس تطبيقا محتشما من خلال السجل التجاري الإلكتروني الذي دخل حيز الخدمة في 2014/03/16 إذ تم تطبيقه في مرحلة أولى كنموذج في الجزائر العاصمة.

و بما أن التجارة الإلكترونية تتم في كثير من الأحيان وفقا لعقود إلكترونية فإن ذلك إستدعى تدخل المشرع لتنظيم مجال العقود الإلكترونية و هو ما سنبينه فيما يأتي.

ثانيا- العقود الإلكترونية

تعتبر العقود الإلكترونية من العقود عن بعد، و هي تشمل كل العقود التي تتم عبر وسائط إلكترونية بما فيها تلك التي تتم عبر الهاتف، الفاكس، التلكس، الإنترنت أو أي وسيلة إلكترونية أخرى.

تعددت تعريفات هذا النوع من العقود بين الفقهية و التشريعية، و لعل أبرز التعريفات التشريعية ما جاء في المادة 02 من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم 85 لعام 2001 حيث عرف المشروع الأردني العقد الإلكتروني بأنه: "الإتفاق الذي يتم إنعقاده بوسائل إلكترونية كلياً أو جزئياً"³، كما عرفه المشرع المصري في المادة 01 من قانون التجارة الإلكترونية لعام 2005 بأنه: "كل عقد تصدر فيه إرادة أحد الطرفين أو كليهما أو يتم التفاوض بشأنه

¹ سليمان بن محمد الشدي، مداخلة بعنوان: الجانب التشريعي و القضائي في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية و دوره في دعم المعاملات و التجارة الإلكترونية، المؤتمر العلمي السابع عشر حول المعاملات الإلكترونية (التجارة الإلكترونية - الحكومة الإلكترونية)، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الإستراتيجية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، أبو ظبي - الإمارات العربية المتحدة، 19-20/05/2009، ص: 21.

² عبد الوهاب مخلوف، التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه العلوم في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة - الجزائر، 2012/2011، ص: 25، 26.

³ أنظر المادة 02 من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم 85 لعام 2001.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

أو تبادل وثائقه كلياً أو جزئياً عبر وسيط إلكتروني^{1*}، و عرفته المادة 02 من التعليمات الأوروبية رقم 97/07/CE الصادرة عن البرلمان الأوروبي و المجلس الوزاري بأنه: "كل عقد تعلق أمره بسلعة أو خدمة مبرمة بين المنتج و المستهلك في إطار بيع أو تقديم خدمات عن بعد معدة (مرتبة) من طرف المنتج (الممون)، و الذي و لغرض هذا العقد، يستعمل واحدة أو أكثر من تقنيات الإتصال عن بعد إلى غاية إبرام العقد، بالإضافة إلى إبرام العقد بذاته"².

أما الفقه فقد اختلفت وجهات نظره في تعريف العقد الإلكتروني حسب كل فقيه حيث نجد أن هناك من يعرفه بأنه: "الإتفاق الذي يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول على شبكة دولية مفتوحة للإتصال عن بعد، و ذلك بوسيلة مسموعة مرئية، بفضل التفاعل بين الموجب و القابل"³، كما عرف بأنه: "إتفاق يبرم و ينفذ جزئياً أو كلياً عبر شبكة الإنترنت باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات، بقصد إنشاء إلتزامات تعاقدية"⁴؛ و عليه يلاحظ على هذه العينة من التعريفات الفقهية أنها حصرت الوسائل الإلكترونية التي تستخدم في إبرام العقد لإعتباره عقداً إلكترونياً و على عكس ذلك عددت التعريفات التشريعية هذه الوسائل.

و يعد العقد الإلكتروني مجالاً خصباً للتشريع الذي ينظم جوانب العقد من تحديد لنطاقه، جملة الإجراءات لحماية المستهلك، وسائل إثبات العقد الإلكتروني و حجيتها، طرق إبرامه و تنفيذه، و غير ذلك من الجوانب، و غالباً ما نجد أن تنظيم العقد الإلكتروني في الكثير من الدول جاء ضمن التشريعات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية و تلك المتعلقة بحماية المستهلك، و لعل أهم التشريعات التي تناولت العقد الإلكتروني نجد التوجيه الأوروبي رقم 07/97 الخاص بحماية المستهلك في العقود عن بعد و التوجيه الأوروبي رقم 2004-18 الخاص بالتنسيق في إجراءات العقود الإدارية للأشغال العامة و الخدمات و التوريد و المؤرخ في 2004/03/31 حيث نص في المادة 12 منه على إجراءات إبرام العقود الإدارية بوسائط إلكترونية، كما نجد القانون الأمريكي لعام 1994 المسمى بـ FASA و كذا المرسوم الفرنسي الخاص بمواقع الإدارات العمومية على الإنترنت المؤرخ في 1999/10/07 والذي تم تعديله في 1999/12/31 ثم في 2000/03/06 بموجب المرسوم المتعلق بتبسيط الشكليات الإدارية، إضافة إلى المادة 56 من قانون العقود الإدارية الفرنسي الصادر بموجب المرسوم رقم 2001-210 المؤرخ في 2001/03/07 و المعدل و المتمم بموجب المرسوم رقم 2004-15 المؤرخ في 2004/01/07 إذ تنص هذه المادة على إمكانية إبرام العقود الإدارية بوسائل إلكترونية و يرافق هذه المادة المراسيم التطبيقية لها و المتمثلة في المرسوم رقم 692/2002 المؤرخ في 2002/04/03

¹ أنظر المادة 01 من قانون التجارة الإلكترونية المصري لعام 2015.

* الوسيط الإلكتروني حسب المادة 01 من القانون العربي الإستشادي للمعاملات و التجارة الإلكترونية هو: " برنامج أو نظام أو أي وسيلة إلكترونية أخرى تعمل تلقائياً بشكل مستقل كلياً أو جزئياً دون تدخل شخصي".

² شافع العبد عاشور، العولمة التجارية و القانونية للتجارة الإلكترونية، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2008، ص: 183.

³ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، المرجع السابق، ص: 39.

⁴ رحيمة الصغير نساعد، المرجع السابق، ص: 244.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الخاص بتطبيق الفقرة 1 و 2 من المادة 56، و المرسوم رقم 2001-846 المؤرخ في 18/01/2001 المنظم للفقرة 3 من نفس المادة و المتعلق بالمزايدات الإلكترونية¹، و هذا إلى جانب المادة 1108-1 ق.م.ف.

و في التشريع الجزائري نجد بعض النصوص المتعلقة بالعقود الإلكترونية متفرقة على عدة قوانين و أبرزها الفصل السادس المعنون بالإتصال و تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية (المواد 203-206) من قانون الصفقات العمومية لعام 2015، إضافة إلى ذلك نجد أن المشرع الجزائري قد اعترف بالكتابة الإلكترونية كوسيلة إثبات في المادتين 323 مكرر و 323 مكرر 1 من القانون 05-10 المؤرخ في 20/06/2005 المعدل و المتمم للقانون المدني، كما أشار إلى العقد الإلكتروني في المادة 11 من القانون 15-03 المؤرخ في 01/02/2015 و المتعلق بعصرنة قطاع العدالة.

و لصحة العقود الإلكترونية و إضفاء حجية للوثائق المتعلقة بها يظهر مجال آخر يستوجب تنظيمه تشريعيًا و هو التوقيع الإلكتروني الذي سنتعرف عليه في العنصر الموالي.

ثالثاً- التوقيع الإلكتروني

سوف نقتصر في هذا المقام على التشريعات المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني دون بيان مفهومه، إذ أنه و نظراً للأهمية البالغة التي يحظى بها التوقيع الإلكتروني في المعاملات الإلكترونية، فقد تم التدخل و صياغة الأحكام و القواعد اللازمة لتنظيم التوقيع الإلكتروني سواء عن طريق قوانين نموذجية أو قوانين محلية مع تضمين نصوص و أحكام متعلقة به في قوانين المعاملات و التجارة الإلكترونية في بعض الدول، و لعل أهم هذه القوانين ما يأتي:

فعلى الصعيد الدولي نجد قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية لعام 2001 الذي إعتدته لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي في دورتها الرابعة و الثلاثون المنعقدة في 25/07/2001 و كان إعتماده رسمياً في 05/07/2001، إلا أن هذا القانون لم يفصل في كل جوانب التوقيع الإلكتروني و تركها للقوانين الوطنية، كما نجد كذلك التوجيه الأوروبي رقم EC/1999/93 المؤرخ في 13/12/1999 والصادر عن البرلمان والمجلس الأوروبيين (ضم 15 مادة)، و قد تميز بتأثيره بقانون الأونسيترال النموذجي للتوقيعات الإلكترونية.

أما على الصعيد المحلي فنجد أن الولايات المتحدة الأمريكية كانت السبابة تشريعيًا في هذا المجال، من خلال قانون التوقيع الرقمي لعام 1995 الذي صدر في ولاية UTAH الأمريكية و الذي منح التوقيع الإلكتروني الحجية الكاملة في الإثبات إذ تم إنشاؤه عن طريق نظام المفتاح العام و توثيقه بشهادة إلكترونية²، ثم تلاه القانون الفديريالي الأمريكي بشأن التوقيعات الإلكترونية في عقود التجارة العالمية و المحلية لعام 2000، كما نجد كذلك في ألمانيا قانون

¹ نفس المرجع، ص ص : 36، 35، 58.

² كامران الصالحي، المرجع السابق، ص: 633.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

التوقيع الرقمي لعام 1997، و في إيطاليا قواعد شهادات التوثيق لعام 1999، أما في فرنسا فقد صدر قرار تنظيم قواعد و إجراءات توثيق التوقيع الإلكتروني عام 2001 و القرار رقم 535 لعام 2002 بشأن التوقيع الإلكتروني¹.

و في الدول العربية نجد قانون التوقيع الإلكتروني و خدمات الشبكة السوري رقم 04 المؤرخ في 2000/02/25 قانون التوقيع الإلكتروني المصري رقم 15 لعام 2004 (ج ر عدد 07 تابع (د)) المؤرخ في 2004/04/22، و في الجزائر القانون رقم 04/15 المؤرخ في 2015/02/01 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين (ج ر ج 06 لعام 2015)، و قبل هذا صدر المرسوم التنفيذي 162/07 المؤرخ في 2007/05/30 (ج ر ج 37 لعام 2007) المعدل و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 2001/05/30 و المتعلق بنظام الإستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية و على مختلف خدمات المواصلات السلكية و اللاسلكية، هذا إضافة إلى المواد من 04 إلى 08 و المواد 17 و 18 من القانون رقم 03/15 المتعلق بعصرنة قطاع العدالة.

إلى جانب ذلك نجد أن بعض الدول قد نظمت التوقيع الإلكتروني ضمن قوانين المعاملات و التجارة الإلكترونية و نذكر منها على سبيل المثال القانون التونسي عدد 83 لسنة 2000 المؤرخ في 2000/08/09 المتعلق بالمبادلات و التجارة الإلكترونية (ر.ر. 64 لعام 2000) حيث خصص التشريع التونسي في هذا القانون الأبواب من 2 إلى 4 للتوقيع و التصديق الإلكترونيين، ثم صدر الأمر رقم 1044 لسنة 2008 المؤرخ في 2008/04/14 المتعلق بالمصادقة على النظام الأساسي و الخاص بأعوان الوكالة الوطنية للمصادقة الإلكترونية (ر.ر. 32 لعام 2008)، قانون إمارة دبي رقم 02 لعام 2002، و تلاه القانون الإتحادي رقم 01 لعام 2006 الذي نظمه في المواد 01، 08، 09، 10، 17-25،...، كما نجد أن هناك قوانين تضمنت نصوصا عن التوقيع الإلكتروني و منها المادة 1316 ق.م.ف.

و في الأخير نجد أن التوقيع الإلكتروني إلى جانب العقود الإلكترونية و التجارة الإلكترونية معرض لعدة تهديدات أخطرها الجريمة الإلكترونية التي انتشرت بشكل رهيب يوازي في حجمه انتشار التجارة الإلكترونية و تنامي إستخدام العقود الإلكترونية و التوقيع الإلكتروني، فما هي التشريعات المنظمة لها ؟

رابعاً- الجريمة الإلكترونية

نظرا للخطورة الكبيرة التي تميز هذه الجريمة تضافرت الجهود الدولية للحد منها و أن أغلب الدول تطبق نظام الحكومة الإلكترونية أو تتجه إلى تطبيقه، لذلك و يجب على هذه الدول أخذ احتياطاتها التقنية و التشريعية لتحقيق ذلك، فعقدت العديد من المؤتمرات و الندوات بشأن ذلك و لعل أهمها المؤتمر الدولي الأول لحقوق الإنسان الخاص

¹ نفس المرجع، ص: 634.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

بأثر التقدم التكنولوجي على حقوق الإنسان المنعقد عام 1968 بطهران¹ و الذي تبنت الجمعية العامة للأمم المتحدة توصياته، ثم بعد ذلك عقدت منظمة الأمم المتحدة عدة مؤتمرات منها تلك الخاصة بمكافحة الجريمة و معاملة المجرمين كالمؤتمر السابع الذي أشار إلى جرائم الحاسب الآلي و الصعوبات المتعلقة بها، و بعده المؤتمر الثامن المنعقد في أوت 1995، إذ خصصت خلاله ندوة لمعالجة موضوع الجريمة الإلكترونية و مكافحتها و ملاحقتها².

و نواصل في الجهود المبذولة على الصعيد الدولي إذ نجد كذلك المؤتمر الدولي المنعقد في ديسمبر 1999 الذي نظّمته جامعة ستانفورد في ولاية كاليفورنيا و كان حول التعاون الدولي لمكافحة الجريمة الإلكترونية و الإرهاب، و توج هذا المؤتمر بتقديم مقترح لوضع إتفاقية دولية بشأن الجريمة الإلكترونية و الإرهاب، كما أصدرت دول الثمانية في 2004/05/11 بيانا مشتركا بعنوان "مواصلة تعزيز القوانين المحلية" و تمت التوصية فيه على تواصل تحسين القوانين المجرمة لإساءة إستخدام الشبكات الإلكترونية و التي تسمح بتسريع التعاون الدولي بشأن التحقيقات المتصلة بالإنترنت، و في نفس السنة صدر البيان المشترك عن زعماء منظمة الأوبيك و ذلك في 17 نوفمبر إذ أوصى بسن تشريعات محلية تتفق مع أحكام الصكوك القانونية الدولية بما في ذلك إتفاقية الجريمة الإلكترونية³.

في حين نجد على المستوى الأوروبي أن جهود الإتحاد الأوروبي قد تكثرت بإبرام إتفاقية بودابست المبرمة في 2001/11/08 و الموقعة في 11/23 من نفس السنة، و قد قسمت هذه الإتفاقية الجرائم الإلكترونية إلى أربعة مجموعات في القسم الأول منها، و نصت أيضا على المساعدة و التحريض على ارتكاب الجرائم السابقة في المادة 11 و فرض عقوبات فعالة و متناسبة و رادعة تصل إلى حد سلب الحرية⁴، ...

و كان للجهود العربية نصيب في مواجهة هذه الجرائم إذ أصدر مجلس وزراء العدل العرب المنعقد في دورته الـ 19 قانون الإمارات العربي الإسترشادي لمكافحة جرائم تقنية المعلومات و ما في حكمها و ذلك بالقرار رقم 495-19 المؤرخ في 2003/10/08 و أقره مجلس الوزراء العرب في دورته 21 بقرار رقم 417-د-2004/21؛ و في نفس السياق تسعى الدول العربية إلى إنشاء منظمة عربية مهمتها التنسيق في مجال مكافحة الجرائم الإلكترونية و تفعيل دور المنظمات و الإدارات و الحكومات العربية في مواجهتها عن طريق نظام للأمن الوقائي⁵.

وهذه الجهود المذكورة ما هي إلا جزء من الجهود المبذولة لحد الآن للحد من خطر الإجرام الإلكتروني و لنفس الهدف تصبو الجهود المحلية للدول، فمسايرة منها لتطور الجريمة الإلكترونية و انتشارها السريع سارعت الدول التي أقبلت على الانفتاح على مجتمع المعلومات و تطبيق النموذج الإلكتروني في حكومتها، إلى سن نصوص قانونية خاصة بهذا الإجرام و إدراج نصوص أخرى ضمن القواعد الموجودة إثر تعديلها و كان هذا منذ زمن بعيد تزامنا مع انتشار

¹ محمد سيد سلطان، قضايا قانونية في أمن المعلومات و حماية البيئة الإلكترونية، دار ناشري للنشر الإلكتروني، يناير 2012، متاح على الموقع الإلكتروني: www.Nashiri.net، ص: 45.

² مفتاح أبو بكر المطرودي، المرجع السابق، ص: 06.

³ محمد سيد سلطان، المرجع السابق، ص: 46-47.

⁴ See the articles to 02 -11 of the convention on cyber crime , European treaty series n° 185.

⁵ مفتاح أبو بكر المطرودي، المرجع السابق، ص: 09.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إستخدام الحاسوب و لعل تجربة السويد خير مثال على ذلك إذ كانت السبابة في هذا المجال بسنها لقانون البيانات عام 1973 الذي عالج بعض صور الإجرام الإلكتروني كقضايا الإحتيال عن طريق الحاسب الآلي، المساس بسلامة البيانات الحاسوبية و الحصول أو الدخول غير المشروع عليها¹، و هناك من يرى أن مقاطعة "هيس" بألمانيا قد سبقتها في هذا بثلاث سنوات حيث إنهما عاجلت موضوع حماية البيانات و الخصوصية تشريعيا عام 1970 ثم صدر القانون الفديريالي الألماني لحماية البيانات عام 1977 لتتبعها سائر الدول و منها الولايات المتحدة الأمريكية عام 1984 عندما صدر قانون تزييف آليات الدخول و الإساءة و الإحتيال عبر الحاسوب و الذي عدل أربع مرات كان آخرها عام 2001 بمقتضى القانون الوطني و التي من خلالها وسع من مجال جريمة الدخول غير المشروع و عدد أشكال الإختراق و النص على جريمة الإرهاب الإلكتروني²، و في فرنسا صدر قانون المعالجة الإلكترونية للبيانات الإسمية المؤرخ في 1987/01/06 و القانون رقم 19 لعام 1988 و المتعلق ببعض جرائم المعلوماتية في المادة 2/462 التي أصبحت تشمل المادة 1/323 من قانون العقوبات الفرنسي في تعديله لعام 1994³.

و على المستوى العربي كانت المملكة العربية السعودية السبابة عربيا لإصدار قانون خاص بجرائم تقنية المعلومات عرف بنظام مكافحة جرائم المعلوماتية، ثم نجد القانون الإتحادي رقم 02 لعام 2006 بشأن جرائم تقنية المعلومات المؤرخ في 2006/01/30 و الذي تم إلغاؤه بموجب مرسوم بقانون إتحادي رقم 05 لسنة 2012 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات، و كذلك قانون تنظيم التواصل على الشبكة و مكافحة الجريمة المعلوماتية السوري لعام 2012 الذي خصص الفصل الثالث و الرابع منه لمكافحة الجريمة المعلوماتية و الجهة المختصة بإستقصائها (المواد من 15-26) و التعليمات التوضيحية و التنفيذية له، و على غرار الدول العربية خصصت الجزائر قانونا لمكافحة الجريمة الإلكترونية و هو القانون رقم 09-04 المشار إليه سابقا.

و رغم تخصيص قانون خاص للجرائم الإلكترونية إلا أننا نجد أن هناك نصوصا تشريعية متفرقة تنظم أفعالا تعد من قبيل الجرائم الإلكترونية و لعل أهمها: المواد 394 مكرر إلى 394 مكرر 7 ق.ع.ج، و التي تقابلها المواد من 22-227 إلى 24-227 و المواد من 1-323 إلى 7-323 و المادة 1-332 ق.ع.ف⁴، و نجد كذلك المادة 152 و 153 من الأمر 03-05 المؤرخ في 19 جوان 2003 و المتعلق بحقوق المؤلف و الحقوق المجاورة إذ نصت على جريمة تقليد المصنفات أو الأداء المرتكبة بأي منظومة معالجة معلوماتية فضلا عن الوسائل الأخرى و العقوبة المقررة لهذه الجريمة⁵، أما المواد 59، 125، 137، 138، 141 من القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05/08/2000 و المحدد

¹ عبد الصبور عبد القوي علي، المرجع السابق، ص: 16.

² عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، المرجع السابق، ص: 127-129.

³ محمد صلاح سالم، العصر الرقمي - ثورة المعلومات - دراسة في نظم المعلومات و تحديث المجتمع، طر، دار روتابرنيت للطباعة، دار عين للدراسات و البحوث الإنسانية و الإجتماعية للنشر، دون بلد النشر، 2002، ص: 183-184.

⁴ أنظر المواد من 394 مكرر إلى 394 مكرر 7 من قانون العقوبات الجزائري.

⁵ أنظر المواد 152 و 153 من الأمر 03-05 المؤرخ في 19 جوان 2003 المتعلق بحقوق المؤلف و الحقوق المجاورة، ج ر ج 44 المؤرخة في 23/06/2003.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية فقد تناولت الجرائم التي يرتكبها الأشخاص المرخص لهم تقديم خدمة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و مستخدميه¹، إضافة إلى ذلك المادة 02 المعدلة للمادة 144 مكرر من القانون 11-14 المؤرخ في 02/08/2011 المعدل للأمر 66-156 المتضمن قانون العقوبات التي جرمت السب و القذف ضد رئيس الجمهورية بأية وسيلة إلكترونية أو معلوماتية أو وسيلة أخرى، هذا و قد نصت المادة 04 من القانون 08-01 المؤرخ في 23/01/2008 المتمم للقانون 83-11 المؤرخ في 02/07/1983 والمتعلق بالتأمينات الإجتماعية (ج ر ج 04 لعام 2008) على العقوبات المقررة للجرائم الماسة بالبطاقة الإلكترونية للمؤمن له إجتماعيا و المفتاح الإلكتروني لهيكل العلاج أو المفتاح الإلكتروني لمهنيي الصحة.

و في تونس نجد القانون الأساسي رقم 63 المؤرخ في 27/07/2004 المتعلق بحماية المعطيات الشخصية (ر.ر. عدد 61 المؤرخ في 30/07/2004) حيث أقر حماية المعطيات الشخصية المتعلقة بالحياة الخاصة للأشخاص و قبله القانون رقم 05 لعام 2004 المؤرخ في 03/02/2004 المتعلق بالسلامة المعلوماتية (ر.ر. رقم 10 لعام 2004).

و خلاصة قولنا أن الجرائم الإلكترونية نوع جديد من الإجرام يتسم بالخطورة البالغة و التطوير المستمر، و لعل من أبرز أنواعها تلك الماسة بالأموال، هذه الأخيرة غالبا ما تتعلق بالمعاملات المصرفية التي إتخذت شكلا إلكترونيا بعد تحول البنوك إلى إلكترونية إثر إستخدام تقنيات المعلومات في هذا المجال و التي سنتعرف عليها في العنصر الموالي.

خامسا- البنوك الإلكترونية

يعد المجال المصرفي من أول المجالات تطبيقا لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، لذلك ظهرت عدة تسميات له كالخدمات المالية الذاتية، الخدمات المالية عن بعد، البنوك الإلكترونية عن بعد، و هذه التسميات ظهرت في مطلع التسعينات ثم ظهر بعد ذلك مصطلح البنوك الإلكترونية أو بنوك الإنترنت أو بنوك الويب بعد ذلك كمصطلح يشمل المصطلحات السابقة²، و كما كانت المعاملات المصرفية من أولى مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، كان كذلك في الجانب التشريعي الذي نظم التحويلات الإلكترونية للأموال و أنظمة الدفع الإلكتروني، و من بين النصوص التشريعية نجد القانون التونسي عدد 51 لسنة 2005 المؤرخ في 27/06/2005 و المتعلق بالتحويل الإلكتروني للأموال (ر.ر. 51 المؤرخ في 28/06/2005) و في الجزائر نجد المادة 06 المعدلة للمادة 414 من القانون 02/05 المؤرخ في 06/02/2005 المعدل و المتمم للأمر 75-09 المؤرخ في 26/09/1975 المتضمن القانون التجاري و التي نصت على إمكانية تقديم السفتحة بأية وسيلة إلكترونية محددة قانونا، و تطرقت المادة 543 مكرر 3 من ذات القانون إلى بطاقات السحب و الدفع، كما نصت المادة 03 من الأمر 06/05 المؤرخ في 23/08/2005 و المتعلق بمكافحة

¹ أنظر المواد 59، 125، 137، 138، 141 من القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05/08/2000 و المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، ج ر ج 48 لعام 2000.

² إبراهيم سيد أحمد، الإقتصاد الإلكتروني، ط1، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، مصر، 2010، ص: 99.

* سنتعرف على مفهوم البنوك الإلكترونية أكثر في الباب الثاني من هذه الدراسة.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

التهريب (ج ر ج 59 لعام 2005) على تعميم إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني في إطار التدابير والإجراءات الوقائية المتخذة لمكافحة التهريب، في حين نصت المادة 69 من الأمر 03-11 المؤرخ في 26/08/2003 و المتعلق بالنقد و القرض (ج ر ج 52 لعام 2008) على التحويل الإلكتروني للأموال عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني، القانون الأمريكي للتحويل الإلكتروني للأموال لعام 2000، و قانون التحويل الإلكتروني الأردني رقم 51 لعام 2000.

و على المستوى الأوروبي نجد التوصية رقم 598/87 الصادرة من اللجنة الأوروبية في 08/12/1978 حول القانون الأوروبي للسيرة الحسنة الخاصة بالدفع الإلكتروني و التي تنص على إتزام المستهلك بضرورة الأخذ بالعناية اللازمة لطريقة إستعمال بطاقة الدفع، كما نصت على إضفاء الطابع الشخصي و السري للمعطيات أو البيانات المقدمة من طرف المستهلك و على حق الدخول المتساوي إلى كافة مقدمي خدمات الدفع الإلكتروني¹، كما صدرت كذلك عن الإتحاد الأوروبي توصية أخرى في 27/07/1997 تحت رقم 489/97 بشأن المعاملات التي تتم بواسطة وسائل الدفع الإلكتروني و خاصة تنظيم العلاقة بين مصدر البطاقات و الحامل².

سادسا- التقاضي الإلكتروني

يعد قطاع العدالة من بين القطاعات التي تمت عصرنتها لتواكب التطور التكنولوجي و ذلك بإدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في جميع مؤسساته على إختلاف مستوياتها و خدماتها، فظهر ما يعرف بالقضاء الإلكتروني أو التقاضي الإلكتروني الذي يتطلب مرافقة تشريعية عن طريق قوانين تنظمه نذكر منها في: القانون رقم 03/15 المذكور آنفا و الذي جاء لعصرنة قطاع العدالة، إلى جانب ذلك نجد المادة 125 مكرر 1 من الأمر رقم 02/15 المؤرخ في 23 يوليو 2015 و المعدل و المتمم للأمر رقم 66-155 المؤرخ في 08 يونيو 1966 و المتضمن قانون الإجراءات الجزائية و التي تبنت إجراء السوار الإلكتروني كبديل للحبس الإحتياطي؛ و في نفس الإطار نصت المواد 723 مكرر 7 إلى 723 مكرر 14 من القانون الفرنسي رقم 97-1159 الصادر بتاريخ 19/12/1997 و المتمم بالقانون رقم 516/2000 المؤرخ في 10/06/2000 و المتضمن قانون الإجراءات الجزائية، و كذا المادة 732 مكرر 8 من نفس القانون و المعدلة بموجب القانون رقم 2000-204 إذ نصت على شروط اللجوء إلى السوار الإلكتروني بالنسبة للمحكوم عليه، كما حددت المادة 132 مكرر 26 في فقرتها الأولى ق.ع.ف مبررات وضعه.

لكن الجهاز القضائي ليس وحده المعني بتطبيق التكنولوجيا الحديثة، بل نجد إلى جانبه كذلك مجالين هامين آخرين يحظيان بتطبيق واسع لها و هما مجال التعليم و الصحة الذين سنعرض لهما فيما يلي.

سابعا- التعليم الإلكتروني

¹Recommandation 87/598/CEE de la commission européenne du 08-12-1987 portant sur un code européen de bonne conduite en conduite en matière de paiement électronique, journal officiel L 365, 24-12-1987.

²Recommandation 97/489/CE du 30-07-1997 concernant les opérations effectués au moyens d'instruments de paiement électronique, relation entre émetteur et titulaire, journal officiel L 208, 02-08-1997.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

يعتبر مجال التعليم مجالاً له باع في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مختلف مستوياته و في الكثير من الدول مما أدى إلى ظهور مفهوم التعليم الإلكتروني الذي نتعرف عليه في الباب الثاني من هذه الدراسة، و نظراً لإختلاف التعليم الإلكتروني عن التعليم التقليدي إستلزم ذلك إصدار قوانين تركز تبني هذا النهج التعليمي و التي تضمن نجاحه و فعاليتها و تنظم هذا المجال في شكله الإلكتروني من حيث: حقوق و واجبات الأساتذة المؤطرين، كيفية تقييم أداء المتعلمين، كيفية سير العملية التعليمية، حماية المعطيات و البيانات الشخصية للمتعلمين و الأساتذة المحفوظة في السجلات الإلكترونية و كذا البيانات الإدارية، إضافة إلى الجانب المتعلق بمعادلة الشهادة المتحصل عليها عن طريق هذا النوع من التعليم، و نذكر كمثال لهذه القوانين التي تعنى بتنظيم هذا المجال لائحة معادلة شهادات التعليم عن بعد الصادرة بقرار وزاري رقم 212 لسنة 2003 الصادرة بتاريخ 2003/09/22 بدولة الإمارات العربية المتحدة.

ثامنا- الصحة الإلكترونية

لقد تم إدخال تقنية المعلومات على المجال الصحي حيث مست مختلف الخدمات التي يقدمها هذا القطاع و منها: الإستشارة الطبية عن بعد، المراقبة الطبية عن بعد، الخدمات الوقائية المرتبطة بالصحة للوقاية من الأمراض و الأوبئة كتوفير المعلومات عبر الشبكة عن جودة للهواء و الماء¹، متابعة نتائج الفحوصات الطبية و التحاليل المخبرية، خدمات التأمين الصحي و غيرها، و هذا كله أسهم في تكوين مفهوم جديد للصحة هو الصحة الإلكترونية أو التطبيب الإلكتروني الذي يقصد به " استخدام الحاسبات الآلية و برمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة و شبكة الإنترنت في سبيل الوصول إلى الخدمة الطبية و الصحية بدءاً من التشخيص و حتى الحصول على الدواء و متابعة النتائج، و مشاركة المراكز البحثية أولاً بأول حول المستجدات الطبية و آخر ما توصل إليه العلم و كذلك توفير المتطلبات الإدارية من إصدار البطاقات و التقارير الصحية و تحديد المواعيد و غيرها"²؛ وبالتالي فإن الصحة الإلكترونية تعني: نقل الخدمات الصحية الإستشفائية القابلة للرقمنة (الإستشارات الطبية، المواعيد الطبية، نتائج التحاليل الطبية، توفير المعلومات الوقائية،...) بما في ذلك الأعمال الإدارية للمؤسسات الإستشفائية من الفضاء المادي المعتمد على الورق و الحضور الشخصي للمستفيدين من هذه الخدمات إلى الفضاء الإلكتروني الافتراضي، و هذا التحول في الخدمات الصحية إلى الشكل الإلكتروني يتطلب توفير الإطار القانوني الذي ينظم عدة جوانب أهمها: حقوق و واجبات كل من المرضى و الطبيب، الأخطاء الطبية و أخلاقيات المهنة، حماية المعلومات الطبية الخاصة بالمرضى،...

تاسعا- القوانين المتصلة بتنظيم الإتصالات السلكية و اللاسلكية و الحاسب الآلي

¹ فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط و التنفيذ، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، ط2، الرياض، 2005، ص: 84-86.

² عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 133.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إن التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية و الدخول في مجتمع المعلومات يتطلب إيجاد بنية تحتية تركز على توفير بنية اتصالات سلكية و لاسلكية و الربط بشبكة الإنترنت، و هذا يقابله الانتشار الواسع للحواسيب و الهواتف الذكية و الأجهزة اللوحية، هذا كله يحتاج إلى حماية قانونية تعنى بحماية البيانات التي تنقل عبر الشبكات و وسائل الاتصالات و قبل هذا تنظيم خدمة البريد و الاتصالات السلكية و اللاسلكية و في غضون ذلك تنظيم خدمة الإنترنت و مختلف الشبكات، حماية برامج الحاسب و إعتبرها من المصنفات المحمية، تحديد قواعد الوظيفة العامة في ظل رقمنة الإدارات العمومية؛ و كأمثلة عن هذه القوانين: القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 05/08/2000 و المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية المذكور سابقا، القانون المصري رقم 354 لعام 1954 و تعديلاته بشأن حق المؤلف و الحقوق المجاورة الذي منح حماية لبرامج الحاسب عام 1992، قانون حق المؤلف التونسي رقم 36 لعام 1994 الذي منح هو الآخر حماية للبرامج المعلوماتية¹، القانون الأساسي التونسي عدد 63 لسنة 2004 المؤرخ في 27/07/2004 و المتعلق بحماية المعطيات الشخصية (ر.ر. 61 المؤرخ في 30/07/2004) حيث نص على حماية المعطيات الشخصية المعالجة آليا و بطريقة غير آلية و مختلف القواعد المتعلقة بذلك، القانون الفنلندي الخاص بالخدمات الإلكترونية في مجال الإدارة الذي وضع حيز التنفيذ في 01/01/2000 و الذي يهدف إلى تحقيق سهولة و سرعة الحصول على الخدمات الإلكترونية في مجالات الإدارة العمومية مع تأمين حفظ البيانات²...

و في إطار توجه الحكومات نحو الشكل الإلكتروني كان عليها التخلص من الشكل الورقي و استغلال تكنولوجيا المعلومات و ذلك بنص قانوني، و هو ما فعلته الحكومة الأمريكية بسنها قانونين هما: قانون كلينجر - كوهين في فيفري 1996 الذي يقضي بتحسين أداء الحكومة الفيدرالية و الإستخدام الأمثل لمصادر تكنولوجيا المعلومات و إنشاء هيئة مكلفة بتوفير الإحتياجات المختلفة من هذه التقنية؛ أما القانون الثاني فهو قانون التخلص من الأعمال الورقية الصادر في 21/10/1998 و الذي يقضي بالتوجه لإستخدام آخر ما وصلت إليه تقنية المعلومات و الشبكات في الخدمات المقدمة للمواطنين³.

و نشير إلى أنه جاءت حماية برامج الحاسوب و قواعد البيانات كذلك على المستوى الدولي في المادة 02 و 05 من معاهدة الويبو بشأن حق المؤلف المبرمة في 20/12/1996 في المؤتمر الدبلوماسي للويبو (إتفاقية الإنترنت الأولى) و التي تعتبر الإطار القانوني لحماية حقوق التأليف على الشبكة، و كذلك في معاهدة الويبو بشأن الأداء و التسجيل الصوتي (معاهدة الإنترنت الثانية) المبرمة بنفس التاريخ⁴.

عاشرا- الديمقراطية الإلكترونية

¹ محمد صلاح سالم، المرجع السابق، ص: 198.

² فهد بن ناصر العبود، الحكومة الذكية : التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية، طر، دار العبيكان للنشر، الرياض، 2014، ص: 35.

³ عبيد صالح حسن المختار، المرجع السابق، ص: 180.

⁴ فانت حسين حوى، المواقع الإلكترونية و حقوق الملكية الفكرية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2010، ص : 120.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

في إطار الديمقراطية الإلكترونية نجد عدة جوانب تتطلب تأطير و تنظيم قانوني يمنحها الحماية اللازمة، و من تلك القوانين: تعديل قانون الانتخابات لينظم أسلوب التصويت الإلكتروني، تعديل القوانين المتعلقة بسير و تنظيم عمل البرلمان، إلى غير ذلك.

و خلاصة هذا العنصر أن كل مجال تطرقه تطبيقات نظام الحكومة الإلكترونية يجب أن يحظى بالحماية القانونية اللازمة التي تتجلى في عدة قوانين تختلف باختلاف مجالات تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية.

و نخلص في نهاية هذا المطلب إلى أن الحكومة الإلكترونية تقوم على أربع عناصر مكونة لها تتمثل في: العنصر المادي و التقني المتكون من عتاد الحاسوب و ملحقاته و أنظمتها و مختلف الشبكات، العنصر البشري الذي يضم جمهور المستفيدين و موظفي الحكومة العاديين و المتخصصين، في حين يتمثل العنصر الثالث في العنصر الخدمي الذي يضم محتوى معلوماتي، خدمي و إتصالي، أما العنصر الرابع فهو العنصر التشريعي الذي يشمل جميع المجالات التي تقدم فيها الخدمات الإلكترونية و ما يرتبط بذلك لإضفاء الحماية القانونية على المعاملات الإلكترونية من كل الجوانب.

المبحث الثاني: تصنيفات الحكومة الإلكترونية

تختلف تصنيفات الحكومة الإلكترونية عن الحكومة العادية التي تصنف إلى حكومة فردية، حكومات أرستقراطية و حكومة ديمقراطية و هذا حسب مصدر السيادة، كما تصنف إلى حكومة استبدادية و حكومة قانونية من حيث خضوعها للقانون، أما من حيث الرئيس الأعلى للدولة (نمط الحكم) فتقسم إلى حكومة ملكية و حكومة جمهورية.

أما تصنيفات الحكومة الإلكترونية فهي تختلف باختلاف الحثيات التي تصنف حسبها، و حثيات التصنيف هذه تتمثل في: أولاً من حيث الطرف المستفيد من الخدمة و من حيث درجة التفاعل و هاتين الحثيتين اتفق عليهما أغلب الفقهاء، و من خلال بحثنا و اجتهادنا توصلنا إلى حثيات أخرى هي: من حيث النطاق الجغرافي للخدمات، من حيث وسائل الإتصال المستخدمة و من حيث درجة الذكاء، قسمنا هذا المبحث إلى مطلبين هما: تصنيفات الحكومة الإلكترونية المرتبطة بالخدمات كمطلب أول، تصنيفات مختلفة كمطلب ثان و ذلك كالتالي.

المطلب الأول: تصنيفات الحكومة الإلكترونية المرتبطة بالخدمات

تبنى تصنيفات الحكومة الإلكترونية المرتبطة بالخدمات على أساس الخدمة من حيث نوع المستفيد منها أو من حيث درجة التفاعل أو من حيث النطاق الجغرافي الذي تغطيه؛ و فيما يلي تفصيل لذلك وفقاً للفروع التالية.

الفرع الأول: تصنيف الحكومة الإلكترونية حسب الطرف المستفيد من الخدمة

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و يسمى هذا التصنيف أيضا بتصنيف الحكومة الإلكترونية على أساس من/إلى أو حسب نوع العميل، و هو يعتمد على الطرف المتعامل المستفيد من خدمات الحكومة الإلكترونية إذ نجد أن المستفيدين من خدماتها يقسمون إلى: مواطنين، قطاع الأعمال (القطاع الخاص)، المؤسسات الحكومية، موظفو الحكومة و المؤسسات اللاربحية، و تبعا لذلك فإن أنواع الحكومة الإلكترونية حسب هذا التصنيف هي: الحكومة الإلكترونية إلى المواطن، الحكومة الإلكترونية إلى قطاع الأعمال، الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة، الحكومة الإلكترونية إلى الموظفين، الحكومة الإلكترونية إلى المؤسسات اللاربحية.

أولا- الحكومة الإلكترونية إلى المواطن (G₂C)

سعت الحكومات منذ القدم إلى تحسين و تطوير العلاقة بينها و بين المواطن لكسب ثقته و رضاه و دعمه للنظام الحاكم، و كان هذا أحد أهم المبررات و الدوافع التي تقف وراء ظهور الحكومة الإلكترونية التي تركز على تقديم خدماتها عبر مواقعها على شبكة الإنترنت و بمختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات الأخرى و ذلك تلبية لإحتياجات المواطنين بكفاءة و جودة و سرعة.

إذن يركز هذا النوع من الحكومة الإلكترونية أي الحكومة الإلكترونية إلى المواطن على علاقة الحكومة بالمواطن في كلا الإتجاهين بمعنى العلاقة من الحكومة إلى المواطن و من المواطن إلى الحكومة، و هي تشمل كل التعاملات التي تدخل في إطار هذه العلاقة، نذكر منها على سبيل المثال توفير معلومات عن القوانين و القرارات السياسية، خدمات التعليم الإلكتروني، خدمات الصحة الإلكترونية و ما يتعلق بها من خدمات التأمين، تجديد رخص السياقة، استخراج مختلف الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية و غيرها، و هذا يصب في اتجاه من الحكومة إلى المواطن؛ و يقابل ذلك ما يدفعه المواطن للحكومة من مخالفات مرورية، ضرائب، تسديد الفواتير... و هذا يصب في اتجاه من المواطن إلى الحكومة.

هذا النوع من الحكومة الإلكترونية له ما يبرر وجوده و أهميته، و من أبرز هذه المبررات ما يلي:

- الرغبة في تحقيق الديمقراطية بمعناها الحقيقي أي حكم الشعب لنفسه،
- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن و تبسيطها.

هذا و يشترط في الخدمات التي توفرها الحكومة للمواطن عدة شروط أهمها:

- أن تكون خدمات حيوية ذات صلة وثيقة بالمواطنين بحيث تقدم حولا فعالية للمشاكل القائمة حتى يشعر المواطن بالتحول في نمط تقديم الخدمات¹ و مدى أهميته و فاعليته ما يجعله يساهم في إنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.
- أن تكون مختارة وفقا للاحتياجات المتباينة للمواطنين و متناسبة مع مستوياتهم العلمية و الثقافية،

¹ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 85.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- أن تكون مصنفة تبعاً لنوع الخدمة العامة (خدمات شخصية، تعليمية، صحية، قانونية) أو تبعاً للطرف المستفيد من الخدمة (خدمات التأمين الصحي، خدمات الإلتحاق بالمدارس، خدمات التوظيف..)،

كما تتميز الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً للمواطنين بجملة من المميزات هي:

- خدمات ذاتية تعتمد على كفاءة المواطن وخبرته في التعامل الإلكتروني ليحقق أعلى درجات الاستفادة من الخدمات المقدمة.

- إنفصال هذه الخدمات عن شخصية وقدرات مؤديها، وبذلك ينعلم دور مقدم الخدمة في التأثير على جودة الخدمات المقدمة و يحل محلها قوة الشبكة.

- وجود تفاعل آلي على الخط بين طالب الخدمة و الموقع الإلكتروني بدل التفاعل الشخصي بين طالب الخدمة و مقدمها.

- في هذه الخدمات المواطن هو الذي يحدد الوقت والمكان المناسبين للحصول على الخدمة وفقاً لاحتياجاته دون التقيد بالحدود الزمنية و المكانية.

- صعوبة قياس ردود أفعال المواطنين تجاه الخدمات المقدمة لهم إلكترونياً لذا تقوم بعض المواقع باستطلاع رأي عملائها حول تصميم الموقع، مدى كفاءة الخدمات المقدمة و إجراءات الحصول عليها.

- العدالة و المساواة و تكافؤ الفرص أمام كافة المواطنين في الحصول على الخدمات الإلكترونية¹.

و بالنسبة لتفاعل المواطنين مع خدمات الحكومة الإلكترونية فإن درجاته تختلف بحسب مراحل تطور تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية بحيث يكون التفاعل في مرحلة أولى في اتجاه واحد يتم فيه نشر المعلومات عن إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية و تكلفتها و غيرها، و في مرحلة ثانية يكون التفاعل في اتجاهين بحيث يتم إتاحة النماذج الإلكترونية لطلبات الحصول على الخدمة التي يتم ملؤها من طرف المواطنين طالبي الخدمة و يتم في هذه المرحلة حفظ المعلومات التي يرسلها المواطنون في ملفات إلكترونية و مراجعتها إلكترونياً و التأكد من سلامة التوقيع الإلكتروني و صحته ليتم نقل هذه الملفات عن طريق بروتوكولات نقل الملفات و تطبيقات " HTML , XML,XSL"²، ثم في مرحلة أخيرة يتم إجراء المعاملات الإلكترونية كاملة بما في ذلك دفع مقابل هذه المعاملات عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني و تعرف الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة بالحكومة الإلكترونية الموجهة بالخدمات³.

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، المرجع السابق، ص: 82-83.

² HTML و XML هي " من أوائل التقنيات البرمجية لتسهيل تبادل بيانات الأنظمة الإلكترونية على شبكة الإنترنت المختلفة المنشأ لتسهيل عمليات المعالجة و تقليل عملية الإدخال المتكرر للبيانات". لمزيد من التفصيل أنظر عبيد صالح حسن المختار، المرجع السابق، ص: 148.

³ فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط و التنفيذ، المرجع السابق، ص: 145.

³ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، المرجع السابق، ص: 83.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إلى جانب ذلك نجد لنوع الحكومة الإلكترونية إلى المواطن عدة إيجابيات يستفيد منها المواطن تتلخص أبرزها فيما يلي:

- سرعة أداء الخدمات الموجهة للمواطنين و جودتها،
- عدم تقييد المواطن بزمان معين و مكان معين للحصول على الخدمة التي يرغب فيها،
- خفض نسبة دفع المواطنين للرشاوى للحصول على خدماتهم لعدم وجود علاقة مباشرة بين الموظف و المواطن،
- راحة المواطن من الطوابير الطويلة التي كان يقف فيها لساعات إنتظارا للحصول على الخدمة،
- تخلص المواطن من عناء التنقل للمؤسسات العمومية،
- توفير المواطن للمبالغ التي ينفقها للحصول على الخدمة المرغوبة كمصاريف التنقل و غيرها،
- تخلص المواطن من المعاملات البيروقراطية الفاسدة التي كان يعاني منها في ظل الحكومة التقليدية و التي نذكر منها على سبيل المثال: حذف أوراق من الملف الذي يودعه لدى مؤسسة ما أو مراجعة المؤسسة العمومية لأكثر من مرة للحصول على خدمة يمكنه الحصول عليها من مرة واحدة و غيرها.

هذا عن الإيجابيات، و من ناحية أخرى نجد أن لهذا النوع عقبات و معوقات أهمها:

- الأمية الإلكترونية التي يعاني منها أغلب المواطنون خاصة كبار السن منهم،
- عدم توافر وسائل تكنولوجيا المعلومات لدى الكثير من المواطنين،
- مشكلة ضعف شبكة الإنترنت والإنقطاع المتكرر لها و هذا نجده في أغلب دول العالم الثالث و منها الجزائر،
- عدم وعي الكثير من المواطنين بأهمية التوجه نحو الحكومة الإلكترونية و عدم ثقتهم بخدماتها،
- صعوبة الدخول للموقع الإلكتروني للمؤسسة الحكومية،
- عدم توافر وسائل الدفع الإلكتروني في الكثير من الدول خاصة دول العالم الثالث،
- مقاومة أصحاب المصالح للتغيير خاصة أولئك الذين كانوا يقبضون رشاوى مقابل أداء أعمالهم أو يستفيدون من مناصبهم لأغراض أخرى.

إذن الحكومة الإلكترونية للمواطن تركز على العلاقة المتبادلة بين الحكومة و المواطن، و قد حددت عدة شروط يجب توافرها في الخدمات الحكومية الموجهة للمواطن، كما أن التفاعل بين الحكومة و المواطن يتم على درجات تختلف باختلاف مراحل تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، فضلا عن ذلك ينعكس هذا النوع بالإيجاب على المواطن، كما أن هناك العديد من العوائق و العقبات التي تعيقه.

ثانيا- الحكومة الإلكترونية للأعمال (G₂B)

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

هذا النوع من الحكومة الإلكترونية يركز على العلاقة بين الحكومة و قطاع الأعمال (القطاع الخاص) و التي تعتبر علاقة تكامل، حيث إن الحكومة الإلكترونية جاءت لتفعيل هذه العلاقة من خلال التعاون المتبادل مع القطاع الخاص في إطار الحكومة الإلكترونية و الذي تتجلى مظاهره في:

- ما توفره الحكومة الإلكترونية للقطاع الخاص من معلومات هامة (قوانين، قرارات، ..) من شأنها تقليل العبء عن هذا القطاع و تساهم في تطويره و كذلك مختلف الخدمات الإلكترونية الأخرى مثل: توفير أنظمة الشراء الإلكتروني و المناقصات الإلكترونية و إجراءاتها الإلكترونية¹، سرعة و شفافية إجراءات تسجيل الأعمال، فتح سوق إلكتروني لمشتريات الحكومة، إتاحة المعلومات عن فرص الإستثمار، تسهيل عمليات الإستيراد و التصدير، إتاحة معلومات عن مختلف القوانين و القرارات التي تم مؤسسات القطاع الخاص، أنشطة تحفيز الصناعة و التجارة، تسهيل الحصول على التراخيص و الإمتياز و المعاملات البنكية و التسويق الإلكتروني²، تسهيل عمليات تأسيس الشركات الجديدة، تسهيل رفع الشكاوى و تتبعها، و بالتالي فإن الحكومة الإلكترونية تساهم في خلق بيئة مناسبة لنمو الأعمال و الصناعات.

- ما يوفره القطاع الخاص للحكومة الإلكترونية من سلع و خدمات و أشغال في إطار الصفقات العمومية، كما يساهم القطاع الخاص بخبرته في إنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية و تزويدها بالخبراء المختصين لينقلوا خبرتهم إليها، توفير وسائل تكنولوجيا المعلومات و مختلف الشبكات اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونية.

و من أمثلة هذا النوع بوابة غرفة التجارة و الصناعة بعمان التي توفر الكثير من المعلومات المهمة للشركات الموجودة و تلك التي ترغب في إقامة أعمال تجارية في سلطنة عمان.

يتم التفاعل بين الحكومة الإلكترونية و القطاع الخاص بنفس طريقة تفاعلها مع المواطنين أي عن طريق بروتوكولات نقل الملفات مثل: HTML، XML، XSL .

كما تختلف درجة التفاعل بينهما حسب كل مرحلة من مراحل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ففي مرحلة التخطيط للمشروع نجد أن القطاع الخاص يلعب دورا هاما في هذه المرحلة، إذ أنه يساهم في إنجاح المشروع بخبرته و خدماته المتعددة في مجال تقنية المعلومات و شبكات الاتصال حيث يوفر مستلزمات بناء البنية التحتية المعلوماتية للحكومة الإلكترونية و يساهم في حملات التوعية و التكوين لفائدة المواطنين و موظفي المؤسسات الحكومية في مجال تقنية المعلومات و غير ذلك من الخدمات؛ أما في باقي المراحل نجد أن القطاع الخاص يكون المستفيد من خدمات الحكومة الإلكترونية و في نفس الوقت مزودا لها بأحدث التقنيات ليجعلها مواكبة للتطورات التقنية.

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، المرجع السابق، ص: 86.

² إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 85.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و من إيجابيات التعاون بين الحكومة الإلكترونية و القطاع الخاص أن هذه العلاقة تنعكس بالإيجاب على الإقتصاد الوطني بحيث كلما فعلت هذه العلاقة بينهما كلما نما و تطور الإقتصاد، فهذه العلاقة أساسها التكامل، نظرا لما يخلقه هذا التكامل من تشجيع للإستثمار، نمو التجارة الإلكترونية، و تقليل الإنفاق الحكومي.. الخ.

كما أن من إيجابياته أيضا أنه يساعد مؤسسات الأعمال خاصة الصغيرة و المتوسطة الحجم على الإنتقال إلى الشبكة للحصول على الخدمات و المتطلبات، و في هذا الإطار أشارت دراسة Deboro (2005) المتعلقة بآثر استخدام المنظمات صغيرة الحجم لخدمات الحكومة الإلكترونية على ربحية هذه المنظمات إلى وجود علاقة إرتباط طردية بين توسع هذه المنظمات في استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية و ربحيتها نظرا لما توفره الحكومة من معلومات اقتصادية على شبكة الإنترنت و التي تعتبر مرشدا للمنظمات الصغيرة في أدائها السوقي مما يزيد من براعتها

في تسويق منتجاتها باعتبارها متغيرا وسيطا بين الخدمات الحكومية الإلكترونية و ربحية هذه المنظمات¹.

إن من مبررات تفعيل العلاقة بين القطاعين العام والخاص في ظل الحكومة الإلكترونية و محفزاتها تتعدد من كلا الطرفين فمنها:

- بالنسبة للحكومة الإلكترونية: حيث إن من بين مبررات لجوء الحكومات إلى التعاون مع القطاع الخاص لتحسين مشروع الحكومة الإلكترونية هو الخبرة الطويلة و العالية لهذا القطاع في ميدان تقنيات المعلومات و مجالات أخرى لها علاقة بالحكومة الإلكترونية كالتجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، التكوين الإلكتروني، فقد أدخلت هذه التقنيات منذ زمن لهذا القطاع مما أكسبه خبرة فيها و أكسبه كذلك كفاءات متخصصة و متمرنة و خبيرة في هذه المجالات و لها القدرة على تصدير هذه الخبرة و نقلها إلى القطاع العام و الإستفادة منها في مشروع الحكومة الإلكترونية.

- بالنسبة للقطاع الخاص: فالقطاع الخاص يرى في الحكومة ذات التوجه الجديد أي الإلكتروني الشريك المناسب لإنعاش تجارته الإلكترونية و تحقيق ربحيته و ميدانا هاما للإستثمار خاصة في مجال الإتصالات و تقنية المعلومات، إذ أن مشروع الحكومة الإلكترونية يحتاج لتنفيذه إلى بنية تحتية معلوماتية قائمة على مختلف شبكات الإتصال عن بعد و مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة و هو ما يوفره القطاع الخاص، كما أن سهولة و بساطة الإجراءات و المعاملات التي تتيحها الحكومة الإلكترونية و سرعة الحصول على التراخيص و غيرها من الخدمات الإلكترونية كلها دوافع تعزز التعاون بين الحكومة الإلكترونية و القطاع الخاص.

¹ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 86.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إذن خلاصة هذا العنصر أن الحكومة الإلكترونية لقطاع الأعمال تركز على علاقة التعاون و التكامل بين الحكومة و القطاع الخاص، بحيث يتجلى ذلك في عدة مظاهر تتلخص فيما توفره الحكومة الإلكترونية من خدمات تسهل عمل مؤسسات الأعمال و توفر لهم البيئة الملائمة للإستثمار وتساعد كذلك على رفع هامش ربحيتها و على التوسع في نشاطها، و في مقابل ذلك يوفر القطاع الخاص للحكومة عدة خدمات بما فيها خبرته في ميدان تقنيات المعلومات و التجارة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية و غيرها..، إلى جانب توفير مستلزمات بناء البنية التحتية للمعلومات و كذا مرافقة الحكومة الإلكترونية لتزويدها بأحدث التقنيات المتطورة، و لهذا التعاون عدة مبررات تسهم في تعزيزه سواء من طرف الحكومة أو من طرف القطاع الخاص، كما أن هذا التعاون ينعكس بالإيجاب على الإقتصاد الوطني و المنظمات الصغيرة و المتوسطة...، علاوة على ذلك وجدنا أن التفاعل بين القطاع الخاص و الحكومة الإلكترونية يختلف باختلاف مراحل تنفيذ مشروعها.

ثالثا- الحكومة الإلكترونية للحكومة (G₂G)

هذا النوع من الحكومة الإلكترونية يركز على العلاقة القائمة بين الدوائر والمؤسسات الحكومية المركزية والمحلية، و هو يهدف إلى التنسيق بين هذه الأجهزة لأداء الأعمال بصورة متكاملة على كافة المستويات الإدارية¹، و هو الأكثر تعقيدا من حيث استهدافه لدمج و توحيد الخدمات و الإجراءات و التعاملات الحكومية التي تتضمن أكثر من مؤسسة حكومية بمختلف تخصصاتها و برمجياتها، و من أمثلة هذا النوع بوابة الولايات المتحدة الأمريكية: www.usa.gov.

و تعود مبررات و دوافع التركيز على هذه العلاقة إلى ما يلي:

- الانتشار الخطير لظاهرة الفساد و تفشيها في المؤسسات الحكومية بشكل خطير أصبح يعرقل السير الحسن لمرافق الدولة و يرهق كاهلها ماليا، كما يكبح كل مساعي التنمية،
- بطء و تعقيد الإجراءات الإدارية،
- كثرة الإنفاق الحكومي،
- عدم ثقة المواطنين و تدمرهم من أداء الحكومة و مؤسساتها،
- نجاح العديد من الدول في تطبيق الحكومة الإلكترونية و النتائج المحققة من ذلك خاصة على مستوى الإدارات العمومية و رغبة الحكومات في الإستفادة من التطور التكنولوجي،
- الرغبة في تكوين بنك من المعلومات الدقيقة و الصحيحة و الضرورية فقط،
- الرغبة في تسهيل و تيسير التعامل بين المؤسسات الحكومية و تحقيق سرعة المراسلات الإدارية،
- الرغبة في تحقيق رقابة فعالة على أعمال موظفي المرافق العمومية،

¹ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 86.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- الرغبة في توحيد الإجراءات في كافة المؤسسات الحكومية.

و عن أنواع الشبكات التي تستخدم في الربط بين الأجهزة الحكومية نجد ثلاثة أنواع هي: شبكة الأنترنت أو الشبكة الداخلية و التي تخص كل مؤسسة حكومية و لها شروطها، و هي تسمح فقط لموظفي المؤسسة باستخدامها، شبكة الإكسترنات و هي تسمح لباقي المؤسسات الحكومية بالتواصل مع المؤسسة الحكومية المعنية، و شبكة الإنترنت التي تستخدم لتحقيق التكامل في الخدمات التي تشترك فيها أكثر من جهة حكومية.

إن من أمثلة المعاملات المتبادلة بين الأجهزة الحكومية تبادل البيانات و المعلومات عن اللوائح و القوانين و نظم العمل و الإجراءات المتبعة و أداء الأعمال¹، الأنشطة التجارية كبيع أجهزة و معدات من قطاعات حكومية إلى أخرى²، تبادل المراسلات و تبادل البيانات و المعلومات المتعلقة بالقرارات الإدارية، وضع السياسات و البرامج المتعلقة بالمشاريع التنموية... الخ.

فضلا عن ذلك نجد أن لهذا النوع من الحكومة الإلكترونية العديد من الإيجابيات المسجلة على مختلف المستويات و أهمها:

- سرعة الإستجابة في حال وقوع أي أزمة سواء كانت بسبب كوارث طبيعية أو أزمة اقتصادية أو غيرها نظرا لتوفر بنوك معلومات دقيقة،
- تحقيق التكامل و التنسيق بين الإدارات و المؤسسات الحكومية سواء على المستوى المحلي أو المركزي مما ينعكس إيجابا على عملها،
- مسايرة التغيرات و المستجدات و تجاوز عقبات الزمان و المكان³،
- توطيد علاقة الإدارات الحكومية و المواطنين،
- اختصار المستويات الإدارية و الهرم الإداري، تقليل الإزدواجية و التشابك بين الجهات الحكومية،
- تحقيق رقابة فعالة على سير العمل الإداري و على صرف أموال الدولة حيث أثبت نظام الحكومة الإلكترونية كفاءته في هذا المجال في عدة دول،
- توصلت الكثير من الدول التي طبقت الحكومة الإلكترونية إلى توحيد الإجراءات الإدارية بين كل مؤسساتها العمومية،
- وضع مختلف المشاريع الحكومية على أسس صحيحة و مدروسة يساهم فيها التنسيق بين الإدارات و كذلك كما ذكرنا توافر بنوك المعلومات،

¹ نفس المرجع، ص: 86.

² علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، ط1، دار دراية للنشر و التوزيع، الأردن، 2010، ص: 120.

³ حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص: 21.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- هذا النوع من الحكومة يمنح الحكومة ميزة القدرة الإستشرافية المرتفعة بحيث تصبح تحاول تجنب المشاكل والعقبات قبل وقوعها بدل إيجاد حلول لها بعد وقوعها،
- القضاء على الطوابير الطويلة و الإزدحام داخل المكاتب و الإدارات العمومية،
- توفير سيطرة أفضل على الإنفاق، و زيادة الإيرادات الضريبية و غير الضريبية¹،
- تحقيق التقارب و التعاون المستمر بين الجهات الحكومية نظرا للخدمات المتبادلة بسهولة و يسر.

لكن رغم هذه الإيجابيات إلا أنه قد توجد عوائق تعيق تحقيقها نذكر منها:

- مقاومة أصحاب المصالح للتغيير (رؤوس الفساد) نظرا للرقابة التي تفرض عليهم سواء من الجانب الإداري أو المالي،
- مخاطر القرصنة و الإختراق للمواقع الإلكترونية الحكومية مما يهدد بكشف معلومات سرية مخزنة قد تمس بأمن الدولة و استقرارها،

في الأخير نخلص إلى أن الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة تركز على علاقة المؤسسات الحكومية ببعضها البعض من أجل تحقيق التنسيق و التكامل بينها، و قد ارتبطت هذه العلاقة بعدة مبررات لتحسينها، و استعمل في ذلك ثلاثة أنواع من الشبكات: الداخلية (أنترانت)، الخارجية (إكسترانت) و العالمية (إنترنت)، و قد انعكس تطوير هذه العلاقة بالإيجاب على هذه المؤسسات لكن رغم ذلك توجد بعض العراقيل قد تعيق هذا التطور.

رابعا- الحكومة الإلكترونية للموظفين (G2E)

هذا النوع يركز على العلاقات داخل الحكومة بين الموظفين لتنسيق العمليات الداخلية و تحسين الكفاءة الداخلية للعمليات التجارية²، عادة ما يتم استغلال الشبكة الداخلية في المؤسسات الحكومية لتوفير المعلومات المهمة للموظفين³ و بمعنى آخر أنها تركز على شؤون الموظفين و كل ما يتعلق بتسيير الموارد البشرية داخل الإدارات العمومية، و ذلك بهدف تحقيق الفاعلية في الإدارة العمومية من خلال تحسين أداء العاملين و وضع أساليب أفضل لأداء الأعمال.

و من بين الخدمات الحكومية الإلكترونية الموجهة لفائدة الموظف ما يلي:

- خدمات إيداع طلبات الحصول على العطل،
- الإطلاع على تقارير الأداء،
- التدريب الإلكتروني،
- توفير معلومات عن الراتب والإجازات، تقارير الاجتماعات و خطط للأقسام المختلفة،

¹Subhash Bhatnagar, op.cit , Unlocking e-government potentiel concepts, cases and partical in sights, first published sage publications India, India, 2009, p: 80.

²Jon.P.Gant, op.cit, p : 18.

³ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، المرجع السابق، ص: 86.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- الخدمات المتعلقة بالتوظيف الإلكتروني: كالتسجيل الإلكتروني، إعلان نتائج التوظيف إلكترونياً، البت في طلبات التوظيف إلكترونياً... ،
- الخدمات المتعلقة برفع التظلمات،
- تطوير نظام الحوافز،
- يمنح نظام الحكومة الإلكترونية للموظف أرباحية في العمل فهو غير ملتزم بمكان و توقيت العمل.

و يعتمد تقديم هذه الخدمات الموجهة لصالح موظفي المؤسسات الحكومية على وجود قواعد بيانات متكاملة عن هؤلاء الموظفين تشمل: السن، المؤهل، الوظيفة، الدرجة، الحالة الإجتماعية¹، القسم و الإدارة التي يعمل بها وكل ما يتعلق بالمسار الوظيفي للموظفين.

أما عن إيجابيات هذه العلاقة فتتجسد مظاهرها على كلا طريقي العلاقة أي على الموظفين وعلى الحكومة، وفيما يلي تفصيل لذلك.

-الإيجابيات بالنسبة للحكومة: إن أهم أمر إيجابي مترتب عن تطبيق الحكومة الإلكترونية لصالح الحكومة و مؤسساتها هو زيادة إنتاجية موظفيها، و تحسين أدائهم لأعمالهم و خلق تنافسية بين المؤسسات الحكومية، فضلاً عن أن الحكومة تستفيد من هذا النوع من الحكومة الإلكترونية في معرفة الموظفين المقصرين في وظائفهم من خلال ما تتيحه تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من برامج معلوماتية تسمح بتسجيل حضور و انصراف الموظفين (الغيابات و التأخرات و الخروج)، و إمكانية استدعائهم إلكترونياً و بالتالي تكون هناك رقابة عليهم، إلى جانب هذا نجد أن الأخطاء البشرية تقل مما يقلل من كمية استهلاك الورق و غيرها و بالتالي توفير نفقات كثيرة كانت تنفق على ذلك.

-الإيجابيات بالنسبة للموظفين: تتمثل في²:

- زيادة أرباحية الموظفين في عملهم و تشجيعهم على الابتكار و الإبداع،
- التحول إلى المكاتب النقالة أو الإلكترونية في ظل الحكومة الإلكترونية في الكثير من الدول مما يجعل الموظف يعمل في أرباحية فهو غير ملتزم بتوقيت و مكان العمل و التخلص من العمل اليدوي المعتمد على الورق،
- القضاء على الروتين في العمل،
- التخلص من الأرشيف الورقي و ما كان يتطلبه من الموظف من وقت طويل للبحث فيه إلى جانب تعرض الموظفين للعديد من الأمراض كالحساسية،
- منح الموظفين ذوي المستويات المتوسطة سلطة إصدار القرار في حال توفر القدر الكافي من المعلومات المتعلقة به لديهم.

¹ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 86.

² عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، المرجع السابق، ص: 72.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و كما للإيجابيات حظ من تأثير الحكومة الإلكترونية على الموظفين فإن للسلبات نصيب من ذلك و هي تتلخص فيما يلي:

- إمكانية تسريح العديد من الموظفين العاملين بالمؤسسات الحكومية حيث إن نظام الحكومة الإلكترونية لا يحتاج للكثير من الموظفين بل فقط لعدد محدود يتضمن موظفين متخصصين و مؤهلين معلوماتيا،
- الأمراض المترتبة عن استخدام الحاسوب و المحتمل أن تصيب الموظفين كالسرطان، ضعف البصر،.. ما لم تتوفر وسائل وقائية من ذلك.

كما أن لهذا النوع من الحكومة الإلكترونية ما يعيق قيامه، و أبرز هذه العوائق هي: مقاومة الموظفين للتغيير خاصة أولئك الذين كانوا مستفيدين من الاتصال المباشر بالمواطنين أي أنهم كانوا يقبضون رشاوى مثلا و أولئك الذين يخشون فقدان مناصبهم في ظل النظام الجديد أو التخوف من استمرار العمل دون توقف كاستمرار الرد على رسائل البريد الإلكتروني، الأمية الإلكترونية عند كثير من الموظفين بحيث تتباين مستوياتهم في الإلمام بتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ...

لذلك يجب لتجنب تأثير هذه العوائق على علاقة الحكومة الإلكترونية بالموظفين اتخاذ التدابير التالية:

- توعية الموظفين بأهمية التحول إلى الشكل الإلكتروني و المزايا التي تنعكس عليهم إثر تطبيقه لتجنب مقاومتهم،
- إدراج برامج تدريبية دورية لفائدة الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل تمكينهم من هذه التكنولوجيا و مسايرتهم لتطوراتها.
- وضع أنظمة تقييم و تقدير و أنظمة حوافز و مكافآت من أجل اهتمام الموظفين أكثر.

و عودة إلى أنواع الشبكات المستعملة في هذا النوع هي: شبكة الأنترانت و الإكسترانت كون التعاملات داخلية و تعنى بتسيير الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية.

و في الأخير خلاصة هذا العنصر تتجسد في كون الحكومة الإلكترونية إلى الموظفين ترتكز على علاقة الحكومة بموظفيها فهي تتعلق بالتسيير الإلكتروني للموارد البشرية من أجل تحقيق الفاعلية في الإدارات العمومية من خلال تحسين أداء الموظفين بأساليب أفضل، حيث تقدم الحكومة الإلكترونية عدة خدمات إلكترونية للموظفين مما يضيف العديد من المزايا و الإيجابيات على علاقة الحكومة بموظفيها و في كلا الإتجاهين، لكن قد ينعكس هذا النظام سلبا على الموظفين نظرا للسلبات المنجزة عنه كإصابة الموظفين بأمراض أو إمكانية تسريحهم.

خامسا- الحكومة الإلكترونية إلى المؤسسات اللاربحية

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

يقصد بالمؤسسات اللاربحية تلك المؤسسات التي لا تهدف من خلال نشاطاتها إلى تحقيق أرباح مالية فهي مؤسسات غير تجارية¹ قد يكون نشاطها اجتماعي مثل الجمعيات أو سياسي مثل الأحزاب السياسية أو ثقافي مثل دور الشباب و النوادي الثقافية.

و عليه تركز الحكومة الإلكترونية إلى المؤسسات اللاربحية على العلاقة بين الحكومة و هذه المؤسسات من أجل تفعيل دور هذه المؤسسات في المجتمع و في الوضع السياسي للدولة، و التفاعل في هذه العلاقة متبادل حيث إن الحكومة الإلكترونية توفر العديد من الخدمات الإلكترونية لهذه المؤسسات، في حين هذه الأخيرة تلعب دورا هاما في إنجاحها؛ و فيما يلي تفصيل لذلك.

أ- خدمات الحكومة الإلكترونية الموجهة للمؤسسات اللاربحية: تتمثل في:

- توفير مختلف المعلومات التي تهم هذه المؤسسات،
- تسهيل إجراءات التأسيس من خلال جعلها تتم إلكترونيا،
- تقديم مختلف الخدمات الإلكترونية التي تسهل عمل و نشاط هذه المؤسسات،
- نشر جداول أعمال الأحزاب السياسية و نشاطاتها و برامجها، و كذا نشر كل ما يتعلق بحملاتها الانتخابية،
- توفير مختلف الروابط المتعلقة بهذه المؤسسات على بوابة الحكومة الإلكترونية.

ب- دور المؤسسات اللاربحية في إنجاح الحكومة الإلكترونية: يبرز هذا الدور من خلال:

- حملات التوعية بأهمية التحول للشكل الإلكتروني للحكومة و التي تساهم فيها الجمعيات و النوادي،
- حملات التوعية الموجهة للحد من مخاطر الإجرام الإلكتروني و الحد من استفحاله في المجتمع و التي تقوم بها الجمعيات و النوادي الثقافية و دور الشباب،
- تسطير برامج تدريبية و تكوينية لفائدة المواطنين على وسائل تكنولوجيا المعلومات و كيفية استغلالها،
- مساهمة الأحزاب السياسية في تفعيل المشاركة الشعبية في الحياة السياسية.

إذن هذه العلاقة التفاعلية التي تكون في كلا الإتجاهين كل طرف فيها يؤثر على الآخر، و بالتالي هذا التفاعل ينعكس بالإيجاب على كلا الطرفين و أبرز هذه المزايا بالنسبة للمؤسسات اللاربحية هي التعريف بهذه المؤسسات لدى المواطنين و اتساع اشتراكهم معها و اطلاعهم على برامجها و نشاطاتها خاصة الأحزاب السياسية منها، و في مقابل ذلك تساهم هذه المؤسسات في إنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

و في آخر هذا الفرع نخلص إلى أن الحكومة الإلكترونية حسب نوع العميل أي حسب الطرف المستفيد من الخدمة تنقسم إلى خمسة أنواع هي: الحكومة الإلكترونية إلى المواطن، الحكومة الإلكترونية إلى الاعمال، الحكومة

¹ محمد نور بن ياسين فطاني، عصام بن يحيى الفيلاي، المرجع السابق، ص: 21 .

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الإلكترونية إلى الحكومة، الحكومة الإلكترونية إلى الموظفين و الحكومة الإلكترونية إلى المؤسسات اللاربحية، و في كل نوع نجد أن للعلاقة إيجابيات وسلبيات تنعكس على أطراف العلاقة، كما ثمة بعض العوائق التي تعيق قيامها، و يعتمد في هذه الأنواع على ثلاثة أنواع من الشبكات هي: الأنترانت، الإكسترانت و الإنترنت سواء مجتمعة أو غير مجتمعة.

الفرع الثاني: تصنيف الحكومة الإلكترونية حسب النطاق الجغرافي للخدمات

إن المعيار الذي يعتمد عليه في تصنيف الحكومة الإلكترونية حسب النطاق الجغرافي للخدمات هو معيار الحيز الجغرافي الذي يتم تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية فيه و يمكن أن تصل إليه و تغطيه خدمات الحكومة الإلكترونية فالخدمات الإلكترونية المقدمة خاصة بعملاء تلك المنطقة ومؤسساتها الحكومية التي تقع بها، و تنقسم الحكومة الإلكترونية حسب هذا التصنيف إلى أنواع هي: الحكومة الإلكترونية المحلية، الحكومة الإلكترونية للدولة و الحكومة الإلكترونية الإقليمية و تفصيل هذه الأنواع يكون كالتالي:

أولاً- الحكومة الإلكترونية المحلية

هناك من يصفها بالإدارة الإلكترونية، و هي تحول الإدارات المحلية إلى الشكل الإلكتروني في أداء وظائفها و تعرف الحكومة الإلكترونية المحلية بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات المبنية على شبكة المواقع الإلكترونية لدعم و تعزيز حصول المواطنين على الخدمات التي تقدمها الحكومة المحلية، إضافة إلى تقديم الخدمة لقطاع الأعمال و الدوائر الحكومية المختلفة بشفافية و كفاءة عالية و بما يحقق العدالة و المساواة"¹.

كما تعني: " تحقيق شراكة حقيقية مع المجتمع من خلال التنسيق و التكامل بين أطيافه (حكومة مركزية، حكومة محلية، قطاع خاص، مجتمع مدني، هيئات اجتماعية...) لتحقيق التلاحم بين فئات المجتمع المحلي المختلفة مما يحقق أهداف التنمية و يعود على المواطن بالرفاهية"².

و يعتبر هذا النوع النواة الأساسية و النموذج التجريبي للحكومة الإلكترونية للدولة حيث إن أغلب الدول التي نجحت في تطبيق الحكومة الإلكترونية قد قامت بتجريب النظام في إحدى الولايات أو المحافظات كتجربة نموذجية لمعرفة ما يلي:

- مدى استجابة العملاء لخدمات الحكومة الإلكترونية،
- معرفة النقائص و العقبات التي قد تقف عائقاً أمام نجاح المشروع،
- الترويج للمشروع،

¹ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 97.

² نفس المرجع، ص: 98.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- الوقوف على سلبيات المشروع و محاولة التخفيف من حدتها،...

و في هذا الإطار نشير إلى أن هذا النوع هو أكثر انتشارا في الدول الفيدرالية مثل الولايات المتحدة الأمريكية، كما تعتبر الحكومة الإلكترونية المحلية الإطار العام لنماذج القرية الإلكترونية و المدينة الإلكترونية، أي أن هذه النماذج يمكن تطبيقها كخطوة أولى لتطبيق هذه الحكومة.

و من بين النماذج الناجحة في تطبيق الحكومة الإلكترونية المحلية نجد على رأسها ولاية أريزونا، ولاية نيويورك و غيرها من المدن في الولايات المتحدة الأمريكية التي تعتبر الأكثر تقدما في مجال تقديم الخدمات في إطار الحكومة الإلكترونية المحلية¹، و على مستوى الدول العربية نجد النموذج الناجح لهذا النوع من الحكومة الإلكترونية يتجسد في إمارة دبي بالإمارات العربية المتحدة.

و من خلال ما سبق تبرز لنا أهمية هذا النوع التي تتجلى فيما يلي:

- إتاحة الفرصة للإدارة المحلية للتعرف على إحتياجات المواطن المحلي التي تتباين تبعا للظروف البيئية و الثقافية الخاصة بكل مجتمع محلي على حدا،

- تساعد الحكومة الإلكترونية المحلية الفريق المكلف بالتخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية و تنفيذه على أخذ العديد من المعلومات المتعلقة بالمشروع و التي تساهم في إنجاحه و في وضع خطة إستراتيجية شاملة و دقيقة، و من بين المعلومات التي يمكن أن يوفرها نموذج الحكومة الإلكترونية المحلية كما ذكرنا آنفا: معرفة إحتياجات المواطنين في كل مجتمع محلي على حدا و بالتالي تحديد نوع الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا و تحقق عائدا أكبر، مدى استجابة المواطنين و استيعابهم للخدمات الإلكترونية، معرفة النقائص و العقبات و الوقوف على السلبيات،

- الترويج و التمهيد لمشروع الحكومة الإلكترونية للدولة (هذا النوع نعود إليه بالتفصيل في العنصر الموالي) و تنمية الوعي السياسي للمواطن المحلي لدعم و مساندة المشروع،

- جلب الإستثمار مما يساهم في إنعاش الإقتصاد المحلي و تحقيق الإستغلال الأمثل للموارد²،

- تشجيع المشاركة الشعبية في تصميم الخدمات الإلكترونية وفقا لإحتياجات المواطنين و في صنع مختلف القرارات الهامة.

و هذه الأهمية تجسدها العديد من الخدمات الإلكترونية التي تتيحها هذه الحكومة و المتمثلة فيما يلي:

- بث اجتماعات المجالس المحلية على شبكة الإنترنت و تمكين المواطن من المشاركة فيها،

- عرض فرص الإستثمار و مجالات التنمية المتاحة على المستوى المحلي،

¹ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 316.

² إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 97-98.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- عرض معلومات سياحية تسمح بتنمية قطاع السياحة على المستوى المحلي إذ تتعلق هذه المعلومات بالمواقع السياحية، المعلومات الجغرافية،...
- مختلف الخدمات الإدارية المقدمة إلكترونياً.

فضلاً عن ذلك نجد أن الحكومة الإلكترونية المحلية تتميز بعدة خصائص و مميزات منها:

- تتميز بتفاعل واسع النطاق بين مستويات الإدارة المحلية في إطار من المشاركة و التعاون لحل المشاكل،
- أنها نموذج مصغر للحكومة الإلكترونية للدولة و النواة الأساسية لها،
- تتميز بالأهمية البالغة بالنسبة للمواطن المحلي و للقطاع الخاص من جهة و بالنسبة للحكومة المركزية من جهة أخرى،
- المرونة العالية في الإستجابة لإحتياجات المواطنين المتغيرة بتطبيق نظم بديلة¹.

لكن رغم هذه المزايا و غيرها تواجه الحكومة الإلكترونية المحلية العديد من العقبات و التحديات السياسية، الإقتصادية و الاجتماعية تفرضها البيئة المحلية و أهمها فيما يلي:

- التبعية للحكومة المركزية في اتخاذ قرار التحول إلى الشكل الإلكتروني و في وضع إستراتيجية التحول،
- نقص الموارد المالية و تركيز جهود التنمية في المدن الكبيرة الرئيسية،
- نقص الوعي السياسي للمواطن المحلي و هو ما يقف عائقاً أمام المشاركة بين كافة فئات المجتمع المحلي لتحقيق التكامل في تقديم الخدمات الإلكترونية، و هذا يعيق بدوره تطبيق الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي،
- عزوف المواطن المحلي عن الإندماج في مجتمع المعلومات نظراً لتركيز جهود التنمية على إشباع الحاجات الأساسية للمواطن دون الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و هذا نتيجة للمشاكل الإقتصادية الكثيرة التي تعاني منها المحليات كالبطالة، نقص الإستثمار، تدني مستوى المعيشة،...
- القصور في تدفق المعلومات الواردة إلى الإدارات المحلية من الحكومة المركزية².

إذن لإنجاح الحكومة الإلكترونية المحلية يجب تخطي هذه العقبات و تذليلها، و لأجل ذلك يجب اتخاذ التدابير التالية:

- التخفيف من المركزية الشديدة التي تعاني منها الإدارة المحلية بتمكينها من المشاركة في اتخاذ القرارات خاصة فيما يتعلق بالتحول للشكل الإلكتروني و وضع خطط و استراتيجيات بنفسها وفقاً للبيئة المحلية التي تتواجد بها،
- توفير موارد مالية كافية لتمكين الإدارات المحلية من التحول إلى الشكل الإلكتروني بنجاح و دون عوائق مالية،
- وضع برامج للتنمية في المناطق النائية و ذات الأقل كثافة سكانية و تركيز جهود التنمية على تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات،

¹ نفس المرجع، ص: 100.

² إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 101.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- توعية المواطن المحلي بضرورة التحول إلى الشكل الإلكتروني و فوائد تكنولوجيا المعلومات و تحفيزه على إقتنائها و استعمالها في حياته اليومية،
- توفير الحكومة المركزية لمعلومات أكثر للإدارات المحلية.

إذن الحكومة الإلكترونية هي نتاج استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في الإدارات المحلية لتقديم أفضل الخدمات للعملاء، و هي تحظى بأهمية بالغة و تتمتع بمزايا عديدة لكنها تعاني من العديد من التحديات التي يمكن تجاوزها باتخاذ العديد من التدابير؛ و من الأمثلة الناجحة للحكومة الإلكترونية المحلية كما رأينا ولاية أريزونا في الولايات المتحدة الأمريكية و حكومة دبي في الإمارات العربية المتحدة، كما أن هذا النوع من الحكومة الإلكترونية يعتبر النواة الأساسية و المشروع التمهيدي للحكومة الإلكترونية للدولة، هذه الأخيرة سنتعرف عليها فيما يلي:

ثانيا- الحكومة الإلكترونية للدولة

الحكومة الإلكترونية للدولة هي تلك التي تعرف على أنها النسخة الافتراضية للحكومة التقليدية، و هي تمثل مدلول المصطلح المتداول المتمثل في الحكومة الإلكترونية، كما أنها امتداد للحكومة الإلكترونية المحلية، إضافة إلى كونها تغطي مساحة جغرافية أوسع و هي إقليم الدولة ككل، إلى جانب خدمة مواطنيها و الراغبين في الإستفادة من خدماتها من كل أصقاع العالم.

و يتميز هذا النوع من الحكومة الإلكترونية عن النوع الأول أي الحكومة الإلكترونية المحلية في العديد من النقاط أهمها¹:

- أنها تقدم خدماتها لكل عملائها على مستوى إقليم الدولة و خارجه، مقارنة بالحكومة الإلكترونية المحلية التي تقدم خدماتها لعملائها على المستوى المحلي خاصة،
- أن الحكومة الإلكترونية المحلية تراعي خصوصية المجتمع المحلي الذي تنشأ فيه، في حين نجد أن الحكومة الإلكترونية للدولة تراعي في خدماتها مختلف الأطياف القائمة على إقليم الدولة، إلى جانب رعاياها و عملائها بالخارج (مستثمرين، أجناب، سياح، حكومات،..)،
- أنها صاحبة قرار التحول إلى الشكل الإلكتروني خلافا للحكومة الإلكترونية المحلية التي تحتاج في تحويلها إلى الشكل الإلكتروني إلى قرار من الحكومة المركزية،
- أنها تضع إستراتيجيتها بنفسها في حين تحتاج نظيرتها المحلية إلى وضع إستراتيجيتها من طرف الحكومة المركزية،
- أن الحكومة الإلكترونية المحلية تمثل أساس الحكومة الإلكترونية للدولة و المشروع النموذجي التمهيدي لها، فنجاح الأولى يؤسس و يمهد لنجاح الثانية و يمنحها نظرة عن الواقع التطبيقي لها و ما يتخلله من عوائق و محفزات،
- أن الحكومة الإلكترونية المحلية هي جزء من الحكومة الإلكترونية للدولة.

¹ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 317.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

فضلا عن هذه المميزات تستفيد الحكومة الإلكترونية للدولة من نظيرتها المحلية في عدة جوانب أشرنا لأغلبها سابقا، و نذكر منها:

- التعرف على مزايا المشروع أكثر و ما يحققه من عائدات،
- التعرف على العوائق التي قد تعرقل سير مشروع الحكومة الإلكترونية مستقبلا و إيجاد الحلول لتذليلها و تجاوزها،
- إعطاء صورة أكثر واقعية عن البيئة الاجتماعية، الإقتصادية و الثقافية للدولة التي تتبنى نظام الحكومة الإلكترونية و بالتالي تساعد في تحليل بيئة المشروع،
- معرفة مدى استجابة المواطنين للخدمات الإلكترونية و مدى وعيهم بمزايا المشروع و أهميته، و تدريبهم على استخدام تقنيات المعلومات،
- تعطي صورة عن واقع البيئة التحتية لتكنولوجيا معلومات و الإتصالات في الدولة على الأقل في المناطق التي أخذت كنموذج للحكومة الإلكترونية،
- تعطي صورة تقريبية عن التكلفة الحقيقية للمشروع،
- تحديد نوع الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا و تحقق عائدا أكبر.

إلى جانب ذلك نجد أن الحكومة الإلكترونية تمتاز بالعديد من الخصائص و العديد من المزايا التي قد سبق توضيحها في المطلب الأول من هذا المبحث.

و نشير إلى أن الحكومة الإلكترونية للدولة في الدول المنتمية لتكتل إقتصادي مثل دول الإتحاد الأوروبي و دول الخليج تمثل المرحلة الأخيرة لخلق حكومة إلكترونية إقليمية، هذا النوع من الحكومة سنتعرف عليه فيما يلي.

ثالثا- الحكومة الإلكترونية الإقليمية

إن من أبرز أمثلة الحكومة الإلكترونية الإقليمية هو الحكومة الإلكترونية للاتحاد الأوروبي إذ تبنت كل دول الإتحاد الأوروبي مشروعات للحكومة الإلكترونية عبر بوابة موحدة عنوانها الإلكتروني هو: www.europa.eu.int¹ و الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي.

إذن هذا الشكل من الحكومة الإلكترونية نجده في التكتلات الإقتصادية كالإتحاد الأوروبي، دول مجلس التعاون الخليجي و بالتالي يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية الإقليمية بأنها: استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات لتقديم خدمات إلكترونية لكافة مواطني الكتلة الإقليمية (الإتحاد الأوروبي، دول مجلس التعاون،..) و باقي الشركاء (مؤسسات أعمال، حكومات الدول الأعضاء فيما بينها، مستثمرين محليين و أجانب، حكومات أجنبية،..) و ذلك عبر بوابة إلكترونية موحدة لكل دول الكتلة الإقليمية.

¹ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 317.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

عادة ما توكل مهمة وضع خطة عمل الحكومة الإلكترونية الإقليمية إلى إحدى هيئات الكتلة و يصادق عليها مجلس الكتلة و مثالنا في ذلك المفوضية الأوروبية التي دعاها المجلس الأوروبي لوضع خطة عمل "أوروبا الإلكترونية" و التي صادق عليها في يونيو لعام 2000¹، و تم تطبيقها وفقا لأربع مراحل تبعا للإستراتيجية المقررة في خطة العمل و هي من 2000 إلى 2002، من 2002 إلى 2005، من 2005 إلى 2010 و من مرحلة 2010 و ما بعدها، و تم تحديد أهداف كل مرحلة على حدا.

و من خلال خطة عمل "أوروبا الإلكترونية" لاحظنا أنه يتطلب بناء الحكومة الإلكترونية الإقليمية ما يلي:

- وجود هيئة إقليمية مكلفة من طرف المجلس الإقليمي بوضع خطة عمل الحكومة الإلكترونية للكتلة الإقتصادية و تحديد أهدافها الإستراتيجية و مراحلها،

- تحول حكومات كل الدول الأعضاء إلى حكومات إلكترونية و التزامها بتوفير جميع البيانات العامة الأساسية المتوفرة على الشبكة و تعميم السبل الإلكترونية للوصول إلى الخدمات العامة الأساسية كالتعليم الإلكتروني و الصحة الإلكترونية، و هذا يكون كمرحلة أولى²،

- توفير بنية معلوماتية حديثة، آمنة و منتشرة على جميع أنحاء الكتلة الإقليمية،

- توفير البيئة القانونية اللازمة سواء تلك المتعلقة بالقوانين الوطنية أو تلك التي يضعها المجلس الإقليمي و في هذا الصدد نذكر كمثال التوجيهات الأوروبية الصادرة عن المجلس و البرلمان الأوروبيين و التي تعتبر بمثابة نماذج للقوانين التي يجب إصدارها على المستوى الوطني للدول الأعضاء بشأن المعاملات الإلكترونية، العقود الإلكترونية، الجرائم الإلكترونية و كل مايتعلق بالتحول إلى الشكل الإلكتروني للحكومات.

إن الحكومة الإلكترونية الإقليمية تلعب دورا أساسيا و مهما في نجاح الحكومة الإلكترونية للدول الأعضاء، حيث يتجلى هذا الدور من خلال:

- وضع القوانين التوجيهية اللازمة المرافقة للتحول إلى الشكل الإلكتروني كنماذج يحتذى بها في وضع القوانين الوطنية للدول الأعضاء و كقوانين ملزمة لهم بإعداد التشريعات الإلكترونية،

- وضع خطة عمل الحكومة الإلكترونية التي يجب على الدول الأعضاء تحقيق أهدافها و إتباعها عند التحول إلى الشكل الإلكتروني،

- تحديد نوع التقنية المستخدمة في تقديم الخدمات و نوع الخدمات المقدمة إلكترونيا و المجالات التي يتم فيها التحول و مدة التحول،

¹ فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط و التنفيذ، المرجع السابق، ص : 64.

² فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط و التنفيذ، المرجع السابق، ص: 70.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- توفير الدعم اللازم للدول الأعضاء من أجل تبني نظام الحكومة الإلكترونية من خلال توفير التمويل، دعم نشاطات البحوث،..

إلى جانب ذلك نجد أن الحكومة الإلكترونية الإقليمية تتسم بعدد الخصائص و المميزات أهمها:

- تعدد اللغات التي تستعمل في تقديم الخدمات: فبما أن الحكومة الإلكترونية الإقليمية تقدم خدماتها لكل مواطني الكتلة على اختلاف لغاتهم فإنه يجب مراعاة هذا التعدد اللغوي في تقديم الخدمات، و هي بذلك تختلف عن الحكومة الإلكترونية للدولة التي تقدم خدمات بلغة أو لغتين أو ثلاثة على الأكثر،

- أنها تقوم على دراسة تحليلية تشمل جميع الدول الأعضاء و بيئة كل دولة على حدة و مدى جدوى المشروع فيها و الإمكانيات المتوفرة لديها، و دراسة نماذج الحكومة الإلكترونية في الدول الرائدة في هذا المجال، و هذا لوضع خطة العمل،

- وحدة الإستراتيجية و الرؤية بين الدول الأعضاء و مثال ذلك خطة عمل الإتحاد الأوروبي التي تم فيها تحديد الرؤية و الإستراتيجية التي يجب على الدول الأعضاء الإلتزام بها و مراعاتها عند تبني نظام الحكومة الإلكترونية، و هذا من أجل تحقيق الأهداف المسطرة و تنمية الإقتصاد الأوروبي،

- وحدة الأهداف الإستراتيجية التي ترتجي دول الكتلة الإقليمية تحقيقها من خلال تبنيتها لنظام الحكومة الإلكترونية، و هذا تحصيل حاصل لوحدة الإستراتيجية الموضوعة لتطبيق الحكومة الإلكترونية الإقليمية، ففي خطة عمل الحكومة الإلكترونية للإتحاد الأوروبي نجد أن الهدف منها هو توفير بيئة مواتية للإستثمار الخاص، إيجاد وظائف جديدة، تعزيز الإنتاجية و تشجيعها، تحديث الخدمات العامة و منح الفرصة للأفراد للمشاركة في مجتمع المعلومات العالمي¹،

- وحدة التقنية المستخدمة في الحكومة الإلكترونية بين مختلف أعضاء الكتلة فمثلا نجد أن الإتحاد الأوروبي قد اعتمد على تقنية شبكات النطاق العريض و تقنية البرامج المتعددة و غيرها في كافة أنحاء الإتحاد و التي عملت كل الدول على إيجادها و نشرها مما خلق فرص استثمار في هذا المجال،

- وحدة الخدمات المقدمة إلكترونيا بحيث تحدد في خطة عمل الحكومة الإلكترونية الإقليمية الخدمات العامة الأساسية التي يجب تحويلها إلى الشكل الإلكتروني و تلزم الدول الأعضاء بتوفيرها على الشكل الحديث على الشبكة، - تمثل الحكومة الإلكترونية الإقليمية الإطار العام و الشامل للحكومات الإلكترونية للدول الأعضاء.

و في نهاية هذا الفرع نخلص إلى أن أنواع الحكومة الإلكترونية حسب النطاق الجغرافي للخدمات تنقسم إلى ثلاثة أنواع هي: الحكومة الإلكترونية المحلية التي تقدم خدمات داخل النطاق الجغرافي للولاية أو المحافظة لمواطنيها و مؤسساتها سواء الخاصة أو العامة، و تعتبر النواة الأساسية للحكومة الإلكترونية للدولة، هذه الأخيرة تمثل النوع الثاني حسب هذا التصنيف الذي يمثل النسخة الافتراضية للحكومة التقليدية؛ أما النوع الثالث فهو الحكومة الإلكترونية الإقليمية كالإتحاد الأوروبي و تغطي خدماتها جميع مواطني، مؤسسات أعمال و حكومات الدول

¹ فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط و التنفيذ، المرجع السابق، ص 64.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الأعضاء، و هي تساعد و تدعم الدول الأعضاء في تبني نظام الحكومة الإلكترونية فهي تعتبر الإطار العام للحكومات الإلكترونية للدول الأعضاء، و لها دور كبير في هذا المجال ما يكسبها أهمية بالغة و يمنحها العديد من الخصائص التي تميزها عن باقي أنواع الحكومة الإلكترونية.

المطلب الثاني: تصنيفات مختلفة للحكومة الإلكترونية

تصنيفات الحكومة الإلكترونية التي نتطرق لها في هذا المطلب نجدها تختلف وفقا لمعايير التصنيف المعتمدة حيث نجد ثلاثة معايير هي: معيار درجة التفاعل، معيار الوسائل المستخدمة، و معيار درجة الذكاء و تفصيل هذا يكون من خلال الفروع التالية.

الفرع الأول: تصنيف الحكومة الإلكترونية حسب درجة التفاعل

و يسمى أيضا بالتصنيف التفاعلي؛ هذا التصنيف يعتمد على درجة التفاعل بين الحكومة و المتعاملين معها حسب كل مرحلة يمر بها تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، و هنا نميز أربعة أنواع هي: الحكومة الإلكترونية المعلوماتية، الحكومة الإلكترونية التفاعلية، الحكومة الإلكترونية المتكاملة، الحكومة الإلكترونية الناضجة و تفصيل هذه الأنواع يكون فيما يأتي.

أولاً- الحكومة الإلكترونية المعلوماتية

هذا النوع من الحكومة الإلكترونية تمثله المرحلة الأولى من مراحل بناء الحكومة الإلكترونية حيث يتم خلالها عرض المعلومات فقط دون وجود خدمات تفاعلية بين المستخدم و الجهات الحكومية، إذ يتوقف دور الحكومة في هذه المرحلة على توفير المعلومات كونها تكون عاجزة عن تقديم أية خدمات ما عدا خدمات الإستعلامات و الإستفسارات، و إتاحة النماذج و الإستشارات، و مثالها في الجزائر مختلف الرسائل الإلكترونية SMS التوعوية الموجهة إلى المواطنين كتلك التي تعنى بحماية المستهلك أو تلك التي تضع بين أيديهم أرقاما مجانية كالرقم المتعلق بالإبلاغ عن إختطاف الأطفال.

يتميز هذا النوع من الحكومة الإلكترونية بما يلي:

- تتميز ببساطة التقنية المستخدمة¹،
- أن خدماتها عبارة عن معلومات متنوعة و متوفرة بكم هائل،
- عدم وجود أي تفاعل بين الحكومة و المستخدمين،
- أنها مرحلة إعلانية و تمهيدية لتوفير الخدمات الإلكترونية على الخط،

¹ محمود الوادي، بلال محمود الوادي، المرجع السابق، ص: 318.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- الحضور الشخصي للمستخدمين إلى المؤسسات الحكومية لأداء الخدمة المطلوبة،
- زيادة وفرة المعلومات على الموقع الإلكتروني للحكومة بزيادة عدد الزوار،
- تمييز بدور سلمي للمستخدم فهو فقط يطلع على المعلومات المتوفرة دون إبداء رأيه و لا المشاركة في تبادل الأفكار و لا الآراء.

أما عن المعلومات المقدمة في هذه المرحلة فهي تتميز بما يلي:

- الوفرة: فهي تتدفق بقدر ضخمة و كم هائل،
- سرعة و سهولة الحصول عليها و في الوقت المناسب،
- أنها ذات قيمة و فائدة للمستخدمين في حياتهم اليومية سواء كان هؤلاء المستخدمون مواطنون، مؤسسات أعمال، منظمات مدنية،..
- أن هذه المعلومات مستمدة من كل المصالح و الدوائر الحكومية المختلفة و لا تقتصر على مؤسسة حكومية واحدة فقط،
- التنوع: إذ نجد أن هناك معلومات قانونية تتعلق بمختلف القوانين و التشريعات، معلومات اقتصادية تتعلق بفرص الإستثمار، مستويات الدخل،...، معلومات عن الخدمات تتعلق بإجراءات تقديم الخدمة للمصالح المكلفة بتقديمها، الوثائق اللازمة لإتمامها، و النماذج و الإستثمارات المتعلقة بها؛ معلومات إدارية تتعلق بمواقيت العمل، الهيكل الإداري..، معلومات عن الطقس، حالة الطرقات و حركة المرور، معلومات إحصائية، معلومات بيئية منها: الخرائط، مستويات التلوث، التطور، معلومات ثقافية، حملات توعوية عن طريق الرسائل الإلكترونية ...

و يجب أن تتوفر عدة شروط في المعلومات التي تنشرها الحكومة الإلكترونية يكمن أهمها في ما يلي:

- أن تكون المعلومات المنشورة على موقع الحكومة الإلكترونية ذات قيمة و فائدة للمستخدمين،
- أن تكون باللغة المحلية الرسمية و بلغة أو لغتين أخريين إن أمكن،
- أن يكون محتوى هذه المعلومات مدعما لأهداف التنمية الاقتصادية والإصلاح الإداري أو جذب الإستثمار الأجنبي و مكافحة الفساد...¹
- أن تكون معروضة بأكثر من طريقة تسمح بسهولة الوصول إليها،
- أن تكون محدثة و محيثة².
- أن يراعى في الحصول عليها المستوى المتباين للمستخدمين،
- أن يكون محتوى المعلومات مسموحاً بنشره.

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 61.

² محمد بن عبد الله القاسم، المرجع السابق، ص: 06.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و نشير إلى أنه تتباين أساليب و طرق نشر هذه المعلومات و المحتوى المسموح بنشره على مواقع الحكومة الإلكترونية من دولة إلى أخرى.

إذن الحكومة الإلكترونية المعلوماتية عبارة عن معلومات معروضة بمميزات وشروط خاصة على الموقع الإلكتروني للحكومة و تكون هذه المعلومات مرفقة بنماذج و استمارات قابلة للطبع، و هي عبارة عن مرحلة أولى من مراحل الحكومة الإلكترونية.

ثانيا- الحكومة الإلكترونية التفاعلية

الحكومة الإلكترونية التفاعلية هي تلك التي تقوم على التفاعل بين الحكومة و مستخدميها عبر موقعها الإلكتروني سواء كان هذا التفاعل في اتجاه واحد أو في اتجاهين، و يمثل هذا النوع من الحكومة المرحلة الثانية من مراحل الحكومة الإلكترونية، و وفقا لدرجة التفاعل أي إذا كان في اتجاه واحد أو اتجاهين نميز نوعين من الحكومة الإلكترونية التفاعلية هما: الحكومة الإلكترونية التفاعلية في اتجاه واحد و الحكومة الإلكترونية التفاعلية في اتجاهين، و هناك من يعتبر أن كلا منهما يمثل مرحلة مستقلة من مراحل الحكومة الإلكترونية حيث يسمى النوع الأول بمرحلة التعامل، و تفصيل النوعين يكون كالتالي:

أ- الحكومة الإلكترونية التفاعلية في اتجاه واحد:

هذا النوع من الحكومة الإلكترونية يقتصر فيه التفاعل على اتجاه واحد، إذ يتم تقديم خدمات و تعاملات بسيطة تضمن استقبال البيانات خاصة من المستخدم و اعتمادها وتسجيلها لدى الأرشيف الإلكتروني للمؤسسة الحكومية¹، و يمكن للمستخدم ملء النماذج و الاستمارات التي يحتاجها للحصول على الخدمة المطلوبة من المؤسسة الحكومية و طباعتها، فهنا لا يمكن الحصول على الخدمات الإلكترونية بشكل كامل و تام و إنما فقط يمكن الحصول على النماذج و الاستمارات و من ثم التوجه إلى الجهة الحكومية المعنية للحصول على الخدمة، و مثالها في الجزائر التسجيلات الإلكترونية الجامعية، بطاقة الشفاء، التوظيف الإلكتروني، التسجيلات الإلكترونية لقرعة الحج، استخراج بعض الوثائق إلكترونيا كشهادة الجنسية.

و من الوسائل التقنية المستخدمة للتواصل بين المستخدم و الحكومة في هذا النوع من الحكومة الإلكترونية نجد: البريد الإلكتروني، الخدمة الصوتية للهاتف للذين لا يملكون الإنترنت و لفئة الأميين، و هذا للرد على استفسارات و استعلامات المواطنين و استقبال آرائهم.

¹ عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 106.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

أما عن مميزات الحكومة الإلكترونية التفاعلية في اتجاه واحد فلها العديد من المميزات التي تميزها عن باقي أنواع الحكومة الإلكترونية، و ملخص هذه المميزات يكون كالتالي:

- الحضور الشخصي للمستخدم للمؤسسة الحكومية لأداء الخدمات التي يريدها لكن بشكل أقل من السابق،
- أنها أحادية التفاعل إذ أن التفاعل فيها يكون من جانب واحد وهو جانب المستخدم الذي يقوم بتحميل النماذج و الاستثمارات المتاحة على الموقع و الخاصة بالخدمة التي يطلبها و ملئها و طباعتها و من ثم التوجه إلى المؤسسة الحكومية المعنية بأداء هذا النوع من الخدمات الذي يطلبه لإتمام الخدمة،
- بساطة الخدمات الإلكترونية المقدمة،
- بساطة التقنية المستخدمة،
- تمييز بالدور المحدود للمستخدم فهو يكفي فقط بتحميل النماذج و الاستثمارات الخاصة بالخدمة و الإستعلام و الإستفسار،
- أن خدماتها غير تامة إلكترونيا فهي تبدأ إلكترونيا و تنتهي ورقية تقليدية.

ب- الحكومة الإلكترونية التفاعلية في اتجاهين:

تمثل الحكومة الإلكترونية التفاعلية في اتجاهين مرحلة متقدمة عن مرحلة الحكومة الإلكترونية التفاعلية في اتجاه واحد حيث يصبح التفاعل بين الحكومة و عملائها ثنائيا فيتم السماح للمستخدم بإدخال بياناته ملء نموذج الخدمة ليتم تشغيلها إلكترونيا و من ثم إتمام المعاملة¹.

من بين الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية التفاعلية في اتجاهين استخراج الوثائق الرسمية، تسديد الفواتير، دفع الضرائب، تجديد التراخيص، و هذا التفاعل يتطلب توفر أنظمة أمن فعالة لحماية المعلومات التي يقدمها المستخدم و ضمان سلامتها بما في ذلك الحاجة إلى التوقيع الإلكتروني لمعرفة هوية المستخدم.

في هذا النوع من الحكومة الإلكترونية يتاح للمواطن فرصة الاتصال بموظفي و مسؤولي الحكومة، و تبادل الأفكار و الآراء معهم، كما يسمح بتوسيع إدراك الجمهور حول مسائل معينة و ذلك عن طريق منتديات إلكترونية online forums تمثل أحد أنواع المجتمعات الافتراضية².

من مميزات الحكومة الإلكترونية التفاعلية في اتجاهين نجد:

¹ عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 107.

² صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 62.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- أنها ثنائية التفاعل حيث إنه يكون هناك طلب للخدمة من طرف المستخدم بإدخال البيانات الخاصة به يقابله تفاعل من الحكومة بالرد و الموافقة و إتمام المعاملة،
- أن خدماتها إلكترونية مئة بالمئة فهي تتم كليا بشكل إلكتروني بدءا من طلب الخدمة إلى إتمامها،
- إنخفاض كبير في عدد المستخدمين المراجعين للمؤسسات الحكومية، فالحضور لأداء الخدمات في هذه المرحلة يصبح إفتراضيا و ليس شخصا،
- الدور الإيجابي للمستخدم فهو لا يكتفي بأداء الخدمات و المعاملات إلكترونيا و إنما يساهم في المتطلبات الإلكترونية التي تتيحها الحكومة كوسيلة تواصل مع المستخدم للسماح له بإبداء رأيه و طرح مقترحاته بمختلف القضايا التي تطرحها و للاتصال بمسؤولي و موظفي الحكومة،
- تتميز كذلك بسرعة أداء الخدمات و شفافيتها و جودتها و قلة تكلفتها المالية و الزمنية،
- تتميز بتعقيد التقنيات المستخدمة،
- الحاجة الملحة للتوقيع الإلكتروني و مختلف نظم حماية المعلومات للتأكد من هوية المستخدم، بالإضافة إلى الحاجة إلى نظم الدفع الإلكتروني.

ثالثا- الحكومة الإلكترونية المتكاملة

الحكومة الإلكترونية المتكاملة أو التكاملية هي تلك الحكومة الإلكترونية التي توصلت إلى حد تحقيق التكامل بين مختلف الجهات الحكومية سواء عموديا أو أفقيا مما يسمح للمستخدم بالاستفادة من عدة خدمات مختلفة تقدمها جهات حكومية مختلفة لكن من موقع إلكتروني واحد أي بشكل إلكتروني، و تتميز في الحكومة الإلكترونية التكاملية بين نوعين من التكامل في الخدمات الحكومية هما:

أ- التكامل الرأسي أو العمودي:

يقصد به "دمج الأنظمة المحلية مع السلطة المركزية بغرض تسهيل عملية التأكد من معلومات معينة و البحث عن معرفة ما"¹.

فالتكامل الرأسي يربط الوزارة بالمؤسسات المحلية التابعة لها محليا فمثلا يتم التكامل بين خدمات البلدية و الولاية و وزارة الداخلية، كما يتم التكامل بين مؤسسات التعليم على مستوى الولاية مع مديرية التربية و وزارة التربية و التعليم و غيرها من المؤسسات.

و يسمح التكامل الرأسي ببناء قاعدة بيانات وطنية عن كل قطاع.

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 321.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

ب- التكامل الأفقي:

يعمل التكامل الأفقي على ربط قواعد بيانات مختلفة في مجالات وظيفية متنوعة و يسمح ذلك بالمشاركة في المعلومات حيث إنه يتم نشر المعلومات المخزنة لدى أي جهة حكومية لكافة الدوائر الحكومية¹.

و يعني ذلك أنه يتم التكامل بين مختلف المؤسسات لمختلف القطاعات بحيث يسمح التكامل الأفقي بربط قواعد البيانات الحكومية المختلفة ببعضها و هذا يمكن المواطن من استخراج وثائق الحالة المدنية كشهادة الميلاد، تسديد مختلف الفواتير، دفع الرسوم و تجديد جواز السفر و كل هذه الخدمات من موقع إلكتروني واحد و في وقت واحد دون أن يضطر لأداء كل خدمة لوحدها.

و نشير إلى أن الحكومة الإلكترونية التكاملية تتسم بعدد المميزات التي نوجزها فيما يلي:

- تعقيد التقنيات المستخدمة في هذا النوع من الحكومة الإلكترونية،
- الترابط و التكامل بين مختلف المؤسسات الحكومية سواء المنتمية لنفس القطاع أو المنتمية لقطاعات أخرى،
- ازدياد التفاعل الشئائي و توطيده بين الحكومة الإلكترونية و المستخدم بمعنى تطور العلاقة الشئائية بين الحكومة و مستخدميها إلى حد إتمام العديد من الخدمات من جهات حكومية مختلفة في نفس الوقت و من موقع واحد،
- الدور الإيجابي و الفعال للمستخدم خاصة المواطنين في إنجاح واستمرار الحكومة الإلكترونية و تحقيق أهدافها خاصة تكريس الديمقراطية حيث يسمح لهم بالمشاركة في صنع القرارات و إبداء آرائهم و مقترحاتهم في مختلف القضايا الهامة و المساهمة في وضع السياسات العامة للدولة و مناقشتها، المشاركة في دورات البرلمان و المجالس الشعبية المحلية عن طريق بثها إلكترونيا و بإستعمال البريد الإلكتروني المتاح كوسيلة للمشاركة، فضلا عن ذلك أن بعض الدول قد توصلت إلى حد إجراء الإنتخابات إلكترونيا و غير ذلك من مظاهر تفعيل العلاقة بين الحكومة و المستخدم،
- إمكانية الحصول على أكثر من خدمة في آن واحد و من موقع إلكتروني واحد،
- نظام أمن معلوماتي عالي التقنية،
- تتميز بخدمات أقل تكلفة و عائد كبير وتحقيق درجة عالية من الشفافية و كسب ثقة المستخدمين ورضاهم،
- تتميز كذلك بخدمات مصنفة حسب حاجات المجتمع و حسب أهميتها و ليس حسب الإدارات و الجهات الحكومية.

¹ نفس المرجع السابق، ص: 321.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إذن الحكومة الإلكترونية المتكاملة هي عبارة عن حكومة ذات وجود افتراضي تتكامل فيه مختلف المؤسسات الحكومية (محلية-محلية) و هذا يمثل التكامل الأفقي أو محلية - مركزية و هذا هو التكامل العمودي، و هي تمثل مرحلة بداية نضج للحكومة الإلكترونية و هذا يجعلها تتميز عن باقي أنواع الحكومة الإلكترونية بعدد المزايا.

رابعاً- الحكومة الإلكترونية الناضجة

يعرف نضج الحكومة الإلكترونية بأنه "مدى قيام حكومة في بلد ما بإنشاء وجود على الإنترنت"¹، يمثل نضج الحكومة الإلكترونية سلسلة متصلة من مراحل التنمية، من نشر المعلومات إلى المعاملات الداعمة، مع تقدم بعض البلدان أكثر من غيرها²، كما تعرف الحكومة الإلكترونية الناضجة بأنها: "عبارة عن حكومة تحولت كلياً للعالم الافتراضي و أصبح أداؤها رقمي مئة بالمائة تستغل فيه مختلف القنوات و الوسائل التكنولوجية".

أهم ما يميز الحكومة الإلكترونية الناضجة من خصائص نوجزه فيما يلي:

- أداء رقمي مئة بالمائة للخدمات و تلاشي العلاقة المباشرة بين الموظفين و العملاء كلياً،
- تميز الحكومة بوجود افتراضي،
- اعتمادها على وسائل وقنوات مختلفة في تقديم خدماتها الإلكترونية،
- ديمقراطية إلكترونية عالية المستوى تجسد الدور الفعال للمستخدم.
- اتصال المؤسسات الحكومية بالعميل دون انتظار اتصاله بها، و ذلك عن طريق إرسال رسائل قصيرة لتذكيره مثلاً بميعاد تجديد رخصة أو دفع فاتورة...³

و في آخر هذا الفرع نخلص إلى أن أنواع الحكومة الإلكترونية حسب درجة التفاعل تنقسم إلى أربعة أنواع هي: الحكومة الإلكترونية المعلوماتية، الحكومة الإلكترونية التفاعلية، الحكومة الإلكترونية المتكاملة و الحكومة الإلكترونية الناضجة، و كل نوع يشمل مرحلة من مراحل التقدم في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية حيث إن الحكومة الإلكترونية المعلوماتية تمثل أولى مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية يتم خلالها عرض كم هائل من المعلومات تتوفر فيها شروط معينة للمواطن دون تقديم خدمات، و أهم ما يميزها عدم وجود علاقة تفاعلية بين المستخدم و الحكومة، أما الحكومة الإلكترونية التفاعلية فهي مرحلة متقدمة عن الأولى و هي تنوع إلى حكومة إلكترونية تفاعلية في اتجاه واحد أكثر ما يميزها العلاقة التفاعلية أحادية الجانب و المستخدم الذي يكون دوره محدوداً، و النوع الثاني يتمثل في الحكومة الإلكترونية التفاعلية في اتجاهين تتميز خاصة بالعلاقة التفاعلية الثنائية بين الحكومة و المستخدم الذي له دور إيجابي يقابله استجابة سريعة و فعالة من الحكومة، في حين يمثل النوع الثالث الحكومة

¹Satish Krishnan and other, E-Government Maturity, Corruption, And Eco-Efficiency, Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS), AIS Electronic Library (AISeL), Paper 49, PACIS 2012 Proceedings, <https://aisel.aisnet.org/pacis2012>, p: 03.

² Satish Krishnan and other, Ibid, p: 03.

³ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 321.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الإلكترونية المتكاملة أو التكاملية بحيث يتم التكامل بين جميع الجهات الحكومية وخدماتها سواء المؤسسات الحكومية المحلية مع بعضها و هو التكامل الأفقي أو المؤسسات الحكومية المحلية مع المؤسسات المركزية و هذا هو التكامل الرأسي أو العمودي و عندما يكون الأداء الحكومي رقميا مئة بالمائة نكون أمام حكومة إلكترونية ناضجة أهم ما يميزها هو تحقيق الوجود الافتراضي للحكومة و الدور الفعال للمستخدم.

الفرع الثاني : تصنيف الحكومة الإلكترونية حسب وسائل الإتصال المستخدمة

تختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية من استخدام شبكة الإنترنت على الحواسيب إلى استخدام خطوط الهواتف النقالة الذكية و قبل ذلك استخدام الفاكس و الهاتف الثابت، و هذا يؤدي بنا إلى وجود ثلاثة أنواع من الحكومة الإلكترونية هي: الحكومة الإلكترونية المعتمدة على الفاكس و الهاتف الثابت، الحكومة الإلكترونية الشبكية و الحكومة الإلكترونية النقالة؛ هذا التنوع في أشكال الحكومة الإلكترونية فرضه التطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات فبعد مرحلة انتشار الهاتف الثابت و الفاكسميل...جاءت مرحلة انتشار شبكة الإنترنت و تعدد استخداماتها، ثم ظهرت بعدها تكنولوجيا حديثة تتمثل في الهواتف النقالة الذكية و مختلف الأجهزة الذكية و التي طورت لتصبح أكثر ذكاء مما كانت عليه، و من هنا سنحاول تفصيل الأنواع الثلاثة في هذا الفرع من خلال العناصر التالية:

أولاً- الحكومة الإلكترونية البدائية(أو المعتمدة على الهاتف الثابت والفاكسميل)

لقد أطلقنا اسم الحكومة الإلكترونية البدائية على هذا النوع من الحكومة الإلكترونية كون العديد من الدول التي تفتقر إلى بنية اتصالات تكفي لاستخدام الإنترنت بكثافة تبدأ حين تحولها إلى الحكومة الإلكترونية باستخدام أجهزة الفاكس و الهاتف الثابت، كما أننا اعتبرناها إحدى أنواع الحكومة الإلكترونية لاعتبار أجهزة الهاتف و الفاكس وسائل إلكترونية تستعمل في تقديم خدمات حكومية سواء للمواطنين أو قطاع الأعمال أو الإدارات الحكومية فيما بينها.

غالبا ما نجد هذا النوع في دول العالم الثالث، و يعود سبب الإعتماد على تكنولوجيا الفاكس و الهاتف للبدء في استخدامات الحكومة الإلكترونية إلى ما يلي:

- عدم الحاجة إلى استثمارات كبيرة مكلفة و لا لوقت طويل لإنشاء بنية تحتية لها على المستوى الوطني مقارنة بما تتطلبه تكنولوجيا الإنترنت،¹
- الانتشار الواسع لهذه التكنولوجيا في معظم الدول خاصة دول العالم الثالث التي يعاني أغلبها من ضعف الإقتصاد الوطني و عدم قدرتها على مسايرة تطورات العصر ،

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة العامة: الأسس العلمية و الإستراتيجيات المستقبلية للتغيير و الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص: 129.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- بساطة استخدامها و عدم حاجة المواطنين للتدريب على استخدامها و هذا راجع لبساطة التقنيات المعتمدة فيها و نظرا لتقدمها خدمات بسيطة،
 - إنخفاض كلفة الحصول على تكنولوجيا الفاكس و الهاتف خاصة بالنسبة للمواطن مقارنة بكلفة الحصول على الحواسيب الآلية و على خط الإنترنت،¹
 - يمكن للمتعامل في هذه المرحلة الإعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن العمومية و المنازل، و الذي يوفر خدمات ذات تكلفة معقولة، إذ يمكن الأفراد من الإستفسار عن الإجراءات، الوثائق و الشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل،
 - يمكن للأفراد في هذه المرحلة إستعمال الفاكس لإرسال و استقبال الوثائق و الإستمارات و غيرها،
 - كما ذكرنا أنفا تناسبها مع الدول التي تفتقر لبنية تحتية للاتصالات تكفي لاستخدامات الإنترنت فهي تحتاج فقط لبنية تحتية مكونة من شبكات اتصال معتمدة على خطوط الهاتف.
- و يتمتع هذا النوع من الحكومة الإلكترونية بأهمية بالغة كونها تعتبر اللبنة الأساسية للحكومة الإلكترونية و المنطلق نحوها فهي تمهد الطريق لتبنيها.
- من ناحية أخرى نجد أنه في ظل الحكومة الإلكترونية المعتمدة على تكنولوجيا الفاكس و الهاتف تقوم "الحكومة بتقديم الخدمة المركزية عن طريق مركز المناذاة "Call center" حيث يمثل ذلك محطة لتجميع و تصنيف المكالمات و الفاكسات الواردة، و من ثم إعادة توجيهها إلى الدوائر الحكومية ذات العلاقة؛ و تقوم الحكومة أيضا بإدارة الوثائق و فهرستها ضمن نظام مناسب ليتسنى استخدامها و الرجوع إليها من قبل عدة دوائر حكومية أو من صاحب العلاقة نفسه"².
- و لكن هذا النوع يحتاج إلى عدة متطلبات قد يشكل غيابها عائق أمام نجاحه و قد تفقد المستخدم الثقة فيها، و أهم هذه المتطلبات ما يلي:
- توفير إمكانية ضمان وصول أي وثيقة أو التأكد من إعلام المستخدم عن موعد تجهيز هذه الوثائق للعمل على استلامها،
 - توفير معلومات عن طريق الإتصالات عن الحالة أو المرحلة التي وصلت إليها الوثيقة أو الخدمة للمستخدمين الذين طلبوها.³

¹ عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 101.

² عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 101.

³ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة العامة: الأسس العلمية و الإستراتيجيات المستقبلية للتغيير و الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص: 129.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

من خلال ما سبق تتضح لنا مميزات الحكومة الإلكترونية المعتمدة على تكنولوجيا الفاكس و الهاتف و التي تلخص في:

- أنها تمثل منطلق ضروري و لبنة أساسية للحكومة الإلكترونية الشبكية (المعتمدة على تكنولوجيا الإنترنت) و هذا النوع سنعود له بالتفصيل في العنصر الموالي،
- تتميز بانتشارها الواسع في دول العالم الثالث،
- ملاءمتها للمستوى الثقافي لكافة شرائح المجتمع، و كذا ملاءمتها لحالة المواطن سواء كان سليما أو من ذوي الإحتياجات الخاصة)،
- تمثل مرحلة إنتقالية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني للحكومة،
- قلة التعاون و المشاركة بينها و بين القطاع الخاص إن لم نقل منعدم، أي أنها تتميز بالدور السلبي للقطاع الخاص،
- محدودية دور المواطن في هذا النوع من الحكومة الإلكترونية فهو يقتصر على الإستعلام و تتبع مسار الوثائق دون أية إجراءات أخرى،
- اعتمادها على الوثائق الورقية في جميع تعاملاتها و خدماتها على الرغم من وجود إمكانية تناقلها و تبادلها بطريقة إلكترونية و بالرغم كذلك من توفير خدمات الإستعلام بشكل إلكتروني،
- إنخفاض تكلفتها¹.

أما ما يعاب على هذا النوع نجد عديد العيوب المتمثلة فيما يلي:

- استمرار الروتين و التعقيد في الإجراءات و عدم التخلي عن النماذج الورقية،
- استمرار المشاكل الإدارية بل و استفحالها كالفساد الإداري، البيروقراطية الشديدة،
- زيادة مصاريف و تكلفة الخدمات،
- أن العميل هو من يذهب إليها.

أما عن مزاياها فنجد من بين المزايا التي تتمتع بها الحكومة الإلكترونية البدائية منها:

- تيسير تبادل المعاملات بين الإدارات العمومية خاصة،
- خلق قناة اتصال بين الإدارة الحكومية و المواطنين رغم بساطتها و بساطة الخدمات التي تقدمها،
- إنخفاض تكلفة مشاريع بناء البنية التحتية لها مقارنة لمشاريع البنية التحتية المعلوماتية،
- اكتساب المتعاملين خاصة المواطنين تجربة فيما يتعلق بنمط الخدمات الإلكترونية.

إذن الحكومة الإلكترونية المعتمدة على تكنولوجيا الفاكس و الهاتف أو البدائية هي بداية الطريق للتحول إلى الحكومة الإلكترونية خاصة في الدول النامية رغم أنها لا تغير كثيرا في ملامح الخدمات الحكومية.

¹ عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 101.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

ثانيا- الحكومة الإلكترونية الشبكية

الحكومة الإلكترونية الشبكية هي تلك التي توفر خدماتها على شبكة الإنترنت عن طريق بوابتها الإلكترونية، وهي أكثر تطورا من النوع الأول، كما أنها تعتمد في خدماتها على تكنولوجيا الفاكس و الهاتف بالإضافة إلى تكنولوجيا الإنترنت و الحواسيب الآلية، و تسمى الشبكية كونها تعتمد و تتركز في توفير خدماتها و في معاملاتها على نوعين من الشبكات: الشبكات الحاسوبية و شبكات الإتصال و على الأخص شبكة الإنترنت.

تم الإستفادة من خدمات هذه الحكومة عن طريق الإجراءات التالية:

- دخول طالب الخدمة إلى الموقع الإلكتروني للحكومة،
- ملء الإستمارة الخاصة بالخدمة المطلوبة و تلبية الشروط و الوثائق المطلوبة منه للتأكد فيما بعد من شخصيته و صحة وثائقه،

- دفع قيمة الخدمة إذا كانت غير مجانية بإحدى الطرق التالية وفقا لنظام الدفع و التعامل المالي الذي تتبعه الدولة¹ و الذي يكون إما:

أ- نقدا: و هنا نميز بين نوعين من النقود:

- النقود التقليدية: التي يمكن دفعها مباشرة إلى مؤسسات الدولة و استلام وصل سداد تلك الرسوم.²
- النقود الإلكترونية أو الرقمية: و هي حسب شركة أيرست أنديونغ: "مجموعة البروتوكولات و التوقع الرسمية التي تتيح للعمليات الإلكترونية أن تحل فعليا محل العملات التقليدية أي أن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ للنقود التقليدية."³

- الشيك: و هنا أيضا نميز بين:

- الشيك العادي: "عبارة عن ورقة مصرفية يطلب بها الساحب من المصرف أو البنك المسحوب عليه أن يدفع بمقتضاه و بمجرد الإطلاع عليه مبلغا محددًا من المال إلى المستفيد حامل الشيك، و هو أداة وفاء تجري مجرى النقود في المعاملات التجارية و التبادلات المصرفية"⁴.
- الشيك الإلكتروني: هو "رسالة إلكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك و يقوم بمهمته كوثيقة تعهد بالدفع و يحمل توقيعًا رقميًا يمكن التأكد من صحته إلكترونيا"⁵.

¹ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 73.

² نفس المرجع، ص: 73.

³ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، المرجع السابق، ص: 24-25.

⁴ عبد العزيز سعد، جرائم الإعتداء على الأموال العامة و الخاصة، سلسلة تبسيط القوانين (2)، ط5، دار هومة للنشر و التوزيع، الجزائر، 2005، ص: 45.

⁵ إبراهيم بخي، المرجع السابق، ص: 73.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- كميالة الدفع عند الطلب: و "هي تشبه الشيكات التقليدية؛ يصدرها طرف وسيط بحيث يتصل الزبون و يعطي الوسيط كافة البيانات الشخصية، رقم الحساب، اسم البنك و غيرها من البيانات و من ثم يقوم هذا الوسيط بطبع شيك يشبه الشيك الشخصي بدون توقيع ثم يقوم بدفعه و إتمام الصفقة مقابل رسوم"¹.

- النظام الإلكتروني للدفع: يتم بالنقر مرة واحدة بزر الماوس لإتمام الصفقة و تتم العملية²، و هو يعتمد على نظام بطاقة الإئتمان و مختلف البطاقات المستخدمة في الدفع الإلكتروني أو نظام العملة الإلكترونية الحكومية و غيرها من أنظمة الدفع الإلكترونية.

- عن طريق مختلف البطاقات المستخدمة في الدفع الإلكتروني: كبطاقات الإئتمان، البطاقات البنكية (البلاستيكية و المغناطيسية)، بطاقات الصرف البنكي، البطاقات الذكية،..

و استكمالاً لإجراءات الحصول على الخدمات الإلكترونية الحكومية فإنه بعد القيام بالخطوات السابقة يتم أداء الخدمة المطلوبة إلى صاحبها عن طريق بريده الإلكتروني أو عن طريق الجهات المختصة.

إن أهم ما يميز هذا النوع من الحكومة الإلكترونية مقارنة بباقي أنواعها حسب هذا التصنيف ما يأتي:

- تكلفة بنيتها التحتية الباهضة لأنها - إضافة إلى شبكات الإتصال التي يحتاجها النوع الأول من الحكومة الإلكترونية- نجدها تحتاج إلى شبكة الإنترنت و شبكات الحاسب كأساس لها و غيرها من شبكات الإتصال،
- تفعيل الشراكة مع القطاع الخاص مما يمنحها دوراً هاماً في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية،
- إيجابية دور المواطن،
- أنه يتم التحول إليها و تطبيقها تدريجياً عبر عدة مراحل و ليس دفعة واحدة مع الإعتماد على نماذج تجريبية مصغرة لمعرفة مدى نجاحها و متطلباتها و كذا معوقاتهما،
- أنها أقل ذكاء من نظيرتها الحكومة الإلكترونية عبر الموبايل أو النقالة و أكثر ذكاء من سابقتها الحكومة الإلكترونية البدائية (المعتمدة على تكنولوجيا الفاكس و الهاتف)، فهي تحتل مرتبة أو درجة وسطاً من حيث الذكاء بين هذين النوعين،
- توجهها نحو ذهاب الحكومة إلى العميل بدل ذهاب العميل إليها و استهدافها تحقيق ذلك،
- تمثل أساس الحكومة الإلكترونية عبر الموبايل.

هذه لمحة عن بعض مميزات الحكومة الإلكترونية الشبكية التي يمكن تطويرها بتطور التكنولوجيا الحديثة التي أفرزت وسائل اتصال ذكية و محمولة مما أدى إلى ظهور نوع ثالث من الحكومة الإلكترونية و هو الحكومة الإلكترونية النقالة أو عبر الموبايل و هذه سنتعرف عليها في العنصر الموالي.

¹ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 74.

² نفس المرجع، ص: 74.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

ثالثا- الحكومة الإلكترونية عبر الموبايل

تختلف مسميات هذا النوع من الحكومة الإلكترونية فهناك من يطلق عليها اسم الحكومة الإلكترونية عبر الموبايل و هناك من يسميه الحكومة الإلكترونية النقالة أو المتنقلة و هناك من يفضل تسميته بالحكومة الإلكترونية المحمولة... و يعزى سبب هذه التسمية إلى اعتماد الحكومة في تقديم خدماتها الإلكترونية على الهواتف النقالة و الحاسبات المحمولة و اللوح الإلكتروني خاصة تلك التي تتسم بالدكاء و التي أفرزها التطور التكنولوجي المستمر الذي تحاول الحكومات مواكبته لتقديم خدماتها.

تشمل الحكومة الإلكترونية عبر الموبايل: "كل الخدمات التي يقدمها مشروع الحكومة الإلكترونية عبر الرسائل القصيرة SMS و باستخدام رقم خاص للحكومة يكون مجانيا و يتم وضع رموز خاصة بكل خدمة من الخدمات"¹. و هناك من يعرفها بأنها " إستراتيجية ينطوي تنفيذها على استخدام جميع أنواع التكنولوجيا اللاسلكية والنقالة، و الخدمات و التطبيقات و الأجهزة لتحسين الفوائد للأطراف المشاركة في الحكومة الإلكترونية بما في ذلك المواطنين و الشركات و كافة الوحدات الحكومية"².

و هي أيضا: " امتداد للحكومة الإلكترونية من خلال الإستفادة من التقنيات المستعملة لتقديم الخدمات العامة"³.

كما تعرف أيضا بأنها: " مجموعة فرعية من الحكومة الإلكترونية، و هي قناة ممكنة لتقديم الخدمات للمواطنين، و لا يمكن اعتبارها كبديل للحكومة الإلكترونية"⁴.

من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أنها اختلفت في تحديد مفهوم الحكومة النقالة هل هي مفهوم جديد أو نوع قائم بحد ذاته أم أنها جزء أو امتداد للحكومة الإلكترونية و ليست بديلا لها، و من خلال بحثنا و اطالعنا على عدة دراسات وجدنا أن الحكومة النقالة في العديد من الدول خاصة دول العالم الثالث ليست سوى إحدى تطبيقات الحكومة الإلكترونية و لم ترقى لأن تكون نوعا قائما بحد ذاته و يعزى ذلك للوسائل التكنولوجية المستخدمة كالهواتف النقالة التي يعاب عليها في كثير من الأحيان عدم قدرتها على استيعاب و تخزين البيانات الضخمة التي قد تحتاج إليها بعض الخدمات و هذا يعتبر أهم عائق إلى جانب عديد العوائق المختلفة، لكن رغم ذلك فإنه يمكن أن يفرز التطور التكنولوجي المستمر أجهزة نقالة تسمح بقيام حكومة نقالة قائمة بذاتها مختلفة عن الحكومة الإلكترونية

¹ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 82.

²Johan Hellstron, Mobile phone for good governance – challenges and way for word, Darftdiscussion paper , p :03, Web site :www.w3.org/2008/10/MW4D.../papers/hellstrom_gov.pdf.

³Sho .Zukang and other, Mobile technologies for responsive government and connected societies , published by organisation for economic co-operation and development (OECD) and international telecommunication union (ITU) , 2011, p : 18 ,Web site :www.oecd-org/publishing/corriqenda.

⁴Claire Huijnen, Mobile tourism and mobile government : an invortry, european centre digital communication EC/DC, april 2006, p : 46.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

القائمة حاليا و ليست جزءا منها و هذا ما تطمح الدول خاصة المتقدمة منها إلى تحقيقه، و هي تسعى لذلك من خلال مشاريع الحكومة الذكية.

و نشير إلى أن هناك من ميز بين ثلاثة أنواع من الحكومة النقالة هي¹:

-**الملحق supplement**: يعني أن الأجهزة النقالة أضافت قناة لخدمات الحكومة الإلكترونية و العمليات القائمة. و مثال ذلك ما نجده في جمهورية كوريا التي أضافت بوابات لاسلكية و واجهة للخدمات الإلكترونية مثل: تذاكر النقل و التحدد و هي تقتصر على خدمات الحكومة الإلكترونية الحالية؛

-**الموسعة Expand**: تسمح الأجهزة النقالة واسعة النطاق بوصول الخدمات إلى المواطنين المستبعدين من قبل؛

- **المبتكرة Innovate**: تستخدم الأجهزة النقالة لتطور خدمات جديدة للخدمات المقدمة و الحكم الراشد، و مثالها في جمهورية الكونغو الديمقراطية أين تسمح الأجهزة النقالة للمواطنين بالمشاركة في الميزانية بالتصويت على كيفية إنفاق الميزانيات المحلية، لكن ما يعوق هذا النوع من الحكومة النقالة هو أن مدى الابتكار يعتمد على القيود السياسية و الإقتصادية و القدرات المحلية، و أنها قد تحتاج إلى مزيد من الوقت.

نلاحظ على هذا التقسيم لأنواع الحكومة النقالة أنه اعتمد على مراحل التحول التدريجي نحوها ففي مرحلة أولى تكون الخدمات المقدمة عن طريق الوسائل النقالة محدودة بحيث يكون استخدام هذه الوسائل التكنولوجية كجزء من الوسائل المستخدمة في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية و بالتالي تكون الحكومة النقالة جزء أو فرع من الحكومة الإلكترونية و تسمى في هذه المرحلة بالملحق أي الملحق أو الإضافة للحكومة الإلكترونية، و في المرحلة الثانية يتم توسيع نطاق استعمال الأجهزة النقالة في الخدمات الحكومية، و يشمل التوسيع هنا نطاق الإستعمال و النطاق الجغرافي بحيث تصل إلى المواطنين المستبعدين من قبل، و هنا تسمى الحكومة النقالة بالموسعة، في حين يتم في مرحلة ثالثة ابتكار خدمات جديدة تقدم باستخدام الأجهزة النقالة و تسمى في هذه الحالة بالمبتكرة، و عليه يستخلص من هذا التقسيم أن التحول من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة النقالة يمر بمراحل يتدرج خلالها في استخدام الأجهزة النقالة في تقديم الخدمات.

رغم العلاقة الوطيدة بين الحكومة الإلكترونية و الحكومة النقالة أو المنتقلة و المتمثلة في " علاقة الجزء من الكل حيث إن الحكومة النقالة جزء مكمل للحكومة الإلكترونية و إضافة لها و بالتالي فهما ليسا كيانين منفصلين"²، و رغم وجود بعض نقاط التداخل و التشابه (التمثلة في كونهما يعتمدان على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات و هذا ما يجعلهما يتواجدان في العالم الافتراضي، وجود عدة تحديات تواجههما يفرضها العالم الافتراضي بعضها

¹Siddhartho Raja , and other, Making government mobile, information and communication, 2012, p : 88.

²Farshid Ghyasi, Ibrahim Kushchen, m- government : cases of develping countries, mobile government Lab (mgovLab), may 2004 , p :03, Web site :www.mgovlab.org

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

خاصة بالحكومة النقالة،¹؛ رغم ذلك إلا أنه توجد بعض الفوارق بين الحكومة الإلكترونية و الحكومة المتنقلة و التي تكمن فيما يلي:

- اعتماد الحكومة النقالة على استخدام التكنولوجيات المتنقلة مثل: الهواتف النقالة، أجهزة المساعد الرقمي الشخصي، WiFi، Bluetooth، و الشبكات اللاسلكية في تقديم الخدمات، بينما تستخدم الحكومة الإلكترونية إلى جانب هذه التكنولوجيا كل التكنولوجيات الحديثة السلكية و اللاسلكية النقالة و الثابتة و مختلف الشبكات في تقديم الخدمات.

- أن الخدمات المتاحة من قبل الحكومة النقالة محدودة مقارنة بالخدمات التي تتيحها الحكومة الإلكترونية و هذا راجع إلى افتقار الوسائل النقالة خاصة الهاتف النقال إلى القدرة على نقل كمية كبيرة من المعلومات خاصة المعلومات المعقدة، إلى جانب افتقارها للعديد من الميزات التي يمتلكها جهاز الحاسب الآلي و الإنترنت منها أن خدمة الرسائل القصيرة لا تنقل أكثر من 160 حرفا مقارنة بالبريد الإلكتروني الذي يمكنه نقل كمية كبيرة من البيانات².

- أن خدمات الحكومة النقالة تصل إلى جمهور أكبر مقارنة بخدمات الحكومة الإلكترونية من خلال الأجهزة النقالة نظرا لعدة أسباب منها:

- إنخفاض تكلفة الوسائل التكنولوجية المستخدمة،
- سهولة استخدام التكنولوجيا النقالة و انتشارها الواسع بين الناس،
- تمكن أغلب فئات المجتمع إن لم نقل كلها من استعمال التكنولوجيا،
- أن هذه التكنولوجيا لا تحتاج إلى خبرة أو تدريب لاستخدامها مقارنة باستخدام أجهزة الحاسب الآلي و الإنترنت³.

- إنخفاض تكلفة وسائل التكنولوجيا النقالة المستعملة في الحكومة النقالة مقارنة بتكلفة الوسائل التكنولوجية للحكومة الإلكترونية مما يجعلها متاحة لأغلب المستخدمين.

- تتيح الوسائل التكنولوجية النقالة للحكومة النقالة إيصال خدماتها للمستخدمين في مختلف المناطق الجغرافية حتى النائية منها و بأسرع وقت و هذا ما لا نجده في الحكومة الإلكترونية.

- الحكومة المتنقلة تمثل مرحلة متقدمة من الحكومة الإلكترونية.

¹Tien Nguyen and other, op.cit, Web site : ibm.com/redbooks.

² Farshid Ghyasi, Ibrahim Kushchen,op.cit, p : 03.

³Demir Cilingir, Ibrahim Kushchu, E- government, and m- government :concurrent leaps by Turkey, mobile government mobile government Lab (mgovLab), may 2004 , p :08, Web site :www.mgovlab.org.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تتميز بتفاعلها مع أربعة مجموعات هي المواطنون، الحكومة، قطاع الأعمال و الموظفين، و هي نفس المجموعات التي تتفاعل معها الحكومة الإلكترونية العادية إلا أن ما يميز التفاعل في ظل الحكومة النقالة هو أنه أكثر فعالية و جودة.

- تتسم بذلك لا تضاهيها فيه الحكومة الإلكترونية سواء الشبكية أو البدائية.

إن خدمات الرسائل القصيرة التي تقدمها الحكومة الإلكترونية تعتبر إحدى الخدمات المشتركة بين مختلف الوزارات و المؤسسات الحكومية مقابل قيمة معينة تخصم من رصيد المستخدم المعبأ بشريحة الهاتف¹.

و تتنوع الرسائل القصيرة المستخدمة لتقديم الخدمات الحكومية المتنقلة إلى نوعين:

- رسائل دفع المعلومات باتجاه المستخدم **push messages**: هذا النوع من الرسائل القصيرة ترسله مختلف المؤسسات الحكومية إلى المواطنين دون طلب منهم حيث يتعلق موضوعها إما ب:

- حملات توعية: كتلك الرسائل القصيرة التي ترسلها وزارة التجارة الجزائرية للمواطنين إلى هواتفهم و نذكر منها على سبيل المثال الرسالة القصيرة التي جاء نصها كالتالي: "أبق بعض الأطعمة مثل اللحوم و منتجاتها بعيدا عن الأطعمة الأخرى أثناء الحفظ أو التحضير"، و هذا النوع من الرسائل يصل إلى المواطن من الرقم "812".

- معلومات معينة: أن هذه الرسائل التي ترسلها الحكومة تحاول من خلالها إيصال معلومة معينة تتعلق بإحدى اهتمامات المواطن كالرسالة التي وصلت للمواطنين من وزارة الداخلية الجزائرية و المتعلقة بمنح جواز سفر استعجالي، وكمثال آخر نجد "خدمة توقعات الطقس لمعظم المدن في سلطنة عمان التي يتيحها الطيران المدني و الأرصاد بالتعاون مع مؤسسة عمان موبايل حيث تسمح هذه الخدمة للمستخدمين تلقي تقارير عن الطقس على هواتفهم النقالة"².

و نشير إلى أن المعلومات التي يتم إيصالها للمستخدمين بصفة عامة و المواطنين بصفة خاصة تنقسم إلى قسمين:

- معلومات عامة: تشمل معلومات عن: الطقس، السياحة، الترفيه، الصحة، السلامة العامة،..

- معلومات محددة: مثل أسعار الصرف، أسعار السوق، نتائج الامتحانات،..³

-رسائل تذكيرية: هذه الرسائل الهدف منها تذكير المواطنين بمواعيد معينة كمواعيد تسديد الفواتير، أو بأرقام معينة توضع تحت الخدمة كتلك الرسائل التي تصل للمواطنين من مؤسسة الدرك الوطني الجزائري و التي تذكر المواطنين

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 109.

²Sayd Jafar Naqvi, Hafedh Al- Shihi, m- government services initiatives on Oman, issue informing science and information technology , vol 06, 2009, p : 820.

³Sho .Zukang and other, op.cit, p : 29.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

بالرقم الأخضر الموضوع تحت تصرفهم للإبلاغ عن أي انشغال يتعلق بالسلامة العامة، و في بريطانيا نجد كمثال عن هذه الرسائل تلك التي يتلقاها المواطنون تحظرهم بدفع الإيجار، و تلك الرسائل الموجهة للشهود لإخطارهم عن إلغاء أو تأجيل الجلسات في محكمة التاج ببريطانيا و ذلك من طرف هذه المحكمة¹.

و تتميز push Messages بعدد الميزات التي نلخصها فيما يلي:

- أنها مجانية،
- أنها تصل للمواطن دون طلب منه حيث إن المؤسسات الحكومية ترسلها من تلقاء نفسها بين الفينة و الأخرى بناء على عدة معايير منها: المناسبات التاريخية كرسائل التوعية بالأيام الوطنية و العالمية مثل: يوم 30 مارس اليوم المغربي للتبرع بالدم و غيره من الأيام الوطنية و العالمية، فترسل هذه الرسائل للتذكير بهذه الأيام و التحسيس بها.. ،
- أنها تقرب الحكومة من المواطن بحيث تجعله يشعر باهتمام مختلف المؤسسات الحكومية بصحته و سلامته و مختلف شؤونه و هذا يمنحه نوع من الثقة بهذه المؤسسات؛
- أنها تخلق قناة تواصل بين الحكومة و مختلف عملائها خاصة المواطنين منهم،
- تتميز push Messages بأنها خدمات إعلامية تقدمها الحكومة المتنقلة،
- لا تتميز بأي خطوات للحصول عليها إنما تتم الإستفادة منها تلقائياً دون طلب من المستخدم،
- أنها أحادية التفاعل فالطرف المتفاعل الوحيد فيها هو المؤسسات الحكومية،
- أنها ثنائية اللغة بحيث تصل المواطنين بلغتين مراعية في ذلك المستوى الثقافي للمواطنين و لغاتهم.

- رسائل سحب معلومات من قبل المستخدم pull Message : هذه الرسائل تصل المؤسسات الحكومية من طرف المستخدم من أجل طلب خدمة أو معلومة معينة، ليستقبل بعدها المرسل رسالة متعلقة بالخدمة أو المعلومة المطلوبة؛ و مثالها الإستفسار عن تاريخ انتهاء رخصة السيارة في الأردن حيث " يتم إرسال رسالة قصيرة تحمل رقم 61 ثم فراغ ثم رقم السيارة إلى الرقم "94444²، "دفع رسوم وقوف السيارات عن طريق الرسائل القصيرة في مسقط بعمان وفقا لنظام الوقوف النقال الذي وضعته بلدية مسقط حيث يتم إرسال الرسالة متضمنة رقم لوحة السيارة إلى الرقم 90091 و الحصول على رسالة تأكيد مع الوقت المخصص، و قبل انتهاء الوقت بـ 5 دقائق ترسل البلدية رسالة تذكير للسائقين بنقل سياراتهم أو تحديد وقوف السيارات الخاصة بهم"³.

تتميز هذه الرسائل بعدة خصائص هي:

¹Claire Huijnen,op.cit, p : 55.

²صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 139، 141.

³Sayd Jafar Naqvi, Hafedh Al- Shihi, op.cit, p : 820.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- أنها ذات قيمة مالية أي أنها غير مجانية حيث إن قيمة هذه الرسائل تخصم من رصيد الهاتف للمرسل، و تكون هذه القيمة محددة سلفا من طرف الحكومة مع احتساب أو عدم احتساب الرسوم و الضرائب،
- أنها غير تلقائية و إنما تكون بطلب من المستخدم عند حاجته إلى الخدمة،
- أنها محددة المواضيع مسبقا فهي تتعلق بخدمات تحددها الحكومة مسبقا في قائمة وفقا لاحتياجات المستخدم، و بالتالي فهي لا تمتلك التنوع في المواضيع كما تمتلكه رسائل دفع المعلومات باتجاه المستخدم،
- تتميز بتفاعل ثنائي بين المستخدم و المؤسسات الحكومية إذ أن المستخدم يقوم بطلب الخدمة و المؤسسات الحكومية تقوم بالرد وتلبية الخدمة المطلوبة،
- أنها وسيلة سريعة و فعالة لأداء الخدمات.
- تتميز بتقديم نوعين من الخدمات هما¹:

- **خدمات تفاعلية:** تكون عند الطلب، حيث إنه من خلال خدمات الهاتف النقال التفاعلية يمكن للجهات المشاركة التفاعل مع الحكومة و إرسال استفسارات، تعليقات أو طلبات الخدمة لوكالات محددة، و يمكن لهذه الجهات المشاركة للوصول إلى النماذج و الطلبات و قواعد البيانات.

- **خدمات المعاملات:** مع خدمات الهاتف النقال المعاملاتية، يمكن للجهات المشاركة (المستخدمين) إتمام معاملاتهم مع الحكومة إلكترونيا وفقا لما يروونه مناسباً، و يشمل هذا النوع من الخدمات خيارات الخدمة الذاتية لدفع الضرائب، تقديم الإقرارات الضريبية،..

أما عن كيفية الاستفادة من خدمات الحكومة النقالة وفقا للنوع الثاني من الرسائل القصيرة (اقتصرنا على النوع الثاني كون الاستفادة من النوع الأول تكون تلقائية دون طلب من المستخدم) تكون كالتالي:

- تحديد الخدمة أو المعلومة المراد طلبها من قائمة الخدمات التي تحددها الحكومة مسبقا و يتم الحصول على هذه القائمة وفقا لخطوات محددة تختلف من دولة إلى أخرى كإرسال رسالة فارغة إلى الرقم الذي تضعه الحكومة من أجل استقبال رسائل المستخدمين لأداء الخدمات التي يرغبون في أدائها واستقبال رسالة متضمنة قائمة الخدمات وطريقة الاستفادة من الخدمات أو المعلومات و هذا ما تعمل به الأردن؛

- بعد تحديد الخدمة المراد طلبها و التعرف على الرقم أو التشفير المحدد لها يتم إرسال رسالة متضمنة رقم الخدمة أو تشفيرها مرفقة بالمعلومات الضرورية لأداء الخدمة إلى الرقم الخاص بالحكومة²؛

- يتم أداء الخدمة أو الحصول على المعلومة.

¹Tien Nguyen and other, op.cit, p : 10.

² عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 83 .

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و في هذا الإطار نشير إلى أن هناك رقمين خاصين بالحكومة الإلكترونية النقالة أحدهما يستعمله المستخدمون المقيمون خارج الدولة، و نذكر على سبيل المثال في الأردن نجد أن الحكومة قد وضعت رقمين خاصين بالحكومة الإلكترونية النقالة للحصول على خدمات الرسائل القصيرة فالرقم الخاص بالمستخدمين المقيمين بالأردن هو الرقم 9444، أما المستخدمين المقيمين خارج الأردن فيستعملون الرقم 9629751444¹؛ كما نشير أيضا إلى أنه قد تختلف خطوات الحصول على خدمة الرسائل القصيرة تبعا لمحل إقامة المستفيد أي تبعا لما إذا كان مقيما بداخل الدولة أو خارجها، و مثالنا على هذا خدمات الرسائل القصيرة في الأردن الموجهة لصالح المواطنين المقيمين بالخارج إذ أنه للحصول على خدمة أو معلومة معينة يتطلب ذلك من المستخدم إرسال رسالة فارغة إلى الرقم 9629751444 ليستلم بعدها رسالة تحتوي أرقاما للإستعلام سواء على الخدمات أو المؤسسات فيختار إما الرقم المحدد للحصول على الخدمات مع الخطوات اللازمة للحصول عليها أو الرقم المحدد للوصول إلى مؤسسة معينة حسب حاجاته، ثم يتلقى فيها بعد الرد على ذلك ليتمكن فيما بعد من تحديد الخيار المطلوب و رقمه و تشفيره و إرساله بنفس الطريقة المذكورة سابقا للحصول على الخدمة أو المعلومة المطلوبة².

إن اعتماد نظام الحكومة النقالة في تقديم خدمات الحكومة ينجر عنه عديد الإيجابيات و في المقابل عديد السلبيات فمن إيجابياتها نجد:

- الوصول إلى جمهور أوسع حتى أولئك الذين يعيشون في المناطق النائية أو المعاقين أو الذين لا يجيدون استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تعتمد عليها الحكومة الإلكترونية،
- المساهمة في تنمية الإقتصاد من خلال ما توفره من تكاليف و تحصيله من إيرادات مع إنخفاض تكلفتها المالية،
- تعزيز الشفافية و المساءلة في تقديم الخدمات،
- خلق قناة تواصل فعالة مع الشركاء خاصة المواطنين منهم فهي تصل إليهم أينما كانوا و يصلون إليها من حيثما كانوا و في أي وقت،
- المساهمة في ترقية الصحة العامة و السلامة العامة من خلال حملات التوعية التي تقوم بها الحكومة عبر الرسائل القصيرة التي تصل للهواتف النقالة للمواطنين مما قد يجد من عديد الأمراض و الأوبئة كالتسممات و غيرها و بالتالي تساهم في رفع نسبة الوقاية من الأمراض مما يخفض تكلفة الأدوية و العلاج، كما قد يجد من عديد المخاطر الأمنية التي تهدد سلامة المواطن من خلال الأرقام التي توضع تحت تصرفهم،...
- بساطة استخدام التكنولوجيا النقالة التي تعتمد عليها،

أما عن سلبيات الحكومة النقالة التي قد تضعف ثقة المواطن بها و تفقده الرغبة في المشاركة في برامجها فمنها:

- مشكلة عدم الرد أو الإبطاء في الرد على الرسائل القصيرة التي يرسلها المستخدم لطلب خدمة،

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 144.

² صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 144.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- ضعف شبكات الإتصال و انقطاعها في الكثير من الأحيان خاصة في المناطق النائية،
- محدودية الخدمات المقدمة عبر SMS نظرا لخصائص التكنولوجيا النقالة المستخدمة خاصة في الدول النامية،
- إشكالية الأمن و الخصوصية و هي نفس المشكلة التي تعاني منها الحكومة الإلكترونية.

إذن الحكومة النقالة هي حكومة تستغل التكنولوجيا النقالة و الشبكات اللاسلكية في أداء خدماتها في شكل رسائل قصيرة تكون إما متبادلة بين المستخدم والحكومة (pull Message) أو مرسله فقط من طرف الحكومة إلى المستخدم (push Messages) و يعتبرها الكثيرون جزءا من الحكومة الإلكترونية و امتدادا لها و وجهها مطورا لها، لكن تختلف عنها في العديد النقط رغم التفاعل الكبير بينها؛ كما أن لها عديد الإيجابيات و عديد السلبيات.

هذا عن الحكومة النقالة، أما عن خلاصة هذا الفرع فإننا تطرقنا فيه إلى تصنيف الحكومة الإلكترونية حسب وسائل الإتصال المستخدمة في أداء خدماتها و هي تختلف من مرحلة إلى أخرى من مراحل تطور الحكومة الإلكترونية بحيث نجد في مرحلة أولى تعتمد على تكنولوجيا الهاتف و الفاكس و بالتالي تكون فيها الحكومة الإلكترونية بدائية تنتشر في دول العالم الثالث و تتميز بعدة ميزات منها: إنخفاض مستوى الشراكة مع القطاع الخاص، البساطة، ملاءمتها للمستوى الثقافي لكافة شرائح المجتمع..؛ في حين نجد في مرحلة لاحقة نوع ثان أفرزه التطور التكنولوجي المتسارع و هو الحكومة الإلكترونية الشبكية و هذه من تسميتها بنجدها تعتمد على مختلف شبكات الإتصال خاصة الإنترنت و شبكات الحاسب الآلي، هي أكثر تطورا من الأولى، كما أنها تمثل الحكومة الإلكترونية المعروفة حاليا؛ إلى جانب هذا نجد نوع آخر من الحكومة الإلكترونية يعتبره البعض جزءا منها و البعض الآخر يعتبره صورة مطورة لها هو الآخر أفرزه التطور الحاصل في التكنولوجيا النقالة و يتمثل هذا النوع في الحكومة الإلكترونية النقالة أو عبر الموبايل، و هذا تختلف مسمياته، يعتمد على الرسائل القصيرة في تقديم الخدمات و التي تتنوع إلى نوعين: رسائل دفع الخدمات و رسائل سحب المعلومات ما يمنحه عدة مميزات و عدة إيجابيات لكن ذلك لا يغنيه عن وجود عدة سلبيات، و هو يتنوع إلى ثلاثة أنواع حسب مراحل تطوره حيث نجد الملحقة، الموسعة و المبتكرة.

الفرع الثالث: تصنيف الحكومة الإلكترونية حسب درجة الذكاء

الذكاء كما يعرفه الدكتور سعد علي الحاج بكري هو: " مهارة ذهنية تتضمن وظائف فكرية إدراكية (التعلم، التفكير، استنباط المسببات و البراهين و التطوير الذاتي) تتعامل مع المعلومات و تستنبط المعارف، و تشمل أيضا حفظ الخبرات و الإستفادة منها في تحديد التوجهات و اتخاذ القرارات " ¹.

و ينقسم الذكاء إلى: ذكاء عقلي بشري، ذكاء استراتيجي، اقتصادي، تنافسي، تسويقي و ذكاء صناعي، هذا الأخير نجده في كل ما ينتجه الإنسان من آلات و أجهزة و وسائل تتسم بقدرتها على محاكاة وظائف الذكاء

¹ سعد علي الحاج بكري، الحكومة الإلكترونية الذكية و آفاق المستقبل مقال منشور ضمن كتاب النظم الخبيرة في مكافحة الحريق في المنشآت المدنية، ط1، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2011، ص: 33، 35.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الإنساني¹ و تسهم في تحقيق الراحة و الرفاه له؛ و يعرف الذكاء الصناعي بأنه: "تصميم آلة قادرة على القيام بمهام تتطلب قدرا من الذكاء البشري و تستطيع أن تزيد من حصيلة خبراتها وتعلمها"²، و من بين الوسائل و الأجهزة المتصفة بالذكاء تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات التي استغلت في أداء الخدمات الحكومية مما طرح مفاهيم جديدة تتعلق بالحكومة الإلكترونية و الحكومة الذكية التي هي أكثر ذكاء من الأولى، و على هذا الأساس أي درجة ذكاء الحكومة الإلكترونية ارتكز تصنيفها في هذا الفرع.

و عليه كما سلف ذكره حسب هذا التصنيف تنقسم أنواع الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الإلكترونية العادية و هي المنتشرة حاليا في أغلب الدول و الحكومة الذكية و هي التي تحاول بعض الدول تحقيقها و التوجه نحوها، و سوف نقتصر في هذا التصنيف على دراسة الحكومة الذكية فقط لأن النوع الأول أي الحكومة الإلكترونية العادية تحدثنا عنها كثيرا في الفروع السابقة، لكن ذلك لا يعني التطرق لها من باب المقارنة مع الحكومة الذكية في سياق دراستنا لهذه الأخيرة و التي تكون كالتالي:

حيث أدى التطور المستمر لبرامج الحكومة الإلكترونية و مواكبة في ذلك التطورات التكنولوجية المستخدمة و ظهور الأجهزة الذكية إلى ظهور مفهوم جديد يعد امتداد للحكومة الإلكترونية و حقبة جديدة من حقب التطور التاريخي لها، عرف هذا المفهوم بالحكومة الذكية و الذي يمكن تعريفه بأنه: "تقديم الخدمات الإلكترونية و التطبيقات المعلوماتية المختلفة على الأجهزة الذكية، كالهاتف النقال و الأجهزة اللوحية و أجهزة المساعد الرقمي الشخصي المتصلة بالإنترنت، بحيث يمكن تقديم خدمات الحكومة الذكية من أي مكان و على مدار الساعة و بسرعة و دقة متناهيتين و عبر منصة موحدة للتطبيقات النقالة تقدم من خلالها خدمات الحكومة الذكية"³.

و لكي ترتقي الحكومة الإلكترونية إلى درجة وصفها بالحكومة الذكية يجب توافر عدة مواصفات فيها و هي⁴:

- أن تكون "حكومة مراعية للمستخدم: أي حكومة تقدم خدمات شخصية بطريقة تشعر الناس بأنهم مميزون"،
- أن تكون "حكومة منتبهة: أي أنها حكومة تصغي بانتباه إلى الناس بهدف التحسين المستمر"،
- أن تكون "حكومة قادرة على التوقع: أي تتوقع ما سيحتاجه الناس وكيف يمكن تلبية توقعاتهم بأفضل شكل ممكن"،
- أنها "حكومة متكاملة و مترابطة تعمل بوتيرة واحدة"،
- أنها "حكومة متجاوبة: أي تستجيب و تتكيف سريعا مع الاتجاهات و المتطلبات مع بروزها"،
- أنها "حكومة جديرة بالثقة: كونها تسعى لسكب ثقة الناس"،
- أنها "حكومة مبدعة و مبتكرة: فهي تبتكر حلولاً لكل التحديات".

¹ سعد علي الحاج بكري، المرجع السابق، ص: 76.

² عبيد صالح حسن المختار، المرجع السابق، ص: 76.

³ فهد بن ناصر العبود، الحكومة الذكية: المرجع السابق، ص: 19.

⁴ استراتيجية الخطة الوطنية لتحقيق أهداف الحكومة الذكية، الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات دبي، الإمارات العربية المتحدة، يناير 2015، ص: 19، على الموقع الإلكتروني: Plan+To+Support+Mobile+Gogovernment.ae/documents/10138/National، تاريخ الإطلاع: 2016/06/01.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- هذه المواصفات التي تتصف بها الحكومة الذكية تأتي و تنبثق عن عدة خصائص تميزها و تجعلها مختلفة عن الحكومة الإلكترونية العادية، هذه الخصائص تتمثل فيما يلي:
- أنها تأخذ" الطابع الاستباقي في تقديم الخدمة، حيث يكون هناك تنبيه للمستفيدين بقرب استحقاق مواعيد الخدمات عن طريق إرسال رسائل إلكترونية على هواتفهم النقالة"¹، كتنبيه المواطن بقرب موعد تجديد الرخص أو دفع الإيجار،..وهذا مالا نجده في الحكومة الإلكترونية،
 - تتسم بتمكن المستخدم من الحصول على الخدمة من موقعه و مكانه الفعلي بدلا من الحصول عليها من منزله أو مكان عمله أو من الأكشاك الإلكترونية عن طريق الإنترنت في الحكومة الإلكترونية،
 - أنها تعتمد على وسائل الاتصالات و المعلومات اللاسلكية كوسيلة مكملة لوسائل تقنية الاتصالات و المعلومات السلكية، بخلاف الحكومة الإلكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا الحاسب الآلي و الإنترنت في تقديم الخدمات،
 - أنه يتم الحصول على الخدمة المطلوبة من المرة الأولى بدلا من عدة نقرات على بوابة الحكومة الإلكترونية،
 - أنها أذكى بكثير من الحكومة الإلكترونية و ذلك لاعتمادها على أجهزة ذكية و تقديمها لخدمات ذكية،
 - أنها ذات بيانات مفتوحة،
 - إنسيابية العمل الحكومي و تدفق المعلومات بين مختلف القطاعات و الأجهزة الحكومية و زيادة التنسيق بينها نظرا لإمكانية تقييم الخدمة بشكل فوري من طرف المستخدمين من خلال قنوات التواصل الإلكترونية،
 - التفاعل الحيوي بين المستفيد و مقدمي الخدمة، إذ يمكن طلب و تقديم الخدمة في أي وقت و من أي مكان مع إمكانية تقييم الخدمات المقدمة عن طريق نفس القنوات الإلكترونية.²
 - أنها ذات خدمات متميزة، و هذا التميز تتجلى مظهره في الخصائص التالية:³
 - خدمات الحكومة الذكية هي "خدمات منتشرة و هذا راجع لكونها تقدم للمواطن و باقي المستخدمين و من دون تعقيدات حيثما و عندما يطلبونها"،
 - خدمات الحكومة الذكية هي "خدمات متكاملة و شاملة لتلبية تطلعات المستخدمين"،
 - خدمات الحكومة الذكية هي:"خدمات مبادرة بمعنى أنها تأخذ خطوات إستباقية عبر ترقب الإحتياجات و المتطلبات، حيث يتم تنبيه المستخدم بمواعيد استحقاق الخدمات قبل حلولها"،
 - خدمات الحكومة الذكية هي "خدمات متكيفة مع مختلف المستجدات و المتغيرات و اختلاف حاجات المستخدمين المتزايدة خاصة المواطنين منهم".

¹ فهد بن ناصر العبود، الحكومة الذكية، المرجع السابق، ص: 24.

² فهد بن ناصر العبود، الحكومة الذكية، ص: 20، 25.

³ استراتيجية الخطة الوطنية لتحقيق أهداف الحكومة الذكية، المرجع السابق، ص: 19.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

فضلا عن ذلك فإن العوامل المشجعة و المساعدة على التحول إلى الحكومة الذكية في العديد من الدول تشمل العوامل التالية:

- انتشار التكنولوجيا اللاسلكية و الأجهزة الذكية بشكل واسع و تطورها المستمر،
- تحقيق انتشار و قبول واسع لخدمات الحكومة الإلكترونية خاصة الخدمات التي تقدمها الحكومة من خلال الوسائل النقالة،
- انتشار تطبيقات الحوسبة السحابية التي تعرف بأنها: " استخدام مزود خدمة لتخزين و إدارة البيانات الخاصة على الإنترنت"¹،
- ظهور ما يعرف بإنترنت الأشياء، التي تعني ارتباط شبكة الإنترنت بالكائنات المادية و الأجهزة، الأدوات الموجودة في المنازل و الأسواق، و ظهور كذلك ما يعرف بالإنترنت فائق السرعة أو ما يعرف بخدمات النطاق العريض الذي يقصد به تسريع عملية الإتصال بين المرسل و المستقبل عن طريق استخدام إشارات الإتصال السلكية و اللاسلكية، و استخدام الألياف الصوتية لنقل المعلومات بسرعة كبيرة².

كما توجد عوامل مساعدة و مشجعة على تبني خدمات الحكومة الذكية، توجد عوامل مؤثرة في نجاح أو فشل هذا التحول، حيث تتمثل أهم هذه العوامل فيما يلي:

- "توافر البيئة المناسبة: و التي تركز على مدى توافر خدمات الإتصالات و تقنية المعلومات (البنية التحتية) و نسبة انتشارها بين المستخدمين، و مدى توافر البيئة التشريعية المؤطرة و المنظمة للمعاملات الإلكترونية و هذا عادة ما يتحقق في ظل الحكومة الإلكترونية،
- مدى الجاهزية و الإستعداد: بمعنى مدى استعداد الجهات الحكومية لإطلاق التعاملات الإلكترونية و الخدمات الذكية للمستخدمين و قدرة موظفي الحكومة على إدارة هذه الخدمات و تشغيلها،
- سهولة و بساطة الاستخدام: حيث تكون هناك قدرة للمستخدمين على الحصول على الخدمات الذكية باستخدام الوسائل الذكية ببساطة و سهولة"³.

إن معرفة مدى نجاح التحول إلى الحكومة الذكية و أدائها يعتمد على عدة مؤشرات لقياسه من أبرزها⁴:

- نسبة وعي السكان بخدمات الحكومة الذكية، فكلما ارتفعت نسبة الوعي بين السكان بما يقدم لهم من خدمات و معرفتهم بذلك، كان هذا مؤشرا على نجاح خدمات الحكومة الذكية،

¹ جيمس وكيلي تارالا، استخدام الحوسبة السحابية بشكل آمن، مقال منشور بالنبشة الشهرية Ouch، معهد سانز، 2014، ص: 01، متاح على الموقع الإلكتروني: securingsitehuman.org، تاريخ الإطلاع: 2016/06/13.

² فهد بن ناصر العبود، الحكومة الذكية، المرجع السابق، ص: 23، 24.

³ نفس المرجع، ص: 21، 22.

⁴ نفس المرجع، ص: 22، 23.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة من برنامج الحكومة الذكية و مدى شموليتها لاحتياجات المواطنين و باقي المستخدمين و تغطيتها لأكبر عدد ممكن من الخدمات التي يحتاجونها، و مدى وصول هذه الخدمات للمناطق النائية و المعزولة، و هذا يعتمد على مدى انتشار خدمات الإنترنت،
 - عدد المستفيدين من خدمات الحكومة الذكية سواء كانوا مواطنين، مؤسسات أعمال أو حتى مؤسسات حكومية و مقارنة ذلك بعدد السكان، فكلما ارتفع عدد المستخدمين، كان هذا مؤشرا على نجاح الحكومة الذكية،
 - مدى رضا المستخدمين عن خدمات الحكومة الذكية، فكلما كانت نسبة رضا المستخدمين عالية كان هذا مؤشرا على نجاح برنامج الحكومة الذكية.
- بنجاح الحكومات في تنفيذ برامج الحكومة الذكية فإنها تحقق العديد من الفوائد التي تعود عليها و على مختلف العملاء من مواطنين و موظفين و قطاع أعمال، تتجلى هذه الفوائد فيما يلي:
- بالنسبة للمواطنين:
- الحصول على خدمات إلكترونية سريعة و ذات جودة عالية من أي مكان يكون فيه طالب الخدمة و أي وقت¹،
 - تحسين المستوى المعيشي للمواطنين،
 - تحقيق العدالة، المساواة، الشفافية و الرضا،
 - ضمان مشاركة إيجابية و فعالة للمواطنين في كل القضايا و المسائل و السياسات التي تنفذها الدولة.
- بالنسبة للدولة ذاتها:
- تحقيق الرفاهية الإقتصادية و الاجتماعية من خلال المساهمة في التنمية و دعم الإقتصاد،
 - تحقيق تعاون فعال مع القطاع الخاص الذي كان مغيبا لفترة طويلة في ظل الحكومة التقليدية، و تحقيق التكامل الإقتصادي معه،
 - تحقيق تكامل إداري بين أجهزة الحكومة على كافة المستويات.
- بالنسبة لقطاع الأعمال:
- إيجاد فرص استثمار كثيرة،
 - تقليص الإجراءات الإدارية من حيث حجمها، تعقيدها، الوقت المستغرق، التكلفة و تسهيل إجراءات المعاملات،

¹ فهد بن ناصر العبود، الحكومة الذكية، المرجع السابق، ص: 24.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- رفع القدرة التنافسية في مختلف مجالات العمل.

- بالنسبة لموظفي الحكومة:

- تحقيق إنسيابية و مرونة في العمل¹،

- إتاحة الفرصة للموظفين للإبداع و الابتكار في عملهم،

- زيادة إنتاجية الموظفين و رفع كفاءة العمل في مختلف القطاعات الحكومية،

- تحقيق أرباحية في العمل.

من خلال ما سبق يتضح أن الحكومة الذكية هي امتداد للحكومة الإلكترونية و صورة مطورة لها و مرحلة متقدمة منها، يتم فيها تقديم الخدمات الحكومية من أي مكان (المكان الفعلي للمستخدم و ليس المنزل أو مكتب العمل) و في أي وقت و عبر أدوات ذكية و هذا بكفاءة و فعالية، و هي تتصف بعدة مواصفات و تتميز بعدة خصائص تميزها عن الحكومة الإلكترونية العادية.

في الأخير نخلص إلى أن ظهور مفهوم الذكاء الاصطناعي قد أسفر عن وجود أجهزة تكنولوجيا اتصالات ومعلومات عديدة عرفت بالذكية تم استغلالها في العمل الحكومي مما انجر عنه ظهور نوعين من الحكومة حكومة إلكترونية عادية و أخرى ذكية، فالعادية كنا قد تناولها بالدراسة في الفروع الأخرى، أما الذكية فهي مفهوم جديد يعتبر امتدادا للحكومة الإلكترونية و مرحلة متقدمة منها تعتمد على توفير الخدمات الإلكترونية من خلال استخدام أجهزة ذكية، و هذا جعلها تتصف بعدة مواصفات و تتميز بعدة خصائص تجعلها مختلفة عن الحكومة الإلكترونية، كما أنها ذات فوائد تنعكس على كل من أجهزة الحكومة و موظفيها، المواطنين و قطاع الأعمال.

و عليه ختاماً لهذا المبحث نخلص إلى أن تصنيفات الحكومة الإلكترونية تختلف تماماً عن تصنيفات الحكومة التقليدية و كل تصنيف يرتكز على معيار و أساس، بحيث تتمثل تصنيفاتها في خمسة حيثيات تتنوع من خلالها إلى عدة أنواع فالتصنيف الأول كان من حيث الطرف المستفيد من الخدمة أو نوع العميل الذي تنوعت حسبته إلى خمسة أنواع هي: الحكومة الإلكترونية إلى المواطن، الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة، الحكومة الإلكترونية إلى قطاع الأعمال، الحكومة الإلكترونية إلى الموظفين و الحكومة الإلكترونية إلى المؤسسات اللاربحية، أما التصنيف الثاني فكان من حيث درجة التفاعل بين المستفيد والحكومة و تنوعت الحكومة الإلكترونية حسبته إلى ثلاثة أنواع هي: الحكومة الإلكترونية المعلوماتية، التفاعلية و المتكاملة، في حين كان التصنيف الثالث من حيث النطاق الجغرافي للخدمات و هنا قسمت إلى: الحكومة الإلكترونية المحلية، الحكومة الإلكترونية للدولة و أخرى الإقليمية، و جاء التصنيف الرابع مرتكزا على الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية حيث وجدنا الحكومة الإلكترونية البدائية أو عبر الهاتف و الفاكسميل، الحكومة الإلكترونية الشبكية و الحكومة الإلكترونية النقالة، فضلا عن هذا كان

¹ نفس المرجع، ص: 24.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

التصنيف الأخير للحكومة الإلكترونية معتمدا على درجة الذكاء وتنوعت حسبه إلى حكومة إلكترونية عادية و أخرى ذكية.

خلاصة الفصل الأول

خلال هذا الفصل تم التطرق لمدلول الحكومة الإلكترونية حيث عرضنا فيه لمدلول الحكومة الإلكترونية و تصنيفاتها، فكانت أهم محطات دراسة ذلك تتلخص في وجود الكثير من التعريفات بشأن هذا المفهوم تباينت بين المضيقية و الموسعة حيث عرفها كل مختص حسب فهمه و نظرتة للمفهوم، و كان نتيجة ذلك ظهور ثلاث مدارس منظرية للحكومة الإلكترونية، و قد كان لهذا المفهوم الحديث الكثير من المميزات التي ميزته عن الحكومة التقليدية، و عن العديد من المفاهيم التي لها علاقة مباشرة و وثيقة به تختلف بين التكامل و الجزئية و منها التجارة الإلكترونية و المؤسسات الافتراضية و غيرها من المفاهيم الحديثة.

كما تطرقنا في هذا الفصل إضافة إلى مزايا الحكومة الإلكترونية التي تجعله يحظى بأهمية بالغة إلى سلبيات هذا النظام التي تنعكس على كل من الفرد و المجتمع و الدولة معا.

و كغيره من الأنظمة و المشاريع لا بد أن يكون له أهدافا يرمى تحقيقها من تطبيقه لذلك كان علينا التطرق لأهم أهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية، و قد ميزنا في هذا الإطار بين نوعين من الأهداف: أهداف عامة مشتركة بين الدول و أخرى خاصة تتحكم فيها البيئة المحيطة بتطبيقه.

و لكونه نظام يختلف عن الحكومة التقليدية فإن الحكومة الإلكترونية تختلف من حيث تصنيفاتها عن الحكومة التقليدية و هو ما تطرقنا له في المبحث الثاني من هذا الفصل، إذ لاحظنا تنوعا في حيثيات تصنيف للحكومة الإلكترونية و في أنواعها، هذا إلى جانب اختلاف الحكومة الإلكترونية عن الحكومة التقليدية من حيث الدعائم التي تقوم عليها و التي تتفاعل فيما بينها و تتكامل مع بعضها البعض لتشكل الإطار العام للحكومة الإلكترونية و هي تتمثل في العنصر المادي، البشري، الخدمي و العنصر التشريعي.

و من خلال ذلك خلصنا إلى أن الحكومة الإلكترونية في مفهومها العام هي استغلال التطور التكنولوجي في العمل الحكومي ما يجعل الحكومة تنتقل من العالم المادي إلى العالم الافتراضي بكل ما يحمله من الخصائص و المزايا

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

التي تنعكس على الحكومة من حيث تحسين أداء أجهزتها، جعلها وسيلة لتعزيز الديمقراطية، تحسين نوعية و جودة الخدمات المقدمة، .. ، و هي الأهداف التي يرجى تحقيقها من تطبيق هذا النظام.

فضلا عن ذلك خلصنا إلى أن مشروع الحكومة الإلكترونية لا يختلف عن باقي المشاريع الأخرى التي تنجزها الدولة فهو يحتاج إلى تطبيقه عبر مراحل تدريجية و ليس دفعة واحدة ، هذه المراحل نتعرف عليها في الفصل الموالي.

الفصل الثاني: مراحل عصرنة الحكومة

ترغب الحكومات التي تسعى إلى التحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني في تحقيق المزايا التي يتمتع بها هذا الشكل الأخير على كافة المستويات و الأصعدة و التي نذكر منها على سبيل التذكير فقط : جذب الاستثمارات، خفض النفقات الحكومية، توفير نظم المعلومات اللازمة لدعم القرارات الإدارية، توفير الوقت و الجهد و المال، الجودة العالية للخدمات الحكومية و سرعة أداؤها، الحد من الفساد نفس المرجع، من أجل ذلك فهي تسعى لأن يكون هذا التحول ناجحا حتى يحقق الأهداف المرجوة منه؛ لكن هذا لا يتحقق إلا بتوافر الشروط اللازمة لذلك و التي نذكر منها:

- أن يكون هذا التحول تدريجيا و ليس دفعة واحدة،
- أن لا يكون عشوائيا و إنما ممنهجا وفقا لمراحل محددة بدقة في خطة عمل واضحة المعالم و الأهداف و واقعية،
- أن يكون التحول متكاملا و الأداء متجانسا، بمعنى أن يكون كلا من طلب الخدمة و أداؤها إلكترونيا لا أن يكون أحدهما إلكترونيا و الآخر يدويا، كما يجب أن يشمل التغيير نوعية العاملين، الأجهزة المستخدمة و طرق الأداء¹
- أن يستند مشروع الحكومة الإلكترونية إلى برامج مستدامة واضحة الأهداف، مرنة، دقيقة و قابلة للقياس و البلوغ،
- توفير جميع المتطلبات اللازمة للتحول بشكل مستمر يضمن ديمومة تنفيذ المشروع و استمراره،
- أن يتم وضع نموذج الحكومة الإلكترونية وفقا للبيئة الإقتصادية، السياسية، التكنولوجية، الاجتماعية و الثقافية للدولة، و عدم استيراده و تطبيقه مباشرة دون تكييفه مع هذه البيئة، و يستند اختيار هذا النموذج تبعا لعدة أسس منها: اختيار الأهداف و القطاعات المعنية كأولويات لتطبيق الحكومة الإلكترونية، الموارد المتاحة، حاجات المجتمع الأكثر أهمية، الإطار التشريعي و رأس المال البشري، البنية التحتية التكنولوجية، الاستعداد الإلكتروني المتمثل في: اتجاه الإرادة السياسية نحو التغيير، إعداد المجتمع لتقبل رؤية الحكومة الإلكترونية، وجود سياسات قومية للمعلومات²

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 25.

² محمود القدوة، المرجع السابق، ص: 274.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- أن يكون هناك قدر من التوافق بين سياسات التخطيط السكاني و العمراني و تخطيط مشاريع التطوير الإلكتروني للحكومة في المناطق المختلفة داخل الدولة،¹

- أن تبنى الخطة الإستراتيجية إنطلاقاً من الفهم الجيد لاحتياجات المتعاملين و لا يتأتى ذلك إلا عن طريق دراسات المستخدم، حيث يتم دراسة احتياجات المواطنين المحليين لاختيار تصاميم نظام بديلة، و يساعد ذلك على جعل الإختيارات مستندة على أساس مساهمة المواطنين فيما يتعلق بسمات الواجهة.²

و قبل اتجاه الدولة إلى التحول نحو الحكومة الإلكترونية و تطبيق برامجها لابد أن يكون لديها درجة استعداد و جاهزية لذلك، حيث تشمل هذه الجاهزية مستويين هما:

- **جاهزية الجهاز الحكومي:** باعتباره مؤدي الخدمات، و تتركز جاهزيته في عدة مجالات أهمها³:

- كفاءة شبكة الاتصال: إذ يجب أن تكون هذه الشبكة ذات كفاءة و سرعة عالية و كذلك ذات انتشار واسع،
- درجة الميكنة و استخدام الحاسبات، حيث يجب أن يكون هناك استخدام مكثف للحاسبات في العمل الحكومي وفقاً لمعايير مرتبطة بالحكومة الإلكترونية، و هذا يسهم في كسب الثقة في إمكانية نجاح برامج الحكومة الإلكترونية،
- كفاءة العنصر البشري داخل الجهاز الحكومي: بحيث يجب الاهتمام به و رفع قدراته المعرفية خاصة تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات من خلال الدورات التدريبية و اختيار الكفاءات المتخصصة،
- توفر البيئة القانونية و التشريعية الملائمة التي تتماشى مع استخدام التكنولوجيا في العمل الحكومي،
- وفرة الموارد المالية المطلوبة طيلة مراحل التطبيق،
- وجود سياسات معلومات واضحة تحدد العلاقات بين جهات الأعمال المختلفة، و تصف درجات التعامل مع المعلومات، حقوق النشر و قيود الحجب، ذلك أن الحكومة الإلكترونية التي تعتمد على إتاحة المعلومات و عرضها، من أجل هذا و يجب إعادة النظر في سياسات المعلومات.

- **جاهزية المجتمع:** باعتباره المستفيد من الخدمة، و تشمل جاهزيته ما يلي⁴:

- تطور و نمو القطاع الخاص و درجة استخدامه للتكنولوجيا الحديثة خاصة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة،
- المستوى الإقتصادي: إذ أنه كلما ارتفع مستوى دخل الأفراد كان بإمكانهم اقتناء وسائل التكنولوجيا الحديثة اللازمة للتفاعل مع برامج الحكومة الإلكترونية و العكس صحيح، كما ينعكس المستوى الإقتصادي على بعض العوامل التكنولوجية مثل: نسبة استخدام الحاسبات إلى عدد السكان و نسبة مستخدمي الإنترنت إلى عدد السكان،
- مستوى التعليم: إذ يعتبر التعليم أحد المؤشرات الهامة في قياس استعداد المواطنين لاستخدام التكنولوجيا الحديثة و مساندتها، فكلما انخفض مستوى التعليم يكون التحدي أكبر أمام برامج الحكومة الإلكترونية.

¹ نفس المرجع، ص: 33.

² Jon .p. Gant , op.cit,p : 53.

³ رأفت رضوان، المرجع السابق، ص ص: 31-33

⁴ نفس المرجع، ص ص: 33-34.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و قد حددت هيئة الأمم المتحدة مؤشر الجاهزية للحكومة الإلكترونية EDGI الذي يتكون من ثلاث مؤشرات فرعية هي: مؤشر المواقع الإلكترونية (X)، مؤشر البنية التحتية (Y)، مؤشر العنصر البشري (Z)، و كانت صياغة المؤشر كالتالي: $EDGI = [(0.34)(X) + (0.33)(Y) + (0.33)(Z)]$ ، و يقدر المتوسط العالمي لمؤشر الجاهزية ب: 0.4406¹.

كما أن التحول إلى الحكومة الإلكترونية يتم تدريجياً عبر مراحل تحدد في خطة عمل الحكومة الإلكترونية، وقد تبينت تقسيمات هذه المراحل و اختلفت مسمياتها بحيث نذكر منها تلك التي حددها البنك الدولي بثلاث مراحل تمثلت في: النشر، التفاعل و مرحلة التبادل، و هناك من قسمها إلى أربع مراحل هي: الحضور، التفاعل، التبادل و مرحلة التحول، و قسمتها هيئة الأمم المتحدة في دراسة لها إلى خمسة مراحل هي: مرحلة الظهور الناشئ، مرحلة الظهور المتقدم، الظهور التفاعلي، التبادلي و الشبكي، و من خلال هذه الدراسات نجد أنها تركز على مرحلة تجسيد المشروع دون مرحلة التحضير و التخطيط التي هي ذات أهمية بالغة في نجاحه لذلك لا يمكن إغفالها، و من هنا قسمنا مراحل تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية إلى مرحلتين هما: المرحلة التحضيرية أو التمهيدية للمشروع أو مرحلة التخطيط، و المرحلة الثانية هي مرحلة التنفيذ و كل مرحلة من هاتين المرحلتين تحتاج إلى توافر العديد من المتطلبات، كما تتخللها العديد من العوائق و كل هذا سنحاول التطرق له من خلال المباحث التالية.

المبحث الأول: المرحلة التحضيرية لمشروع الحكومة الإلكترونية

يمكن وصف هذه المرحلة بالتمهيدية أو بمرحلة التخطيط فهي تمهد لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بشكل فعلي على أرض الواقع، بحيث يتم خلالها إجراء التخطيط الاستراتيجي للمشروع و الذي هو عملية مهمة و حاسمة لنجاح أي مشروع كونه يحدد إجراءات و خطوات تطبيق المشروع و أهدافه بما يتناسب و النظرة الوظيفية المنبثقة من رسالة الدولة و إيديولوجيتها و تحديد ما يحتاجه المشروع من موارد و إمكانيات؛

و ينجم عن عملية التخطيط الاستراتيجي خطة عمل الحكومة الإلكترونية صادرة عن هيئة مختصة و التي تضم غالباً العناصر التالية:

- الرؤية: و تشمل الهدف أو الأهداف العامة أو القومية المراد تحقيقها من التحول نحو الحكومة الإلكترونية.
- الإستراتيجية: و تشمل مختلف البرامج و المحاور و الأهداف الخاصة بكل محور، و ترفق بخطة بديلة و خطط الطوارئ و يشترط في خطة العمل هذه توافر عدة شروط لكي تؤسس بالنجاح ألا و هي:
 - أن تكون خطة عمل الحكومة الإلكترونية واضحة المعالم و الأهداف، مرنة، واقعية، دقيقة و قابلة للتنفيذ؛
 - أن تكون محكومة بالموارد المالية و البشرية و بعامل الوقت (خطط طويلة المدى، متوسطة المدى و قصيرة المدى)؛

¹ عزى الأخضر، حلطي غالم، المرجع السابق، ص: 133.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- أن تنطلق من فهم صحيح و عميق لمعطيات البيئتين الداخلية و الخارجية للمشروع و تأثيراتهما المحتملة على الخطة و القدرة على توظيف تأثيراتهما الإيجابية لصالح الخطة و التعامل مع العوائق المحتملة والعمل على تحويلها إلى محفزات؛
- أن تكون موضوعة على أسس و معايير نوعية و كمية لقياس الإنتاجية و الأداء؛
- أن تحقق مشروعات الحكومة الإلكترونية أعلى مردود ممكن من حيث العائد و الإستغلال الأمثل للموارد؛¹
- أن يراعى فيها مدى وصول خدمات الحكومة الإلكترونية إلى جميع طبقات المجتمع و بدون تمييز من الفقراء، الأغنياء، التقنيين و غيرهم و هذا ما يعرف بـ"عملية الاحتواء المجتمعي"، فعدم مراعاة وصولها إلى مختلف شرائح المجتمع يمكن أن يخلق إشكالا يعرف بـ"الوابقراطية" أي حكم و هيمنة مطلقة لأصحاب الواب.²
و قبل هذا كله يحتاج قيام مشروع حكومة إلكترونية في أي دولة إلى قرار سيادي يتخذ من أعلى المستويات في الدولة مدعوما بإرادة سياسية قوية فعالة و مستمرة تعبر عن التزامها بدعم الجهود الرامية للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الموارد المالية و البشرية و تهيئة المناخ السياسي و الإقتصادي و التقني الخلاق الذي يساهم في إطلاق القدرات الإبداعية إلى أقصاها³، و تنقسم المرحلة التمهيديّة للحكومة الإلكترونية إلى مرحلتين: مرحلة التهيئة القاعدية للمشروع، المرحلة الإنتقالية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، و عليه قسمنا المبحث إلى مطلبين هما:

المطلب الأول: التهيئة القاعدية لمشروع الحكومة الإلكترونية

تم التهيئة القاعدية لمشروع الحكومة من خلال وضع خطة عمل الحكومة الإلكترونية التي تتطلب وجود هيئة تشرف على ذلك، كما يمر وضعها بعدة مراحل تتدرج من خلالها من الدراسة الميدانية و جمع المعلومات إلى تأطير المعلومات و البيانات المجموعة و وضعها في خطة، و لهذا قسمنا المطلب إلى فرعين اثنين هما: إنشاء الهيئة المختصة كفرع أول و مراحل وضع الخطة كفرع ثان.

الفرع الأول: إنشاء الهيئة المكلفة بمشروع الحكومة الإلكترونية

يحتاج مشروع الحكومة الإلكترونية إلى إنشاء هيئة تكلف بإدارته و تسييره و وضع خطة عمله، لها تنظيمها الخاص، إلا أنها من حيث منهجية و سير عملها لا تختلف عن سائر الوحدات المختصة بوضع الخطط الإستراتيجية على مستوى مختلف الوزارات؛ و في هذا الفرع سنحاول التعرف على تنظيمها و سير عملها.

أولا - تنظيم الهيئة

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 67.

² عزي الأخضر، جلطي غالم، المرجع السابق، ص: 133.

³ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 67.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

كغيره من المشاريع يتم تعيين هيئة مختصة على المستوى المركزي تضم فريق عمل مؤهل و مختص مؤلف من متخصصين في مجالات مختلفة عادة ما يكون هؤلاء ممثلين عن جهات حكومية عليا مثل الوزارات أو مجالس رئاسة الوزارات، معلومانيين من جهات حكومية متعددة و تخصصات متنوعة، ممثلين عن الجهات الحكومية المشاركة،¹ و هذا ما نجد له مثالا في اللجنة الإلكترونية بالجزائر التي تتكون من ممثلين عن مختلف الوزارات و خبراء في تقنيات الإعلام و الاتصال يعملون تحت إشراف الوزير الأول.²

و نشير إلى أنه تختلف تشكيلة هذه الهيئة من دولة إلى أخرى، و من أمثلة الهيئات المختصة بوضع خطط عمل الحكومة الإلكترونية في مختلف الدول العربية و الغربية نجد: الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في الإمارات العربية المتحدة، هيئة الحكومة الإلكترونية بالبحرين، وحدة الإدارة الإلكترونية بتونس، اللجنة الإلكترونية بالجزائر، المفوضية الأوروبية بالإتحاد الأوروبي،... و نشير أيضا إلى أن هناك دولا لم تنشئ هذه الهيئة المختصة و إنما كلفت إحدى الوزارات بذلك كوزارة الاتصالات و الثقافة بجمهورية سوريا، أو وزارة التنمية الإدارية كما في مصر و لبنان.

بالإضافة إلى ما سبق نجد أنه لا بد من توافر عدة شروط في هذه الهيئة حتى تقوم بمهامها على أكمل وجه، إذ

تتلخص هذه الشروط في الآتي:

- الكفاءة، التأهيل و التدريب لأفراد الهيئة على العمل التخطيطي للمشروع لإعدادهم بشكل منهجي و هادف و يجري ذلك من خلال محاضرات، ندوات و ورشات عمل يتعرفون من خلالها على مفهوم الحكومة الإلكترونية و متطلباته، السياسات و التوجهات العامة للدولة و تطلعاتها، الصعوبات التي قد تواجههم خلال عملهم بما في ذلك معارضة بعض الجهات، تطوير مهارات التفكير الإستراتيجي و التخطيط و ذلك بالتعريف بمنهجيات تحليل الوضع الراهن و تقنياته المختلفة، و التدريب على عمل إسقاطات مستقبلية ترسم صورة المستقبل المنشود إنطلاقا من الواقع القائم مع الأخذ بعين الإعتبار التأثيرات المستقبلية لبرامج و مشاريع الخطة، و يجب تزويد كل متدرب بدليل إعداد الخطة الإستراتيجية و دليل منهجيات و أساليب التخطيط الإستراتيجي و تدريبه على كيفية استخدامه.³

- أن تكون ذات صلاحيات تنفيذية،

- أن يتوفر الإطار القانوني لوجودها و عملها يبين هيكليتها و الجهة المشرفة أو الوصية عليها و صلاحياتها،

- أن تتمتع بكافة الوسائل اللازمة لأداء عملها،⁴

- أن تتوفر الكفاءات المتخصصة فيها بتنوع القطاعات الممثلة لها،

¹ مجموعة خبراء، استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع و الآفاق، اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، الأمم المتحدة، ديسمبر 2013، ص: 06.

² عبد القادر بلعربي و آخرون، المرجع السابق، ص: 11.

³ فريق " تيم أنترناشيونال"، دليل إعداد المخطط الإستراتيجي في الوزارات و الإدارات العامة في لبنان، الجمهورية اللبنانية، مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية، بيروت، جانفي 2013، متاح على الموقع: www.omar.gov.lb/SP-Final Stratégie PlansDVPE Manual 2013 apr R.docx، ص: 08.

⁴ عبد اللطيف باري، دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2013/2014، ص: 07.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- أن تعمل تحت إشراف جهة وصية و بمساعدة هيئات مكلفة بمشروع الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي و على مستوى المؤسسات العمومية ذاتها.

هذا من ناحية الشروط و التشكيلة أما من ناحية الصلاحيات فإنه تسند للهيئة المكلفة بوضع خطة عمل

الحكومة الإلكترونية مهمة وضع الخطة و متابعة التنفيذ و تقييم المشروع، هذا و تلتخص أهم صلاحياتها فيما يلي:

- وضع الخطط و البرامج المطلوبة في عمليات تحديث الإدارات و المرافق العامة و تطوير شبكات المعلومات و الإتصالات التابعة لها، و تحديد الخيارات المعلوماتية و المعدات و البرامج اللازمة،

- ضمان التنسيق بين مختلف الإدارات و المرافق و تشجيع نقل و تحويل و تبادل الخبرات و توحيد النماذج التقنية خلال مراحل تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية،¹

- إعداد الإقتراحات حول تبادل المعلومات و البيانات الممكنة في ما بين المرافق و الإدارات و العمل على توفير نماذج المعاملات الإدارية باستمرار عبر الشبكة،

- جمع المعلومات و البيانات و القيام بدراسة شاملة لجدول مشروع الحكومة الإلكترونية و هذا لوضع الخطة،

- دراسة نماذج الحكومة الإلكترونية المطبقة في مختلف الدول التي نجحت في تطبيقها و دراسة سبل تكييفها مع البيئة السياسية، الإقتصادية، الإجتماعية و التكنولوجية للدولة،

- اقتراح السياسات العامة و التشريعات اللازمة لبرامج الحكومة الإلكترونية،²

- إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية و الإشراف عليها و تقييم الأداء،

- تحسين النظم و الأطر الخاصة بالحكومة الإلكترونية،

- تقديم الدعم الفني و التقني لمختلف المؤسسات الحكومية،

- تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية، و في هذا الصدد نجد بعض الدول قد كلفت جهات أخرى إلى جانب الهيئة المكلفة بالتخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية و تختلف هذه الجهات المسؤولة عن التنفيذ من دولة إلى أخرى، و كمثل لها نجد:

- في سوريا - إلى جانب وزارة الإتصالات و الثقافة المسؤولة عن إصدار خطط الحكومة الإلكترونية- نجد الفريق

التنفيذي للحكومة الإلكترونية التابع لرئاسة مجلس الوزراء الذي أوكلت له مهمة التنفيذ بمساعدة الجهة الحكومية الأخرى بالإضافة إلى مهمة المساهمة في إعداد الخطط و رصدها و تقييمها،³

- في الأردن يشرف على تطبيق مبادرات الحكومة الإلكترونية فريق برنامج الحكومة الإلكترونية إلى جانب مؤسسات الحكومة الإلكترونية و القطاع الخاص، و بالعودة إلى برنامج الحكومة الإلكترونية فإنه مكون من 06 وحدات لكل منها مهامها و هي: وحدة التخطيط الإستراتيجي للخدمات مهمتها التنسيق مع الدوائر الحكومية

¹ عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 209.

² عبد اللطيف باري، دور الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، المرجع السابق، ص: 77.

³ مجموعة خبراء، استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، المرجع السابق، ص: 06.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و غير الحكومية لتحديد أولويات تنفيذ الخدمات الإلكترونية، وحدة إدارة البرامج و المشاريع مهمتها إدارة برامج و مشاريع الحكومة الإلكترونية و دعمها عن طريق توفير أفضل الخبرات و الأدوات و المنهجيات اللازمة و تقييم أدائها و متابعة تقدمها، وحدة أمن و حماية المعلومات، وحدة إدارة التكنولوجيا تعنى بما يتعلق بالتكنولوجيا من سياسات، تحديث و تطوير البنية التحتية و برامجها، وحدة إدارة التغيير تعنى برفع كفاءات و مهارات الموارد البشرية، وحدة الجودة و المخاطر.

- في جمهورية السودان يشرف على وضع إستراتيجية الحكومة الإلكترونية لجنة قومية بإشراف المركز القومي للمعلومات، أما التنفيذ فيشرف عليه المركز القومي للمعلومات و الهيئة القومية للإتصالات.

- في لبنان وزارة التنمية الإدارية هي التي تقوم بإعداد الخطة و تحديثها و اعتمادها، بينما يشرف على التنفيذ وحدة الحكومة الإلكترونية المؤلفة من: فريق مركز المعلومات، بوابة الحكومة الإلكترونية، فريق الربط البيئي، فريق المكتب المركزي للمعاملات¹.

فضلا عن ذلك فإنه قد تسند مهمة وضع إستراتيجية الحكومة الإلكترونية إلى شركة استشارية خاصة كما فعلت دولة البحرين، أو توضع بالتعاون والتنسيق مع جهات دولية مثل: منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية OECD التي لجأت إليها كل من العراق و فلسطين، مؤسسة NIPA الكورية التي لجأت إليها مصر لوضع إستراتيجية الحكومة الإلكترونية².

كما قد يتم إشراك مختلف الشركاء في وضع إستراتيجية الحكومة الإلكترونية باستشارتهم و هو النهج الذي اتخذته الجزائر حيث تم التشاور مع المؤسسات العمومية، المتعاملين الإقتصاديين العموميين، الخواص، الجامعات، مراكز البحث و الجمعيات المهنية، و بلغ عدد المشاركين في هذه المشاورات أكثر من 300 شخص طرحوا فيها أفكارهم و ناقشوها خلال 06 أشهر ليثمر ذلك مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013³.

ثانيا- سير عمل الهيئة

تحتاج الهيئة المكلفة بمشروع الحكومة الإلكترونية لمباشرة عملها إلى قرار أو توجيهات من الهيئة الوصية (في الجزائر: الوزير الأول) لمباشرة عملية التخطيط، ليتم بعدها وضع نظام عملياتي يحدد أدوار المخططين و ينظم مداخلاتهم على مدى مسار الخطة، و كذا تعريف القيادات التنفيذية المحلية بماهية الخطة و بدورهم فيها تخطيطا و تنفيذيا و تحسيسهم بأهمية التخطيط الإستراتيجي⁴، و بعد ذلك تباشر الهيئة العمل المنوط بها شأنها في ذلك شأن

¹ مجموعة خبراء، استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، المرجع السابق، ص: 07.

² نفس المرجع، ص: 06.

³ عبد القادر بلعربي و آخرون، المرجع السابق، ص: 11.

⁴ فريق " تيم أنترناشيونال"، المرجع السابق، ص: 08-07.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

أي هيئة تكلف بوضع خطة إستراتيجية فلا تختلف طريقة عملها عن باقي هيئات التخطيط الإستراتيجي، و لا يختلف أسلوبها في التخطيط عن أساليب التخطيط الإستراتيجي الموضوعية و المتبعة من طرف الهيئات الأخرى.

إن أهم الخطوات التي تباشرها الهيئة في عملها تتلخص فيما يلي¹:

- الإطلاع على توجهات و سياسات الحكومة في مختلف القطاعات و يتأتى ذلك من خلال دورات التدريب التي يحظى بها الفريق المكون للهيئة،

- تحديد مصادر المعلومات اللازمة لبناء الخطة،

- وضع برنامج زمني لجمع المعلومات المتوفرة و اللازمة بشكل خاص من كافة المصادر و تبادل المعلومات مع مختلف الجهات الحكومية،

- وضع خطة تحرك للتشاور مع كافة المديرية، المصالح المحلية، المؤسسات العامة و الهيئات المستقلة حول مشروع الحكومة الإلكترونية و طلب تزويدها بالمعلومات المتعلقة بعملها و التي ينبغي أخذها بعين الإعتبار في بناء الخطة،

- استطلاع الوضع الحالي و احتياجات المؤسسات العامة من الموارد المادية و البشرية و الدعم الفني المتخصص من خلال برامج عملها و تقاريرها و من خلال توصيات الجهات الرقابية حول أدائها و تحليل المعطيات الواردة،

- تحليل البيئة الخارجية للمشروع بتحليل الأوضاع السياسية، الإقتصادية، الإجتماعية، القانونية و التكنولوجية،

- وضع آلية لمعالجة المعلومات المجمعة إلكترونياً و استخلاص النتائج منها،

- وضع آلية مع القيادات و أصحاب المصالح و أصحاب المعرفة و الخبرة في مختلف الهيئات الفاعلة في المجتمع و في الجامعات و مراكز البحث،

- وضع آلية لمناقشة الخطة مع القيادات خلال مرحلتي التخطيط و التنفيذ لعمل التعديلات عليها و جعلها أكثر مرونة و قابلية للتنفيذ،

- وضع خطة التنسيق مع مختلف الأجهزة الحكومية لضمان مواءمة الخطة مع التوجيهات العامة للدولة،

- التنسيق مع مشروع الموازنة و وزارة المالية و كل الجهات التي لها علاقة لتوفير التمويل اللازم لمشاريع و برامج الخطة و النشاطات المرتبطة بها،

- تحديد نقاط مناقشة من المعلومات المجمعة و الأفكار المطروحة خلال عمليات التشاور ثم تعرض على فريق العمل ليتم مناقشة كل نقطة على حدة بطلب من رئيس الهيئة و ذلك باستعراض إجابات المخططين و مناقشتها ثم يتم

التوافق حول الأفكار و العبارات و الكلمات التي يرى الفريق أنها تعكس بصدق صورة الحكومة الإلكترونية و آفاقها لتحسين أداء الحكومة التقليدية و تطوير خدماتها، ثم يقوم رئيس الهيئة بعد ذلك بتكليف أعضاء الهيئة بصياغة

مقترحهم الخاص بنص الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية و ذلك بشكل فردي أو ضمن مجموعات مكونة من

¹ نفس المرجع، ص: 08-09.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

عضوين أو ثلاثة على الأكثر، ثم تجري مناقشة الصيغ المقترحة و المقاطعة بينها و اختيار المقاطع و التعابير الأصح لأن تدخل ضمن الخطة بحيث تظهر في صيغتها النهائية الصورة المراد رسمها عن الحكومة الإلكترونية و عملها¹، و نشير إلى أنه يتم اعتماد الصيغة النهائية للخطة بإجماع الأعضاء و في حال تعذر ذلك يجرى عرض الصيغ المختلفة على الجهة الوصية لاختيار الأنسب؛

- التوافق مع السلطات المحلية حول أهداف الخطة و مندرجاتها (البرامج و المشاريع) و حول العناصر التي يمكن أن تدعم نجاح تنفيذ الخطة و تزيد من فرصها في تحقيق أهدافها²؛

- يتم تحرير الصيغة النهائية و الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية و إيداعها للمصادقة عليها من قبل البرلمان أو الجهة الوصية³؛

- وضع الخطة حيز التنفيذ و متابعة ذلك و التأكد من الإلتزام بمسار الخطة و جدولها الزمني و الإشراف على تقييم نجاح الخطة وفقا لمؤشرات قياس الأداء المحددة سلفا؛

- الإشراف على تطوير المشروع و استمرارته بوضع استراتيجيات للمراحل اللاحقة للمشروع الأولي النموذجي.

كما أشرنا سابقا أنه بعد تعيين الهيئة المختصة بوضع خطة عمل الحكومة الإلكترونية و بعد توجيهها مباشرة عملها من قبل الجهة الوصية، تعمل هذه الجهة على وضع المشروع و تحديد الخطة الإستراتيجية الخاصة به، وفق مراحل نتعرف عليها في الفرع الموالي.

الفرع الثاني: مراحل إعداد خطة عمل الحكومة الإلكترونية

تمر خطة عمل الحكومة الإلكترونية عند إعدادها بعدة مراحل هي: مرحلة دراسة الجدوى و جمع المعلومات و البيانات؛ مرحلة وضع نموذج الخطة و تحديد صياغتها و مرحلة المصادقة و الموافقة، و التي سنعرض لها كالاتي.

أولا - مرحلة دراسة الجدوى و جمع المعلومات والبيانات

من أجل تحديد خطة عمل الحكومة الإلكترونية يتوجب على الهيئة المكلفة بالمشروع الإجابة عن عدة أسئلة مهمة للإلمام بالمفهوم و توضيح الرؤى حوله، أهم هذه الأسئلة تتلخص في الآتي⁴:

- ما هو الهدف الرئيسي المراد تحقيقه من إنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية؟ و لأي الأبعاد المستقبلية و المستويات الإلكترونية سيتم تنفيذ هذا المشروع؟

- من هو المسؤول عن المشروع و ما هو مستوى المسؤولية و الرعاية لهذا المشروع؟

¹ فريق " تيم أنترناشيونال"، المرجع السابق، ص: 09.

² نفس المرجع، ص: 08.

³ مجموعة خبراء، استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، المرجع السابق، ص: 11.

⁴ سامي محمد صدقي، دراسة العائد و التكلفة لمشروع الحكومة الإلكترونية، الإمارات العربية المتحدة، 2008، متاح على الموقع الإلكتروني: uqu.edu.sa، ص: 09-10.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- لماذا التحول؟
- ما هي احتياجات المستفيد؟
- ما هو العائد من المشروع على المستفيد و الحكومة؟
- هل تحقق كل مطالب المستفيد أم لا؟
- ما هي خطوات تنفيذ المشروع؟
- ما هي الإجراءات القانونية الواجب إتباعه التأمين كل خطوة أو مرحلة من مراحل التنفيذ؟
- ما هي الأهداف السياسية، الإجتماعية، الإقتصادية و التكنولوجية؟
- ما هو الجزء الذكي من المشروع الذي يمكن تنفيذه للحكم على طريقة تنفيذ المشروع بأكمله (يتعلق الأمر بالمرحلة التجريبية و الولاية أو المقاطعة التي يتم تجريب المشروع فيها)؟
- ما هي أسس قياس الأداء؟
- ما هي المخاطر الراهنة و المتوقعة التي تواجه تنفيذ المشروع؟
- كيف تكيف الأجهزة الحكومية مع نظام الحكومة الإلكترونية؟
- ما هي متطلبات البنية التحتية الضرورية للحكومة الإلكترونية؟
- ما هي التقنيات المعلوماتية و تقنيات الإتصالات التي تتطلبها الحكومة الإلكترونية؟

بعد طرح الأسئلة السابقة تتحرى الهيئة المسؤولة الإجابة عنها من خلال الخطوات التالية:

أ- تحليل بيئة المشروع:

يعتمد في تحليل بيئة مشروع الحكومة الإلكترونية على طريقة " التحليل الرباعي SWOT" (القوة، الضعف، الفرص و المخاطر) القائمة على تحليل الفرص المتاحة في البيئة الداخلية و الخارجية و نقاط القوة و الضعف في الأداء الحكومي و كذلك تحليل التهديدات المتوقعة التي قد تعيق المشروع و الظروف و الأسباب المرتبطة بكل ذلك و هذا من أجل ضمان النجاح في وضع دراسة علمية له، و طريقة التحليل هذه هي عبارة عن "أسلوب للتخطيط الإستراتيجي يستخدم في تقييم العوامل المحيطة بالمشاريع أو مخاطر الأعمال، و يتضمن تحديد هدف العمل أو المشروع مع التعرف على العوامل المفصلة أو غير المفصلة لتحقيق الأهداف"¹؛ و عليه يعتبر هذا التحليل المدخل الطبيعي للعملية التخطيطية نظرا لما يسمح به من تعرف على الموارد المتاحة و الإحتياجات التطويرية و على إمكانيات و تحديات البيئة الخارجية².

¹ فريق بيت الخبرة بإشراف عصام بن يحي الفيلالي، التخطيط الإستراتيجي للدول، سلسلة نحو مجتمع المعرفة، مركز الدراسات الإستراتيجية، جامعة الملك فهد بن عبد العزيز، الإصدار 29، 2010، ص: 07.

² فريق " تيم أنترناشيونال"، المرجع السابق، ص: 27.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و كما ذكر فإن تحليل SWOT ينطوي على شقين شق البيئة الداخلية و شق البيئة الخارجية و هو ما سنحاول عرضه في ما يلي:

1. تحليل البيئة الداخلية: يقصد بتحليل البيئة الداخلية: "إلقاء نظرة تفصيلية على داخل التنظيم المؤسسي لتحديد مستويات الأداء، مجالات القوة و مجالات الضعف"¹؛ و يستخدم في هذا التحليل عدة تقنيات منها تقنية إدارة الجودة الشاملة مثل: نظام التميز الأوروبي (Excellence Model)، معايير جائزة بالدريج الأمريكية Baldridge Award أو غيرها.

و فائدة تحليل هذه البيئة هي دراسة النظام التقليدي و علاج مشاكله قبل تحويله إلى الشكل الإلكتروني لأنه إذا كان الأداء غير سليم فلا تفيد التكنولوجيا في إصلاحه، و يشمل تحليل هذه البيئة الجوانب التالية:

- **الموارد البشرية:** مدى استعداد العاملين خاصة ذوي المصالح منهم لتبني مشروع الحكومة الإلكترونية و مدى قبولهم للتغيير و وعيهم بذلك، تحليل الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمات الحكومية، تحديد التغييرات المطلوب إحداثها في قيم و معتقدات العاملين و عاداتهم و سلوكياتهم في العمل، مدى وجود متخصصين في تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات بالأجهزة الحكومية خاصة تلك التي تم إدخالها عليها، مدى وجود حوافز مشجعة للعاملين على تبني المشروع، مدى تمكن العاملين الموجودين من التكنولوجيا، و في هذا المجال نشير إلى أن تحليل الموارد البشرية يشمل تحليل أصحاب المصلحة الذين يتم تقسيمهم إلى ثلاث مجموعات من أجل تحديد الإجراءات التي ستتحذ و التنازلات التي ستقدم بشأنهم؛ هذه المجموعات هي²:

- أولئك الذين من المرجح أن يستفيدوا من التغيير أو الإصلاح،
- أولئك الذين لن يتأثروا إلى حد كبير بالإصلاح،
- أولئك الذين سيعانون خسائر طفيفة من المزايا و الإمتيازات و الوضع أو السلطة،
- أولئك الذين على الأرجح سيعانون خسائر كبيرة.

- **الجانب التنظيمي أو الهيكلي:** مدى تعقيد و جمود الهيكل التنظيمي التقليدي و سبل تكيفه مع الشكل الإلكتروني و مدى تحقيق التكامل بين مختلف المؤسسات الحكومية و مستوياتها، دراسة كافة الخرائط التنظيمية.

- **الجانب العملي أو الخدماتي:** مدى التباين و الاختلاف في النماذج و الإجراءات التي تقدم بها الخدمات الحكومية، دراسة العلاقات الوظيفية في كل الأنظمة، دراسة كافة وثائق النظام و مخططات الإجراءات و العمليات

¹ إيداد علي الدجني، دور التخطيط الإستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي - دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في التربية "مناهج و طرائق التدريس" كلية التربية، جامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية، 2011/2010، ص: 54.

²Subhash Bhatnagar, op.cit , p: 110.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و الوظائف، الحد الذي وصلت إليه البيروقراطية بمعناها السلبي و مدى تفشيها في المؤسسات، ما هي المشاكل الإدارية الأخرى؛

- الجانب التكنولوجي: مدى استخدام التكنولوجيا في المؤسسات الحكومية.

و أما المخاطر التي تواجه المشروع في هذا الإطار فهي تلخص كالتالي:

- قلة و أحيانا عدم وجود كفاءات و خبرات في المجال التكنولوجي في الإدارات العمومية تنافس القطاع الخاص،
- عدم وجود حوافز و أجور كافية تنافس القطاع الخاص و تشجع العاملين على التغيير و تجلب الأخصائيين المعلوماتيين و تمنع هجرتهم إلى القطاع الخاص،
- ضعف المستوى التكنولوجي لأغلبية العاملين بالقطاع العام،
- مقاومة العاملين داخل المؤسسات الحكومية خاصة أصحاب المصالح منهم للتغيير نظرا لعدة أسباب منها:
 - الخوف من فقدان العاملين لمناصبهم بسبب الأمية الإلكترونية،
 - الخوف من فقدانهم للسلطات والمصالح المكتسبة خلال النظام القائم و فقدانهم للموارد المتحصلة عن طريق الفساد،
 - الخوف من زيادة الأعباء الوظيفية في ظل النظام الإلكتروني الجديد،
 - الجهل بفوائد و مزايا التكنولوجيا الحديثة.
- عدم وجود مناصب عليا و وظائف خاصة بمجال تقنيات المعلومات و الإتصالات في المؤسسات الحكومية،
- تعقيد الهيكل التنظيمي و العمل الحكومي التقليدي،
- تفشي ظاهرة الفساد و استفحالها في المؤسسات الحكومية.

إن فرص مواجهة هذه المخاطر تتجلى من خلال إتخاذ عدة حلول و تدابير يجب دراسة مدى جدواها و كيفية اتخاذها ألا و هي:

- استقطاب الخبرات و الكفاءات الموجودة بالقطاع الخاص بإيجاد نظم حوافز و أجور تضاهي تلك الموجودة بالقطاع الخاص،
- عقد شراكة مع القطاع الخاص،
- التأهيل و التدريب للموارد البشرية الموجودة بمختلف المؤسسات الحكومية،
- إعداد برامج توعية لفائدة العاملين،
- إيجاد فرص عمل جديدة و متخصصة،
- إيجاد سبل للحد من تأثير البيروقراطية على تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و يهدف تحليل البيئة الداخلية لمشروع الحكومة الإلكترونية إلى معرفة سبل تطوير التنظيم الإداري القائم و المعاملات الحكومية التقليدية و إعادة هندسة كل ذلك وفق تحول جذري تدريجي حيث يمس هذا التحول ثلاث جوانب رئيسية هي:

- إعادة هندسة الإجراءات الحكومية لتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية، و لا تقتصر إعادة الهندسة هنا على تطوير و تبسيط الإجراءات و أنماط التعامل مع العملاء فقط بل تشمل أيضا تطوير أنماط العلاقات بين الأجهزة الحكومية و حتى داخل أجهزة المنظمة الواحدة ذاتها، و تتم إعادة هندسة الإجراءات و الوظائف الحكومية من خلال:

- تدريب الموظفين على هذه الوظائف، تغيير شروط التوظيف و معايير و نوعية الاختيارات اللازمة قبل التعيين و نمط التعيين، تحديد نظم الحوافز و تقييم الأداء،¹
- التعرف بالخدمات الحالية و الوحدات التي تقدمها،
- وصف كامل للخدمات القابلة للتقديم إلكترونيا،
- تحديد العلاقات بين المنظمات الحكومية مع المستوى الحكومي و إزالة التداخل فيها،
- توثيق تفاصيل الإجراءات الجديدة و إيصالها لكل الأطراف المستفيدة،
- إحداث تغييرات تدريجية في النسيج التقني للمنظمات الحكومية لاستيعاب العمل الإلكتروني،
- إحداث التغييرات التنظيمية اللازمة و تحديد الوظائف الجديدة التي تحتاجها الإدارة،
- تطوير التنظيم الإداري: يشمل تطوير التنظيم الإداري الجوانب التالية:
 - إعادة هيكلة الهرم الإداري بما يتوافق مع الشكل الإلكتروني للحكومة،
 - بيان حدود السلطات و المسؤوليات والواجبات،
 - ضمان الموازنة بين الجهود البشرية و الإمكانيات التنظيمية و المادية،
 - استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات القائمة مع بعضها².

و بعد إجراء تحليل البيئة الداخلية يتحصل فريق العمل بالحكومة الإلكترونية على معلومات و بيانات تتعلق بما يلي:

- تعريف و مراجعة كافة الإجراءات الأساسية لمختلف المؤسسات الحكومية بمختلف القطاعات و الخدمات التي تقدمها،
- تحديد المشاريع و الأنظمة الإلكترونية المطلوب البدء بها،
- التوصيات اللازمة حول دعم الوضع الحالي لتكنولوجيا المعلومات في مختلف الأجهزة الحكومية،

¹ علي بن محمد عبد العزيز بن درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية -دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، رسالة مقدمة كمتطلب لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2005، ص: 43.

² محمود القدوة، المرجع السابق، ص: 47.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- التعريف بكافة المستويات الإدارية و مسؤولياتها و السلطات الممنوحة لها.

2. تحليل البيئة الخارجية: يتم تحليل البيئة الخارجية باستخدام ثلاثة تقنيات تحليل ثم يجرى عمل تقاطع بين نتائج هذه التحليلات للخروج بصورة متكاملة عن المخاطر و الفرص المتاحة¹ التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية، و تتمثل تقنيات التحليل هذه فيما يلي:

- تقنية تحليل البيئة المحيطة: يسمح هذا التحليل بالتعرف على البيئة المحيطة بالمشروع و هو يشمل دراسة جدوى المشروع من النواحي التالية:

- الجانب السياسي: تركز دراسة جدوى المشروع من هذا الجانب على الأوضاع السياسية و ذلك بدراسة المتغيرات السياسية و الجماعات الضاغطة في الدولة و في مقاومة التغيير، الإستقرار السياسي، مدى قوة الإدارة السياسية في تحقيق المشروع.

و المخاطر التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية من الجانب السياسي تتمثل فيما يلي²:

- عدم وجود خبرة كافية للقيادة السياسية،
- الفساد الحكومي،
- مقاومة الإدارة العليا.

في حين نجد أن فرص تخطي هذه المخاطر و تجنبها تتجلى من خلال:

- التوعية و التدريب،
- شرح فوائد الحكومة الإلكترونية و مزاياها،
- تبني قرارات تحد من تدخل القيادات السياسية و الحزبية في التعيينات الإدارية³،
- إبراز نجاحات مشاريع الحكومة الإلكترونية في دول أخرى،
- الشفافية في الأداء.

- الجانب الاجتماعي: تنصب دراسة جدوى مشروع الحكومة الإلكترونية من الناحية الاجتماعية على عدة جوانب أهمها: مستوى التعليم للمواطنين و خبراتهم في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، مدى قبول المتعاملين للتغيير و استعدادهم لذلك، مدى وعي المتعاملين بضرورة التغيير و فوائده، مدى توافر التكنولوجيا لذوي الدخل المحدود أو عديمي الدخل،...

و على أساس ذلك تتجسد المخاطر الاجتماعية التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية في الآتي:

- ضعف المستوى التعليمي للمتعاملين و كذا المستوى التكنولوجي لهم،

¹ فريق " تيم أنترناشيونال"، المرجع السابق، ص: 27.

² سامي محمد صدقي، المرجع السابق، ص: 08 .

³ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 211.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- ضرورة مراعاة الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة (مهما كان نوع إعاقاتهم) و كيفية إيصال الخدمات الحكومية الإلكترونية إليهم،
- عدم وعي المواطنين بأهمية و مزايا خدمات الحكومة الإلكترونية في حياتهم،
- ضعف مستوى الدخل الفردي للمواطنين في مقابل الغلاء الفاحش لأجهزة التكنولوجيا الحديثة يؤثر على اقتنائهم و استخدامهم لها.

و لمواجهة هذه التحديات الإجتماعية هناك عديد الفرص تتجلى في إتخاذ التدابير التالية:

- تكوين و تدريب المواطنين على كيفية استخدام الوسائل التكنولوجية و كيفية الإستفادة منها،
- تحديد برامج توعية خاصة بالمواطنين تستغل فيها كل الوسائل بما في ذلك وسائل الإعلام،
- تسطير برامج محو أمية فعالة،
- إيجاد طرق لإيصال الخدمات الحكومية الإلكترونية إلى شريحة ذوي الإحتياجات الخاصة،
- تفعيل دور الجمعيات في المساهمة في الترويج لمشروع الحكومة الإلكترونية.

-الجانب الفني أو التكنولوجي: تركز دراسة جدوى مشروع الحكومة الإلكترونية من هذه الناحية على الإمكانيات التكنولوجية المتوفرة و المطلوبة كالأجهزة و المعدات و قواعد البيانات، الكابلات، المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت، البرامج و نظم التشغيل، الشبكات و كافة المستلزمات¹، و كل ما يتعلق بالبنية التحتية، مدى استخدام شبكة الإنترنت و انتشارها و قوة تدفقها في المؤسسات العمومية و في جميع أنحاء الدولة، مدى توفر الخبرات و الكفاءات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، مدى تمكن الموظفين الحاليين في مختلف الأجهزة الحكومية من التكنولوجيا و تقبلهم لها،...

و من المخاطر التي تحدد خلال هذه الدراسة ما يلي:

- نقص الكفاءات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في القطاع العام،
- عدم وجود مناصب عمل خاصة بتخصصات تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في المؤسسات العمومية خاصة المناصب العليا منها،
- ضعف تدفق شبكة الإنترنت و الإنقطاع المتكرر لها،
- الإنقطاع المتكرر لشبكات الإتصال الأخرى،
- الإنقطاعات التي تشهدها خدمات الكهرباء،
- التكلفة الباهضة للبنية التحتية التكنولوجية بما في ذلك تكلفة الشبكات و تراخيص البرامج و غيرها،

¹ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 211.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- الإعتماد على الخارج في حل المشاكل التكنولوجية الخاصة بالمشروع مما يؤثر على استمرارية المشروع إدارياً،¹
 - مشاكل الأمن المعلوماتي و كيفية مواجهتها،
 - عدم حوسبة* أغلب المؤسسات العمومية،
 - مشكلة مواكبة التطورات المستمرة و المستحدثة في تقنيات المعلومات و الإتصالات خاصة في دول العالم الثالث التي تعاني تأخراً كبيراً في المجال التكنولوجي،
 - مشكلة الأمية الإلكترونية.
- هذا عن المخاطر التي قد تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية من الناحية الفنية، و لكي يتم تخطيطها و تجاوزها هناك عدة حلول مقترحة في هذا الصدد نذكر منها:
- إنشاء هيئة مختصة بأمن المعلومات و الوقاية من الجرائم الإلكترونية، و إعداد برامج توعية اجتماعية بضرورة إتخاذ تدابير الأمن المعلوماتي،
 - العمل على حوسبة كافة المؤسسات العمومية،
 - العمل على توفير شبكة إنترنت ذات تدفق عالي،
 - إجراء إصلاحات و إتخاذ التدابير اللازمة في قطاع الكهرباء لتفادي الإنقطاعات المتكررة التي يشهدها التيار،
 - إتخاذ التدابير اللازمة لحل مشكلة التبعية للخارج كتدريب أفراد بالخارج على حل أي مشكل تكنولوجي يواجه المشروع،
 - إعداد برامج للقضاء على الأمية الإلكترونية،
 - بناء شبكة معلومات حكومية مكونة من شبكتين إحداهما أساسية و أخرى احتياطية تعمل أوتوماتيكياً عند تعرض الموقع الإلكتروني الأساسي لأي عطل كما فعلت إمارة دبي.²

- الجانب الاقتصادي: تركز دراسة جدوى مشروع الحكومة الإلكترونية من الناحية الاقتصادية على ما يلي:

- التمويل و أساليب خفض التكاليف و النموذج المحاسبي و الإداري للمشروع،
- تحديد تكلفة المناصب الجديدة المتخصصة التي يتطلبها مشروع الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العمومية،
- مصادر التمويل المالي المحتملة للمشروع سواء الداخلية أو الخارجية،
- فرص الإستثمار.
- تحليل و تحديد التكاليف المحتملة للمشروع من خلال تحديد العناصر التالية:³

¹ سامي محمد صدقي، المرجع السابق، ص: 09.

* الحوسبة هي: " الإعتماد بصورة كلية أو شبه كلية على الحاسب الآلي و تطبيقاته في إنهاء الأعمال الخاصة بجهات الحكومة و القطاع الخاص، الأمر الذي يعنى الدقة و توفير الوقت و المال في إنجاز هذه الأعمال". لمزيد من التفصيل أنظر صفاء أوتاني، المحكمة الإلكترونية (المفهوم و التطبيق)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، جامعة دمشق، العدد 01، 2012، المجلد 28، سوريا، ص: 168.

² عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 209.

³ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 212.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تكاليف كافة الأجهزة و المعدات و الشبكات و البرامج،
- تكاليف المقاولين من الخارج،
- تكاليف الأجور، المكافآت الخاصة باللجان، الطواقم الفنية و التقنية، الباحثين و العاملين في المشروع،
- تكاليف كافة المواقع الإلكترونية الخاصة بمشروع الحكومة الإلكترونية و قواعد البيانات،
- تكاليف الأعمال الميدانية، التعاقدات، الأعمال المؤقتة و تكاليف الصيانة،
- تكاليف البرامج و الدورات التدريبية و ورشات العمل التدريبية و التوعوية،
- تكاليف الصيانة،
- تكاليف التطوير و الإضافات،
- تكاليف الفرص البديلة،
- تكاليف العمالة و الخبرة المطلوبة من الخارج.
- تحليل و تقدير عائدات المشروع الممكن تقديرها و هذا من خلال تحديد العناصر التالية¹: التوفير في التكاليف، الفوائد التشغيلية، الفوائد المباشرة.
- و المخاطر التي تحدد في هذه الدراسة تكون كالتالي²:
 - نقص الموارد المالية الداخلية،
 - عدم وجود مستثمرين،
 - القيود المفروضة على الموازنات،
 - الفساد الإداري و المالي،
 - الفشل في تنفيذ المشروع النموذجي للحكومة الإلكترونية و عدم إنجاز المشروع في الفترة الزمنية المحددة له و هذا يضيف تكاليف أخرى للمشروع دون تحقيق أي عائد،
 - التكاليف الإضافية الباهضة التي تلقى على عاتق خزانة الدولة جراء استحداث وظائف جديدة و التكاليف الخاصة بفريق العمل و الخبراء و غيرهم.

و لتجاوز هذه المخاطر يجب إتخاذ عديد الحلول و التدابير التي نذكر منها:

- البحث عن مصادر تمويل خارجية كالشراكة مع القطاع الخاص،
- تشجيع الاستثمار في المجال التكنولوجي و دعمه،
- إيجاد حلول لتجنب تأثير الفساد على مشروع الحكومة الإلكترونية،
- المتابعة المستمرة و التقييم الجيد للمشروع النموذجي و محاولة إنجازها في الوقت المحدد له،

¹ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 212.

² سامي محمد صدقي، المرجع السابق، ص: 08.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- التقدير الجيد و المنبني على أسس سليمة للتكلفة الحقيقية للمشروع،
- الدراسة الجيدة و الصحيحة للوضع الراهن للأداء الحكومي،
- وضع خطط بديلة و أخرى للطوارئ مرافقة للخطة الإستراتيجية حتى يتمكن من تفادي خسائر أكثر و تفادي توقف المشروع،
- الإستعانة بالخبرات الأجنبية في كل مراحل المشروع.

- **الجانب القانوني و التشريعي:** تنصب دراسة جدوى مشروع الحكومة الإلكترونية من الجانب التشريعي على دراسة كافة القوانين و التشريعات و اللوائح و القرارات و التعليمات القائمة و السارية في الدولة و مدى تكييفها مع متطلبات التحول إلى الشكل الإلكتروني للحكومة، و دراسة القوانين المتعلقة بالأعمال الإلكترونية التي قامت بسنها دول أخرى كان لها السبق في تبني مشروع الحكومة الإلكترونية أو تلك القوانين النموذجية التي وضعتها هيئة الأمم المتحدة في هذا المجال، و تتم هذه الدراسة وفقا لعدة خطوات أهمها¹:
- إجراء عملية مسح تشريعي لكافة الأنظمة و اللوائح و التشريعات لتحديد القوانين و الأنظمة التي لها علاقة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية و التي يحسبها التعديل أو الإلغاء،
- مراجعة المفاهيم و الأطر التشريعية التقليدية التي لها علاقة بالمعاملات الإلكترونية و العمل على تعديلها أو استبعادها، و مثال هذه المفاهيم ما يلي: القرار الإداري و أركانه، العقود الإدارية و المدنية، قوانين الوظيفة العامة، الجرائم الإلكترونية، التجارة الإلكترونية،...
- استنباط قواعد و مفاهيم جديدة استحدثتها النظام الإلكتروني مثل: الأتمتة، التوقيع الإلكتروني،...
- تدريب و تعليم القائمين على الشؤون القانونية و من في حكمهم على آلية عمل حتى تكون لديهم المعرفة القضائية و الفهم التقني لما ينطوي عليه التعامل الإلكتروني، و على مستجدات العالم الرقمي.

أما نتائج هذه الدراسة فهي تتمثل في الحالتين التاليتين:

- الخروج بتوصيات بتعديل بعض القوانين القائمة مثل:
- تعديل قوانين الوظيفة العامة،
- تعديل القانون المدني فيما يتعلق بالعقود بإدراج الأحكام الخاصة بالعقود الإدارية و المسؤولية و قواعد الإثبات و إجراءاته،
- تعديل القانون الجزائي فيما يتعلق بحماية المعاملات الإلكترونية و إدراج الجرائم الإلكترونية و البدائل الإلكترونية للحبس الاحتياطي و غيرها،
- تعديل قانون العقوبات فيما يتعلق بتجريم بعض الأفعال الإلكترونية و العقوبات المقررة لها،

¹ علي بن محمد عبد العزيز بن درويش، المرجع السابق، ص: 51.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تعديل القانون التجاري فيما يتعلق بقواعد الإحتياطي و الغش التجاري و حماية المستهلك، و القواعد الخاصة بالتجارة الإلكترونية و وسائل الدفع،
- تعديل قانون حق المؤلف و الحقوق المجاورة فيما يتعلق بحماية برامج الحاسوب،...
- تعديل النصوص الخاصة بالحقوق و الحريات العامة خاصة الحق في الخصوصية،
- تعديل قانون الوقاية من الفساد و مكافحته بإدراج صور الفساد الإلكتروني التي أفرزها استغلال العالم الرقمي من طرف رؤوس الفساد.
- الخروج بمشاريع قوانين جديدة تنظم معاملات العالم الرقمي و نذكر منها على سبيل المثال:
 - القانون المتعلق بالتوقيع الإلكتروني و التوثيق الإلكتروني،
 - القانون المتعلق بالوقاية من الجرائم الإلكترونية و مكافحتها،
 - القانون المتعلق بالمعاملات الإلكترونية،
 - القوانين المتعلقة بتبني التحول إلى الشكل الإلكتروني في المعاملات الإدارية.

من خلال ما سبق بيانه تتضح أهداف دراسة جدوى المشروع من الناحية القانونية و المستخلصة في الآتي:

- إضفاء المشروعية على الأعمال الإلكترونية و الوثائق الإلكترونية،
- تحديد الأفعال المجرمة عبر الوسائل التكنولوجية و العقوبات المقررة لها،
- تحديد قواعد الإثبات في الجرائم الإلكترونية و في مختلف المعاملات الإلكترونية،
- تحديد شروط الوصول إلى السجلات و المعلومات الإلكترونية للمستخدمين و طرق استعمالها،
- إلزام الأجهزة الحكومية بوضع معلوماتها و بياناتها على الإنترنت،
- تسهيل التعاملات الإلكترونية و تشجيع العملاء على الإقدام على المعاملات و الخدمات الإلكترونية.
- **تقنية تحليل الجهات ذات العلاقة:** تهدف هذه التقنية إلى التعرف على مواقف مختلف الجهات الخارجية من مشروع الحكومة الإلكترونية و مستويات تأثيرها عليه دعماً أو رفضاً أو عدم اهتمام، كما تكمن أهمية هذه التقنية في تقسيم الجهات الخارجية ذات العلاقة بالمشروع تبعاً لمدى اهتمامها بالمشروع وفق تأثيرها فيه مما يساعد المخططين على تحديد كيفية التوجه لكل مجموعة لطلب تعاونها، دعمها و/أو ضمان عدم ممانعتها و معارضتها.

و تشمل الجهات الخارجية ذات العلاقة بالمشروع الحكومة الإلكترونية و التي يتم تحليل مواقفها الفئات التالية¹:

- الجهات المستفيدة: مواطنين، شركات اقتصادية، منظمات غير حكومية، فئات اجتماعية (جمعيات، أحزاب..)،
- الشركاء الخارجيون: من ممولين وطنيين و أجنب، هيئات و شركات دولية، الجمعيات المعنية،

¹ فريق "تيم أترناشيونال"، المرجع السابق، ص: 31.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- داعمين آخرين تتنوع مساهماتهم في الخطة لتشمل توفير الخدمات الإستشارية، الخبرة الفنية، الإحتضان و الرعاية، الدعم المادي و المعنوي، الترويج و النشر الإعلامي...
- **تقنية التحليل القطاعي¹**: يتمحور هذا التحليل حول التغيرات المتوقع حدوثها في مختلف القطاعات التي يمسها تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية جراء زيادة الإحتياجات و تنوعها، التغيرات الحاصلة في الطلب على الخدمات كما و نوعا، اتساع نطاق الطلب، مستوى تنافسية الخدمات؛ و يعتمد في عملية التنبؤ بالتغيرات المحتملة على التحولات الحاصلة في الأوضاع الإقتصادية و في مستوى المعيشة.
- إن تقنية التحليل القطاعي تنطوي على أربعة محاور أساسية لإجراء هذا النوع من التحليل ألا و هي:
 - العرض: و يتضمن تعريفها بالخدمات المقدمة، بمقدميها، شروط تقديمها و إجراءاتها.
 - الطلب: و يتضمن عرضا لفئات المستفيدين و نوع إفادتهم و مقدار الإحتياجات المغطاة.
 - التغطية: تتضمن إحتياجات بعض الفئات الإجتماعية و المهنية و المناطق التي لم يتم تلبيتها من طرف الحكومة و مدى قدرة الحكومة الإلكترونية على تلبيتها في المكان و الزمان المطلوبين،
 - تسعير الخدمات و استرجاع التكلفة: و هنا يتم تناول خدمات الحكومة الإلكترونية من زاويتين:
 - زاوية تكلفة الخدمة و تسعيرها،
 - زاوية قدرة الخزينة على تحمل التكلفة و مدى القدرة على استرجاع هذه التكلفة و تحقيق العائد و بعد تحقيق انتشار واسع للخدمات الحكومية.

ب- جمع المعلومات والبيانات:

- بعد تحليل بيئة مشروع الحكومة الإلكترونية تأتي مرحلة أخرى هي مرحلة جمع المعلومات و البيانات التي يتم استقاؤها من عدة مصادر أهمها:
- البحوث العلمية، و المنشورات،
 - نتائج الندوات و الملتقيات و المؤتمرات،
 - القوانين و اللوائح،
 - اللقاءات و الإجتماعات و المقابلات التي تتم في إطار عملية التشاور سواء مع المواطنين من أجل أخذ آرائهم أو مع متخصصين و باحثين من عدة مجالات و عدة مؤسسات كالجامعات، مراكز البحث المتخصصة، المتعاملين الإقتصاديين العموميين و الخواص، الشركات الأجنبية،..
 - التقارير المرفوعة من الجهات الحكومية و التي يحدد فيها كافة المتطلبات من النظام،²

¹ نفس المرجع، ص: 31.

² عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 209.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- دراسة التجارب الدولية في مجال الحكومة الإلكترونية و نجحت في تطبيقها و الاستفادة من خبرتها دون استيراد النموذج و تطبيقه مباشرة،
- الخبرات العالمية،
- عملية التحليل الرباعي التي سبق الحديث عنها.
- و تتنوع المعلومات و البيانات المستقاة من هذه المصادر بحيث نجدها إما على شكل:
- معلومات و بيانات عن مدخلات و مخرجات النظام، النماذج المستخدمة و متطلبات المستخدم النهائي من البرامج و التطبيقات،¹
- معلومات عن أهداف و سياسات تنظيم القطاعات الحكومية و التشريعات التي تخصها،
- معلومات و بيانات عن الوظائف و العمليات لكل مستوى إداري و الإجراءات المتبعة في الوظائف لإنجاز الأعمال و المعاملات،
- معلومات و بيانات عن واقع و آفاق التنمية بمختلف ربوع الدولة خاصة ما تعلق بتوافر البنية المعلوماتية،
- معلومات و بيانات عن المستوى التكنولوجي بالدولة سواء بمؤسساتها أو بالمجتمع،
- معلومات عن الموارد المالية المتاحة و عن فرص الاستثمار،
- معلومات عن نظام الحكومة الإلكترونية.
- و من جملة فوائد المعلومات التي يتم جمعها أنها تعطي الهيئة المكلفة بمشروع الحكومة الإلكترونية صورة أولية تمكنها من الانطلاق في وضع خطة إستراتيجية للمشروع حيث إنها تمكنها من القيام بما يلي:
- وضع هيكل تنظيمي لكافة أجهزة الدولة و قطاعاتها و تحديد خطوط الإتصال في التنظيم،
- تحديد مراكز الصلاحيات و المسؤوليات و الإجراءات المتبعة في الوظائف في كل قطاع،
- برمجة الإجراءات للمعاملات و تحديدها بصورة دقيقة وفق القوانين و النظم و اللوائح و بما يتناسب مع تكنولوجيا المعلومات و الحد من الروتين و البيروقراطية،
- دمج الوحدات الإدارية المتداخلة و المتشابهة في صلاحياتها و مسؤولياتها أي القضاء على الإزدواج الوظيفي الذي يعاني منه النظام التقليدي،
- توصيف الوظائف بدقة و توزيع المستويات الإدارية بحدود دنيا و تفويض الصلاحيات بصورة واسعة للحد من المركزية و اعتماد الشفافية في العمل الحكومي،
- إعداد برامج طويلة المدى للتدريب و التأهيل وفق برامج زمنية مع تحديد كافة المتطلبات و البرامج لتنمية مهارات الكوادر البشرية و تنمية روح الإبداع و الابتكار،²

¹ نفس المرجع، ص: 210.

² عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 210.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تحديد مصادر تمويل المشروع الداخلية و الخارجية الممكنة و كذا تحديد تكلفته و العائدات المرجو تحقيقها منه و الفترة الزمنية لإنجاز المشروع،
- تحديد المحافظة أو الولاية التي تصلح لأن تكون نموذجا محليا تمهيدا لمشروع الحكومة الإلكترونية و الذي يمكن تعميم المشروع إنطلاقا منه، و هذا التحديد يكون تبعا لإمكانيات و جاهزية هذه الولاية لتطبيق هذا النوع من المشاريع و حصر مجالات التغيير حسب القطاع المستهدف،
- تحديد القطاعات ذات الأولوية لتطبيق المشروع عليها و الأدوات و التجهيزات اللازمة و الضرورية لتجسيده و تحديد الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا،
- حصر الفجوة بين الوضع القائم و المستقبلي،
- تحديد أهداف المشروع سواء طويلة المدى، متوسطة المدى أو قصيرة المدى، و هي تختلف من مشروع لآخر حسب الرؤية التي تسعى الدولة المعنية لتحقيقها، و يشترط في هذه الأهداف أن تكون واسعة، مرنة و قابلة للتحديد لتواكب التغيرات التكنولوجية و أن تكون واضحة، قابلة للقياس، واقعية، قابلة للتنفيذ وفق برنامج زمني دقيق،
- تحديد النظام المعلوماتي المطلوب و تحديد إجراءات و طرق التنفيذ، شركاء التنفيذ و الجهات المسؤولة عنه، و نذكر على سبيل المثال وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات في الأردن التي أوكلت لها مهام إنشاء و متابعة تنفيذ إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الأردن،
- تحديد المعايير و الطرق العلمية لقياس الأداء و التقييم و المتابعة.

بعدها تتضح الصورة لفريق العمل بعد تحليل بيئة المشروع و جمع المعلومات و البيانات يدخل الفريق في مرحلة و هي مرحلة وضع نموذج الخطة الإستراتيجية و صياغتها النهائية و هذا ما سنعرض له في العنصر الموالي.

ثانيا- مرحلة وضع نموذج الخطة الإستراتيجية و صياغتها النهائية

سبق و أن ذكرنا أن الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية تتكون من عنصرين أساسيين تسبقها مقدمة عامة أو مدخل استراتيجي، هذين العنصرين هما: الرؤية و الإستراتيجية، حيث يتم صياغتها و إدراجها ضمن وثيقة واحدة تكون معنونة بعنوان مختصر مرفوق بالفترة الزمنية المحددة لتطبيق المشروع، و مثاله عنوان الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية بالجزائر الذي كان موسوما بـ "مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013"، كما تكون مرفقة بخطط البديلة و خطط للطوارئ، و بما أن صياغة الرؤية تختلف عن صياغة الإستراتيجية فسنعرج على كل منهما على حدة و إلى الخطط البديلة و خطط الطوارئ و ذلك في سياق عرضنا لمكونات الخطة الإستراتيجية ثم نمر إلى كيفية الصياغة النهائية.

أ- مكونات الخطة الإستراتيجية:

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- 1-الرؤية:** هي منظور مستقبلي للأوضاع يعكس تطلعات الحكومة نحو ما تريد إنجازه في إطار الحكومة الإلكترونية ضمن مدى زمني محدد¹، (غالباً من 3 إلى 5 سنوات أو 7 سنوات)، و هي متميزة بعدة خصائص أهمها:
- الوضوح و الدقة: بحيث يجب أن تكون الرؤية من تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية واضحة و دقيقة،
 - الواقعية: أي أن تقوم على أسس علمية و عملية صلبة و معطيات واقعية ، و تتأتى هذه الصفة من كونها:
 - مستمدة من التطلعات الإنمائية للدولة و وضعها الحالي،
 - تعكس في عمومها رغبات المواطنين و تطلعات الفعاليات الإقتصادية و الجهات الفاعلة و المؤثرة في القطاعين العام و الخاص،
 - تنبثق من نتائج دراسات و توصيات مراكز البحث العلمي و الجامعات و الجهات الإستشارية أو على الأقل تأخذها بعين الإعتبار.²
 - طموحة: أي أنها تعكس تطلعات الحكومة نحو أداء أفضل و فعالية أكبر و تأخذ بعين الإعتبار ما يلي³:
 - تطور الوعي المؤسسي و المجتمعي و الفردي للقيادات الإدارية و الموظفين،
 - تطور القدرات و الإمكانيات العامة للدولة،
 - توفر أشكال الدعم الفني و المالي من مختلف الجهات الداعمة و/أو المانحة،
 - تعزيز الخبرات المكتسبة و الدروس المستفادة من التجارب الدولية السابقة و/أو المستمدة من التطبيقات الناجحة العالمية،
 - دعم المستجدات العلمية و التقنية.⁴
 - قابلة للقياس: بحيث يمكن قياس مقدار التقدم المحرز في سبيل تحقيق الأهداف المنشودة،
 - محددة بتاريخ،
 - عملية: أي ممكنة التحقيق،
 - المرنة: أي القدرة على التكيف مع المستجدات و التغيرات.
- و يركز بناء الرؤية على ثلاثة عناصر هي⁵:
- الواقع الحالي لمختلف القطاعات بالدولة و الإحتياجات بها،
 - إمكانيات الدولة و قدراتها الحالية و الكامنة،

¹ فريق "تيم أنترناشيونال"، المرجع السابق، ص: 16.

² فريق "تيم أنترناشيونال"، المرجع السابق، ص: 17.

³ نفس المرجع، ص: 17.

⁴ نفس المرجع، ص: 17.

⁵ نفس المرجع، ص: 16.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تصور واضح لشكل المستقبل الذي تتطلع إليه الحكومة من خلال التحول إلى الشكل الإلكتروني و لصورتها المستقبلية و الدور الذي تراه لنفسها.

فضلا عما سبق ذكره فإنه يشترط توافر عدة شروط في الرؤية نلخصها في الآتي¹:

- أن تعبر عن وضع مستقبلي أفضل،
 - أن تكتب بعبارات يستشف منها الإلتزام و العزم على التحسين و التطور المستمر وصولا إلى خدمات أفضل،
 - أن توحى بالصدق و قابلية التحقيق في الفترة الزمنية المحددة،
 - أن تعكس تطورات و طموحات الحكومة إلى وضع أفضل.
- هذا من ناحية مفهوم الرؤية، و من ناحية أخرى نجد آلية صياغتها التي تتبلور عبر مراحل تتم خلالها مناقشة²:
- الفكرة التي ينبغي أن تحملها، و الصورة التي ينبغي أن ترسمها لدى المستفيدين عن المستقبل كما تراه الحكومة،
 - الصيغة اللغوية التي يجب أن تعبر بكلمات قليلة و جمل مقتضبة عن صورة المستقبل المراد بلوغه.

و كأمثلة عن الرؤية الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية نجد:

- في مملكة البحرين نجد الرؤية المدرجة ضمن الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016 و التي كان نصها كالتالي: "تحقيق التميز في الجيل القادم من العمليات الحكومية، من خلال رفع كفاءتها و تقديم خدمات عالية الجودة بطريقة فعالة، تشجيع المشاركة الفاعلة من المتعاملين بتعاون كافة الشركاء، و إرساء ثقافة الابتكار و روح المبادرة"،
- في مصر: تتمثل رؤية الحكومة الإلكترونية الطامحة لتحقيقها في: "خلق جهاز إداري كفء، فعال، مرن، قادر على التكيف مع التغيير، و إدارة الموارد بحكمة، و تقديم خدمات متميزة للمواطنين و التفاعل المستمر معهم"،
- في تونس كانت الرؤية المدرجة ضمن الإستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية 2009-2014 كالتالي: "إدارة مندمجة في خدمة المواطن"،

يمكن أن يرفق نص الرؤية بعناصر الرؤية أو بالأهداف الإستراتيجية المراد بلوغها.

2 - الإستراتيجية أو الرسالة:

تعرف الإستراتيجية بأنها: "إعلان النوايا و تحديد ما ترغب أن تكون على المدى الطويل، و هذا ما يستلزم الإلمام، بكل العمليات المرتبطة بذلك تفاديا للعثرات المحتملة"³، و تكمن أهميتها في كونها تعكس الهدف العام الذي يوجهه و يرشد عملية إتخاذ القرارات.

تتميز إستراتيجية الحكومة الإلكترونية بعدة خصائص أهمها:

¹ نفس المرجع، ص: 18.

² فريق "تيم أنترناشيونال"، المرجع السابق، ص: 19.

³ إياد علي الدجني، المرجع السابق، ص: 58.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- الوضوح و دقة التعبير و هذا يجنب فتح مجال التأويلات و يوحد نظرة و فهم الجميع لها،
- الواقعية: أي أنها تقوم على أساس معطيات واقعية حقيقية،
- طموحة،
- القابلية للتحويل إلى خطط و سياسات و برامج عمل واضحة،¹
- القابلية للتنفيذ و القياس،
- المرونة و التكيف مع المستجدات غير المتوقعة في البيئتين الداخلية و الخارجية لمشروع الحكومة الإلكترونية.

و هي رغم التشابه في خصائصها مع خصائص الرؤية لحد كبير إلا أن هناك اختلافا بينهما يكمن في كون الأولى أي الإستراتيجية تحدد الغاية و المبرر من تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، مجالات تطبيقها و الفئات المستهدفة بخدماها، أما الثانية فهي عبارة عن رغبة جامحة و طموحة نحو بلوغ المراد إذ أنها تتحدث عن المستقبل فهي توضح ما يجب تحقيقه من تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في المستقبل.

أما عن تكوين أو مضمون هذه الإستراتيجية فإننا من خلال اطلاعنا على بعض الخطط الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية لاحظنا اختلافا طفيفا في تكوين الإستراتيجية، إلا أنها غالبا ما تضم: أ- عددا من المحاور التي يمر عبرها تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، و هنا يختلف عدد هذه المحاور من خطة إستراتيجية إلى أخرى في مختلف الدول حسب طموحات كل دولة و أوضاعها الاقتصادية، الإجتماعية و السياسية ففي الجزائر مثلا تضمنت الإستراتيجية 13 محورا.

ب- عددا من البرامج: يختلف عددها من خطة إلى أخرى، ففي الجزائر مثلا تضمنت إستراتيجيتها 6 برامج للحكومة الإلكترونية، و في مصر 05 برامج...، و هذه البرامج عبارة عن خطط تنفيذية مؤقتة² و هي تنوع إلى:

-برنامج تنمية الكوادر البشرية: يعني هذا النوع من البرامج بتدريب و تكوين الموظفين و العاملين بالمؤسسات الحكومية بغية اكتساب المهارات التكنولوجية و التحكم في تطبيقات الحكومة الإلكترونية و هذا في إطار وضع هيكلية راسخة للموارد البشرية و إدارتها بأسلوب يتلاءم مع تحقيق الأهداف السامية للحكومة الإلكترونية، و قد يتم الإستعانة في ذلك بمنظمات القطاع الخاص المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات أو بمراكز و معاهد متخصصة سواء الموجودة على المستوى الوطني أو على المستوى الدولي، و في نفس السياق و غير بعيد عن إطار تدريب و تنمية الكوادر البشرية يجب أن يراعى في هذا البرنامج كيفية جلب الأدمغة و الكفاءات الخيرة و منع هجرة تلك الموجودة بالمؤسسات الحكومية إلى القطاع الخاص و لا يتأتى ذلك إلا من خلال إتخاذ التدابير التالية³:

¹ نفس المرجع، ص: 62.

² إباد علي الدجني، المرجع السابق، ص: 62.

³ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 70.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- خلق نظام حوافز و أجور يضاھي أو ينافس ذاك المتوفر بالقطاع الخاص و هذا في إطار مفهوم إدارة الموارد البشرية،
 - التعاون مع مؤسسات المجتمع المدني مثل مراكز البحث و الدراسات للحصول على الكفاءات المطلوبة وفق أساليب و اتفاقيات محددة أو لتأھيل و تدريب الكوادر البشرية الموجودة،
 - العمل باتجاه استخدام نفس التقنيات المعتمدة في منشآت القطاع الخاص و المنظمات غير الحكومية.
- كما يجب أن يحمل هذا البرنامج في طياته مبادرات و دورات لتوعية الموظفين على اختلاف درجاتهم و مستوياتهم خاصة أصحاب المصالح منهم بأھمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في عملهم و المزايا التي يحققها ذلك بالنسبة لهم و لمؤسساتهم و للحكومة ككل، و من خلال ذلك توعيتهم بمزايا تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية و أهدافها و فوائدها و ضرورتها الملحة، و هذا لضمان عدم معارضتهم و إعاقتهم لنجاح المشروع كونهم العنصر المحرك له، و من بين التدابير التي يجب إتخاذها في هذا الصدد ما يلي:
- "عقد لقاءات دورية بين قادة السياسات في الحكومة الإلكترونية و القوى العاملة لكي يتحول العاملون إلى مشاركين فاعلين في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية"،
 - "إحداث تغيير تدريجي مدروس و منظم ليبروقراطيات العمل و الروتين القاهر و إشراك العاملين في عمليات التغيير من أجل إقناعهم بأھميته و جدواه"¹،
 - إعادة النظر في برامج التعليم العالي و البحث العلمي و التكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و تلقين هذه الأخيرة لجميع الفئات الطلابية في مختلف الأطوار،
 - إعادة النظر في إجراءات و معايير الإلتحاق بشعب تكنولوجيا الإعلام و الإتصال،
 - إنشاء هيئة عليا تنشط في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و تساهم في رسم السياسات العامة للمعلومات و يكون لها كذلك استشاري في كل المسائل المتعلقة بالتكنولوجيا دور استشاري في كل المسائل المتعلقة بالتكنولوجيا،
 - تشجيع الشراكات مع الجامعات و مراكز البحث الدولية و منها مكتب الحكومات الدولي للمعلومات IBI لنقل التقنيات الحديثة،
 - إنشاء مركز وطني أو دولي لتدريب العاملين في مجال المعلومات و الإتصالات يتولى إعداد برامج تدريب متخصصة و عامة.

و كما أشرنا سابقا فإن الهدف من تنفيذ برنامج تنمية الكوادر البشرية هو تأھيل موظفي القطاع العام و إكسابهم المهارات اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية و المساهمة بذلك بإنتاج المشروع، و عادة ما يشمل برنامج تنمية الكوادر البشرية ما يلي:

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 98 .

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- التدريب المستمر على المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب، البرمجة، أمن المعلومات، الشبكات و صيانتها،
- عقد ورشات عمل للتوعية بالأدلة المستخدمة و كيفية تطبيقها، و من جملة هذه الأدلة: دليل إدارة المشروع، دليل إدارة التغيير، دليل إدارة المحتوى، معايير أمن المعلومات، الهيكلية الفنية للحكومة الإلكترونية،...¹
- تدريب و تثقيف الموظفين حول أهمية المسائل المتعلقة بالخصوصية و السرية و الأمن المعلوماتي بصفة عامة.

-برنامج الإعلام و التوعية: يعتبر هذا البرنامج من بين أهم البرامج التي يتوقف على نجاحها مشروع الحكومة الإلكترونية كونه يساعد على توسيع دائرة المستخدمين و عددهم و انتشار الخدمات الحكومية الإلكترونية و الترويج لهذه الأخيرة و هذا يعد أحد مؤشرات قياس نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

و تتعدد الوسائل و الأساليب المعتمدة في توعية المستخدمين (المواطنين خاصة)، حيث من بين وسائل التوعية و التسويق ما يلي: الإعلان، الدعاية، النشر، الندوات و الملتقيات و المؤتمرات، العلاقات العامة و الاجتماعات العامة، الترويج الإعلامي، التدريب بالنوادي و الجمعيات،...؛ أما الوسائل المستخدمة في ذلك فنجد من بينها:

- بالنسبة للإعلان و الترويج الإعلامي و الدعاية: فتستخدم فيه وسائل الإعلام بأنواعها السمعية و السمعية البصرية، الرسائل القصيرة SMS عبر الهواتف النقالة و عبر مواقع التواصل الاجتماعي و هنا نعطي مثلا عن خدمة التسجيل الإلكتروني لموسم الحج لعام 2016 الذي لقي إستحسانا كبيرا و كان الترويج له عبر مختلف وسائل الإعلام، مختلف القنوات الجزائرية و عبر مواقع التواصل الاجتماعي أين كان هناك ومضة إشهارية توضح الموقع المعني بالتسجيل و هو موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية www.intérieur.gov.dz و طريقة التسجيل و المعلومات الواجب إدخالها، كما تم الترويج له عبر الرسائل القصيرة SMS، و هناك خدمات يتم الترويج لها عبر الرسائل القصيرة فقط مثل: خدمة استخراج شهادة الجنسية عبر الإنترنت حيث تم إعلام المواطنين بإدراج هذه الخدمة بين مجموعة الخدمات الحكومية الإلكترونية و ما عليهم إلا التقرب إلى أقرب محكمة للتعرف على كيفية الإستفادة من هذه الخدمة و كانت هذه الرسائل واردة من طرف وزارة العدل؛ نشير في هذا الصدد إلى أن وسائل الإعلام و الدعاية و الترويج هي من أنجع وسائل التوعية و التدريب على كيفية الحصول على الخدمات الإلكترونية.

- بالنسبة للنشر: يستخدم فيه عدة وسائل أهمها: المطويات، المنشورات، الكتيبات و الأدلة حيث تدرج فيها المعلومات التالية:

- لمحة عن مشروع الحكومة الإلكترونية و مزاياها و فوائدها على المجتمع و الحكومة،
- قائمة بالخدمات الإلكترونية و المؤسسات التي تقدمها و مواقعها الإلكترونية و الموقع الموحد للحكومة الإلكترونية إن تم تصميمه،
- ضمانات خصوصية و سرية المعلومات و كل ما يتعلق بالأمن المعلوماتي،
- كيفية الإستفادة من الخدمات الإلكترونية و الإجراءات المتبعة في ذلك و آفاق المشروع.

¹ نفس المرجع، ص: 133.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- بالنسبة للدورات التوعوية و التدريبية و الندوات و الملتقيات و المؤتمرات: فهذه تنظم من قبل جهات مختلفة منها: المكتبات العامة، شركات القطاع الخاص المتخصصة في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال النوادي العلمية و الثقافية، الجمعيات الناشطة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، مراكز البحث، المعاهد المتخصصة و الجامعات،.. و يكون هذا لفائدة المواطنين و طلبة الجامعات و الباحثين و غيرهم، بالإضافة إلى ذلك و لتعميم الفائدة يتم نشر البحوث و الدراسات التي تصب في موضوع الحكومة الإلكترونية و الخدمات الإلكترونية،

- إدراج تقنيات المعلومات و استخدام الحاسوب ضمن برامج التعليم بمختلف أطواره و ضمن برامج التعليم العالي لمختلف التخصصات، و كذا برامج التعليم و التكوين المهني.

و تشمل عملية التوعية عدة جوانب أهمها:

- الضمانات التي تمنح الثقة في المعاملات الإلكترونية و مدى الشفافية القائمة بين الأجهزة الحكومية و المواطنين،¹
- الحقوق الخاصة بسرية المعلومات المتعلقة بالمعاملين و كذا الحقوق المتعلقة بالنشر الإلكتروني و حق المؤلف و الحقوق المجاورة،...

- الإجراءات المتخذة للحفاظ على سرية المعلومات،

- الجوانب القانونية لمختلف التعاملات الإلكترونية و كذا المعلومات القانونية المتعلقة بالجرائم الإلكترونية،
- التدريب على استخدام الحاسوب و تطبيقاته و برامجها، التدريب على أساليب و طرق الحصول على الخدمات الضرورية،
- التحسيس بأهمية التحول إلى مجتمع المعلومات و تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

و تهدف برامج الإعلام و التوعية إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- إستقطاب عدد كبير من جمهور المستفيدين من الخدمات الإلكترونية و هذا يوفر للحكومة العائدات المرجوة من المشروع مما يساهم في نجاحه، كما توفر للمستفيدين فرصة توفير الوقت و الجهد و المال،

- توسيع دائرة الخدمات الإلكترونية المقدمة و المضي قدما في تنفيذ و توسيع تطبيق المشروع،
- رفع الوعي الإلكتروني لدى المواطنين مما يساهم في بناء ثقافتهم بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها لهم الحكومة كما يساعدهم على التخلص من التخوف من الإقبال على التعاملات الإلكترونية، و يساعدهم أيضا على الوقاية من الجرائم الإلكترونية و تفاديها مما يساهم في التحول إلى مجتمع معلوماتي آمن.

و فيما يتعلق بمعرفة مدى نجاح برنامج التوعية و الإعلام، فإن ذلك يعتمد على الآتي:

- القيام بالدراسات و البحوث و الإحصائيات لمعرفة مدى استجابة المستخدمين للخدمات الإلكترونية و كذلك التعرف على حاجاتهم و رغباتهم و العمل على إشباعها بما يحقق الرضا عن الحكومة²،
- قياس مدى إقبال المواطنين على المشاركة في حملات التوعية و التدريب التي تقوم به مختلف الجهات،

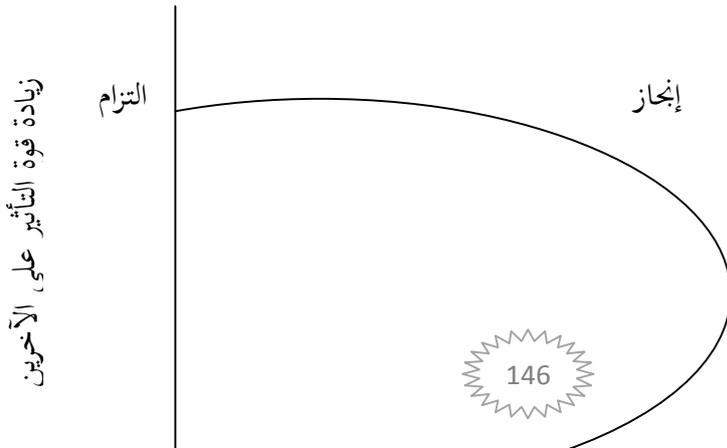
¹ خالد سليمان الرشودي، أهمية التوعية في ازدياد المتعاملين مع الحكومة الإلكترونية، مجلة الأمن و الحياة، العدد 306، 1428هـ، المملكة العربية السعودية، ص: 57.

² صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 70.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- التقارير المرفوعة من مختلف المؤسسات الحكومية حول مدى التقدم في البرامج المسطرة و المدرجة في مشروع الحكومة الإلكترونية،
 - الإطلاع على آراء المواطنين و باقي المستخدمين عبر الموقع الإلكتروني للحكومة و ذلك من خلال المساحة المخصصة لذلك.
 - و من خلال ما سبق تتضح لنا الفوائد التي يحملها برنامج التوعية و الإعلام المدرج ضمن برامج الحكومة الإلكترونية، حيث تتلخص هذه الفوائد في العناصر التالية:
 - تحسين تقديم الخدمات¹، حيث يساهم في ذلك المعرفة الجيدة و الفهم الجيد لاحتياجات المستخدمين و التي يتم التعرف عليها من خلال المساحات المخصصة لآراء المستخدمين و سبر الآراء الذي تقوم به مختلف الجهات،
 - رفع الوعي القانوني و الإلكتروني للمواطنين خاصة،
 - تحقيق مردود إيجابي على كل من المستخدمين و الحكومة،
 - اتساع رقعة المتعاملين مع الحكومة الإلكترونية،
 - إزدهار المعاملات الإلكترونية و على رأسها معاملات التجارة الإلكترونية، مما يساهم في بناء إقتصاد وطني قوي،
 - تحقيق الوصول إلى مجتمع معلوماتي ناضج و آمن، و التقليل من مخاطر الإجرام الإلكتروني.
 - و تتم التوعية الهادفة بمشروع الحكومة الإلكترونية و استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات عبر مراحل نوجزها فيما يلي²:
 - مرحلة الإعلام: في هذه المرحلة تقوم الحكومة باستمالة المعنيين بخدماها بهدف نشر الوعي حول المشروع و فوائده و إيجابياته،
 - مرحلة الإيضاح: تهدف إلى إيجاد فهم للمشروع حول طبيعته و طرق عمله،
 - مرحلة الشمولية: أي توسيع مجال المستفيدين من التوعية في مختلف أنحاء الدولة و هذا من أجل تحقيق قبول واسع النطاق للمشروع،
 - مرحلة المشاركة: في هذه المرحلة يتم إشراك الجميع ضمن منظومة واحدة حتى يتحقق الإلتزام في المشروع،
 - مرحلة الإنجاز: أي إنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية بنجاح و هو الهدف الأساسي من عملية التوعية.
- و المخطط التالي يوضح هذه المراحل:

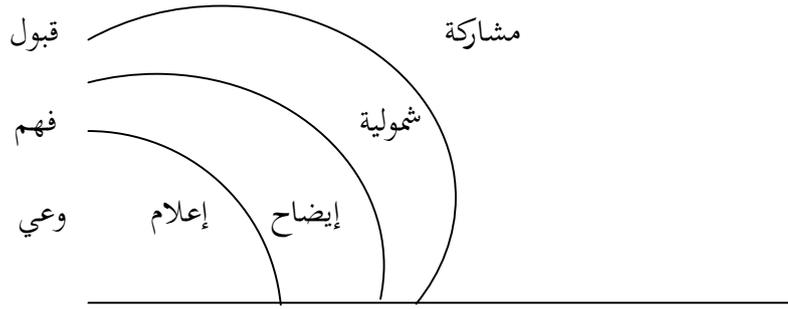
الشكل (02)- يوضح مراحل التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية



¹ خالد سليمان الرشودي، المرجع السابق، ص: 57.

² عبد القادر بلعربي و آخرون، المرجع السابق، ص: 10.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية



المصدر: إبراهيم عبد اللطيف الغوطي، متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص: 52.

و من التدابير الواجب اتخاذها لإنجاح برنامج التوعية و الإعلام نجد:

- إقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي و منح حوافز عالية لإنشاء و تفعيل دور الجمعيات الناشطة في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال،
- عقد شراكة مع الجمعيات و شركات القطاع الخاص من أجل القيام بنشاطات تحسيسية و توعوية،
- تأسيس جائزة وطنية أو دولية لمكافأة أحسن مشروع بحث في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في مجال الحكومة الإلكترونية كما فعلت دولة الإمارات العربية المتحدة،
- تنظيم معارض و صالونات وطنية و دولية لتبادل الخبرات و توعية جمهور أوسع.

- **برنامج التطوير الفني أو المؤسسي:** يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات و القدرات اللازمة لإنجاز المشروع و كذا على تحسين الكفاءة التشغيلية و التي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة و المعدات و أنظمة قواعد البيانات و تحديث البنية الأساسية للإتصالات و المعلومات¹.

و يهدف هذا البرنامج إلى حوسبة المؤسسات الحكومية و إعادة هيكلتها و هندسة عملياتها و تطوير أساليب عملها، إعداد شبكة تكنولوجية داخلية للربط بين أقسام المؤسسة الواحدة و شبكة أخرى خارجية للربط مع الأطراف الخارجية و تحقيق الإنسجام و التنسيق بين مختلف الأجهزة الحكومية؛ و يعني ذلك تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية عليها.

و يكون تطبيق هذا البرنامج تدريجياً بحيث تمنح فيه الأولوية للجهات الحكومية المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية ثم باقي المؤسسات.

و في هذا الصدد نشير إلى أن العديد من الدول لم تخطط مباشرة لمشروع الحكومة الإلكترونية بل بدأت بوضع خطط إستراتيجية معلوماتية أولاً ركزت فيها على الأهداف التالية:

¹ عبد القادر بلعربي و آخرون، المرجع السابق، ص: 09.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- حوسبة بعض الإدارات الحكومية دون التطرق إلى خدمات بينية أو مشتركة بين مختلف الإدارات و التفاعل فيما بينها،
 - إنشاء لجنة ما بين القطاعات لتقييم و متابعة مشروع الحوسبة و التحول إلى الإدارة الإلكترونية،
 - إنشاء هيئة عليا تختص بمجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال،
 - عقد شراكة و توقيع إتفاقيات مع شركات أجنبية متخصصة في مجال برمجيات المؤسسات و باقي المجالات التكنولوجية، مثل شركة ORACLE الأمريكية،
 - توجيه الإدارات و تدريب كوادرها على استعمال و تطبيق نظم المعلوماتية،¹
 - إنشاء مراكز الدراسات و الأبحاث في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال،
 - تحديد الأسس و المعايير المطلوبة لشراء المعدات، الأنظمة، وسائل الإتصالات و الأجهزة المتعلقة بالبنية التحتية.
- و من بين أمثلة تطبيق برنامج التطوير الفني أو المؤسسي في الجزائر نجد:
- تنصيب شبكة حكومية Riseau Intranet Gouvernement و اختصارها "RIG" و هي عبارة عن نظام شامل يتضمن مجموعة من وسائل اتصال حديثة،
 - تسطير برنامج IDARA على مستوى الوظيف العمومي و مصلحة الموارد البشرية، كما تم تنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهيئات المركزية و المحلية المكلفة بالوظيف العمومي من أجل التسيير التنبؤي للموظفين،
 - أتمتة العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر الويب، مثل: موقع إدارة الضرائب، موقع مجلس الدولة، موقع وزارة العدل و غيرها من المواقع؛
 - إنشاء مركز الدراسات و الأبحاث في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال (CERTIC)، مركز التكنولوجيات المتقدمة (CDTA) و مركز الإعلام العلمي و التقني (erist)...²،
 - تحويل اسم وزارة البريد و المواصلات إلى وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الإتصال،
 - إنشاء شركتين منفصلتين للإتصالات هما: "بريد الجزائر" و "إتصالات الجزائر"،
 - إنشاء سلطة ضبط البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية،
 - إنشاء هياكل مكلفة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال على مستوى كل الوزارات،
 - عقد إتفاقية بين شركة ORACLE متخصصة في مجال برمجيات المؤسسات و بعض المؤسسات الجزائرية مثل: المدرسة الوطنية للبريد و المواصلات و شركة سوناطراك و بعض الجامعات.
- **برنامج تطوير التشريعات:** يتضمن هذا البرنامج تعديل القوانين الحالية السارية في الدولة و إعداد تشريعات أخرى فرضها إستغلال تكنولوجيا المعلومات في مختلف القطاعات الحكومية و هذا لتأطير عمل الحكومة الإلكترونية

¹ مجموعة خبراء إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، المرجع السابق، ص: 05.

² عبد القادر بلعري و آخرون، المرجع السابق، ص: 11 - 12 .

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و تعاملاتها، و الهدف من هذا البرنامج ضمان مسايرة التشريع للإصلاحات الحاصلة على مختلف المستويات الإدارية و الخدماتية و غيرها لمنح المشروعية لمختلف المعاملات الإلكترونية، بتحديد طرق الإثبات، الأفعال المجرمة و العقوبات المقررة لها، توجيه الأجهزة الحكومية نحو التحول إلى الشكل الإلكتروني في معاملاتها...

و يتطلب تطبيق برنامج تطوير التشريعات إجراء مسح تشريعي لمختلف القوانين و التنظيمات و اللوائح بالدولة لمعرفة ما يجب تعديله منها و الأجزاء التي يمسهما التعديل، و ما يتم إلغاؤه، و ما يجب إعداده من قوانين و لوائح و مراسيم، و قد سبقت الإشارة لأمثلة هذه القوانين سواء التي تعدل أو تصدر في خضم هذه الدراسة.

- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل هذا البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة¹، كما يعمل على توفير دعم مالي مستمر لمشروع الحكومة الإلكترونية ذلك أن هذا المشروع تزايد تكلفته بالتقدم السريع للأجهزة المستعملة و ظهور أجهزة حديثة أكثر تطورا، إضافة إلى استيراد البرامج الحديثة و المستحدثة باستمرار و هذا لمواكبة التطورات التكنولوجية، إلى جانب التكاليف الأخرى كتمويل البحث العلمي و التطوير و دعم الكفاءات العلمية و هذه التكاليف يستحيل تغطيتها من مصدر تمويل واحد.

و يتجسد التطوير المالي للمؤسسات فيما تقدمه الدولة من إعانات مالية لمختلف المؤسسات و الإدارات العمومية لاقتناء التجهيزات و الخدمات المرتبطة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال، و إنشاء أجهزة تمويل مهمتها المرافقة المالية لإنشاء و توسيع الشركات و تأهيلها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات و هو ما نجده له مثلا في الخطة الإستراتيجية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013.

إضافة إلى ما سبق يحدد برنامج التطوير المالي الأجهزة التي تقوم بالدعم المالي و التي نذكر منها على سبيل المثال تلك الأجهزة الممولة لمشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 و المتمثلة في: ميزانية الدولة، صناديق دعم التنمية الإقتصادية مثل صندوق ترقية المنافسة الصناعية، الصندوق الوطني لدعم تشغيل الشباب و برنامج MEDA لدعم تطوير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، الموارد الخاصة للمؤسسات.

- برنامج تطوير البنية التحتية: تعد البنية التحتية عصب كل نظام إلكتروني عامة و الحكومة الإلكترونية خاصة و شريان حياة له؛ و يقصد بالبنية التحتية الإمكانيات و الوسائل القومية اللازمة لنقل و تداول و تحويل المعلومات و تخزينها حيث تعرف بأنها: "مجموعة المكونات المادية و البشرية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية للأجهزة الحكومية"²، و يشترط في البنية التحتية أن تكون صلبة، قوية و قابلة لاستيعاب الزيادة و التوسع المستقبلي في مشروع الحكومة الإلكترونية.

¹ عبد القادر بلعربي و آخرون، المرجع السابق، ص: 08.

² علي محمد عبد العزيز بن درويش، المرجع السابق، ص: 46.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تنقسم البنية التحتية إلى نوعين: البنية التحتية التقنية و البنية التحتية المعلوماتية بحيث يتميز كل منهما عن الآخر من ناحية تكوينه و مفهومه و ذلك كالتالي:

- البنية التحتية التقنية: تضم في مضمونها ما يلي:

- البنية التحتية للإتصالات: و هذه "تشمل كل وسائل النقل الإلكتروني السلكية و اللاسلكية للصوت و الصورة و البيانات¹، و تشرف على تسيير هذه البنية مؤسسة مختصة في هذا المجال" و مثالها في الجزائر شركتي " إتصالات الجزائر " و "شركة موبيليس"، حيث تقدم هذه الشركة المختصة عدة خدمات منها²:

- خدمة الإتصالات عبر الهواتف النقالة و الثابتة،

- "خدمة الإنترنت التي تسمح بالوصول إلى مختلف شبكات المعلومات العالمية و قواعد البيانات العالمية"،

- "خدمة شبكة البيانات التي تتيح نقل البيانات من نظام إتصال مرسل إلى آخر مستقبل على شكل سلسلة من الحزم، و تستفيد من هذه الخدمة المؤسسات التي تتطلب احتياجاتها إرسال أحجام متوسطة من البيانات سواء إلى داخل أو خارج الدولة"،

- "خدمة الشبكة الرقمية للبيانات: تسمح بنقل الصور الثابتة و الفيديوهات و البيانات"،

- "خدمة التراسل اللامتزامن: تسمح بنقل البيانات بواسطة مجموعة كبيرة من التطبيقات عبر شبكة واحدة لنقل أنواع عديدة من الحركة كالبيانات، الصور، الفيديوهات، الصوت، و تيسر هذه الخدمة استخدام الحواسيب المشتركة و مؤتمرات الفيديو عن بعد بدرجات عالية من المرونة و الفاعلية"؛

- "خدمة الفاكس: التي تتيح إمكانية تخزين و إرسال رسائل الفاكس و خدمات أخرى كنقل الرسائل وإرسالها إلى عدة جهات في آن واحد"،

- خدمة البريد الإلكتروني،

و غيرها من الخدمات التي تقدمها المؤسسات المتخصصة في مجال البريد و الإتصالات.

-تكنولوجيا الإعلام: و تشمل كافة الأجهزة، البرمجيات، التطبيقات و مختلف النظم الصوتية و نظم المعلومات؛

- الكوادر البشرية: التي تشرف على استمرار و تطوير البنية التحتية التقنية.

-البنية التحتية المعلوماتية: تضم هذه البنية شبكة واسعة من المؤسسات التي توفر و تخزن كما هائلا من المعلومات و التي نذكر من بينها:

-مراكز المعلومات³: و هي " مؤسسات تهتم بتجميع المعلومات و أرشفتها و تحديد مصادرها و توفيرها بشكل مبسط ليتم الإستفادة منها في عمليات التنمية و اتخاذ القرار"، و تنقسم هذه المراكز إلى ثلاثة أنواع هي: مراكز المعلومات العامة التي توجد على مستوى الوزارات و الدواوين الحكومية مثل مراكز معلومات السكان و مراكز معلومات

¹ جمال عبد الله الرميثي، المرجع السابق، ص: 156.

² نفس المرجع، ص: 156-160.

³ جمال عبد الله الرميثي، المرجع السابق، ص: 168.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الصحة..، مراكز المعلومات المتخصصة التي تتبع جهة حكومية معينة مثل مراكز المعلومات الطبية، مركز معلومات الإحصاء و مركز التوثيق و البحوث..، مراكز تحليل المعلومات مثل مراكز دعم اتخاذ القرار.

- "المكتبات: تمثل المستودعات الرئيسية التي تجمع فيها معظم المعلومات الرسمية و غير الرسمية كالإنتاج الفكري، الصور، الخرائط و غيرها".

- "بنوك المعلومات الخاصة: مثل قاعدة بيانات الأسواق العالمية"¹.

- "الهيئة العليا للمعلومات"²: التي تتولى الإشراف على إعداد السياسات العامة للمعلومات من خلال تنسيق الأعمال بين عناصر النظام الوطني للمعلومات و إدارته و تطويره و تحديثه، و توجيه الأعمال و الأنشطة التي تقوم بها أجهزة المعلومات بالدولة".

و نظرا لأهمية البنية التحتية في نجاح الحكومة الإلكترونية فإن كل الدول تسعى إلى تطويرها و تحديثها تماشيا مع التطور التكنولوجي و ذلك من خلال برنامج طموح تسطره ضمن استراتيجياتها سواء الإستراتيجيات المعلوماتية التي تنفذ قبل التخطيط للحكومة الإلكترونية أو إستراتيجية الحكومة الإلكترونية، حيث يتضمن برنامج تطوير البنية التحتية عدة مضامين و مرتكزات لتحقيق التطور المراد بلوغه، و من بين هذه المرتكزات نجد:

- دعم أسعار أجهزة الحاسب الآلي بالتعاون مع القطاع الخاص، و توفير أجهزة إتصالات فعالة،
- فتح مجال الإستثمار و دعمه في الميدان التكنولوجي من خلال إنتهاج الدولة لسياسات الإقتصاد الحر لتسهيل عملية إستقطاب الشركات العالمية العاملة في هذا المجال،

- تشجيع الشركات العالمية على افتتاح مراكز إقليمية لها بالدولة مثل شركة Compaq.IBM.HP التي قامت بافتتاح مراكز لها بدولة الإمارات العربية المتحدة،

- تنظيم معارض دولية سنوية في مجال التقنية الدولية و تشجيع المشاركة في مختلف التظاهرات المنظمة في هذا الإطار،
- زيادة عدد الفضاءات العمومية الجماعية و الأكشاك الإلكترونية من أجل النفاذ للإنترنت و مضاعفتها و تعميمها في جميع أرجاء الدولة،

- دعم و تشجيع المؤسسات الخاصة المحلية على الإستثمار في ميدان تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على المستوى المحلي و الدولي، مثل شركة Condor بالجزائر التي تنتج هواتف نقالة و الألواح الذكية و غيرها،

- توحيد البنية التقنية في الأجهزة الحكومية باستخدام تكنولوجيا موحدة بين جميع المؤسسات الحكومية مما يسمح بتوحيد طرق تقديم الخدمات و ضمان عدم تعارض هذه المؤسسات في المجال التقني،

- تجديد أجهزة و معدات البنية التحتية الحالية المتقدمة بما يتناسب و التكنولوجيا الحديثة،

- إنشاء قواعد تكنولوجية لعمليات الترميز و التشفير،

- تطوير مشروعات متوافقة مع بنية الإتصالات الموجودة بالدولة،

¹ نفس المرجع، ص: 173.

² نفس المرجع، ص: 177.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- ضمان الولوج إلى الإنترنت في مختلف المناطق و الأماكن و تشجيع القطاع الخاص في هذا المجال¹،
- إنشاء حظائر تكنولوجية مثلما فعلت الجزائر عندما أنشأت مثل هذه الحظائر في كل من سيدي عبد الله، عنابة و وهران، و هذا من أجل تطوير صناعة التكنولوجيا الحديثة و البحث و صناعة المحتوى، و مد جسور التعاون بين المؤسسات ذات النشاط التكنولوجي سواء الصغيرة، المتوسطة أو الكبيرة؛ المتعلقة بالبنية التحتية المطلوبة،
- تحديد المعايير و الأسس المطلوبة لشراء الأجهزة و المعدات و الأنظمة و الخدمات.

و من الإجراءات و التدابير الواجب اتخاذها لإنجاح سير و تنفيذ برنامج تطوير البنية التحتية ما يلي:

- وضع قانون أساسي خاص بالمؤسسات المنتجة في ميدان تكنولوجيا الإعلام و الإتصال،
- تكييف المنظومة التكوينية مع احتياجات صناعة البرمجيات سواء على مستوى قطاع التعليم العالي أو قطاع التكوين المهني،

- تعزيز وسائل حماية الملكية الفكرية للبرمجيات و تقنيات الحاسوب،

- تشجيع الإستثمار المحلي و الأجنبي في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و الذي يتم من خلال:

-تسهيل دخول موزعي البرمجيات للأسواق المحلية،

-اتخاذ إجراءات ضريبية محفزة،

-تشجيع المؤسسات الحكومية على اقتناء المنتجات التكنولوجية المحلية،

-إنشاء منطقة صناعية خاصة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال،

-منح قروض استثمار للشباب المهندسين الراغبين في إنشاء مؤسسات تطوير البرمجيات و الخدمات المعلوماتية،

-القيام بجملات إشهارية للمنتجات و الخدمات التكنولوجية المحلية في مختلف التظاهرات الدولية و الوطنية من أجل التعريف بها و فتح أبواب الإستثمار و التصدير بالخارج،

-إنشاء مناطق للتبادل التجاري من أجل تشجيع تصدير المنتجات و الخدمات التكنولوجية،

-إقرار إجراءات تحفيزية للشركات المتعددة الجنسيات كشركة أوراكل و ميكروسفت من أجل الإستثمار بالدولة.

-برنامج تطوير الخدمات: يعني هذا البرنامج بتحديد الخدمات القابلة للتحويل إلى الشكل الإلكتروني و عددها

و تحديد الخدمات ذات الأولوية منها و كيفية تحويلها و العائدات المحققة منها، إضافة إلى التكنولوجيا المستخدمة في ذلك.

¹ شعبان فرج، مداخلة بعنوان: الحكومة الإلكترونية (إطارها النظري و المفاهيمي)، الملتقى العلمي الدولي الأول حول " متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر: تجارب بعض الدول"، جمعة سعد دحلب، البلدة- الجزائر، 13-14/05/2013، ص: 14.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و في الأخير نشير إلى أنه يتم تنفيذ البرامج المسطرة في الإستراتيجية من خلال عدد من المشاريع تحدد ضمن الخطط التنفيذية.

و علاوة على ما سبق تفصيله من مكونات الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية، نجدتها تتكون من عناصر أخرى تتمثل في:

- الأهداف: التي تنقسم إلى أهداف رئيسية أو إستراتيجية أو عامة، و أهداف خاصة تتفرع عن النوع الأول و تتميز هذه الأهداف بالخصائص التالية:

- المرونة أي القدرة على التكيف مع التغيرات غير المتوقعة في بيئة العمل، و تشتط أن يكون التغيرات الحاصلة في مستوى الهدف و ليس طبيعته¹،

- القابلية للقياس الكمي قدر المستطاع،

- الوضوح،

- الواقعية: بحيث يجب أن تنطلق من معطيات واقعية، كما يجب أن تكون ممكنة التحقيق على أرض الواقع،

- القابلية للتنفيذ.

- معايير و مؤشرات التقييم و المتابعة: تندرج معايير و مؤشرات التقييم و المتابعة في سياق الرقابة، و هي تسمح بقياس أداء الحكومة الإلكترونية من جهة، و بإجراء تقييم دوري لتنفيذ الخطة الإستراتيجية و قياس مدى نجاح المشروع من جهة أخرى؛ و نميز في هذا المقام بين نوعين من مؤشرات التقييم و المتابعة هما:

- مؤشرات الأداء: تعبر عن واقع الإنجاز في مشروع الحكومة الإلكترونية و أي مشروع آخر، و تعرف هذه المؤشرات بأنها: "مقاييس تدل على مدى اقتراب الإدارة من تحقيق الغايات و الأهداف التي تم تحديدها عند وضع الخطة الإستراتيجية"، و تستخدم هذه المؤشرات لرصد و قياس مدى تقدم العمل بالخطة الإستراتيجية و/أو بالبرامج و المشاريع المختلف التي تضمنتها، و يسمح القياس الدوري بتحديد الفجوة بين النتائج المحققة و النتائج المستهدفة و اتخاذ ما يلزم لتدارك أي تأخير في تنفيذ الخطة الإستراتيجية²، و يعتمد في قياس الأداء على الأدوات التالية:

- جداول تخطيط العملية التي تتضمن البرنامج الزمني للتنفيذ و البنود المرجعية و الشروط التعاقدية و غيرها،

- تقارير تقدم العمل في البرنامج أو المشروع المرفوعة من مختلف الوحدات الحكومية،

حيث تتم المقارنة بينها باستخدام تقنيات قياس الأداء³.

و تلخص مؤشرات قياس الأداء في المؤشرات التالية: مؤشر المدخلات، مؤشر العمليات، مؤشر المخرجات

و مؤشر النتائج⁴، و فيما يلي تفصيل لهذه المؤشرات.

¹ إباد علي الدجني، المرجع السابق، ص: 63.

² فريق "نيم أنترناشيونال"، المرجع السابق، ص: 38.

³ نفس المرجع، ص: 47-48.

⁴ نفس المرجع، ص: 42.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- **مؤشر المدخلات:** يقيس هذا المؤشر الموارد البشرية و المالية المتوفرة لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية و أهم المعايير التي يعتمد عليها هذا المؤشر هي: عدد الموظفين المؤهلين و المتخصصين، ساعات العمل، تكلفة الموارد و البنية التحتية و مدى تقليص تكاليف الخدمات المقدمة مقارنة بالشكل التقليدي، فعالية وسائل الإعلام في الترويج للخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية.

- **مؤشر العمليات:** يقيس هذا المؤشر طرق تقديم الخدمات، و أهم المعايير التي يبنى عليها هي: عدد المستخدمين و هو معيار يحدد سرعة و سهولة استخدام نظام الحكومة الإلكترونية و مدى تطبيقها، عدد المواقع المختصة على الشبكة و سهولة استخدامها، مدى تمكن الأجانب من الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية، سرعة و كفاءة إنجاز المعاملات الإلكترونية، عدد دقائق انتظار زائري مواقع الحكومة الإلكترونية لأداء الخدمة، عدد الشكاوى حول جودة الخدمات المقدمة إلكترونياً و معدل تنامي مشاركة المواطنين في الإستشارات و التعليقات، عدد الوظائف و الخدمات المقدمة إلكترونياً، الفترة الزمنية المستغرقة للرد على الإستفسارات، النسبة المئوية للنطاق الجغرافي الذي تغطيه الخدمات الإلكترونية.

- **مؤشر المخرجات:** يقيس جودة الخدمات المقدمة إلكترونياً، و يبنى هذا المؤشر على عدة أسس و معايير أهمها: عدد المعاملات الإلكترونية الصادرة في اليوم، عدد المعاملات الإلكترونية المقدمة في الساعة.

- **مؤشر النتائج:** يقيس النتائج التي تتحقق من خلال توفير الخدمات الإلكترونية، و يبنى هذا المؤشر على عدة أسس و معايير أهمها: عدد الخدمات الإلكترونية الجديدة المدرجة على الخط، قبول و رضا المستخدمين (مواطنين، قطاع خاص، موظفين، أجهزة حكومية) عن الخدمات الإلكترونية، مدى تحقيق عائدات مالية و خفض التكاليف، مؤشرات الأداء المالي و مستوى الوعي المحقق لدى المستخدمين.

- **مؤشرات قياس النجاح و الفعالية:** تسمح مؤشرات قياس النجاح و الفعالية لقياس و معرفة مدى نجاح وفعالية مشروع الحكومة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإقتصادية و الإجتماعية و مدى التحول إلى الإقتصاد الرقمي، أيضاً معرفة مدى إنعكاسات ذلك على الجوانب السياسية، الإقتصادية، الإجتماعية و الثقافية في الدولة و مدى تحقيق التحول إلى مجتمع المعلومات، كما تسمح هذه المؤشرات بمعرفة مدى نجاح التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية و تحقيق مرحلة النضج فيها، و من بين مؤشرات قياس نجاح و فعالية الحكومة الإلكترونية نجد: مدى تحقيق الوصول إلى نظام البيانات المفتوحة و من ثم تحقيق مفهوم الحكومة المفتوحة، مستوى أو درجة التكامل بين الجهات الحكومية و التنسيق بينها، تسليم المشروع في الآجال المحددة لهو ضمن الميزانية المخصصة له، درجة الأمن و حماية و سرية و خصوصية المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني للحكومة و المعاملات الإلكترونية، مدى فعالية مشاركة المواطنين في القضايا المطروحة أي مدى تحقيق الديمقراطية الإلكترونية، درجة الثقة المحققة لدى المستخدمين في خدمات الحكومة الإلكترونية و مدى تحول نظرهم السلبية عن أداء حكومتهم إلى نظرة إيجابية، سرعة و سهولة و استمرارية

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الوصول إلى الخدمات الإلكترونية المطلوبة و هذا يقيس مدى وجود انقطاعات و أعطال في خدمات الموقع الإلكتروني و لا في خدمة الإنترنت أي يقيس درجة صيانة الموقع الإلكتروني و مختلف الشبكات، مدى تحقيق الأهداف المتوخاة من مشروع الحكومة الإلكترونية، مستوى النضج الذي وصلت إليه الحكومة الإلكترونية و مستوى التمويل الذاتي للمشروع.

و تستخدم في عملية التقييم و المتابعة عدة وسائل منها: استعمال تواريخ محددة، المقارنة مع دول أخرى، إجراء مسح إستبائية لمعرفة الرأي العام، إجراء دراسات مستقلة لقياس درجة رضا العميل، المشاركة الشعبية الإلكترونية، جدوى التكلفة، قياس مشاركة القطاع الخاص، كفاءة تقييم الخدمات و العائدات المحققة¹.

- **التمويل و مصادره:** حيث تتم الإشارة إلى برنامج التطوير المالي و مصادر و أجهزة التمويل الداخلية و الخارجية للمشروع، و يجب أن يكون هناك توافق بين متطلبات الخطة الإستراتيجية و الموازنات المالية في الدولة.

- **تحديد فترات التنفيذ:** حيث يجب تحديد رزنامة تنفيذ مختلف المشاريع و البرامج المدرجة ضمن الخطة أو تحديد مراحل تنفيذ المشروع، و هذا يسمح بمعرفة مدى نجاح الخطة و مدى ثقتها، كما يسمح بتحديد الإيجابيات و النقائص و تداركها، و كذا معرفة مدى الإلتزام بالتكاليف المقدرة.

- **التعاون الدولي:** إذ أنه لا يمكن لأي دولة تريد تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية إغفال أهمية التعاون الدولي في نجاح مشروعها، فهي تلجأ له في عدة مجالات منها: جلب الخبرات المتخصصة في مجال تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية و في مجال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال خاصة تلك التي عملت على إنتاج و تطبيق نماذج ناجحة للحكومة الإلكترونية، تدريب و تكوين الموظفين بالخارج و إرسال البعثات العلمية، جلب الإستثمارات الأجنبية خاصة الشركات العالمية الرائدة في مجال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال و عقد إتفاقات الشراكة و التعاون معها و يتحقق التعاون الدولي من خلال:

- الإتفاقيات المبرمة في إطار الشراكة و التعاون مع الشركات العالمية و الشركات متعددة الجنسيات،
- المشاركة في التظاهرات و المبادرات العالمية المتخصصة لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال أو المخصصة للتعريف بمفهوم الحكومة الإلكترونية و كفاءات تطبيقه أو المخصصة للترويج للكفاءات العلمية المتخصصة.

إذن التعاون الدولي ينعكس بالإيجاب على الدولة في مجال عصرنه الحكومة، و من بين فوائده ما يلي:

- تملك التكنولوجيا و المهارات،
- خلق موارد إقتصادية جديدة من خلال خلق إستثمارات في مجال صناعة التكنولوجيا و الاستفادة الشركات الصغيرة و المتوسطة من الشراكة و التعاون الدولي في هذا المجال،
- تطوير مهارات الموظفين و العاملين بالأجهزة الحكومية و اكتسابهم للخبرات التكنولوجية،
- توفير التكنولوجيات الحديثة و مواكبة التطور الحاصل في هذا المجال.

¹ شعبان فرج، المرجع السابق، ص: 16.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

في الأخير نشير إلى أنه يجب وضع خطط رديفة إلى جانب الخطة الإستراتيجية الأساسية و هي تتمثل في الخطط البديلة و خطط الطوارئ التي تندرج ضمن التخطيط الوقائي المبني على توقع المخاطر القائمة المتوقعة و المفاجئة و الإستعداد لمواجهةها واحتوائها ما أمكن و الحد من تبعاتها و تأثيراتها على تنفيذ الخطة الإستراتيجية، و يسمح هذا التخطيط بطرح بدائل عملاتية يتم اللجوء إليها عند حدوث ما قد يحول دون متابعة العمل ببعض أجزاء الخطة الإستراتيجية¹، و فيما يلي تفصيل لهذه الخطط.

- **الخطط البديلة²**: و هي "خطط جزئية تتوخى الإستعداد للتعامل مع التحولات الطارئة في بعض مرتكزات أو مكونات البرنامج أو المشروع، و إعداد بدائل لها بحسب المتغيرات الحاصلة تسمح بالبقاء على المسار المقرر للتنفيذ و تأمين النتائج بوسائل و وسائل أخرى"، و يتم اللجوء لهذه الخطط في حالتين:

- ظهور قصور في الخطة الإستراتيجية الأساسية و عدم ملاءمتها لتحقيق الأهداف المنشودة،

- ظهور تحولات عميقة في بيئة الخطة الإستراتيجية تجعلها غير ملائمة و / أو ضعيفة الجدوى.

و من أمثلة الأحداث و التطورات التي تستدعي وضع خطط بديلة ارتفاع أسعار وسائل تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في السوق العالمية أو إنخفاض قيمة العملة الوطنية مما يؤثر على زيادة تكلفة المشروع بما يمنع تغطيتها من المصادر المحددة، فهذا يستدعي وضع خطط بديلة لتوفير الدعم اللازم للمشروع.

و في مثال آخر حصول عطل في شبكة الإنترنت الأرضية المعتمدة على نقل المعلومات عبر أسلاك الهاتف و الألياف الضوئية، مما يؤدي إلى شلل في الخدمات الحكومية الإلكترونية، و هذا يدفع إلى إيجاد شبكات بديلة كشبكة الإنترنت الفضائية المعتمدة على الأقمار الصناعية، لذلك من الأفضل عند التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية توفير نوعين من شبكة الإنترنت لضمان الإستمرارية في تقديم الخدمات الإلكترونية.

- **خطط الطوارئ**: يقصد بها " تلك الخطط التي يتم إعدادها مسبقا للتعامل مع حالات الكوارث لاحتواء نتائجها و تبعاتها على منطقة، قطاع أو مشروع ما"³.

ب- الصياغة النهائية للخطة الإستراتيجية: تكاد تكون صياغة الخطط الإستراتيجية موحدة و لا يوجد أي اختلاف بينها مهما كان المشروع، لذلك نرى بأن صياغة الخطة الإستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية لا تخرج عن إطار صياغة خطط المشاريع الأخرى حيث تكون الصياغة وفقا للإجراءات التالية:

- بعد جمع المعلومات من مختلف المصادر و إجراء التحليلات المختلفة و الحصول على مختلف الأفكار من عملية المشاورات الجارية مع عديد الإطارات الجامعية و الخبرات العاملة في القطاع الخاص، تأتي مرحلة صياغة الخطة الإستراتيجية التي تبدأ باجتماع لفريق العمل برئاسة رئيس الهيئة المكلفة بمشروع الحكومة الإلكترونية يتم فيه مناقشة

¹ فريق "تيم أنترناشيونال"، المرجع السابق، ص: 48.

² فريق "تيم أنترناشيونال"، المرجع السابق، ص: 50-51.

³ نفس المرجع، ص: 52.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الأفكار و النقاط المحصل عليها كل على حدة و هذا باستعراض إجابات المخططين و مناقشتها، ثم اختيار الأفكار و العبارات و الكلمات المعبرة بصدق عن صورة الحكومة الإلكترونية و آفاقها و تطوير الخدمات الحكومية،

- و في خطوة ثانية يقوم رئيس الهيئة بتكليف أعضاء الهيئة بصياغة مقترحهم الخاص بنص الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية بشقيه الرؤية و الإستراتيجية و كذا التقديم العام و يكون هذا التكليف إما فرديا أي كل عضو على حدة أو ثنائيا أو ثلاثيا،

- أما الخطوة اللاحقة فيتم فيها مناقشة الصيغ المقترحة و إجراء مقاطعة بينها لاختيار أحسن المقاطع و العبارات،
- و فيما بعد تعرض الصيغة النهائية على الأعضاء للتصويت عليها و الموافقة عليها بإجماع الأعضاء و إن تعذر تحقيق الإجماع فإنه يتم عرض الصيغ المختلفة للخطة على الجهة الوصية لاختيار الأنسب،
- في الأخير و بعد اختيار الصيغة النهائية المناسبة التي ترسم صورة الحكومة الإلكترونية و عملها، يتم تحرير هذه الصيغة بالشكل المشروح مسبقا و إيداعها للمصادقة عليها، و هذه الخطوة تمهد للمرحلة الموالية.

ثالثا- مرحلة المصادقة و الموافقة

تأتي مرحلة المصادقة و الموافقة بعد تحرير الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية و إيداعها لدى الجهة المخولة بذلك و المثلة إما في الجهة الوصية على الهيئة المكلفة بإعدادها و المشروع ككل أو البرلمان ليمتد دراسة هذه الخطة و مدى إمكانية تطبيقها و نسبة نجاحها و كذا التحقق من وجود التمويل الكافي، إضافة إلى مدى توافقها مع السياسات العامة في الدولة و برامجها التنموية و تأثيرها عليها، ثم تمنح الموافقة عليها و يتم تأشيرها و إعادتها إلى الهيئة، و يعد هذا إيذانا ببدء مرحلة جديدة هي المرحلة الإنتقالية التي سنتطرق لها في المطلب الثاني.

كخلاصة لهذا المطلب وجدنا أن المرحلة التمهيدية لمشروع الحكومة الإلكترونية هي مرحلة مهمة في حياة المشروع إذ يتم فيها وضع تصور عام للمشروع بعد تأسيس هيئة مكلفة بإعداد المشروع و متابعة تنفيذه و تطوره و تقييمه؛ تمتاز هذه الهيئة بكونها مؤلفة من فريق عمل متخصص و لها مهام مختلفة، تقوم هذه الهيئة بعملها وفقا لعدة خطوات أهمها جمع المعلومات و البيانات و دراسة الجدوى من خلال عدة أساليب، دراسة المعلومات و الأفكار المتحصل عليها و تحليلها ثم صياغتها لتخرج في شكل خطة إستراتيجية مكونة من عدة عناصر ممثلة في المقدمة العامة، الرؤية و الإستراتيجية أو الرسالة التي تختلف مكوناتها؛ ثم إيداع هذه الخطة للمصادقة و الموافقة عليها من قبل الجهة الوصية أو البرلمان حتى تصبح قابلة للتنفيذ.

المطلب الثاني: المرحلة الإنتقالية للحكومة الإلكترونية

إن المرحلة التي تتوسط مرحلتي وضع الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية و تنفيذ هذه الخطة هي المرحلة الإنتقالية التي يتم فيها توفير المتطلبات التي يحتاجها مشروع الحكومة الإلكترونية من بنية تحتية تقنية غالبا لا تكون

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

متوفرة من قبل في أجهزة و مؤسسات الحكومة، لذلك يجب توفيرها من خلال عقد الصفقات و هذا في مرحلة أولى؛ و يسمح توفير البنية التقنية بتصميم البوابة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية بعد تصميم مواقع إلكترونية لمختلف الإدارات الحكومية و هذا في مرحلة ثانية، و خلال هاتين المرحلتين نجد أن مشروع الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى العديد من المتطلبات إلى جانب البنية التحتية التقنية، كما يواجه العديد من التحديات؛ كل هذا سنتعرف عليه في العناصر التالية.

الفرع الأول: مرحلة عقد الصفقات

تعرف الصفقة العمومية حسب المادة 02 من قانون الصفقات العمومية رقم 15-247 بأنها: " عقود مكتوبة في مفهوم التشريع المعمول به، تبرم بمقابل مع متعاملين اقتصاديين وفق الشروط المنصوص عليها في هذا المرسوم، لتلبية حاجات المصلحة المتعاقدة في مجال الأشغال و اللوازم و الخدمات و الدراسات"¹.

و تنقسم الصفقات العمومية حسب المادة 29 من القانون المذكور أعلاه و بغض النظر عما إذا كانت وطنية أو دولية أو وطنية و دولية في نفس الوقت إلى أربعة أنواع هي²:

- صفقات الأشغال: تشمل حسب المادة 04/29 " بناء أو تجديد أو صيانة أو تأهيل أو تهيئة أو ترميم أو إصلاح أو تدعيم أو هدم منشأة أو جزء منها، بما في ذلك التجهيزات المرتبطة بها الضرورية لاستغلالها".
- صفقات اللوازم أو التوريد: تشمل حسب المادة 06/29 " إقتناء أو إيجار أو بيع بالإيجار بخيار أو بدون خيار لشراء، من طرف المصلحة المتعاقدة، لعتاد أو مواد، مهما كان شكلها، موجهة لتلبية الحاجات المتصلة بنشاطها لدى مورد".
- صفقات الدراسات: تشمل حسب المادة 10/29 مهمات المراقبة التقنية أو الجيوتقنية و الإشراف على إنجاز الأشغال و مساعدة صاحب المشروع، كما حددت الفقرة 11 من نفس المادة المهام التي تحتويها صفقة الإشراف على الإنجاز و هي كالتالي: دراسات أولية أو التشخيص أو الرسم المبدئي، دراسات مشاريع تمهيدية موجزة و مفصلة، دراسات المشروع، دراسات التنفيذ أو عندما يقوم بها المقاول تقوم بتأشيرها، مساعدة صاحب المشروع في إبرام و إدارة تنفيذ صفقة أشغال، و تنظيم و تنسيق و توجيه الورشة و استلام الأشغال،
- صفقات الخدمات: هي "اتفاق بين الإدارة المتعاقدة و شخص آخر (معنوي أو طبيعي) بقصد توفير خدمة معينة للإدارة المتعاقدة تتعلق بتسيير المرفق نظير مقابل مالي"³.

¹ المادة 02 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ في : 2015/09/16 و المتضمن تنظيم الصفقات العمومية و تفويض المرفق العام، ج ر 50 لعام 2015.

² المادة 29 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور أعلاه.

³ عمار بوضياف، شرح تنظيم الصفقات العمومية وفق المرسوم الرئاسي رقم 10-236 المؤرخ في 2010/10/07 المعدل و المتمم و النصوص التطبيقية له، ط3، جسر للنشر و التوزيع، الجزائر، 2011، ص: 92.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

نلاحظ في هذه المرحلة أن الشراكة بين القطاع العام و القطاع الخاص تفرض نفسها و بقوة، إذ أن التحول إلى الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى حوسبة كل المؤسسات و الأجهزة الحكومية و إلى توفير مختلف شبكات الإتصال عن بعد (إنترنت، أنترانت، إكسترانت، خطوط الهاتف الثابت و النقال)، و هذا كله لا يتأتى إلا عن طريق الشراكة مع القطاع الخاص التي تكون في إطار إبرام صفقات متنوعة أهمها:

-صفقات اللوازم أو التوريد: حيث يتطلب مشروع الحكومة الإلكترونية لحوسبة المؤسسات الحكومية إبرام صفقات توريد مع شركات القطاع الخاص الناشطة في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال لتزويد هذه المؤسسات بأجهزة الحاسب الآلي و ملحقاته من طابعات، فاكسميل، مودام، أجهزة المسح الضوئي و غيرها، و مختلف التطبيقات و البرمجيات.

- صفقات الأشغال: هذه تبرم مع القطاع الخاص في إطار إنشاء شركات التزويد بخدمات الإتصال و الإنترنت و تسييرها و ما تحتاجه هذه الشركات من تجهيزات.

- صفقات الخدمات: تبرم هذه الصفقات لتوفير جملة من الخدمات تساهم في تسيير و تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، و من بين الخدمات التي يمكن أن يوفره القطاع الخاص في هذا الصدد ما يلي:

- توفير الخبرات و الكفاءات اللازمة للمشروع،

- تزويد المؤسسات الحكومية بتجربة القطاع الخاص في مجال الخدمات الإلكترونية و المعاملات الإلكترونية،

- خدمات التوعية،

- خدمة الإشهار و الإعلام و الترويج لمشروع و خدمات الحكومة الإلكترونية.

- صفقات الدراسات: إذ يمكن الإستعانة بالقطاع الخاص في إعداد الخطة الإستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية، أو توكل إليه مهمة دراسة المشاريع التمهيديّة، كما يمكن اللجوء إلى عقد صفقات دولية مع شركات عالمية للإستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في شكل إتفاقيات، و ما يمكن أن توفره هذه الشركات للمشروع يتمثل فيما يلي:

-الخبرة في الميدان التكنولوجي خاصة في مجال إعداد نماذج و برامج الحكومة الإلكترونية،

- توفير حلول أمن المعلومات و الحماية و التي يمكن أن توفرها شركات عالمية مثل شركة ميكروسوفت، إذ تقوم هذه الشركات بتزويد المستخدمين بأخر التحديثات في مجال الأمن المعلوماتي و توفير خط ساخن يسمح بالتواصل مع الشركة لطلب المساعدة و المشورة الفنية... ،

-توفير أحدث الأجهزة و وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و مختلف البرامج و التطبيقات،

-التدريب.

و يتم إبرام الصفقات وفقا للأساليب المحددة في قانون الصفقات العمومية و التي قد تكون إما:

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- المناقصة¹: التي سماها المشرع الجزائري في قانون الصفقات العمومية و تفويض المرفق العام بطلب العروض، و هي تقوم على أساس إسناد الصفقة للمتعهد الذي يقدم أفضل و أحسن عرض، حيث تبرم الصفقات العمومية عن طريق طلب العروض بأحد أنواعه (مفتوح، محدود، المفتوح مع إشتراط قدرات دنيا و المسابقة).
- التراضي²: تبرم الصفقات العمومية إستثناء عن طريق التراضي في أحد صوره بسيط أو بعد الإستشارة، و يقصد به تخصيص الصفقة لمعامل متعاقد واحد دون الدعوة الشكلية للمنافسة.

يجب أن يراعى توافر عدة شروط عند إبرام الصفقات المتعلقة بمشروع الحكومة الإلكترونية تتلخص فيما يلي³:

- يجب أن يعكس طلب العروض فهم كامل لنطاق المشروع،
- يجب تحديد معايير التأهيل مسبقا،
- يجب وضع صيغ لتقدم العروض الفنية و العروض التجارية،
- تحديد معايير تقييم العروض.

بعد اختيار الشريك الخاص، يتم توقيع إتفاقية مستوى الخدمة لتحديد أدوار و مسؤوليات جميع الأطراف المعنية بحيث يتم تحديد المهام التي يتعين على كل طرف القيام بها بتفصيل كاف مع التدابير المصاحبة للحكم على الأداء حتى يتسنى للجميع أن يتحملوا المسؤولية عن أدائهم⁴.

بعد حوسبة المؤسسات الحكومية و توفير قدر من البنية التحتية تأتي مرحلة أخرى تثبت فيها هذه المؤسسات تواجدها الإلكتروني و ذلك عن طريق إنشاء مواقع إلكترونية و يتم الوصول إليها إما مباشرة أو عن طريق الموقع الإلكتروني الموحد أي البوابة الإلكترونية للحكومة، و هذا ما سنتعرف عليه في العنصر الموالي.

الفرع الثاني: تصميم البوابة الإلكترونية للحكومة

تعتبر البوابة الإلكترونية للحكومة همزة وصل بين الحكومة و مؤسساتها و بين المستخدمين، لذلك يجب أن تكون ذات جودة عالية و هذا لا يتأتى إلا من خلال مراعاة عدة عوامل و تحقق عدة مواصفات، كما أنه يجب أن تشمل على محتويات تعتبر أساس عمل الموقع و تجذب جمهور المستخدمين و تيسر عليهم أداء أعمالهم، و من هنا سنقسم هذا الفرع إلى أربعة عناصر جزئية هي: مواصفات جودة الموقع الإلكتروني للحكومة، العوامل الواجب مراعاتها للحصول على موقع إلكتروني ناجح، محتويات الموقع الإلكتروني للحكومة و معايير قياس جودته.

أولا - مواصفات جودة الموقع الإلكتروني للحكومة

¹ للمزيد من التفصيل أنظر المواد من 39 إلى 51 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور سابقا.

² أنظر المواد في 41، 49-52 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور أعلاه.

³Subhash Bhatnagar, op.cit, p: 91.

⁴Subhash Bhatnagar, Ibid, p: 91.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

يجب أن يتحقق في الموقع الإلكتروني للحكومة عدة مواصفات تنم عن جودته حتى يؤدي الغرض من وجوده و هو الوصول المباشر و السريع للخدمة، هذه المواصفات تتعلق بثلاثة جوانب رئيسية هي: الجانب الفني أو التقني، الشكلي و الموضوعي أو محتوى الموقع و فيما يلي عرض لهذه المواصفات.

أ-المواصفات الفنية أو التقنية: تتمثل المواصفات الفنية في الآتي¹:

- إمكانية الوصول إلى الموقع الإلكتروني للحكومة بأحد محركات البحث و بكل سهولة،
- اسم الموقع ذو دلالة و سهل التذكر، و هو يتكون من اسم الدولة أو اختصار له و اختصار gov مثل موقع الحكومة الإلكترونية للولايات المتحدة الأمريكية المتمثل في: <http://www.usa.gov>،
- إمكانية تشغيل الموقع ببيئات متعددة و بالقياسات القياسية المتوفرة 800 في 600 بكسل أو أكبر من ذلك،
- وجود تطبيقات تلائم ذوي الإحتياجات الخاصة،
- سرعة الإستجابة للطلبات و جودتها، و يتم قياس زمن تشغيل الموقع الإلكتروني بسرعات خطوط مختلفة متاحة للوصول إلى شبكة الإنترنت،
- أن يعمل الموقع الإلكتروني للحكومة عبر شبكتين إحداهما أساسية و الأخرى إحتياطية تعمل آليا عند حصول عطل في الموقع الإلكتروني الأساسي،
- الترابط التام بين الصفحة الرئيسية للموقع و الصفحات الفرعية أثناء التصفح،
- سهولة تصفح الموقع و الإبحار فيه،
- وجود نسخة مخصصة لاستخدامها على الهاتف النقال،
- توفير خدمة البحث عن أي معلومة داخل الموقع عن طريق محركات بحث متعددة،
- توفير وسائل متعددة للتواصل مع الحكومة على الموقع مثل: البريد الإلكتروني، الهاتف، نظام اللقاءات عبر الشبكة أو المنتديات الإلكترونية و غيرها أو عن طريق كتابة ملاحظات مباشرة للمسؤولين عن إدارة الموقع الإلكتروني،
- توفير برامج أمن معلوماتي لحماية الموقع و ضمان حرية و خصوصية المعلومات مثل الجدران النارية،
- الإعتماد في إنشاء الموقع الإلكتروني على عدة أنظمة و تقنيات منها:
- تقنيات الأرشفة الإلكترونية²: بحيث يتم تحويل الأرشيف الورقي إلى أرشيف إلكتروني عن طريق المساحات الضوئية السريعة جدا و التي تكون مرتبطة بنظام الأرشفة الإلكترونية مثل: Laser fiche, Arabdox , Projectwise الذي يقوم بتخزين الوثائق و فهرستها بطريقة تمكن من استرجاعها عند الحاجة و تبادلها عبر مختلف الشبكات، و يكون حفظ الوثائق إما في شكل:
- صيغة النصوص المتشعبة (HTML) Hyper Text Markap Language: مثل صفحات الإنترنت،

¹ عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 185 و ما بعدها.

² محمود القدوة، المرجع السابق، ص: 119.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- صيغ النصوص المنسقة (Rich Text Format (RTF) أو ملفات الورد،
- صيغة النصوص المتنقلة (Portable Document Format (PDF): و تكون على شكلين: نصوص يمكن البحث فيها، صور للوثائق عبر الماسح الضوئي لا يمكن البحث فيها،
- صيغة حفظ الصور TIF: و هي صيغة تستعمل لحفظ الصور بدون ضغط، و ما يعيها هو كبر حجم الملفات الناتجة عنها.
- نظم المعلومات الإدارية¹: و هي نظم صممت لأداء وظيفة أو وظائف محددة غالبا ما تكون الأعمال اليومية التي تقوم بها الدائرة الحكومية مثل: الاتصالات الإدارية، نظم شؤون الموظفين،... و قد تطورت هذه النظم لتعرف حاليا بالنظم المتكاملة التي تضم عدة نظم فرعية متكاملة فيما بينها لتشكل نظاما شاملا لجميع وظائف الدائرة الحكومية.
- نظم إدارة المحتويات²: و هي: "برامج تتركب في مواقع الإنترنت لتسهيل عملية إدارة المعلومات (المحتويات)، و تستخدم قواعد بيانات لتخزين جميع المعلومات، إضافة إلى القوالب الجاهزة لإنتاج صفحات ويب ديناميكية تكون في النهاية موقعا إلكترونيا متكاملًا، و عليه يمكن إضافة المحتويات (المعلومات بكل أشكالها: صور، نماذج، وثائق) للموقع بسرعة و تخرج تلك المحتويات في شكل متناسق و احترافي عندما تصفح بواسطة برامج تصفح الإنترنت"، و تندرج هذه النظم ضمن التقنيات المستخدمة على الإنترنت؛ و بالنسبة لخصائص هذه النظم فإنها تتلخص في:
 - تخزين جميع المحتويات (صور، أخبار، نصوص،..) في قاعدة بيانات و عندما تطلب الصفحة يقوم النظام بإنتاج صفحة حسب القالب المحدد مسبقًا ثم يضع النص فيه،
 - تحتوي على واجهة استخدام تفاعلية سهلة تمكن غير المتخصصين من إدارة النظام و إضافة محتويات،
 - يمكن إدارتها عن طريق المتصفح دون الحاجة إلى برامج تصميم و تطوير صفحات الويب أو أي برامج أخرى،
 - توفر إمكانية الإدارة و التحكم في الموقع بشكل شمولي و سهل (التعديل في التصميم، توزيع الصلاحيات و تنظيم العمل، إضافة محتويات..).و من أمثلة نظم إدارة المحتويات نجد:
- البوابات: و هي عبارة عن "مواقع تستخدم نظم أو عدة نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية للدائرة الحكومية يستطيع المراجع عن طريقها لأغلب الخدمات التي تقدمها مباشرة من بيته أو مكتبه".
- النماذج الإلكترونية: و هي "نماذج إلكترونية تفاعلية تتاح عبر الإنترنت بحيث يمكن إدخال البيانات عليها بشكل تفصيلي من قبل المستخدم و إرسالها للجهة الحكومية لتدخل إلى نظام ما يقوم بمعالجتها إلكترونيا".

¹ محمود القدوة، المرجع السابق، ص: 118.

² نفس المرجع، ص: 120-122.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- محركات البحث: تندرج هي الأخرى ضمن التقنيات المستخدمة على الإنترنت و هي عبارة عن: " أدوات يمكن عن طريقها البحث في كامل الموقع و استرجاع المعلومات، و هي تعتمد على الكلمات المفتاحية للدلالة على موضوع البحث"، هذه المحركات تنقسم إلى نوعين: محركات البحث البسيط التي تستخدم الكلمات المفتاحية، محركات البحث المتقدم التي تستخدم الروابط و المقيدات.
- ب- **المواصفات الشكلية:** يجب عند تصميم البوابة الإلكترونية للحكومة مراعاة مواصفات شكلية لإضفاء الطابع الرسمي و الحكومي عليها و لإعطائها جاذبية أكبر، و من بين هذه المواصفات نجد¹:
 - إدراج شعار الدولة أو الولاية إن تعلق الأمر بالحكومة الإلكترونية المحلية مثل موقع ولاية نيويورك الأمريكية، أو إدراج علم الدولة، و هذا يضيف على الموقع طابع الرسمية و الحكومية،
 - مراعاة تناسق الألوان و عدم الإكثار من الصور مما يمنح الموقع بساطة و جاذبية في نفس الوقت،
 - إدراج مؤشر أسفل الصفحة الرئيسية يحدد تاريخ آخر تحديث تم على الموقع.
- ج- **المواصفات الموضوعية:** تتعلق هذه المواصفات بمحتوى البوابة الإلكترونية للحكومة من خدمات و معلومات، حيث تتمثل المواصفات الموضوعية فيما يلي²:
 - الترابط الفعلي بين الخدمات المقدمة و أجهزة الحكومة،
 - مراعاة فوارق مستويات تعليم و تكوين المستخدمين،
 - تحديد سعر الخدمات المقدمة،
 - تعدد اللغات إن كان للدولة عدة لغات رسمية،
 - التحديث الدوري للمعلومات المتاحة على الموقع،
 - تناسق المحتويات بشكل متميز،
 - عدم وجود الأخطاء سواء في الإملاء أو القواعد اللغوية،
 - تحديد مواضيع للتباحث و النقاش على الموقع مباشرة و تحديد التاريخ و الجهة الحكومية المعنية بهذا التواصل،
 - توفير عرض لآخر المستجدات من قرارات الحكومة،
 - تحديد قائمة الخدمات الإلكترونية المقدمة و مواقع الجهات الحكومية التي تقدمها.

ثانيا- العوامل الواجب مراعاتها للحصول على موقع إلكتروني ناجح

علاوة على المواصفات التي يجب مراعاتها عند تصميم موقع الحكومة الإلكترونية فإن هناك عوامل يجب مراعاتها و أخذها بعين الاعتبار حتى نحصل على موقع ذو جودة عالية و أهم هذه العوامل ما يلي:

¹ عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 189، 199 و ما بعدها.

² نفس المرجع، ص: 186 و ما بعدها.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

أ- طبيعة المستخدمين: حيث يجب أن يتوافق تصميم الموقع مع طبيعة المستخدمين و يراعى فيه الاختلاف الموجود بينهم خاصة المواطنين منهم، فخدمات الموقع موجهة لجمهور متعدد الفئات و الشرائح لذلك يجب مراعاة كبار السن مثلا، ذوي الإحتياجات الخاصة، الأجانب، ذوي المستوى التعليمي الضعيف و المتوسط، المعرفة بتقنيات الويب فليس كل المستخدمين على دراية بها، لغة المستخدم...

ب- جودة و سهولة التصميم و الإستخدام: إذ أن تصميم الموقع أول ما يلاحظه المستخدم و يأخذ انطباعه عنه و عادة ما يؤثر هذا على تقبل الموقع بشكل عام، كما أن سهولة التصفح و الإبحار في الموقع و التنقل فيه يساهم أيضا في تقبل الموقع.

ج- التنظيم و الترتيب: و يقصد بالتنظيم و الترتيب هنا هو تنظيم و ترتيب المعلومات و البيانات المتاحة على الموقع بشكل متسلسل و سهل، و يستخدم في ذلك نظام القوائم مثل: قائمة الخدمات الإلكترونية، قائمة مواقع المؤسسات الحكومية، قائمة أو شريط الأخبار و المستجدات،..، و هذا يسمح بالوصول المباشر و السريع للمعلومات و الخدمات المطلوبة،

- تحديد الغرض من الموقع الإلكتروني،

- التحقق من توافر الموارد اللازمة¹،

- توفير خطط التحديث.

ثالثا- معايير قياس جودة موقع الحكومة الإلكترونية

تقاس جودة الموقع الإلكتروني للحكومة و نجاحه لعدة معايير أهمها:

- مدى سهولة التصفح و التنقل داخل الموقع،
- مدى سرعة الوصول إلى الخدمات و المعلومات المطلوبة،
- مدى سرعة الإستجابة لطلبات المستخدمين أي الزمن المستغرق للحصول على المعلومة أو الخدمة المطلوبة،
- جودة المعلومات و الخدمات المقدمة و حداثتها،
- مدى مراعاة كل شرائح المستخدمين في تقديم الخدمات و المعلومات،
- عدد زوار الموقع،
- مدى استجابة المواطنين للمشاركة في مناقشة القضايا المطروحة و تفاعلهم معها،
- مدى توفر الحماية و الأمن المعلوماتي للمعلومات و البيانات المتاحة على الموقع خاصة تلك المتعلقة بالمستفيدين.

¹Edgar Napoleon Asimwe1 and Nena Lim Usability of Government Websites in Uganda, Electronic Journal of e-Government, Volume 8 Issue 1, Academic Conferences Ltd, 2010, p : 09.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- و عليه و من خلال مراعاة المواصفات الآنفه الذكر و بتحقق كل معايير جودة الموقع الإلكتروني للحكومة، نجد أن هذا الموقع يتمتع بعدد الخصائص و المميزات التي نوجزها في الآتي:
- البساطة و عدم التكلف في وضع الشعارات و الصور و الرسومات،
 - السرعة في عرض المعلومات و إنجاز الخدمات،
 - الشمولية و القدرة على إستيعاب فئات المجتمع، فهو يصل إلى كل فئات جمهور المستخدمين و يشمل خدمات جميع المؤسسات الحكومية،
 - الديمومة و الإستمرارية في العمل: فهو يشتغل على مدار 24 ساعة في اليوم طيلة الأسبوع.

رابعاً- محتويات موقع الحكومة الإلكترونية

- تشتمل محتويات الموقع الإلكتروني للحكومة على العناصر الخدمية المكونة له و التي تسمح بتفاعل المستخدمين مع الموقع، حيث تتمثل هذه العناصر في:
- أ- الخدمات الإلكترونية المتاحة على الموقع: حيث تتيح البوابة وصفاً لمختلف الخدمات الحكومية الإلكترونية و إجراءاتها و النماذج الإلكترونية المتعلقة بها، و الرسوم الخاصة بكل خدمة و الجهة التي تقدمها، كما توفر البوابة مدخلاً لهذه الخدمات يمكن المستخدم من الإستفسار عنها أو البحث في قواعد البيانات المتوفرة في بعض الجهات الحكومية أو استخراج وثائق أو غير ذلك؛ و تكون هذه الخدمات مدرجة ضمن قائمة.
- هذا و تقاس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية بناء على عدة معايير تختلف عن معايير قياس جودة الخدمات التقليدية، تعرف هذه المعايير بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية و التي تتلخص في الآتي¹:
- الخصوصية: أي مدى توفير الحماية للبيانات الخاصة بالمستخدم مثل: دخله، رقم بطاقته الإئتمانية، ... و ذلك لضمان عدم إساءة إستخدام هذه البيانات من طرف أشخاص ليس لديهم الحق في الإطلاع عليها،
 - التكامل: أي عدم وجود تعارض في المعلومات و إجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة، و أن تقدم الخدمات من بوابة واحدة تضم كافة الجهات المشتركة في تقديمها،
 - التواجد: بمعنى أن تكون الخدمات الحكومية الإلكترونية متاحة على الموقع الإلكتروني على مدار 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع دون وجود أي عوائق تمنع الدخول إلى الموقع الإلكتروني، لذا يجب صيانة الموقع الإلكتروني بصفة دورية لضمان عمله،
 - المصدقية: تتأتى هذه المصدقية من صحة المعلومات و النماذج المتاحة و التي يتحصل عليها المستخدم من الموقع الإلكتروني، كما يجب أن تكون هذه المعلومات و النماذج مقبولة و قانونية و معتمدة و مستوفية لكل البيانات المطلوبة، فضلاً عن هذا فإن تحديد المعلومات و النماذج المتاحة بصفة دورية مع الإشارة إلى هذا التحديث من خلال

¹ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 91.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الرابط الموجود أسفل الصفحة الرئيسية للموقع و المتضمن تاريخ آخر تحديث، مما يضفي مصداقية أكثر لهذه المعلومات و النماذج،

- الثقة و الأمان: بمعنى ضمان عدم تعرض البيانات الخاصة بالمستخدم للفقدان أو التلف، و إعطاء المستخدم ما يفيد إتمام المعاملة الإلكترونية و وضع القوانين و التشريعات التي تنظم التعامل الإلكتروني، و ما يزيد من ثقة المستخدم في الخدمات الإلكترونية المقدمة هو مستوى الأمن المعلوماتي الذي يحظى به موقع الحكومة الإلكترونية و كذا فاعلية نظام التوقيع الإلكتروني المعتمد في الدولة و ضمان عدم تزويره،

- التفاعل: و يقصد به السماح للمواطن بالحصول على خدمة حكومية كاملة بما فيها الدفع الإلكتروني و إبداء رأيه في الخدمات المقدمة،

- سرعة الإنجاز و مدى سهولة الوصول إلى مواقع الخدمات الحكومية و سهولة و سرعة أداء الخدمات، و هذا يقاس بالفترة الزمنية التي يقضيها المستخدم في انتظار أداء الخدمة،

- الدقة: بمعنى أن تكون المعلومات و البيانات المتاحة صحيحة و دقيقة و ضمان عدم التضارب و التعارض فيها،
- الشفافية في عرض المعلومات و البيانات.

نشير فقط إلى أن هذه المعايير ترتبط في معظمها بكفاءة تصميم الموقع الإلكتروني مثل: معايير سرعة الوصول و الإنجاز، التواجد المستمر، الخصوصية، الثقة و الأمان و التفاعل؛ أما المعايير الأخرى فترتبط بالمعلومات و الخدمات في حد ذاتها من حيث الدقة و الشفافية و المصداقية.

كما نشير أيضا إلى أنه يتم التأكد من كفاءة الخدمات الإلكترونية من خلال توجيه الأسئلة التالية¹:

- ما مدى قناعة العميل بالخدمات الإلكترونية المقدمة؟

- كيف يمكن مقارنتها مع النماذج الأخرى من الخدمة؟

- ما هي كلفة الوحدة من الخدمة الإلكترونية؟

- كيف يمكن مقارنتها مع كلف الخدمة بالطرق الأخرى؟

- ما هي التحسينات المطلوبة قبل تقديم الخدمة بصيغتها النهائية ؟

و ما يلاحظ على الخدمات الإلكترونية المتاحة على بوابة الحكومة الإلكترونية أنها تختلف في تصنيفها من موقع

إلكتروني حكومي إلى آخر حسب الدول، بحيث نجد عدة تصنيفات أهمها:

1- تبعا لغرض الخدمة: حسب هذا المعيار يتم تصنيف الخدمات المتاحة على الموقع إلى المجموعات التالية:

- خدمات شخصية: مثل شهادة الميلاد، عقود الزواج، شهادة الجنسية، شهادة السوابق العدلية،

- خدمات تجارية: مثل السجل التجاري الإلكتروني، التراخيص،..

- خدمات سياسية: مثل التصويت الإلكتروني، التسجيل الإلكتروني بالقوائم الانتخابية،..

¹ فاطمة الدويسان، المرجع السابق، ص: 258.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- خدمات البناء و التعمير: مثل تراخيص البناء و الهدم، التسجيل الإلكتروني للحصول على مساكن،
- خدمات صحية: مثل خدمات التأمين الصحي، الكشف الطبي، ..
- خدمات سياحية: معلومات عن المواقع السياحية، خدمات الحجز الإلكتروني بالفنادق، ..
- خدمات تعليمية: مثل التسجيل الإلكتروني بالجامعات، ..
- خدمات التوظيف الإلكتروني: مثل إعلانات مسابقات التوظيف و التسجيل الإلكتروني في مسابقات التوظيف، ..
- خدمات النقل: مثل الحجز الإلكتروني للتذاكر، ..
- خدمات سداد المستحقات: مثل تسديد فواتير الكهرباء و الغاز، تسديد الضرائب، ..
- خدمات علمية و بحثية: تكون في شكل معلومات عامة، مثل: قوانين، منشور، بحوث علمية، إحصائيات، قرارات حكومية، ..
- أخبار.

2- تبعاً لنوع المستفيد: وفقاً لهذا المعيار يتم تصنيف الخدمات المتاحة على الموقع إلى المجموعات التالية:

- خدمات موجهة للأجانب¹: من طالبي الهجرة أو الدراسة أو العمل أو السياحة بحيث يوفر لهم الموقع خدمات متعلقة بالتأشيرة، التراث، الثقافة، المناطق السياحية، ...
- خدمات موجهة للمواطنين: و تشمل مختلف الخدمات التي يحتاجها المواطن في حياته اليومية من خدمات صحية، نقل، وثائق الحالة المدنية، ... و يراعى في هذه الخدمات المعايير التالية: الفئة العمرية فهناك خدمات مخصصة للأطفال و المراهقين و الآباء، الفئة الوظيفية فهناك خدمات مخصصة لكل الوظائف بما فيها الخدمات المخصصة للعسكريين و المحاربين القدامى كالمجاهدين في الجزائر،
- خدمات موجهة للقطاع الخاص: تشمل الخدمات الموجهة لقطاع الأعمال تلك الخدمات المتعلقة بتراخيص إنشاء المؤسسات و إجراءاتها، الخدمات المتعلقة بالإستثمار و مجالاته و فرصه، الإحصائيات التجارية، الضرائب، الإعلانات المتعلقة بالصفقات العمومية، معلومات الطقس، ..
- خدمات موجهة للموظفين و الجهات الحكومية: تشمل هذه الخدمات كل ما يتعلق بتسيير شؤون الموظفين، أيام العطل في المناسبات الدينية و الوطنية، القوانين المتعلقة بالوظيفة و تسيير المؤسسات العمومية، التدريب و الترقية، إعلانات المسابقات، ...

3- تبعاً لمركزية أو عدم مركزية الخدمات: وفقاً لهذا المعيار تصنف الخدمات الإلكترونية إلى:

- خدمات مركزية²: مثل جواز السفر الإلكتروني، خدمات الدفع الإلكتروني، خدمات التوظيف الإلكتروني للتعرف على فرص العمل المتاحة و كيفية التقدم لشغلها.

¹ عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 191.

² سامي محمد صدقي، المرجع السابق، ص: 5-06.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

-خدمات الدوائر الحكومية: و هي خدمات تقدمها المؤسسات غير المركزية بالدولة، و تتنوع هذه الخدمات حسب الطرف المستفيد منها إلى :

-الخدمات الموجهة لقطاع الأعمال: و تشمل: إصدار أو تجديد التراخيص و شهادات المنشأ و خدمة صحة التوقيع، إصدار أو تجديد شهادات العضوية في الغرف التجارية و تسجيل العلامات التجارية، الخدمات الجمركية، فرص الإستثمار، معلومات عن تأسيس، إصدار تصريح مزاولة المهن الطبية و مختلف المهن الأخرى، خدمات تجارية.

-الخدمات الموجهة للأفراد: و هذه تشمل: تسديد الفواتير و الضرائب، خدمة الإقامة و التأشيرات و البطاقات الصحية و ملكية السيارات، خدمة أمن المساكن خلال السفر الخارجي أو الزيارات الحجز الإلكتروني للإستئجار أو التملك، خدمات الفتوى، ...

-الخدمات الموجهة للزوار و السياح: و تشمل: خدمات الحجز بالفنادق، الإستعلام عن مراكز التسويق و الفرص الترويجية، التعاملات البنكية، المناطق السياحية بالدولة، خدمات منح التأشيرة.

4- تبعاً لطبيعة الخدمة: تندرج تحت هذا التصنيف الأنواع الخدمية التالية:

- خدمات إستفسارية: هذه الخدمات تمكن من التواصل مع المؤسسات الحكومية المختلفة من خلال رابط إلكتروني متوفر على الصفحة الرئيسية للموقع، و هذا لطرح الإستفسارات¹ و الشكاوى و الإقتراحات عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق كتابة نص الإستفسار و الشكوى ضمن مساحة مخصصة لذلك و يتم الرد على هذه الإستفسارات و الشكاوى و الإقتراحات.

كما يمكن تقديم هذه الخدمات عن طريق مركز اتصال موحد للجهات على غرار ما هو موجود في الأردن حيث يقدم هذا المركز خدمة الرد على الإستفسارات و الشكاوى و الإقتراحات المقدمة من المستخدمين، و يعمل هذا المركز وفق أفضل المواصفات الفنية و الأمنية و يقدم خدماته عبر وسائل مختلفة كالهاتف، البريد الإلكتروني، الفاكس أو كتابة الملاحظات² عن طريق إرسال رسائل قصيرة إلى رقم محدد مخصص لهذا الغرض.

و لإتاحة هذه الخدمة بشكل أفضل و بوجه كامل و دقيق ينبغي مراعاة توفر الشروط التالية :

-تحديد مسؤولية الإجابة عن الرسائل الإلكترونية لكون الموقع يحتوي على عناوين بريد إلكتروني لتلقي الأسئلة و الشكاوى و الإقتراحات،

- تحديد إجراءات التعامل مع الأسئلة التي تكون خارج إمكانيات و اختصاص المسؤول على الموقع و كذا تحديد كيفية التعامل معها³،

-تحديد قائمة الأسئلة المتوقع طرحها من طرف المستفيدين أو تلك التي تطرح دائماً و تحديد إجابات لها.

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 138.

² نفس المرجع، ص ص : 145-146.

³ محمود القدوة، المرجع السابق، ص: 318.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

كما تسمح خدمات الإستفسارات بربط المواطنين بالمسؤولين الحكوميين مباشرة و التواصل معهم و طرح انشغالاتهم و اقتراحاتهم،

- خدمة الرسائل القصيرة التفاعلية في اتجاهين: و الرسائل المستعملة في هذا النوع من الخدمة هي رسائل سحب المعلومات من قبل المستخدم، حيث يقوم المستخدم بإرسال رسالة قصيرة إلى رقم معين متبعا إجراءات معينة في نص الرسالة لطلب خدمة أو معلومة معينة و يستقبل إثرها رسالة متعلقة بتلك الخدمة أو المعلومة.

- الخدمات المقدمة عن طريق النماذج الإلكترونية: هذه الخدمات لا تنجز إلا بعد ملء نماذج إلكترونية توضع تحت تصرف المستخدم و تكون قابلة للطباعة حيث يقوم بإدخال البيانات المطلوبة ليتم تشغيلها إلكترونيا ثم إتمام المعاملة الإلكترونية، و في هذه الخدمات تبرز الحاجة إلى التوقيع الإلكتروني و أيضا إلى نظام معلوماتي قوي و فعال.

- خدمات إعلامية، علمية و توعوية: هذه الخدمات تقدم في شكل أخبار، قوانين، دراسات و أبحاث أو عن طريق رسائل قصيرة، و هذا الشكل الثاني يصل المواطنين عن طريق هواتفهم إما لتذكيرهم بالأيام و المناسبات الوطنية و العالمية أو لتوعيتهم بإحدى الشؤون و القضايا التي تهمهم و قد تطرقنا لهذا النوع من الرسائل في عنصر سابق.

في الأخير نشير إلى أنه لتكون الخدمات المقدمة من طرف الحكومة الإلكترونية و المتاحة من خلال بوابتها ذات جودة، فإنه ينبغي توافر عدة شروط أهمها:

- أن تصنف الخدمات على الموقع بطريقة صحيحة و ملائمة لتوقعات و احتياجات المستخدمين،
- أن يكون الحصول عليها سهلا¹،
- أن تتم عملية جمع المعلومات المتعلقة بالخدمات و النماذج الإلكترونية و فهرستها و أرشفتها بطريقة موحدة في كل قطاعات الدولة حتى تكون هناك نماذج و خدمات إلكترونية موحدة بين كافة الجهات الحكومية،
- التحسين الدوري و المستمر للخدمات الإلكترونية المقدمة،
- ضمان القدر الكافي من الشفافية في المعلومات المتاحة و وضع معايير موحدة تلتزم بها الجهات المسؤولة عن إصدار المعلومات و البيانات بصورة رسمية منعا للتضارب في المعلومات المتاحة من جهات غير متخصصة لتحقيق المصداقية في عرض المعلومات،²
- أن تتم إتاحة الخدمات بشكل تدريجي و ليس كل الخدمات الحكومية دفعة واحدة بل يتم إتاحة عدد محدد من الخدمات الإلكترونية على الموقع و تتزايد عبر مراحل تطور الحكومة الإلكترونية، و تتسم الخدمات المقدمة في المرحلة الأولى بكونها قليلة المخاطر و ذات حجم محدود و مثالها: تسديد المخالفات المرورية و مختلف الفواتير.

ب- قائمة الدوائر و المؤسسات الحكومية: حيث تحتوي البوابة الإلكترونية للحكومة على مواقع إلكترونية مصغرة لمختلف الوزارات و الدوائر الحكومية، إذ توفر هذه المواقع معلومات عن هذه المؤسسات و عن خدماتها و عناوينها

¹ محمود القدوة، المرجع السابق، ص: 33.

² عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، المرجع السابق، ص: 87.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الإلكترونية و أرقام الهواتف و الفاكس، الهيكل التنظيمي لكل مؤسسة و قائمة بالأسئلة المتكررة الموجهة لها من قبل المواطنين¹.

ج- قائمة القضايا المطروحة للنقاش: حيث تشمل عدد من القضايا تطرح للنقاش مع المواطنين و تحدد فيها الجهة الحكومية المعنية بالتواصل و تاريخ المناقشة.

د- مساحة الأخبار: و هي مساحة تخصص للأخبار و المستجدات.

هـ- مؤشر التحديث: و هو مؤشر يدرج أسفل الصفحة الرئيسية للبوابة، يحدد تاريخ آخر تحديث تم على الموقع، و هذا يساهم في جعل البوابة الإلكترونية للحكومة أكثر مصداقية و اعتمادية من قبل المستخدمين.

و- محركات البحث: و هو ما يسمح بالبحث عن أي معلومة يريد المستخدم.

ز- رابط أسفل الصفحة يوضح السياسات الأمنية المطبقة بالموقع و تاريخ آخر تحديث لها، إضافة إلى شعار الدولة أو علمها أو صور و غيرها.

ح- وجود التكنولوجيا المساعدة²: تتضمن التقنيات المساعدة البرمجيات أو الأجهزة المصممة خصيصا لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة مهما كانت حدة إعاقاتهم و نوعها، و من أمثلة التقنيات المساعدة نجد:

- قارئ الشاشة: التي تسمح للمستخدم الأعمى التنقل من خلال التطبيقات و تحديد حالة الضوابط و قراءة النص من خلال تحويل النص إلى كلام،

- مكبرات الشاشة،

- برنامج إدخال الصوت،

- أجهزة المفاتيح البديلة و أجهزة التأشير.

الفرع الثالث: متطلبات و تحديات المرحلة الإنتقالية

لا شك أن أي مشروع جديد تريد الحكومة تطبيقه خاصة إذا تعلق بميدان تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات مثل مشروع الحكومة الإلكترونية فإنه يحتاج إلى عدة متطلبات قد لا تتوفر بالدولة و إن توفرت فليس بالقدر الكافي، كما أنه يواجه عدة تحديات تفرضها عدة عوامل، و هذا في كل مرحلة من مراحل تطبيق المشروع، و المرحلة الإنتقالية في مشروع الحكومة الإلكترونية هي المرحلة التي تشهد أكبر حجم من التحديات خاصة التقنية منها، كما تحتاج هذه المرحلة إلى عدة متطلبات قد لا يحتاجها المشروع في مراحل لاحقة، إذن ما هي المتطلبات التي تحتاجها المرحلة الإنتقالية من مشروع الحكومة الإلكترونية؟ و ما هي التحديات التي تواجه المشروع في هذه المرحلة؟ و الإجابة على هذه الأسئلة تكون من خلال العناصر التالية.

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 138.

² Abdulmohsen Abanumy, Ali Al-Badi and Pam Mayhew, e-Government Website Accessibility: In-Depth Evaluation of Saudi Arabia and Oman, The Electronic Journal of e-Government Volume 3 Issue 3, 2005, Academic Conferences Ltd, p : 101.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

أولا - متطلبات المرحلة الإنتقالية

يحتاج مشروع الحكومة الإلكترونية خلال المرحلة الإنتقالية إلى كم هائل من الإحتياجات و المتطلبات الواجب توافرها للإنتقال بنجاح إلى المراحل اللاحقة للمشروع، و تتنوع هذه المتطلبات بين التقنية، السياسية الإدارية، البشرية، القانونية، الإقتصادية، الثقافية و الإجتماعية، حيث تتمثل هذه المتطلبات في الآتي:

- المتطلبات التقنية: كون المشروع في بداياته فإنه يحتاج إلى توفير متطلبات تقنية مختلفة تتعلق بتوفير البنية التحتية التقنية من أجهزة الحاسوب و ملحقاته، برامج وتطبيقات الحاسوب، مختلف شبكات الإتصال، الهواتف النقالة،...
- المتطلبات السياسية: بما أن مشروع الحكومة الإلكترونية يحتاج في اعتماده إلى قرار سيادي من القيادة السياسية، فإنه يحتاج إلى أن تكون هذه القيادة السياسية فعالة و مستمرة و ذات إرادة سياسية قوية و ترافق المشروع و تدعمه خلال كل مراحله.

- المتطلبات البشرية: يعتبر رأس المال البشري أهم عنصر في نجاح أي مشروع لذلك يجب عند تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية توفير الخبرات اللازمة المتخصصة و الإهتمام بالعنصر البشري الموجود المسير للأجهزة الحكومية و بمختلف مستوياته من خلال التدريب و التوعية حتى تكون عنصرا فعالا و بناء في المشروع لا معيقا له، حيث إن أي مشروع لا يولي أهمية للموارد البشرية و لا يوجه طاقاتها من الجانب السلبي إلى الإيجابي فإن مصيره الفشل.

- المتطلبات الإقتصادية: تتمثل في توفير موارد مالية ضخمة من أجل: تمويل برامج حوسبة المؤسسات الحكومية تدريب و تأهيل الموظفين، جلب الخبرات الأجنبية، توظيف الإطارات البشرية المتخصصة،... أيضا فتح مجال الإستثمار في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال، و غيرها من المتطلبات.

- المتطلبات الإدارية: يحتاج مشروع الحكومة الإلكترونية خلال المرحلة الإنتقالية إلى تحويل الوظائف و الخدمات التقليدية إلى إلكترونية و هذا يتطلب -إلى جانب وجود خطة إستراتيجية واضحة - توحيد الإجراءات المتبعة و النظم المستخدمة في الفهرسة و الأرشفة الإلكترونية و توحيد التكنولوجيا المستعملة في مختلف الجهات الحكومية، و كذا توحيد النماذج الإلكترونية، إضافة إلى تجنب الإزدواجية و التعارض في الوظائف و الإجراءات، فضلا عن أنه يتطلب تحديد المعلومات و البيانات و النماذج الحكومية الواجب أتمتها بصورة دقيقة.

- المتطلبات الثقافية و الإجتماعية: يهدف مشروع الحكومة الإلكترونية التحول إلى مجتمع المعلومات بشكل كامل، و هذا يحتاج إلى: ثقافة إلكترونية، و عي إلكتروني لدى كافة أطراف و شرائح المجتمع و مستوى تكويني و تعليمي مناسب، و هذا كله لا يتم بلوغه إلا عبر مراحل و عن طريق برامج توعية و تدريب و تكوين لفائدة المواطنين يتم تنفيذها بدءا من المرحلة الإنتقالية أو قبلها عند تطبيق خطط إستراتيجية معلوماتية.

- المتطلبات القانونية: يعتبر توفير البيئة القانونية أهم عامل في بناء ثقة المستخدمين بالخدمات الحكومية الإلكترونية و بالتالي أهم عامل لنجاح المشروع، و يحتاج مشروع الحكومة الإلكترونية خلال هذه المرحلة إلى القوانين التالية: قانون التخلص من الأعمال الورقية كالذي أصدرته الولايات المتحدة الأمريكية، قانون المعاملات الإلكترونية،....

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

ثانيا - تحديات المرحلة الإنتقالية

يواجه مشروع الحكومة الإلكترونية عدة تحديات في هذه المرحلة حيث تتمثل أهمها في الآتي:

أ- **التحديات:** تتلخص أهمها في التحديات التالية:

- التحديات السياسية: التي تتلخص في: ضعف الإرادة السياسية و هشاشة الحكومات خاصة في الدول النامية و هذا يؤثر على توفير الموارد اللازمة لدعم الحكومة الإلكترونية¹.

- التحديات القانونية: و تتمثل في عدم توفير الإطار القانوني الملائم لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، و ذلك يعود لعدة أسباب منها: بطء عملية التشريع، عدم وضوح الرؤية بالنسبة للقائمين على الشؤون القانونية و الغموض الذي يكتنف التعاملات الإلكترونية و المفاهيم الجديدة، التطور المستمر في العالم الرقمي.

- التحديات الإدارية: تتلخص هذه التحديات فيما يلي²:

- عدم وضوح رؤية و إستراتيجية الحكومة الإلكترونية؛
- وجود تفاوت في أخذ المنظمات بأسباب تفعيل الأنظمة المعلوماتية الإدارية؛
- ضعف تكامل التخطيط و التحليل و القدرة على التنبؤ و المواءمة بين الحاجات المتنوعة و المتعارضة أحيانا؛
- عدم تحقيق التوازن بين خطة المنظمة و الإستراتيجية العامة نظرا لتعدد المنظمات و الأجهزة الحكومية؛
- الفساد: السؤال المطروح هنا هو هل سيسمح أصحاب المصالح و النفوذ بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية؟ و الجواب هو أكيد أنه سوف تكون هناك مقاومة قوية للتغيير، ففي هذه المرحلة نجد أن الفساد قد يقضي على مشروع الحكومة الإلكترونية في المهد و ذلك من خلال مقاومة أصحاب المصالح للمشروع خوفا على مصالحهم، إذ يسهم هؤلاء في عدم نجاح أو تفصيل مشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية مع ما يتلاءم و مصالحهم بغية المحافظة على استمرارية المصالح و الامتيازات القائمة و اعتقادهم بأن تطبيق هذا المشروع لغير مصالحهم المادية و لا المعنوية؛ و تعود هذه المقاومة إلى نقص التوعية بأهمية هذا المشروع، لذلك يجب أن تكون طرق و وسائل تطبيق برنامج التوعية في الإدارات العمومية فعالة، كما يجب إيجاد "مناخ إيجابي ملائم للتغيير من خلال التدريب الجيد و الملائم و مكافأة الموظفين الداعمين لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بالتفوق في مهامهم الجديدة بواسطة حوافز مناسبة"³، و لاشك أن إدراك الموظفين بما فيهم أصحاب المصالح لمزايا الحكومة الإلكترونية سيسهم بشكل كبير في تفعيل استراتيجيات تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

كما أن رؤوس الفساد تجد في المشروع فرصة سانحة لنهب أموال طائلة من تلك المخصصة للمشروع.

¹Jon .p. Gant , op.cit,p : 12.

² شعبان فوج، المرجع السابق، ص: 17.

³ محمد نور بن ياسين فطاني، عصام بن يحي الفيلالي، المرجع السابق، ص: 53 .

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إلى جانب ذلك نجد أن الحكومة الإلكترونية تتطلب زيادة التخصص الوظيفي إذ أن موظفي الحكومة الإلكترونية يتمتعون بمؤهلات و خبرة علمية في مجال تقنية المعلومات بحيث نجد منهم مشغلي الحاسب الآلي مهمتهم إدخال البيانات أو استخراجها من الحاسب الآلي و بعض المهام البسيطة، المرشحين مهمتهم وضع البرامج المعلوماتية المرتبطة بنشاط جهات الحكومة الإلكترونية نفسها، موظفي الشبكات مهمتهم صيانة شبكات الحاسب و إصلاح الأعطال الخاصة بهذه الشبكات الإلكترونية، و حماية نظم المعلومات و الشبكات من الاختراق و السرقة و الإتلاف¹، إضافة إلى الموظفين المتخصصين في مختلف المجالات؛ لكن الفساد هنا يظهر من خلال إجراءات التوظيف واختيار الموظفين بحيث لا يمكن القضاء على المحسوبية و المحاباة في هذا المجال لعدم وجود ضمانات لذلك. كما أنه يمكن لموظفي الشبكات عدم توفير نظام أمن معلوماتي فعال أو إدراج أجهزة أو أنظمة تحسس و هذا أثناء تصميم موقع الحكومة الإلكترونية. نوه في هذا المقام فقط إلى أننا سنتطرق لمفهوم الفساد في عنصر لاحق من هذا الفصل لذلك آثرنا الإشارة له دون التفصيل فيه في العديد من النقاط.

- مقاومة التغيير من قبل العاملين،
- عدم التوفيق في دمج تكنولوجيا المعلومات مع نظم المعلومات و العمليات التنظيمية و المؤسسية القائمة؛
- التحديات التقنية: أهمها: الإفتقار لبنية تحتية مناسبة للانطلاق في المشروع؛ الإفتقار للخبرة اللازمة في التقنيات الدقيقة، تعارض الأنظمة المعلوماتية المعتمدة مع حفظ الأمن المعلوماتي، عدم فعالية نظم الحماية و هذا احتمال وارد فقد يتعرض موقع الحكومة الإلكترونية للقرصنة و الإختراق، وجود الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية و الإقتصادية و التنظيمية التي تصعب دخول العالم الرقمي²، إفتقار الموظفين إلى الخبرة و المعرفة في المجال التكنولوجي.
- التحديات الإجتماعية: تتمثل في الأمية الإلكترونية المتفشية لدى غالبية المواطنين، الصورة السلبية المترسخة لدى المستخدمين خاصة عن العمل و الخدمات الإلكترونية و هذا يصعب من إدراكهم لماهية الخدمات الحكومية الإلكترونية، ضعف المستوى التعليمي لدى فئة مهمة من أفراد المجتمع، الجهل بمفهوم الحكومة الإلكترونية و عدم إدراك مزاياها و فوائدها، جهل المواطنين بوجود خدمات إلكترونية حكومية تقدمها حكومتهم و حتى الجهل بالموقع الإلكتروني لها في كثير من الأحيان.
- التحديات الإقتصادية: تتمثل غالباً في نقص الموارد التمويلية.

ب- مواجهة التحديات:

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص: 87 .

² شعبان فرج، المرجع السابق، ص: 17 .

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إن التحديات السابقة الذكر قد تؤدي إلى إجهاض مشروع الحكومة الإلكترونية و بالتالي فشله و القضاء عليه في المهدي، و لتجنب الآثار السلبية الوخيمة لهذه التحديات على هذا المشروع وحب إتخاذ جملة من التدابير نوجزها فيما يلي:

1- تحديد مصادر التحديات: هذه أول خطوة يقوم بها الفريق العامل المشرف على تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث يقوم بتحديد التحديات التي تواجه المشروع ثم تصنيفها و البحث عن الحلول و البدائل المناسبة .

2- تحديد الحلول و البدائل: تتنوع الحلول و البدائل المتعلقة بالتحديات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية في المرحلة الإنتقالية بتنوع هذه التحديات، حيث نجد الحلول التالية:

- الحلول القانونية: إن التدابير التي يمكن إتخاذها لمواجهة التحديات القانونية يمكن تلخيصها فيما يلي:
 - الإعتماد على القوانين النموذجية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات مثل القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية و التي تصدرها المنظمات العالمية كمنظمة الأمم المتحدة، و إتخاذها كنموذج لصياغة القوانين الوطنية و كذا الإطلاع على قوانين الدول التي سبقت في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية و نجحت في سن التشريعات المرافقة له و الحدو حدوها؛
 - تدريب القائمين على الشؤون القانونية بما فيهم المشرعين، القضاة و غيرهم حتى تكون لهم المعرفة القانونية و الفهم التقني و للإحاطة بكل ما يتعلق بالتعاملات الإلكترونية و العالم الرقمي، و هذا يسمح لهم بوضع قوانين مناسبة و ملائمة لما يحتاجه تطبيق الحكومة الإلكترونية؛
 - أخذ بعين الإعتبار نتائج البحوث و الدراسات و توصيات الملتقيات و المؤتمرات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية و التعاملات الإلكترونية بما فيها التجارة الإلكترونية و التوقيع الإلكتروني و غيرها و خاصة ما تعلق منها بالجانب التشريعي و الإعتماد عليها في صياغة القوانين.
- الحلول الإجتماعية: إن مشكلة التحديات الإجتماعية لا تحل إلا عن طريق التوعية، و التكوين لفائدة المواطنين، و إدراج برامج دراسية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات ضمن البرامج التعليمية عبر كل الأطوار.
- الحلول الإقتصادية: إن مشكلة التمويل يمكن أنتحل عن طريق البحث عن مصادر تمويل خارجية قد تكون في بعض الأحيان أجنبية مثل صندوق النقد الدولي الذي دعم العديد من مبادرات الحكومة الإلكترونية، و كذا تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص.

-الحلول الإدارية: في هذه المرحلة بالذات من مشروع الحكومة الإلكترونية يكون للتحديات الإدارية تأثير كبير و هي مرحلة حساسة، لذلك يجب الإهتمام أكثر بالجانب الإداري للتحديات و إيجاد الحلول المناسبة لها و بأسرع وقت ممكن، و من أبرز الحلول التي تطرح في هذا المجال:

- فهم احتياجات المواطنين و بناء الخطط و التنبؤات عليها؛

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تسطير برامج تدريب و توعية لفائدة الموظفين خاصة أصحاب المصالح منهم، و مكافأة الموظفين الداعمين لبرامج الحكومة الإلكترونية بالتفوق في مهامهم، و هذا للتخفيف من مخاطر الفساد، و للتخفيف من حدة المقاومة يجب اتخاذ التدابير التالية المتعلقة¹: "بتوليد إحساس بالملكية لدى الموظفين، إحداث تصميم تشاركي بناء على ردود فعل الموظفين و مشاركتهم في تشكيل المبادرة أو العملية أو النظام الجديد، التدريب و التعليم لجميع مستويات الموظفين، ضمان فهم أصحاب المصلحة و استشارتهم لمعرفة ردود أفعالهم و مدى فهمهم للتغيرات، التعريف الواضح بفريق المشروع و هيكل القيادة لتشجيع التصميم التشاركي"، البدء بمشاريع تجريبية تضمن فهم الموظفين للمشروع و الوقوف على مزاياه.

- شرح الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية للعاملين و وضع وحدات الحكومة الإلكترونية على مستوى كل مؤسسة حكومية تعنى بالإشراف على تنفيذ الخطة و التنسيق مع باقي المؤسسات الحكومية لإعتماد تكنولوجيا موحدة بين كل المؤسسات.

-الحلول التقنية: أهم الحلول في هذا الشأن تتمثل في:

- حل مشكل الخبرة اللازمة في التقنيات الدقيقة عن طريق: الإستعانة بخبراء من دول أخرى أو من القطاع الخاص و جذب اهتمام الكفاءات الموجودة به عن طريق حوافز مغرية و مرتفعة، الإستعانة بشركات أجنبية تنشط في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال؛
- حل مشكلة الفجوة الرقمية عن طريق إيجاد إستراتيجية للوصول إلى المستفيدين الذين يحتاجون إلى خدمات الحكومة الإلكترونية بغض النظر عن قدرتهم على الوصول للإنترنت، إضافة إلى إعادة النظر في البرامج التعليمية، دعم جهود دور الشباب و الجمعيات في النشاطات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات بما فيها المسابقات و الدورات التكوينية و غيرها، إلى جانب تعزيز معاهد التكوين و الجامعات بكليات متخصصة في كل فروع علوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات،...
- إعداد برامج لنشر الوسائل التكنولوجية بين أفراد المجتمع مثل برنامج "أسرتك" في الجزائر الذي يهدف إلى اكتساب كل أسرة لحاسوب تماما كما تم في دول أخرى تحت عنوان "حاسوب لكل أسرة"، إضافة إلى فتح مجال الإستثمار في مجال الإتصالات السلكية و اللاسلكية.

بعد إجراء المناقصات المطلوبة و تصميم البوابة الإلكترونية للحكومة تبدأ مرحلة جديدة بالغة الأهمية في حياة أي مشروع و هي التنفيذ الفعلي للمشروع، هذه المرحلة سوف نتعرف عليها في المبحث الثاني.

المبحث الثاني: مرحلة تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية

¹Subhash Bhatnagar, op.cit , p: 89.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

في خطوة لاحقة لوضع الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية تتحول مهمة الهيئة المكلفة بإعدادها إلى مهمة أخرى تتمثل في تنفيذها و التأكد من الإلتزام بمسارها و جدولها الزمني مرحلة بمرحلة، برنامجا ببرنامج و مشروعاً بمشروع، لمعرفة النقص و الإنحرافات التي تطرأ و تصحيحها و الإستفادة من ذلك، و نوه في هذا المقام إلى أنه يجب أن يكون التنفيذ تدريجياً و ليس دفعة واحدة حتى يتحقق النجاح المطلوب.

و تختلف مراحل التنفيذ الفعلي لمشروع الحكومة الإلكترونية من دولة إلى أخرى، ففي الولايات المتحدة الأمريكية يتدرج تنفيذه من مرحلة التجربة فمرحلة التكامل ثم مرحلة إعادة الإختراع¹؛ أما في سنغافورة فقد تم تطبيق المشروع عبر مرحلتين هما مرحلة الوصول إلى الحكومة الإلكترونية ومرحلة التكامل²؛ في حين تسعى الحكومة الجزائرية إلى تطبيق المشروع عبر أربعة مراحل: المرحلة الإعلامية، التفاعل، التعامل ثم مرحلة التحول.

كما اختلفت المنظمات العالمية كالبنك الدولي و منظمة الأمم المتحدة و مختلف الفقهاء حول تقسيم مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية و قد أشرنا لهذه التقسيمات سابقاً، أما في دراستنا هذه فسوف نقسمها إلى خمسة مراحل متمثلة في: مرحلة النشر و الترويج، التفاعل و التواصل، التعامل الإلكتروني، التكامل و مرحلة النضج، هذه المراحل تجمعها عدة عوائق مشتركة فضلاً عن العوائق الخاصة بكل مرحلة لذلك سوف نخصص لهذا العوائق مطلباً لتفصيلها بعد أن نخصص المطلب الأول لهذه المراحل.

المطلب الأول : مراحل التنفيذ

ذكرنا في مقدمة هذا المبحث أن هناك اختلافات حول عدد مراحل عصرنة الحكومة بين أربعة و خمسة مراحل، و قد تبيننا التقسيم الخماسي في هذه الدراسة و ذلك كالتالي:

الفرع الأول: مرحلة النشر و الترويج

تسمى أيضاً بالمرحلة الإعلامية أو مرحلة التجريب، و يتم خلالها الترويج لبوابة الحكومة الإلكترونية و بعض الخدمات الإلكترونية و المواقع التي تقدم عبرها عن طريق مختلف وسائل الإعلام بعرض مزايا البوابة في سرعة تقديم الخدمة و كفاءتها، و في هذه المرحلة تقتصر الخدمات الإلكترونية المقدمة على تقديم معلومات فقط مثل وثائق حكومية، قوانين، لوائح، معلومات عن الخدمات الحكومية و إجراءاتها و أماكن تقديمها و طرق التواصل، نماذج للطباعة، معلومات عن الطقس، إحصائيات حكومية رسمية،...

و تتميز هذه المرحلة بجملة من الخصائص تتمثل في:

¹ عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 182-184.

² عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 197-198.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- أن الحكومة في هذه المرحلة لا تملك الخبرة الكافية لذلك يفضل تقليل المخاطرة بإنجاز مشروع صغير¹ تمهيدي يتم من خلاله التعرف على النقائص التي تشوب الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية و محاولة استكمالها و كذا التعرف على التكلفة الحقيقية للمشروع، و قد يقتصر المشروع التمهيدي على قطاع واحد يقدم خدمة إلكترونية مثل قطاع التأمين الصحي حيث قامت الجزائر بتطبيق المشروع في مدينة الجزائر العاصمة كنموذج لتقديم خدمة بطاقة الشفاء و ذلك في 2007/04/17 ثم تعميم المشروع بعد ذلك، أو قد يتم تطبيق مشروع تمهيدي محلي على ولاية أو محافظة في إطار الحكومة الإلكترونية المحلية تقدم من خلاله هذه الولاية عدد من الخدمات الإلكترونية عبر موقعها الإلكتروني كتسديد الفواتير، دفع الضرائب، ...،

- خدمات إلكترونية محدودة جدا تقدمها بعض المؤسسات الحكومية عبر مواقعها الإلكترونية، حيث تكون هذه الخدمات قليلة جدا و بسيطة كما فعلت الولايات المتحدة الأمريكية إذ اقتصرت على خدمات إلكترونية مثل تسديد المخالفات المرورية، ...،

- المعاملات الورقية حيث إن الإعتماد على الأعمال اليدوية و الورقية لا يزال قائما،

- الحضور الشخصي للمستخدم إلى المؤسسات الحكومية لأداء الخدمات التي يريدها، و هذا يعني وجود علاقة مباشرة بين الموظف و المستخدم،

- تنوع المعلومات المقدمة و وفرتها،

- دور محدود للحكومة في تقديم الخدمات الإلكترونية ينحصر في إتاحة المعلومات و تفاعل بسيط مع المستخدم تظهره بعض المؤسسات الحكومية،

- تبقى في هذه المرحلة جهود المؤسسات الحكومية متواصلة للتواجد على الخط ذلك أنه ليست كل المؤسسات الحكومية ستقدم خدماتها إلكترونيا في المراحل الأولى من تطبيق المشروع بل يتم تحديد القطاعات ذات الأولوية ليتم تحويل خدماتها تدريجيا إلى الشكل الإلكتروني، و عند نجاح هذه المرحلة تتم أتمتة خدمات باقي المؤسسات، كما أنه في هذه المرحلة تتواصل جهود فهرسة المعلومات و البيانات الحكومية و إعادة هندسة الخدمات و الإجراءات في مختلف المؤسسات،

- الديمقراطية الإلكترونية في هذه المرحلة تكون في مرحلتها الأولى و هي مرحلة المعلومات، حيث يتم توفير معلومات للمستخدمين حتى يكونوا على إطلاع و يتمكنوا من تطوير مشاركتهم في المراحل اللاحقة،
- تتميز كذلك هذه المرحلة بعدم التفاعل أو التفاعل المحدود بين المستخدم و الحكومة.

و لنجاح مرحلة النشر و الترويج تتخذ عدة تدابير أهمها:

- تحديث المعلومات المتاحة على البوابة الإلكترونية دوريا للحصول على المصدقية و الإعتمادية من قبل المستخدم²،

¹ محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المرجع السابق، ص: 318.

² عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 183.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- الإعتقاد على وسائل إعلامية قريبة من المواطنين و محل اهتمامهم للترويج لبوابة الحكومة الإلكترونية و خدماتها و شد انتباههم لها، و من بين هذه الوسائل نجد: الإشهار الإذاعي و التلفزيوني، الإعلانات في الجرائد، المنشورات التي توزع في التجمعات العامة، الإعلان عبر مواقع التواصل الإجتماعي مثل الفيسبوك و التويتر،...
- من باب الترويج لبوابة الحكومة الإلكترونية كذلك يمكن أتمتة بعض خدمات إحدى المؤسسات الحكومية و إتاحتها على الخط في خطوة سابقة لتبني نظام الحكومة الإلكترونية، و مثال هذه الخدمات التي تقدمها المؤسسات الأمنية كما كان في دبي بالإمارات العربية المتحدة، حيث تسمح هذه الخطوة بتعرف الجمهور على ماهية الخدمات الإلكترونية و أهميتها و فوائدها و تكون بذلك ممهدة لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية،
- الإستفادة من تجارب القطاع الخاص في هذا المجال،
- مراعاة سرعة و سهولة الوصول إلى المعلومات المتاحة و كذا مراعاة مدى تحقيق الإفادة من هذه المعلومات بحيث يجب أن تكون ذات قيمة و فائدة للمستخدمين في حياتهم اليومية،
- التوسع في إنشاء مراكز أو أكشاك إلكترونية لتقديم الخدمات الحكومية على كافة المستويات المركزية و المحلية، و كذا فتح المجال للخواص لإنشاء مقاهي الإنترنت.
- و بالنسبة للمعلومات المقدمة في هذه المرحلة فهي تتخذ عدة تصنيفات تختلف بحسب اختلاف مجالات اهتمام المستخدمين و احتياجاتهم و حتى باختلاف المستخدمين أنفسهم و كذلك بحسب طبيعة المعلومات، و عليه نجد أن المعلومات المتاحة على بوابة الحكومة الإلكترونية قد تصنف تبعاً لأحد المعايير التالية:
- **تبعاً لمجالات اهتمامات المستخدمين:** نشير بداية إلى أن بعض الدول قد خصصت مواقع إلكترونية خاصة بأنواع معينة من المعلومات سنتطرق لها عندما نكون بصدد عرضها، أما عن أنواع المعلومات وفقاً لهذا التصنيف فهي:
- معلومات قانونية: و تشمل كل ما يتعلق بالقوانين و التشريعات، الأحكام الصادرة عن مختلف الجهات القضائية، معلومات عن القضايا، سجلات المحاكم و غيرها، و في هذا الصدد نجد أن بعض الدول قد خصصت مواقع إلكترونية للتشريعات إضافة للموقع الإلكتروني للحكومة مثل: البرازيل التي خصصت لها بوابة عرفت بالبوابة الوطنية التشريعات، فرنسا التي أنشأت موقعاً للتشريع يتمثل في www.legifrance.gov.fr، الهند التي خصصت خصصت نظام معلومات الأحكام "جوديس" لنشر سجلات المحاكم ومعلومات عن القضايا و الأحكام القضائية¹.
- معلومات بيئية: تشمل كل ما يتعلق بالبيئة و بحمايتها، و من بين الدول التي أتاحت معلومات بيئية من خلال مواقع إلكترونية خاصة نجد دولة جنوب أفريقيا من خلال موقع جوهانسبورغ للبيئة، مشروع شبكة معلومات البيئة بغانا،..
- معلومات و بحوث أكاديمية: و هذه تكون متاحة لفائدة الطلبة و الأساتذة الباحثين، و تشمل كل التخصصات العلمية، القانونية، الإقتصادية، الإجتماعية، السياسية، التكنولوجية، الأدبية و التاريخية.
- معلومات سياسية: و تشمل كل ما يتعلق بالسياسة من قرارات حكومية، مرشحين، أحزاب سياسية و برامجها،..

¹ محمد نور بن ياسين فطاني، عصام بن يحيى الفيلاي، المرجع السابق، ص ص: 28 - 29.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- معلومات إجتماعية: تشمل كل ما يتعلق بالصحة، التعليم، التأمينات، ..
- معلومات مرورية: تشمل كل ما يتعلق بحالة الطرقات، الطقس، السلامة المرورية،... و من بين المواقع التي تعنى بذلك الموقع الإلكتروني السلامة المرورية بالجزائر المتمثل في: www.tariki.dz.
- معلومات إدارية تنظيمية: تشمل مختلف السياسات العامة المطبقة في الدولة، معلومات عن مختلف الأجهزة الحكومية و تنظيمها و الخدمات التي تقدمها و الإجراءات المتبعة، ..
- معلومات إقتصادية: و تشمل كل ما يتعلق بالإقتصاد مثل: طرق حيازة مستلزمات الحكومة، معلومات عن الأسواق و الأسعار، إحصائيات رسمية، أسعار البورصات، الإستثمارات، معلومات عن مختلف القطاعات؛ و نذكر على سبيل المثال هنا المكسيك التي خصصت "بوابة مشتريات الحكومة الإلكترونية (كومبرانت)" لكل ما يتعلق بالمشتريات الحكومية، ماليزيا من خلال موقع "تاني نت" التي تتاح عبره معلومات زراعية حيوية¹، ..
- معلومات أخرى: مثل معلومات عن الطقس، أخبار، ساحة، ..

- **تبعاً للمستخدم:** هنا نميز بين أربعة مجموعات هي:

- معلومات خاصة بالمواطنين: و هي معلومات عامة تشمل: الرعاية الصحية، التعليم، السياحة، .. و هذه توجه للمواطنين سواء المقيمين بالدولة أو خارجها، كما يمكن تقسيم هذه الخدمات إلى أنواع حسب الفئة الموجهة إليها من المواطنين: حيث نجد:

- معلومات موجهة لفئة المؤمنين إجتماعياً: و تتعلق هذه المعلومات بالضمان الإجتماعي والتأمين الصحي،
- معلومات موجهة لفئة المتدربين: و تتعلق هذه المعلومات بالتعليم الأساسي و التعليم العالي و البحث العلمي من تسجيلات إلكترونية و إجراءاتها و كل ما يتعلق بالتعليم، نتائج امتحانات، منح دراسية، ..
- معلومات موجهة لطالبي الوظائف: و تتعلق بمعلومات عن التوظيف المناصب المفتوحة آجال المسابقات التوظيف و نتائجها، احتياجات المؤسسات من مناصب شغل و الوثائق و الشروط المطلوبة للتوظيف..
- معلومات موجهة للسائقين: تتعلق هذه المعلومات بالسلامة المرورية، حالة الطرقات، ..

- معلومات خاصة بالباحثين،

- معلومات خاصة بقطاع الأعمال و تصنف هي الأخرى وفقاً لنوع المعلومات إلى إستثمارات، بورصات و أسواق عالمية، أسواق محلية، صفقات عمومية،
- معلومات خاصة بالجهات الحكومية: تشمل مختلف السياسات العامة المطبقة في الدولة خاصة منها ما تعلق بتسيير الموارد البشرية و الميزانيات المخصصة لكل وزارة و جهة حكومية،
- معلومات مشتركة: تهم كل من المواطنين، الباحثين، قطاع الأعمال و حتى المؤسسات العمومية و تشمل مختلف القوانين و اللوائح و الأنظمة، القرارات الحكومية، إتفاقيات الشراكة، أخبار، معلومات عن الطقس، ..

¹ محمد نور بن ياسين فطاني، عصام بن يحي الفيلالي، المرجع السابق، ص ص: 28، 29.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تبعا لطبيعة المعلومات: هذا التصنيف لا يراعي لا المستخدم و لا اهتماماته و احتياجاته بل يراعي طبيعة المعلومة هل هي عامة أم خاصة، و عليه تصنف المعلومات حسب هذا المعيار إلى:
- معلومات عامة: يستفيد منها كل المستخدمين من مواطنين، باحثين، قطاع الأعمال والمؤسسات العمومية؛
- معلومات خاصة: تكون موجهة لفئة محددة من المستفيدين، و منها مثلا: أسعار الصرف، نتائج الإمتحانات، ..

و إلى جانب تصنيف المعلومات بطريقة صحيحة و ملائمة لتطلعات المستخدمين و بغرض تسهيل الوصول إلى المعلومة أكثر تقوم الحكومة بتأسيس الدليل المتسلسل أو المفهرس أو ما يعرف بـ " مرقم الصفحات على الإنترنت"¹ أو على بوابة الحكومة الإلكترونية حتى يتمكن المستخدمون من البحث عن المعلومات المفصلة التي يريدونها بسهولة و بعد ذلك يتم تحميلها بالشكل أو النموذج المناسب حسب الحاجة، و تسمح عملية الفهرسة أو الجدولة كذلك بضمان سلامة المعلومات الحكومية².

و في إطار تصنيف المعلومات نجد أن تصنيفها وفقا لأحد المعايير السابقة الذكر يمنح هذه المعلومات سهولة الوصول إليها، و نشير إلى أن تصنيف المعلومات على الموقع الإلكتروني هو حتمية لا مفر منها لإنجاح الموقع في هذه المرحلة، فسهولة الوصول إلى المعلومات تجعل عدد المستخدمين يتزايد بعكس ما إذا كان الوصول إليها صعبا أو بطريقة غير مفهومة لدى عامة المستخدمين أو متاحة بوسائل غير متوفرة لدى غالبيتهم فإن هذا يجعلهم ينفرون من استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية و هذا يؤدي بدوره إلى فشل تطبيق المشروع في هذه المرحلة، و تعتبر سهولة الوصول إلى المعلومات المتاحة من بين أهم وسائل الترويج للبوابة.

و نشير في هذا الصدد أيضا إلى أننا نرجح التصنيف القائم على أساس المستخدم في تصنيف المعلومات على الموقع الإلكتروني كونه يحدد لكل فئة من المستخدمين المعلومات التي تستفيد منها و تلي احتياجاتها دون البحث في المعلومات الخاصة بالفئات الأخرى؛ كما أن هذا التصنيف هو أكثر دقة من التصنيفات الأخرى.

علاوة على ما سبق ذكره، ينبغي أن تتوفر في المعلومات الإلكترونية عدة شروط نلخصها في النقاط التالية:

- الوفرة و سهولة الوصول إليها وهذا عن طريق سهولة التعرف على هذه المعلومات و تعدد وسائل الحصول عليها³،
- التنوع و التصنيف الملائم و الصحيح لها،
- التحديث الدوري مع الإشارة لتاريخ آخر تحديث و هذا لإضفاء المصداقية و الرسمية عليها،
- الجودة: و يقصد بذلك أن تكون ذات فائدة و قيمة و تلي احتياجات المستخدمين و تراعي تباين مستوياتهم،
- الشمولية: بحيث تشمل كل المعلومات المستمدة من المصالح الحكومية دون استثناء و المستقاة من مختلف المصادر،

¹ محمد بن أحمد السديري، المرجع السابق، ص: 95.

² نفس المرجع، ص: 95.

³ Pierre Trudel, op.cit , p:397-398.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تعدد اللغات: فتكون باللغة الرسمية للدولة و لغة أو أكثر إن أمكن،
- تنوع وسائل العرض و الحصول حتى يتمكن جميع المستخدمين من الوصول إليها،
- أن تكون معلومات مسموح بنشرها، إذ أن هناك أنواع من المعلومات التي لا يسمح بنشرها كتلك المتعلقة بالأمن القومي (معلومات متعلقة بالأسلحة، الإستراتيجيات، القوات، العمليات العسكرية، المعلومات الإستخباراتية، ..)،
- الإتصالات و المراسلات الدولية المتعلقة بالشؤون الدفاعية و التحالفات و أي معلومة تخص منظمة أجنبية أو دولة تم الإتفاق على إبقاء هذه المعلومة سرية.

و إذا توافرت هذه الشروط تكون بهذا قد اتسمت هذه المعلومات بعديد المزايا و التي تطرقنا لها في عنصر سابق من المبحث الأول.

إذن مرحلة النشر و الترويج هي عبارة عن معلومات متاحة على بوابة الحكومة الإلكترونية بميزات و شروط محددة و تصنيف محدد كذلك، و هذا يمنحها عدة فوائد تنعكس على كل من الحكومة و المستخدمين، فما هي هذه الفوائد؟ كما لها انعكاسات سلبية فما هي؟

و تنعكس النشر و الترويج بالإيجاب على الأطراف الفاعلة في الحكومة الإلكترونية من مستخدمين و حكومة و ذلك كالتالي:

- بالنسبة للمستخدمين: يتمكن المستخدمون من مواطنين، قطاع الأعمال و باحثين في هذه المرحلة من الحصول على المعلومات التي يريدونها بصورة أسرع و أسهل من الحصول على المطبوعات الحكومية الورقية التي إن توفرت فإنها تتطلب وقتا طويلا للبحث عما يريده العميل من معلومات، و هذا يوفر عليهم أي على المستخدمين الوقت و مشقة السفر مسافات طويلة إلى مكاتب الحكومة و الإنتظار لساعات في طوابير طويلة¹ و قد لا يحصلون على ما يحتاجونه من معلومات، كما أنه يمكن للمستخدمين الحصول على المعلومات المطلوبة بالشكل أو النموذج الذي يريدونه و في الوقت الذي يروونه مناسباً و بكل سهولة و أريحية.

- بالنسبة للحكومة: فإن إتاحة المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية يجعلها في غنى عن فتح فروع لمصالحها في كل مكان للتهوين من مشقة السفر على المستخدمين²، و هذا يؤدي إلى توفير أموال ضخمة كانت تضيع و تصرف لإنشاء هذه الفروع بكل ما تحتاجه من معدات و عتاد و موارد بشرية.

كما أن إتاحة المعلومات إلكترونياً يساهم في تنمية الإقتصاد بشكل كبير خاصة و أن قطاع الأعمال يعتمد كثيراً على هذه المعلومات في تطوير و تنمية نشاطاته التجارية و الإستثمارية، كما أن قطاع السياحة سينشط أكثر

¹ محمد نور بن ياسين فطاني، عصام بن يحي الفيلالي، المرجع السابق، ص: 27-28.

² نفس المرجع، ص: 28.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و يستقطب عددا هاما من السياح سواء المحليين أو الأجانب نظرا لتوفر معلومات ترويجية عن السياحة و المناطق السياحية بالدولة و التراث التقليدي بها و هذا يضح أموالا طائلة بالعملة الصعبة لخزينة الدولة.

أما سلبيات هذه المرحلة فتتمثل في الآتي:

- بالنسبة للمستخدمين: هذه المرحلة لا تخلو من الحضور الشخصي للمستخدم لأداء الخدمات التي يحتاجها فهي تقتصر فقط على إتاحة المعلومات دون الحصول على الخدمات.
- بالنسبة للحكومة: رغم التكاليف الباهضة التي تتطلبها هذه المرحلة إلا أنها تقتصر على إتاحة المعلومات دون خفض تكاليف الخدمات المعهودة في المؤسسات الحكومية.

كما تستدعي هذه المرحلة توافر عدة متطلبات لتحقيقها و لعل أهمها:

- المتطلبات الإعلامية: و هذه أهم متطلبات المرحلة فبدون الوسائل الإعلامية و الترويجية لا يصل إلى علم المستخدمين ما تقدمه بوابة الحكومة الإلكترونية من معلومات و لا يدرون حتى بوجودها.
 - المتطلبات التقنية: في هذه المرحلة تستخدم تقنيات بسيطة على الموقع الإلكتروني مقارنة بالتقنيات التي تستخدم في المراحل اللاحقة، و لا تحتاج هذه التقنية إلى معرفة تقنية عالية لا لدى موظفي الحكومة و لا لدى المستخدمين، كما تتطلب هذه المرحلة انتشار شبكة الإنترنت عبر أنحاء الدولة بشكل مقبول حتى و إن لم تغطي كافة المناطق و الأقاليم في الدولة فيجب أن تغطي و تصل إلى المناطق ذات التجمعات السكانية الكبرى على الأقل.
 - المتطلبات الإدارية: تتطلب هذه المرحلة من المصالح الحكومية المختلفة إتاحة المعلومات المتعلقة بالجانب الإداري على الخط من سياسات عامة لتسيير الموارد البشرية، الخدمات التي تقدمها مختلف المصالح و الأجهزة الإلكترونية و الإجراءات الواجب إتباعها للحصول على المعلومات و الخدمات و الوثائق المتعلقة بها، و وثائق حكومية، قوانين، ...
 - المتطلبات الأمنية: تتطلب المعلومات الحكومية المتاحة على البوابة الإلكترونية للحكومة ضمان الحماية اللازمة لها من التلف، القرصنة أو التسبب في تعطل الموقع الإلكتروني.
 - المتطلبات الاقتصادية: تتمثل في توفير التمويل اللازم لتسيير المرحلة.
 - المتطلبات الاجتماعية: و تتمثل في المضي قدما في تنفيذ برامج التوعية و التكوين لفائدة المواطنين للتمكن من استخدام الحاسب و ضمان معرفة تقنية مناسبة للمرحلة لديهم حتى يتمكنوا من الحصول على المعلومات المتاحة.
- لكن مهما توافرت المتطلبات التي تحتاجها مرحلة النشر و الترويج إلا أن ذلك لا يمنع من وجود تحديات قد تؤثر سلبا على نجاح هذه المرحلة و تعيق تقدم المشروع، فما هي هذه التحديات؟

إن التحديات لا يمكن أن تخلو منها أي مرحلة من مراحل مشروع الحكومة الإلكترونية، و لكل مرحلة تحدياتها التي تعيقها، فلمرحلة النشر و الترويج عدة تحديات نذكر منها:

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

-تحديات تقنية: في هذه المرحلة غالبا ما يكون لدى الحكومة تحوف تقني أي تحوف من استخدام التكنولوجيا الحديثة في الأعمال الحكومية، إلى جانب الأمية التقنية فلا تملك الحكومة و موظفيها المعرفة الكافية بالإنترنت ولا بمخاطرها¹، كما أن انتشار الإنترنت غير كاف و لا يغطي سوى المناطق الحضرية، هذا إضافة إلى مشاكل الأمن و خصوصية المعلومات الحكومية المتاحة.

- تحديات ثقافية: تتجلى في الأمية التقنية لدى المواطنين خاصة ما تعلق بالإنترنت و استخدامها و مخاطرها.
- تحديات إدارية: يتجلى أهمها في أن الحكومة لا تملك الخبرة التقنية الكافية في مجال الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى أن الأقسام الحكومية المختلفة تتطلب للظهور على الخط موارد مالية مخصصة لذلك، كما أن صيانة المعلومات و تغيير الإجراءات و السياسات يتطلب تعديل صفحة الإنترنت الخاصة بتلك الإدارة بشكل مستمر، و هذا يتطلب عملا شاقا و وقتا إضافيا مما قد يعيق التقدم نحو تحقيق الحكومة الإلكترونية²، فضلا عن أن عملية الأرشفة الإلكترونية تتطلب وقتا طويلا و جهدا كبيرا نظرا لتراكم الأرشيف الورقي و تلفه في كثير من الأحيان نتيجة لعدة عوامل.
- تحديات إجتماعية: نتيجة لنقص الترويج لموقع الحكومة الإلكترونية و كذا مواقع مؤسساتها و نقص برامج التوعية و انعدامها أحيانا، فإن هناك شريحة واسعة من المجتمع لا تدرك وجود هذا الموقع و لا أهميته و مزاياه.
- تحديات إقتصادية: تتمثل في محدودية الموارد المالية المخصصة للمرحلة، بحيث إنها قد تتجاوز المدة الزمنية المحددة لتنفيذها مما يتطلب زيادة في التكاليف المالية.

و الحلول المقترحة لتجاوز هذه التحديات و مواجهتها تتمثل فيما يلي:

- تكثيف برامج التوعية و الترويج عبر مختلف الوسائل الإعلامية،
- اعتماد تقنية الفهرسة لتسهيل عملية البحث على المستخدمين و لضمان سلامة المعلومات، و كذا مراعاة سهولة استخدام الموقع،
- توفير نظام أمن معلوماتي فعال،
- محاولة تنفيذ هذه المرحلة من المشروع في الوقت المحدد لها لتجنب التكاليف الإضافية،
- تكوين الموظفين المتخصصين في الأرشفة على استخدام تطبيقات الحاسب الآلي و تقنيات الأرشفة الإلكترونية و توفير الوسائل اللازمة لعملهم.

الفرع الثاني : مرحلة التفاعل و التواصل

في هذه المرحلة يتم تبادل المعلومات مع الجمهور عبر الموقع و عرض طرق إتمام المعاملات و نماذجها مع إمكانية تنزيل هذه النماذج و ملء الإستمارات و طباعتها، كما يتم التواصل بين الطرفين للإستعلام و الإستفسار

¹ محمد بن أحمد السديري، المرجع السابق، ص: 95.

² محمد بن أحمد السديري، المرجع السابق، ص: 96.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و الرد على ذلك، و يتاح ذلك عن طريق عدة وسائل منها: البريد الإلكتروني و الهاتف لمن لا يملكون الإنترنت، الخدمة الصوتية، الندوات الإلكترونية التي تسمح للمواطنين بطرح انشغالاتهم و تعقيباتهم، المنتديات الإلكترونية التي تسمح للمواطنين بتبادل الآراء و توسعة دائرة الوعي الوطني حول القضايا الهامة¹.

و أهم ما يميز هذه المرحلة هو:

- أن التفاعل في هذه المرحلة يغلب عليه التفاعل أحادي الإتجاه، أما التفاعل ثنائي الإتجاه فهو محدود نظرا لبساطة الخدمات و المعاملات المقدمة، حيث إن الخدمات المقدمة هي خدمات تضمن استقبال البيانات من المستخدم لاعتمادها و تسجيلها الأرشيف الإلكتروني للمؤسسة، و من أمثلتها: تنزيل الإستثمارات و النماذج و طباعتها،
- تتميز كذلك بالحضور الشخصي لطالب الخدمة إلى المؤسسة الحكومية المعنية بتقديمها،
- التفاعل ثنائي الإتجاه المجسد في هذه المرحلة يتمثل في مشاركة المواطن في مناقشة القضايا الهامة المطروحة على الموقع، إلا أن هذا التفاعل و المشاركة مقتصر على توفير معلومات بشأن القضايا المطروحة من طرف الحكومة و ردود المواطنين تكون محددة مسبقا وفقا لتطبيقات الأسئلة المغلقة²، كما يتجسد هذا التفاعل في تمكن المواطنين من الإتصال لطرح انشغالاتهم واستفساراتهم و يتم الرد عليها عن طريق توفير إجابات للأسئلة المتكررة و المتوقع طرحها،
- عدم إتمام المعاملات إلكترونيا.

و لتخطي هذه المرحلة يجب إتباع الخطوات التالية:

- إشعار المواطنين بالخدمات الإلكترونية المتاحة على الموقع،
- بالنسبة لتعزيز المشاركة الشعبية في القضايا المطروحة فإنه يتم القيام بالخطوات التالية³:
- إشعار المتعاملين الحاليين و المتوقعين بأهمية القضايا المطروحة من خلال إعلامهم بالإجراءات المتخذة على الخط،
- تجزئة الأمور و المشكلات المعقدة إلى مكونات سهلة الفهم،
- إتباع الأسلوب الإستباقي في تشجيع المستخدمين على المشاركة عبر وسائل الإعلام للترويج للإستشارة على الخط،
- تشجيع المتعاملين على المشاركة التعاونية في القضايا المطروحة،
- تكثيف برامج التوعية و الترويج،

¹ محمد نور بن ياسين فطان، عصام بن يحي الفيلالي، المرجع السابق، ص: 30.

² Jon .p. Gant , op.cit.p : 45.

³ محمود القدوة، المرجع السابق، ص: 282.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تحديد مسؤولية الإجابة على الرسائل الإلكترونية و استفسارات المستخدمين لكون الموقع يحتوي على عناوين بريد إلكتروني لتلقي أسئلة المستخدمين التي قد تكون خارج إمكانيات و اختصاص المسؤول على الموقع لذا يجب تحديد إجراء معين للتعامل مع هذه الرسائل و الإستفسارات و كيفية التعامل معها.

و تكمن أهمية مرحلة التفاعل و التواصل في كونها ممهدة للمراحل اللاحقة من تنفيذ المشروع، فهي تفتح الطريق لتقديم خدمات إلكترونية بشكل تام و ذلك لكونها تعمل على استقطاب جمهور أوسع من خلال خدمات الإعلام و الإستفسار و المشاركة الإلكترونية للمواطنين في إبداء آرائهم في بعض القضايا المطروحة، كما تسمح بالتعرف على الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمات الإلكترونية و الجهات المقدمة لها و المواقع الإلكترونية التي تتيحها، و كذا التعرف على بعض مزايا الخدمات الإلكترونية مما يرفع من الوعي الإلكتروني لدى المستخدمين.

كما تبرز أهمية هذه المرحلة كذلك من خلال التمهيد لتعزيز الديمقراطية الإلكترونية و تكريسها و هذا ما نلمسه من خلال تعويد المواطنين على المشاركة في المناقشات العامة التي تطرح ضمن الإطار المخصص للنقاش عبر الموقع الإلكتروني للحكومة و لو بشكل محدود، فهذه المشاركة تتطور من خلال المراحل اللاحقة .

إلى جانب ما سبق نجد أنه في هذه المرحلة تبقى جهود الحكومة متواصلة لتوفير خدماتها على الخط تمهيدا لمرحلة التعامل الإلكتروني و ذلك يبرز من خلال اتخاذ عدة تدابير منها:

- إختيار الخدمات الأكثر ذيوعا وسط المستخدمين،
- وضع وصف كامل لهذه الخدمات بحيث تكون هذه الخدمات محددة سلفا من حيث نوعها و عددها في إستراتيجية الحكومة الإلكترونية، كما تحدد الجهات التي تقدمها و العلاقات بين المنظمات و إزالة التداخل فيها، و كذا تحديد المتطلبات المادية و البشرية للمرحلة اللاحقة،
- توثيق تفاصيل الإجراءات الجديدة و إيصالها لكل الأطراف من منظمات و مستفيدين،
- تدريب الموظفين على الوظائف الجديدة و تغيير أسس الإستقطاب و التعيين و الإحلال و شروط التوظيف و معايير و نوعية الإختيارات اللازمة قبل التعيين و نمط الإختبارات و نظم الحوافز و تقويم الأداء¹، ...
- إجراء التغييرات التنظيمية اللازمة و تحديد الوظائف الجديدة التي تحتاجها الإدارة لإلغاء الوظائف و العناوين التي لا تنسجم معها،

- الإعراف بالتوقيع الإلكتروني و وضع القوانين المنظمة له و إنشاء جهة التوثيق الإلكتروني،
- توفير البيئة القانونية الملائمة للمعاملات الإلكترونية و ما يتعلق بها من قوانين.

و من أمثلة الخدمات الإلكترونية التي تقدم في مرحلة التفاعل نجد:

¹ آسيا بنت حامد ياركندي، نجاة بنت محمد سعيد الصائغ، التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية - تجارب عربية ناجحة في التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية: بوابة المدينة المنورة للخدمات الإلكترونية (نموذجاً)، ورشة عمل التحول إلى الوظيفة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، تونس، 25-27/05/2009، ص: 06.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- توفير الجامعة لاستمارة المشاركة في مسابقة الدكتوراه على موقعها ل يتم تحميلها و طباعتها من طرف المترشح و ملاً البيانات الخاصة به و من ثم إرفاقها بالملف المطلوب للقبول في المسابقة و التوجه إلى مقر الجامعة المعنية بالمسابقة و إيداع الملف أو إرساله عن طريق البريد إن كان هذا مقبولاً،
- توفير الجامعة لاستمارة المشاركة في التظاهرة التي تنظمها لفائدة الأساتذة و الطلبة من داخل و خارج الجامعة كإستمارة المشاركة في الملتقيات العلمية و الأيام التكوينية،
- توفير استمارات التسجيل في الجامعة كذلك هي من بين الخدمات التفاعلية التي توفر في هذه المرحلة و التي توضع تحت تصرف الطلبة كل حسب مستواه الجامعي،
- الإستعلام عن الرصيد البريدي عبر الإنترنت.

و عن كيفية الإستفادة من خدمات هذه المرحلة فتكون كالتالي:

- بعد الولوج إلى موقع الحكومة الإلكترونية أو موقع المؤسسة المقدمة للخدمة يتم النقر على عنوان الخدمة مثلا إستمارة المشاركة في مسابقة الدكتوراه و التي تكون في شكل pdf أو وورد لتفتح صفحة أخرى تضم الإستمارة بالصيغة الموضوعية وفتحها ثم يتم تنزيل الإستمارة و ملاً البيانات المطلوبة و طباعتها ثم التوجه إلى مقر المؤسسة المعنية،
- إذا كانت الخدمة المطلوبة عبارة عن معلومة (قانون مثلا) فإنه يتم الدخول إلى الموقع مثلا موقع الأمانة العامة للحكومة الجزائرية و من ثم النقر على خانة الجرائد الرسمية و التي تشمل كافة القوانين و التنظيمات من أول قانون إلى آخر قانون تم إصداره مرتبة وفقا للسنوات حيث يتم النقر على خانة السنوات لتظهر قائمة السنوات يتم اختيار سنة صدور القانون أو المرسوم منها لتظهر قائمة أخرى تحمل مختلف الجرائد الرسمية الصادرة حسب شهور السنة ثم اختيار الجريدة المراد تنزيلها وفقا لليوم و الشهر و السنة بالنقر على اليوم من الشهر الذي صدرت فيه لتظهر في صيغة pdf و يتم تنزيلها و من ثم طباعتها، هذه الخطوات تكون إذا كنا بصدد تحميل قانون أو مرسوم من موقع الأمانة العامة للحكومة الجزائرية، و بالمثل يكون تحميل أي معلومة حيث يتم الولوج إليها عبر الخانة المخصصة لها في الموقع و تحميلها من الصفحة التي تظهر على الشاشة و التي تكون عادة في شكل pdf أو وورد و من ثم طباعتها.

و تتعدد فوائد هذه المرحلة سواء بالنسبة للمستخدمين أو الحكومة و ذلك كالتالي:

- بالنسبة للمستخدمين: تنعكس مرحلة التفاعل إيجابا على المستخدمين من خدمات الحكومة الإلكترونية، و لعل أبرز مظاهر هذا الإنعكاس الإيجابي ما نوجزه في ما يلي:

- توفير نسبي للوقت و الجهد المبذول من طرف المستخدم لطلب الإستفسار أو الإستعلام و الحصول على المعلومات المطلوبة من الجهة الحكومية، فبعدما كان هذا الأمر يتطلب منه التنقل إلى مقر المؤسسة المراد الإستعلام منها أصبح الآن ميسرا عن طريق الموقع الإلكتروني،

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- التنمية التدريجية للوعي الوطني لدى المستخدم و هذا ما يتيح موقع الحكومة الإلكترونية من خلال المساحة المخصصة للقضايا المطروحة للنقاش،
- التعرف على مزايا موقع الحكومة الإلكترونية و المفهوم في حد ذاته، و كذا التعرف على مزايا و أهمية الخدمات الإلكترونية مما يسهم في زيادة إقبال المستخدمين على خدمات الموقع و استقطاب جمهور أوسع،
- الترويج لموقع الحكومة الإلكترونية بخلق قناة جديدة للترويج و هي قناة المستخدمين الحاليين المستفيدين من خدمات الموقع¹، فهؤلاء لهم دور كبير في الترويج و التوعية بأهمية الموقع إذ بإمكانهم الترويج له وسط العائلة و الأصدقاء و من يرتبط بهم و يتواصل معهم سواء عبر العلاقات الشخصية المباشرة أو عبر مواقع التواصل الاجتماعي، هؤلاء المستخدمون يصبحون عنصرا فعالا و أداة هامة في الترويج حتى أكثر من الوسائل الإعلامية المستخدمة لهذا الغرض و ذلك يعود لكونهم قد جربوا الإستفادة من الموقع و علموا بمزاياه و أدركوا أهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية،
- تساهم هذه المرحلة في تعريف المستخدمين بالخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية إلكترونيا في مرحلة لاحقة و خطوات الإستفادة منها و المواقع التي تتيحها،
- تمكن المستخدمين من الحصول على أرقام هواتف و فاكسات و العناوين البريدية و الإلكترونية لمختلف المؤسسات الحكومية و التي كانت فيما سبق مجهولة لدى الكثيرين إن لم نقل الأغلبية،
- شعور المواطنين باهتمام الإدارات العمومية بأرائهم و بأن لهم دور في تسيير شؤون البلاد، و هذا ما تعززه المشاركة الإلكترونية بعدما كانوا مهمشين في ظل الحكومة التقليدية.
- بالنسبة للحكومة: نجد أن مرحلة التفاعل هي مرحلة جد مهمة في حياة مشروع الحكومة الإلكترونية، و هي كما تنعكس بالإيجاب على المستخدم تنعكس أيضا على الحكومة، و من فوائد هذه المرحلة بالنسبة للحكومة ما يلي:
 - كسب قناة جديدة للترويج للمشروع ككل و المتمثلة في المستخدمين ذاتهم،
 - معرفة آراء المستخدمين حول الموقع الإلكتروني للحكومة من حيث مدى سهولة استخدامه و سرعة الولوج إليه، و كذا معرفة النقائص المتعلقة به خاصة و أن من بين المستخدمين نجد عباقرة في مجال تكنولوجيا المعلومات و خبراء بإمكانهم إبداء آرائهم حول الموقع و طرح مقترحات سديدة بشأنه،
 - إكتساب خبرة و لو بسيطة في التعامل الإلكتروني من شأنها التمهيد للمرحلة الموالية و هي مرحلة التعامل الإلكتروني و فتح باب المعاملات الإلكترونية و الخدمات الإلكترونية و توفير البيئة القانونية و الإجتماعية الملائمة،
 - التحويل التدريجي للنظرة السلبية للمواطنين حول حكومتهم و أدائها إلى نظرة إيجابية و محاولة التقرب منهم من خلال فتح مجال المشاركة الإلكترونية للتداول حول القضايا الهامة،

¹Jyoti Devi Mahadeo, Towards an Understanding of the Factors Influencing the Acceptance and Diffusion of e-Government Services, Electronic Journal of e-Government, Volume 7, Issue 4, Academic Conferences Ltd, 2009, p : 394.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تكيف موظفي الحكومة مع النظام الجديد جراء حصولهم على التدريبات اللازمة،
- الوقوف على النقائص و التحديات التي تواجه المشروع و التي من شأنها التأثير على تخطي هذه المرحلة و ما يليها، كما تساهم هذه المرحلة في اتضاح الرؤيا لدى الحكومة حول متطلبات و تحديات المرحلة الموالية.
- و كما لهذه المرحلة فوائد فإن لها سلبيات تنعكس عليهم، فما هي هذه السلبيات؟
تتلخص سلبيات هذه المرحلة على كل من المستخدمين و الحكومة و مؤسساتها فيما يلي:
- بالنسبة للمستخدمين: من أبرز سلبيات مرحلة التفاعل التي تظال المستخدمين نجد تلك المتمثلة في التالي:
 - تشكل خدمات هذه المرحلة (خدمات الإستثمارات و النماذج) عبئا إضافيا من ناحية الجهد و المال بالنسبة للمستخدم خاصة المواطنين منهم ذلك أن المؤسسات الحكومية لا توفر إستثمارات الخدمة مطبوعة لزبائنها في مقرها بل يتعين على المستخدم تحميل الإستمارة و هذا يزيد من الجهد المبذول و إنفاق المال و لو كان المبلغ رمزيا و هذا نجده في حال إذا لم تتوفر خدمات الإنترنت في منزل المستخدم و اضطر إلى سحب نسخة من مقاهي الإنترنت و في بعض الأحيان يتطلب منه الأمر استخراج نسختين أو أكثر لتفادي ضياعها أو تفادي حصول خطأ و بعد الحصول على الإستمارة يتوجه إلى المؤسسة المعنية، هذا كله أي التوجه إلى مقاهي الإنترنت و التوجه إلى المؤسسة الحكومية يضيع وقت المستخدم و يجعله يبذل جهدا إضافيا إلى جانب إنفاق مال إضافي؛ إذن خدمات الإستثمارات و النماذج المتوفرة على مواقع المؤسسات الحكومية لا توفر لا وقت و لا جهد و لا مال المستخدم بل قد تزيد من ذلك.
 - قد يتولد لدى المستخدمين شعور بالإستياء من المؤسسات الحكومية في هذه المرحلة إثر الشكل الذي تقدمه من الخدمات بحيث يرونه على أنه زيادة في الأعباء عليهم و تهرب المؤسسة من أداء مهامها و هذا يعزز أكثر النظرة السلبية المتكونة لدى المستخدمين عن أداء حكومتهم و مؤسساتها.
- بالنسبة للحكومة: تتمثل السلبيات المحتملة لمرحلة التفاعل و التواصل على الحكومة الإلكترونية فيما يلي:
 - عزوف المستخدمين عن استعمال مواقعها الإلكترونية نتيجة النقائص التي تشوبها كصعوبة استخدامها، طول مدة الإنتظار و تعطل الموقع، أو نتيجة لضعف تدفق شبكة الإنترنت،
 - الدور السلبي للمستخدمين الذين جربوا الإستفادة من موقع الحكومة أو مواقع مؤسساتها خاصة إذا وجدوا صعوبات في الإستفادة منها بحيث يؤثر هذا على سياسة الترويج لهد المواقع الإلكترونية، و يصبح دور المستخدمين الحاليين معاكسا للدور المتوقع منهم في الترويج و التوعية،
 - تشكل هذه المرحلة عبئا إضافيا على الموظفين في المؤسسات الحكومية فإضافة إلى أداء الخدمات للمستخدمين يبذلون جهدا إضافيا لتواجد مؤسساتهم على الخط بحيث يقومون بإدخال البيانات الخاصة بكل مستفيد إلى أجهزة الحاسب الآلي و تخزينها لاستعمالها عند الحاجة، و هذا بدوره قد يعزز من مقاومتهم للتغيير نحو نظام الحكومة الإلكترونية، لذلك فهذه المرحلة من مشروع الحكومة الإلكترونية هي

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- مرحلة حساسة جدا و تستوجب على الحكومة و فريق العمل المكلف بتنفيذ المشروع اتخاذ التدابير و الإحتياطات اللازمة لتجاوزها،
- تزعزع ثقة المستخدمين بنظام الحكومة الإلكترونية و من خلاله بحكومتهم في تحسين أداء الخدمات إليهم. و فيما يخص الحلول المقترحة لتفادي هذه السلبات أو على الأقل التخفيف من حدتها فسنحاول في هذا العنصر عرض بعض الحلول و المتمثلة في ما يلي:
- أن لا تنفذ هذه المرحلة في مدة طويلة بل يجب أن تنفذ في أقصر مدة ممكنة،
- توفير النماذج و الإستثمارات على مستوى المؤسسات الحكومية لمن لم يتمكنوا من الحصول عليها،
- الإهتمام بتصميم الموقع وفقا لرغبات و تطلعات المستخدمين و اقتراحات ذوي الخبرة،
- توفير وحدة معلوماتية على مستوى كل مؤسسة عمومية تعنى بكل ما يتعلق بالتحويل نحو الإدارة الإلكترونية من إنشاء الموقع، إدخال البيانات، الأرشفة الإلكترونية، الصيانة و غيرها من المهام، و هذا يمنح أريحية لباقي الموظفين مما يسمح بتجنب مقاومتهم للتغيير،
- توفير الإستثمارات في مقاهي الإنترنت و المكتبات الخاصة لتجنيد المواطنين الإنتظار لوقت طويل لتحميلها. و يتطلب نجاح هذه المرحلة كذلك توافر العديد من المقومات و المتطلبات و دراسة العديد من التحديات التي تواجه المشروع في هذه المرحلة و إيجاد الحلول المناسبة لها. و عليه ما هي هذه المتطلبات؟ و ما هي أهم التحديات التي تواجه المشروع في هذه المرحلة؟
- أما متطلبات مرحلة التفاعل و التواصل فتتمثل في الآتي:
- المتطلبات الإدارية: تتمثل هذه المتطلبات في توفير وحدات معلوماتية على مستوى المؤسسات العمومية تهتم بالمسائل التقنية و توفير كافة المستلزمات التي تحتاجها لأداء عملها بشكل جيد، توحيد نماذج و استثمارات الخدمات بين المؤسسات التي تقدم خدمات متشابهة؛ تدريب و توعية الموظفين، توظيف موظفين متخصصين حيث تظهر الحاجة لهم أكثر في هذه المرحلة و ما يليها من مراحل تنفيذ المشروع.
- المتطلبات الإقتصادية: توفير التمويل اللازم الذي تتطلبه هذه المرحلة، تشجيع الإستثمار في قطاع تكنولوجيا الإعلام و الإتصال، دعم الراغبين في فتح مقاهي الإنترنت في إطار برامج دعم الشباب،...
- المتطلبات التقنية: تتمثل في توفير شبكة إنترنت ذات تدفق عالي على مختلف مناطق إقليم الدولة الحضرية منها و النائية إن أمكن، تسطير برامج دعم للمواطنين حتى يتمكنوا من اكتساب حواسيب و الحصول على خدمات الإنترنت مثل برامج "حاسوب لكل مواطن"، توفير خدمات الإتصالات خاصة السلكية منها.
- المتطلبات القانونية: في هذه المرحلة تظهر الحاجة إلى توفير قوانين متعلقة بالجرائم الإلكترونية، المعاملات الإلكترونية، قوانين حماية المعلومات الشخصية و فتح البيانات، قوانين التخلص من الأعمال الورقية، كما يتم في هذه المرحلة إعداد قوانين تساهم في توفير البيئة القانونية للمرحلة القادمة كقوانين التجارة الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني، إعادة النظر في قوانين الوظيفة العمومية، قوانين حماية المستهلك،...

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- المتطلبات الإجتماعية: تتطلب مرحلة التفاعل و التواصل جهود توعوية أكثر و حتى جهود تحفيزية لتجنب فشل هذه المرحلة، بحيث تستغل الحكومة المستخدمين الحاليين كأداة للتوعية و الترويج لموقعها الإلكتروني و يكون ذلك من خلال إنشاء نظام جوائز تقدم لمن يساهم في جلب أكبر عدد من المستخدمين الجدد، توسيع دائرة التكوين لفائدة المواطنين و التي تقوم بها الجمعيات و دور الشباب و مؤسسات القطاع الخاص.
- و هناك العديد من التحديات التي تواجه المشروع في مرحلة التفاعل يجب دراستها و تحليلها لتجنب آثارها السلبية على المشروع، و من بين هذه التحديات ما نوجزه في الآتي:
- التحديات الإدارية: تتلخص هذه التحديات في مقاومة التغيير نتيجة لزيادة الأعباء الوظيفية على الموظفين، إزدواجية الإجراءات المتبعة في أداء الخدمات المتشابهة التي تقدمها المؤسسات الحكومية، عدم توحيد النماذج و الإستمارات، عدم كفاية برامج التدريب، غياب الكفاءات المتخصصة..
- التحديات التقنية: نجد من بينها عدم توحيد التقنية المستعملة في المؤسسات العمومية، ضعف تدفق شبكة الإنترنت و عدم انتشارها على كافة إقليم الدولة، ضعف أنظمة الأمن المعلوماتي، ضعف شبكات الإتصال..
- التحديات الثقافية و الإجتماعية: دائما مشكل الأمية الإلكترونية يطرح نفسه في كل مرحلة، ضعف الوعي الإلكتروني لدى المواطنين، ضعف الوعي السياسي لدى المواطنين كذلك يهدد بفشل هذه المرحلة خاصة و أنها تفتح باب المشاركة الإلكترونية، ضعف دور مؤسسات المجتمع في تنمية الثقافة الإلكترونية لدى المواطنين، غياب المسابقات و البرامج التشجيعية للشباب على الإبتكار في مجال الحكومة الإلكترونية..
- تحدي الزمن: فقد تستغرق مرحلة التفاعل المدة الزمنية المخصصة لها و تتجاوز ذلك بكثير مما يؤثر على سير المشروع، فيجب أن تكون المدة المحددة لهذه المرحلة مقدرة بدقة..
- التحديات الإقتصادية: تتمثل أهم هذه التحديات في التكاليف الإضافية الناجمة عن تجاوز المرحلة للمدة الزمنية لها و عن عدم كفاية البرامج المخصصة للتوعية و التدريب أيضا، التحديات المتعلقة بالعملة الوطنية فقد تنخفض قيمتها، محدودية الموارد المالية و هذا المشكل يطرح نفسه دائما هو الآخر..
- و فيما يخص الحلول المقترحة بشأن هذه التحديات فتمثل في:
- تخصيص موارد مالية تكميلية لتغطية المتطلبات المالية للمرحلة تجنباً لأي طارئ خاصة في حال تجاوز الفترة المحددة لها،
- الإستعانة بالقطاع الخاص لتوفير الخبرات اللازمة و تقديم التدريب اللازم للموظفين و المواطنين على حد سواء، و هذا يطرح نفسه في كل مرة و في كل مرحلة،
- تنظيم مسابقات و جوائز خاصة لتشجيع الباحثين على الإبتكار في المجال التكنولوجي و مجال الحكومة الإلكترونية خاصة،

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تحديد النظم و التقنيات المستعملة في نظام الحكومة الإلكترونية على مستوى كافة المؤسسات الحكومية ضمن الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية و ضمان عدم مخالفتها من طرف أي مؤسسة حكومية، و كذا ضمان مواكبة التحديثات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و توفيرها للمؤسسات،
 - الإسراع في إنشاء وحدات معلوماتية أو وحدات الحكومة الإلكترونية التي تضم متخصصين في المعلوماتية و تطبيقات الحاسوب على مستوى كل مؤسسة.
- إذن هذه أهم الحلول المقترحة التي من شأنها التصدي لتحديات مرحلة التفاعل و تجاوزها لتبدأ مرحلة جديدة هي مرحلة التعامل الإلكتروني، فماذا عن هذه المرحلة؟

الفرع الثالث: مرحلة التعامل الإلكتروني

تختلف مسميات هذه المرحلة بين مرحلة إجراء و تنفيذ المعاملات إلكترونيا و مرحلة تنفيذ المعاملات الحكومية بشكل آلي أو مرحلة الصفقات، و يتم خلالها تقديم خدمات حكومية واسعة الإنتشار نجد من بين أمثلتها ما يلي: إستخراج جوازات السفر و تجديدها، إستخراج مختلف الوثائق و التراخيص، تحصيل الضرائب ..، كما يتم خلال هذه المرحلة تطوير خدمة المشاركة الإلكترونية لمناقشة القضايا المطروحة عبر الموقع بحيث تبلغ هذه المشاركة مرحلة المشاركة التبادلية إذ تشرك الحكومة في هذه المرحلة المواطنين في عمليات التشاور و هذا من أجل تشجيعهم على التداول حول القضايا قبل الرد النهائي¹.

- أما عن مميزات هذه المرحلة فهي تتلخص في التالي:
- تتميز بالعرض المباشر للخدمات و في شكلها الحقيقي²،
- تطور التقنية المستعملة في هذه المرحلة مقارنة بالمراحل السابقة،
- نقل الحاجة إلى الحضور الشخصي لطالبي الخدمات من المؤسسات العمومية إلا التي لم تتم أممتتها،
- تطور مستوى المشاركة الإلكترونية المتاحة للمواطنين في مناقشة القضايا المطروحة و التفاعل الإيجابي لهم مع الحكومة عن طريق البريد الإلكتروني و المنتديات الإلكترونية،
- ظهور الحاجة الملحة إلى التوقيع الإلكتروني في هذه المرحلة،
- تتميز بالتفاعل ثنائي الإتجاه بين المستخدمين و الحكومة ممثلة في مختلف مؤسساتها،
- تتميز بخدمات إلكترونية تبدأ و تنتهي عملية إتمامها عبر الإنترنت.

و عن إجراءات أداء الخدمات المتاحة على الخط في هذه المرحلة فإنها تتم وفقا للخطوات التالية:

-الدخول إلى الموقع الإلكتروني ثم النقر على خانة الخدمة المطلوبة لتظهر صفحة توضح إجراءات أداء الخدمة،

¹Jon .p. Gant , op.cit.p : 45-46.

² محمود القدوة، المرجع السابق، ص: 282.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- يتم تعبئة النموذج الخاص بالخدمة المطلوبة¹ بالبيانات المطلوب إدخالها،
 - يتم تجاوب الحكومة ممثلة في مؤسساتها² بحفظ البيانات المدرجة و تخزينها و تقديم إثبات الإستلام و أرقام المراجعة.
- و لعل أبرز مثال توضيحي بسيط و واضح عايشته الباحثة و يبرز هذه الخطوات بوضوح أكثر هو التسجيل الإلكتروني للمشاركة في التظاهرات العلمية و التكوينية في الجامعة و الذي يتم عبر الخطوات التالية:
- الدخول إلى موقع الجامعة المنظمة للتظاهرة،
 - النقر على خانة التظاهرة (مثلا ملتقى) المراد التسجيل فيها لتظهر صفحة تضم معلومات عنها تكون متضمنة في ملف خاص بهذه التظاهرة، و يكون الملف مرفقا باستمارة المشاركة بحيث يتم تحميل ملف الملتقى و الإستمارة،
 - يتم إدراج المعلومات المطلوبة في الإستمارة من قبل المعني ثم إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني إلى الموقع أو البريد الإلكتروني المحدد في ملف التظاهرة أو في الإستمارة،
 - ليتلقى بعدها المشارك رسالة قبول أو رفض عبر بريده الإلكتروني.

و تحظى مرحلة التعامل الإلكتروني بأهمية بالغة في حياة مشروع الحكومة الإلكترونية إذ أنها تروج للمشروع و تعرف به على مستوى المستخدمين و على مستوى الموظفين، حيث يقف كل من الموظف و المستخدم على مزايا الخدمات الإلكترونية مما يزيل تخوفات الموظفين و يعزز ثقة المستخدمين بالنظام؛ كما تسمح بالوقوف على إيجابيات و سلبيات المشروع و التحديات الحقيقية التي تواجهه و مدى إمكانية النجاح في استكمال تنفيذه و ما هي متطلبات المرحلة الموالية.

فضلا عما سبق، نشير إلى أن تحديد الخدمات التي تتاح على الخط يختلف من دولة لأخرى حسب توفر ظروف تقديم هذه الخدمات إلكترونيا، كتوفر وسائل الدفع الإلكتروني بالنسبة للدول التي تتيح تحصيل الضرائب إلكترونيا أو تسديد مختلف الفواتير، ازدهار التجارة الإلكترونية، مدى تطور و حداثة التقنيات المستعملة و غيرها.

إضافة إلى ما سبق الإشارة إليه فإن الخدمات التي تتاح على الخط في مرحلة التعامل الإلكتروني تكون محددة العدد سلفا في الخطة الإستراتيجية كما هو الحال في الخطة الإستراتيجية لمشروع الجزائر الإلكترونية التي تم فيها تحديد عدد الخدمات التي سيتم تقديمها إلكترونيا و المتمثل في 447 خدمة إلكترونية موزعة على ثلاث مجموعات حسب نوع العميل و هي: 295 خدمة إلكترونية تجاه العميل، 112 منها إعلامية و 183 تفاعلية، 86 خدمة إلكترونية تجاه العمال، 19 منها إعلامية و 67 تفاعلية، 66 خدمة إلكترونية تجاه الشركات هي الأخرى مقسمة إلى 24 خدمة

¹ محمد بن أحمد السديري، المرجع السابق، ص: 97.

² نفس المرجع، ص: 97.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إعلامية و 42 تفاعلية¹، أما تنفيذ هذه الخدمات فيتم تدريجيا و ليس دفعة واحدة، علاوة على أن هذه الخدمات تكون قليلة المخاطر.

و من جانب الخطوات الواجب إتباعها في هذه المرحلة نجد أن هناك عدة خطوات تم اتخاذها من طرف دول متعددة لإنجاح هذه المرحلة من حياة مشاريع الحكومة الإلكترونية التي نفذوها، و من أبرزها ما يلي:

-التسويق و الترويج للخدمات الإلكترونية المتاحة في هذه المرحلة و توضيح مميزاتها و مردودها الكبير على المستخدمين خاصة المواطنين من نواح كثيرة و إبراز المبررات القوية اللازمة لاستخدامها حتى يزول التحفظ الموجود عند بعض المواطنين²،

- توضيح كيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية المتاحة و إشهارها عن طريق عدة وسائل منها المطويات و المنشورات، المجلات، الرسائل القصيرة، الشريط الإشهاري و مثلنا على هذا ما تم في الجزائر من إشهار لخدمة التسجيل الإلكتروني للحج عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية www.Inter.gov.dz، إذ تم الترويج لهذه الخدمة عبر كافة الوسائل الإعلامية، ..،

- الترويج لكل خدمة إلكترونية تم توفيرها على الخط عبر كافة الوسائل الإعلامية، و ذلك لإعلام الجمهور بدخولها حيز التنفيذ و الاستفادة منها،

- توفير أمن و صيانة كافية للمواقع الإلكترونية المتيحة للخدمات،

- تشجيع التحول الإلكتروني و القبول في المجتمع، و ذلك بعدم تحميل المواطنين أي رسوم إضافية من أجل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية الأمر الذي سوف يشجع على استخدامها³،

- استخدام نظام واحد للإثبات كما فعلته دولة سنغافورة إذ اعتمد في هذه الدولة نظام إثبات الهوية على الحصول على بطاقة الهوية و كلمة سر للحصول على جميع الخدمات المقدمة،

- تقديم الخدمات الإلكترونية عبر تجهيزات البنية التحتية التي تمتلكها مؤسسات القطاع العام دون الحاجة إلى الحصول على تكنولوجيا متطورة و هذا تجنبا لصرف تكاليف باهضة و في حال فشل المرحلة لا تكون الدولة قد أنفقت أموالا طائلة من دون فائدة، و الإعتماد على هذه الميزة في تقديم الخدمات يساعد على التطور السريع و نشر هذه الخدمات⁴، و لعل أبرز مثال لاستغلال هذه الميزة هو دولة سنغافورة،

- تسيير برامج تدريب تناسب مختلف الأدوار و المهام التي يقوم بها موظف و القطاع العام و إعداد برامج و دورات تختار بعناية للإيفاء بجميع متطلبات المرحلة⁵،

¹ مشروع الجزائر الإلكترونية، ديسمبر 2008، ص: 19.

² عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 183.

³ عبيد صالح حسن المختن، المرجع السابق، ص: 183.

⁴ نفس المرجع، ص: 197.

⁵ نفس المرجع، ص: 198.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تشجيع التجارة الإلكترونية.

في هذه المرحلة تظهر عدة معطيات جديدة أهمها:

- الاعتراف باستخدام التوقيع الإلكتروني الذي يبدأ ظهور الحاجة إليه في هذه المرحلة خاصة إذا لم يتم اعتماد نظام بديل له كالنظام القائم على بطاقة الهوية و الرقم السري.
- الاعتراف بالوثائق الإلكترونية كوسيلة إثبات الشخصية و تسهيل المعاملات¹.
- ظهور الحاجة إلى تعديل بعض القوانين القائمة مثل القانون المدني، قانون الإثبات، القانون التجاري، و الحاجة كذلك إلى إصدار قوانين جديدة ما لم يتم إصدارها في المرحلة السابقة.
- ظهور الحاجة إلى وسائل الدفع الإلكتروني خاصة في الدول التي تقدم خدمات إلكترونية من شائكة الدفع الإلكتروني للضرائب، تسديد مختلف الفواتير و غيرها.
- إنشاء جهة خاصة بالتوثيق الإلكتروني.
- إنشاء جهات مختصة بالجريمة الإلكترونية و الحماية و الوقاية منها تعنى بوضع السياسات الخاصة بمكافحة الجريمة الإلكترونية و كيفية الوقاية منها، تحديد سبل و إجراءات مكافحتها، ..
- إنشاء مراكز بحث مختصة بالجرائم الإلكترونية تقوم بإعداد البحوث و الدراسات و تنظيم التظاهرات العلمية المتعلقة بهذا النوع من الإجرام، و غيرها من المهام.

إن قبول الخدمات الإلكترونية من طرف المستخدمين في هذه المرحلة يتأثر بعدة عوامل منها²:

- التأثير الاجتماعي: و يتمثل في تأثير أصحاب النفوذ و المستخدمين الحاليين لمواقع الحكومة الإلكترونية في جلب متعاملين جدد مع الحكومة الإلكترونية حيث إن لهؤلاء الأثر البالغ في نفوس المواطنين إما لنفوذهم أو لتجربتهم الخاصة بالخدمات الإلكترونية فهم يؤثرون في البيئة المحيطة من عامة المواطنين، الأسرة، الأصدقاء، الزملاء و غيرهم،
- الثقة: أي ثقة المواطن في الخدمات الحكومية الإلكترونية و هذا ثاني عامل مهم في التأثير في قبول و انتشار مثل هذه الخدمات، هذا العامل يساهم في بنائه و وجوده العامل السابق و هو التأثير الاجتماعي إلى جانب عوامل أخرى تتعلق بفعالية الخدمات الإلكترونية و جودتها و سرعة أدائها..
- الثقافة الوطنية: و هذا عامل آخر مهم، يجب مراعاته و أخذه في الحسبان بحيث ينبغي تكييف مشروع الحكومة الإلكترونية مع الثقافة الوطنية المنبثقة من الدين، العادات و التقاليد و الأعراف.
- التوافق: أي توافق التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات الإلكترونية مع عمل المستخدم و أسلوب حياته.
- سرعة و سهولة الحصول على الخدمات الحكومية الإلكترونية و جودتها، و هذا عامل جد مهم في استقطاب جمهور المستخدمين و كسب ثقتهم، كما أن هذا العامل يساهم في إنجاح المشروع بسرعة أو فشله ذلك أنه في حال

¹ آسيا بنت حامد ياركندي، نجاة بنت محمد سعيد الصانع، المرجع السابق، ص: 06.

²Jyoti Devi Mahadeo, op.cit, p : 394- 395.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تميز الخدمات الإلكترونية بالسرعة، السهولة و الجودة فإن هذا ينعكس على ثقة المستخدمين و تحافتهم عليها و بالتالي يكون النجاح مضمون؛ أما في حال سوء تقديم هذه الخدمات نتيجة لبطء و صعوبة الحصول عليها فإنه حتى و لو توافرت العوامل السابقة يكون هناك فشل ذريع للمشروع كونه تجاهل أهمية هذا العامل.

و ما يلاحظ على هذه العوامل المشار إليها أعلاه أنها مترابطة و متكاملة فلا يمكن توفير عامل دون آخر، كما أن هناك عوامل تصنع بعضها البعض.

و تتعدد فوائد مرحلة التعامل الإلكتروني و تختلف من طرف لآخر، فهذه المرحلة ذات أهمية بالغة لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، مما يستوجب توفير كل العوامل لتخطيها و تفادي سلبياتها و تحقيق الفوائد المرجوة منها هذه الفوائد التي نذكر منها ما يلي:

- بالنسبة للمستخدمين: تتمثل أهم فوائد مرحلة التعامل الإلكتروني بالنسبة للمستخدمين في ما يلي:
- تطوير و تنمية الحس الوطني و الوعي السياسي من خلال رفع درجة مشاركة المواطنين في القضايا و السياسات الهامة من خلال الخدمة المتاحة على موقع الحكومة الإلكترونية ففي هذه المرحلة يتم توفير سبل إتصال بين الحكومة و المواطنين لإبداء آرائهم و طرح مقترحاتهم بشأن القضايا محل المناقشة عبر البريد الإلكتروني أو المنتديات الإلكترونية...
- خفض ساعات المراجعة و الجهد المبذول لتأدية مثل هذه الخدمات¹.
- التعرف على مزايا الخدمات الإلكترونية و مردودها الإيجابي على كل من المستخدمين و الحكومة مما يساهم في التطلع إلى خدمات إلكترونية جديدة و توسيع دائرة هذا النوع من الخدمات.
- اكتساب المستخدمين للثقة في حكومتهم و خدماتها.
- التخفيف من حدة البيروقراطية التي كان يعاني منها المستخدمون عند إنجاز معاملاتهم و الحصول على الخدمات.

- إمكانية التواصل مع المسؤولين بعدما كان هذا حلما صعب التحقق إن لم نقل مستحيلا لدى الكثيرين في ظل الحكومة التقليدية، إذ كانوا لا يستطيعون إيصال انشغالهم لهؤلاء المسؤولين إلا بشق الأنفس و بعد جهد كبير و واسطة.

- تمكن المستخدم من الحصول على الخدمات الإلكترونية المتاحة في أي وقت و من أي مكان يتواجد فيه و هذا ما يزيد من أريحية المستخدم في التعامل مع الحكومة الإلكترونية.

- بالنسبة للحكومة: تتمثل في:
- تسهم هذه المرحلة في تقريب الحكومة من المواطن من خلال ما تتيحه من خدمات بما فيها المشاركة و التواصل مع المسؤولين، و هذا يؤدي إلى معرفة الحكومة لآراء مواطنيها و احتياجاتهم للتركيز عليها في المراحل القادمة من المشروع.

¹ محمد بن أحمد السديري، المرجع السابق، ص: 97.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- خفض تكاليف الخدمات المقدمة و التي كانت تكلف الدولة أموالا طائلة عندما كانت تقدم يدويا.
- تسهم في تعرف الموظفين على الخدمات الإلكترونية أكثر مما سبق، مما يقضي على تخوفهم و الحد من مقاومتهم.

- تمكن الحكومة من التعرف على العائدات الحقيقية للمشروع و تحديد قيمة التكاليف التي يمكن خفضها.
- توفير أموالا طائلة كانت تصرف على الأعمال الورقية لتنفيذ الخدمات التي تقدم حاليا بشكل إلكتروني.
- خفض حدة الصورة السلبية المتكونة لدى المواطن عن حكومته أكثر مما كانت عليه في المرحلة السابقة و تصبح لديه نظرة تفاعلية في هذه المرحلة بتحسين أداء الحكومة و تحسين العلاقة بينهما، كما يكتسب ثقة بالنظام الجديد.
-التوسع في استقطاب جمهور المستخدمين مما يمهد للانتقال إلى المرحلة القادمة و هي مرحلة التكامل.

إن سلبيات مرحلة التعامل الإلكتروني لا تظهر إلا في حال عدم توفر العوامل اللازمة لنجاحها الأمر الذي يؤثر على طرفي العلاقة، و تبرز أهم هذه السلبيات فيما يلي:
-بالنسبة للمستخدمين: تتجلى أهم هذه السلبيات في الشعور بالإستياء و التذمر الناجم عن ضعف تدفق شبكة الإنترنت و الإنقطاع المتكرر للكهرباء كما نلاحظه في الجزائر، تعطل الموقع الإلكتروني،.. و هذا يؤدي إلى عدم إقتناعهم بالخدمات الإلكترونية و نظام الحكومة الإلكترونية ككل.

- بالنسبة للحكومة: تتمثل أهم السلبيات في الآتي: فقدان ثقة المواطن في الحكومة و بالنظام الجديد المطبق فيها، هدر أموال طائلة بلا فائدة محققة فهذه المرحلة تتطلب أموالا طائلة لتنفيذها تستنزف خزينة الدولة لذلك يجب دراسة هذه المرحلة بدقة و تنفيذها بدقة أكبر، اتساع الفجوة بين المواطنو الحكومة نتيجة فشل الإصلاحات و التدابير غير المدروسة المتخذة في هذه المرحلة إذ أن ضعف تدفق شبكة الإنترنت، إنقطاع التيار الكهربائي، تعطل الموقع الإلكتروني أو صعوبة استخدامه كلها عوامل تساهم في عزوف المواطن عن اللجوء إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية.

و تتجلى أهم متطلبات مرحلة التعامل الإلكتروني في المتطلبات الآتي ذكرها:

- المتطلبات التقنية: تتلخص في: توفير شبكة إنترنت ذات تدفق عالي و توفير شبكة إحتياطية موازية لها تعمل في حال تعطلها، تحسين و تحديث الموقع باستمرار، إيصال شبكة الإنترنت إلى المناطق النائية حتى يتمكن كافة المستخدمون من الحصول على الخدمات، توفير قواعد بيانات إلكترونية مخططة بطريقة تسمح بمعالجة التغييرات المختلفة الطارئة كتلك المتعلقة بأمن المعلومات و سريتها¹، توفير الصيانة اللازمة و الآنية لموقع الحكومة الإلكترونية و المواقع الإلكترونية للمؤسسات العمومية المؤدية للخدمات الإلكترونية.

¹ محمد بن أحمد السديري، المرجع السابق، ص: 97.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- المتطلبات الإدارية: نوجز أهمها فيما يلي: توفير لجان داخلية لدى المؤسسات الحكومية لتقييم احتياجات المستخدمين و ما يطلبونه من الأنظمة الحالية¹، استغلال الموظفين العاملين بالمؤسسات المقدمة لخدمات إلكترونية كأداة للترويج للمشروع و توعيتهم بدورهم هذا.

- المتطلبات الإجتماعية: تتطلب هذه المرحلة إعلام المواطنين بكل خدمة إلكترونية يتم إتاحتها على الخط بحيث ترفق كل خدمة بعملية إشهار واسعة لاستقطاب أكبر عدد من المستخدمين و مراعاة في ذلك اختلاف مستويات المستخدمين، لذلك يجب شرح كيفية تقديم هذه الخدمات بطريقة بسيطة يفهمها جميع المواطنين الأصحاء منهم و المعاقون، إضافة إلى ذلك تتطلب هذه المرحلة زيادة في عدد الأكشاك الإلكترونية و مقاهي الإنترنت.

- المتطلبات الثقافية: من الناحية الثقافية تتطلب هذه المرحلة توفر مستوى ثقافي إلكتروني لدى المستخدمين أفضل مما كان عليه في المرحلة السابقة، كما تتطلب توافق الخدمات الإلكترونية المتاحة مع الثقافة الوطنية لتسهيل تفاعل المواطنين مع هذه الخدمات و استخدامها.

- المتطلبات التشريعية: تتطلب مرحلة التعامل الإلكتروني في توافر بيئة التشريعية ملائمة حيث يجب وضع القوانين و التنظيمات التي تحدد كيفية الحد من الحصول على المعلومات العامة و الخاصة بدون تصريح أو تقنن توزيعها كالأجزاء بشكل يضمن سريتها إلى مكاتب قواعد البيانات²، وضع قوانين تتعلق بالتوقيع الإلكتروني و التوثيق الإلكتروني، و غيرها من القوانين اللازمة لتسيير المرحلة و نجاحها.

و كغيرها من مراحل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية نجد أن مرحلة التعامل الإلكتروني لا تخلو من تحديات و عوائق تقف أمام التنفيذ الجيد و الناجح لها، و تختلف هذه التحديات و تتنوع بحسب اختلاف الجوانب التي تمثلها بحيث نجد:

- التحديات التقنية: يتلخص أهمها في: ضعف شبكة الإنترنت و الإنقطاع المتكرر لها يصل في بعض الأحيان إلى أيام كما يحدث في الجزائر و الأعطال المتكررة فيها، ضعف أنظمة الأمن المعتمدة لحماية المواقع الإلكترونية الحكومية، عدم توفر الصيانة اللازمة للمواقع و عدم تحسينها و تحديثها، قدم التكنولوجيا المستخدمة.

- التحديات الإدارية: نوجز أهمها في: عدم توفر الخبرة الكافية لموظفي المؤسسات الحكومية لتسيير المرحلة، قصور في تقييم احتياجات المستخدمين و عدم فهمها، نقص في الإطارات المتخصصة خاصة في مجال أمن و صيانة الشبكات و غيرها إن لم نقل منعدمة، و هذا العائق غالباً ما نجده في الدول النامية..

- التحديات الإقتصادية: تتمثل في محدودية الموارد المالية المخصصة لتنفيذ المرحلة بالرغم من أنها تحتاج إلى أموال طائلة، ضعف الإستثمار في تقنيات المعلومات و الإتصالات...

¹ نفس المرجع، ص: 97.

² محمد بن أحمد السديري، المرجع السابق، ص: 97.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- التحديات الإجتماعية: تشمل هذه التحديات شح الكفاءات المتخصصة المتخرجة من الجامعات خاصة في بعض التخصصات التقنية كالأمن المعلوماتي و صيانة الشبكات، ضعف وسائل و برامج التوعية الموجهة لفائدة المواطنين، و ضعف الوعي السياسي.
- التحديات التشريعية: غالبا ما نجد عدم مواكبة التشريع لتطور مشروع الحكومة الإلكترونية خاصة في الدول المتخلفة و التي نذكر منها الجزائر التي لا زالت تعاني من تأخر في هذه المجال.
- التحديات الثقافية: تتمثل في عدم توافق التكنولوجيا المستخدمة مع الثقافة الوطنية السائدة في الدولة، انخفاض في المستوى الثقافي المطلوب توافره لدى المواطنين لضمان تفاعلهم مع الخدمات المقدمة.

و فيما يخص الحلول المقترحة لمواجهة التحديات و تدليل العوائق السالف ذكرها فإنها تتلخص في ما يلي:

- تعويض عدم توفر الإنترنت في المنزل و في المناطق النائية بتركيب نقاط اتصال عامة بالإنترنت في الأماكن العامة أو استخدام حافلة الإنترنت كما فعلت كل من باهيا، البرازيل، ليفربول، المملكة المتحدة، تامبيري و فنلندا، ففي باهيا تضم هذه الوحدة المتحركة شبكات حاسب و قواعد البيانات التي تسمح للمواطنين بالحصول على بطاقات الهوية و شهادات الميلاد¹.
- إنشاء فرق داخلية على مستوى المؤسسات العمومية تعنى بدراسة احتياجات المستخدمين و تقييمها.
- توفير شبكة إحتياطية تعمل في حال تعطل شبكة الإنترنت الرئيسية مثل شبكة الإنترنت الفضائي أو VPN...
- توفير الصيانة اللازمة و الدائمة و الآنية في نفس الوقت للمواقع الإلكترونية للمؤسسات العمومية المقدمة للخدمات الإلكترونية و ذلك لضمان عدم تعطلها.
- الإستعانة بالخبرات الأجنبية التي نجحت في تطبيق الحكومة الإلكترونية في بلدانها.
- إيجاد حلول للإنقطاعات المتكررة في خدمات الكهرباء.
- تعزيز الجامعات بكافة التخصصات المتعلقة بتقنيات المعلومات و الإتصالات لتلبية متطلبات الحكومة الإلكترونية من مختلف الكفاءات.
- توفير نظم أمن فعالة للمواقع الإلكترونية لضمان حماية و سرية المعلومات و البيانات المتوفرة فيها.

الفرع الرابع: مرحلة التكامل

في هذه المرحلة لا تكون هناك حاجة إلى زيارة المكاتب الحكومية، إذ أنه يكون هناك تكامل في نظم المعلومات لعدد من الجهات الحكومية مما يمكن المستخدم من الإستفادة من عدة خدمات حكومية مرتبطة بأكثر من جهة حكومية بشكل إلكتروني²، بمعنى آخر أن في هذه المرحلة تصل الحكومة الإلكترونية إلى درجة دمج مستويات

¹Anwar Shah, public sector governance and accountability series:performance , accountability and combating corruption, the world bank, Washington, 2007, p:83.

² محمد بن عبد الله القاسم، المرجع السابق، ص: 06.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

المهرم الإداري نتيجة التكامل الرأسي مع ترابط أفقي مع مختلف الجهات الحكومية باختلاف القطاعات المنتمية نتيجة التكامل الأفقي، إلى جانب ذلك نجد خدمة المشاركة الإلكترونية في معالجة القضايا الهامة ترتقي إلى درجة أعلى و هي درجة المشاركة النشطة أين تشجع الحكومة مواطنيها على الإستشارة و تحتفظ بسلطة اتخاذ القرار¹.

و ما يلاحظ في هذه المرحلة أنها تقوم على مرحلة التكامل الأفقي التي تكون مسبقة بمرحلة أخرى هي مرحلة التكامل العمودي، فما المقصود بالتكامل العمودي و التكامل الأفقي؟ فبالنسبة للتكامل العمودي كما عرفناه سابقا عبارة عن عملية دمج الأنظمة المحلية مع السلطة المركزية الوصية أي عبارة عن اختزال المستويات الهرمية الإدارية و تكون الخدمات المقدمة متاحة على موقع موحد هو الموقع الإلكتروني للوزارة الوصية و مثاله خدمة تسجيلات الحج التي أتاحت على موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بدلا من التسجيل على مستوى المكاتب الخاصة لمختلف بلديات الوطن، و في مثال آخر التسجيلات الجامعية لحاملي شهادة البكالوريا الجدد التي تكون من موقع موحد هو موقع التسجيلات الجامعية الأولية، و يهدف التكامل العمودي إلى تسهيل عملية التأكد من معلومات معينة أو البحث عن معرفة ما، كما يهدف أيضا إلى توحيد الهيئات و الدوائر الحكومية المتناظرة².

هذا من ناحية؛ و من ناحية أخرى نجد أن التكامل الأفقي يعرف بأنه تكامل وظائف و خدمات مختلفة و مرتبطة ببعضها البعض أو تعمل من نفس قاعدة البيانات³، و الفرق بين التكامل العمودي و التكامل الأفقي يكمن في كون الأول يطال مستويات مختلفة من المؤسسات تقدم نفس الخدمات ضمن قطاع واحد، و الثاني يطال وظائف مختلفة لمؤسسات من قطاعات مختلفة، و يهدف التكامل الأفقي إلى تمكن المستخدم من أداء عدة خدمات تقدمها مؤسسات مختلفة من موقع واحد و في وقت واحد مثل: تسديد فواتير الهاتف، الكهرباء و الغاز و الماء، و تسديد مختلف الضرائب في وقت واحد و من موقع واحد.

هذا و تتسم مرحلة التكامل بعدة مميزات تختص بها عن باقي المراحل، حيث تتلخص هذه المميزات فيما يلي:

- تحقيق مستوى جيد من الديمقراطية الإلكترونية،
- توحيد الدخول إلى المواقع الإلكترونية للمؤسسات الحكومية بحيث أصبح الدخول إليها يتم من موقع واحد هو البوابة الإلكترونية للحكومة،
- خدمات حكومية إلكترونية مصنفة وفقا للاحتياجات ذات الأولوية للمجتمع يمكن الحصول عليها في آن واحد و من موقع واحد،
- تحقيق ترابط بين الأجهزة الحكومية ذات الوظائف المختلفة و عبر مختلف مستوياتها،
- توحيد الخدمات الحكومية من حيث إجراءاتها و نماذجها و استثماراتها...

¹Jon .p. Gant , op.cit,p : 46.

² محمود الوادي، بلال محمود الوادي، المرجع السابق، ص: 321.

³ وسيلة واعر، المرجع السابق، ص: 05.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- اتساع دائرة الخدمات الإلكترونية المتاحة على الخط بعدما كان عددها محدود في المرحلة السابقة إذ يتم في هذه المرحلة إتاحة كل الخدمات المحددة في الخطة الإستراتيجية على الخط،
- يتم في هذه المرحلة البحث عن وسائل جديدة لتقديم الخدمات الإلكترونية كخدمات الرسائل القصيرة و التي يتم استعمالها عن مرحلة نضج الحكومة الإلكترونية و هي المرحلة الموالية.

و من العوامل المساعدة على نجاح هذه المرحلة ما يلي: توافر وسائل الدفع الإلكتروني، إلغاء الإزدواجية في الوظائف الحكومية و توحيدها، توحيد التقنية المستعملة في تقديم الخدمات الإلكترونية، و توافر بنية تحتية قوية.

لمرحلة التكامل عديد الفوائد التي تعود على المستخدم و الحكومة و لعل أهمها ما يلي:

- بالنسبة للمستخدم: الفوائد المحققة للمستخدم في هذه المرحلة متعددة و تتمثل في: توفير الوقت و الجهد و المال لأداء عدة خدمات مختلفة، ارتفاع مستوى الوعي السياسي لدى المواطنين، ارتفاع مستوى الوعي و الثقافة الإلكترونية لدى المواطنين مما يمكنهم من الانفتاح على العالم، سعي الحكومة ومؤسساتها إلى المستخدم بدل سعيه إليها، الإهتمام المتزايد للحكومة بالمستخدم و قربها منه.

- بالنسبة للحكومة: تتمثل فيما يلي: إزالة حالات التكرار و التضاربات في مصادر المعلومات المتحصل عليها من العميل¹، كسب رضا المستخدمين و ثقتهم، شفافية العمل الحكومي، التقليل من الفساد، كشق مواطن القصور و بؤر الفساد، تحقيق عائدات كبيرة من الخدمات الإلكترونية التي تصبح ذات تكلفة أقل.

أما متطلبات مرحلة التكامل فهي متعددة و نوجزها فيما يلي:

- المتطلبات التقنية: تتطلب مرحلة التكامل تقنيات على درجة عالية من التعقيد و تحتاج لوجود خبراء وكفاءات متخصصة و مدربة جيدا لاستخدامها و تسييرها، كما تتطلب هذه المرحلة أيضا أمن فعالة و متطورة لضمان حماية و سرية البيانات المتاحة على المواقع الإلكترونية، هذا إلى جانب التطوير و التحديث المستمر للتقنيات المستخدمة مواكبة للتطورات التكنولوجية.

- المتطلبات الإدارية: التي تتمثل في: تشجيع موظفي المؤسسات الحكومية على روح الإبداع و الابتكار، و ضمان التدريب المستمر لهم من أجل ضمان مواكبتهم و مسايرتهم للتطورات التكنولوجية، وضع أنظمة حوافز و أجور مناسبة لضمان عدم هجرة الأدمغة و الكفاءات إلى القطاع الخاص و ضمان أيضا عملها بجدية و براعة أكثر لتحقيق الأهداف المنشودة من المشروع، إلغاء إزدواجية الوظائف و إعادة تصميم الهيكل التنظيمي للحكومة و تبسيطه، تبسيط نظم و إجراءات العمل الإداري و تبسيط العلاقات بين الوحدات التنظيمية للدولة، ربط المؤسسات و الأجهزة الحكومية ببعضها عن طريق شبكات إتصال داخلية و خارجية لتسهيل التفاعل البيئي و تبادل البيانات بينها.

¹ وسيلة واعر، المرجع السابق، ص: 05.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- المتطلبات الاقتصادية: دائما و في كل مرة نجدها تتلخص في توفير التمويل اللازم و الكافي لإدارة و تسيير المرحلة إلى جانب توفير البيئة المناسبة للإستثمارات الضخمة التي تحتاجها هذه المرحلة و توفير الفرص لذلك، فضلا عن توفير وسائل الدفع الإلكتروني و تنشيط الصيرفة الإلكترونية و التجارة الإلكترونية.

- المتطلبات الإجتماعية و الثقافية: نوجزها فيما يلي: مستوى عالي من الوعي السياسي و الإلكتروني لدى كافة المستخدمين، توفير العدد الكافي و المؤهل من الكفاءات من خريجي الجامعات و المعاهد، تنشئة الأجيال القادمة إلكترونيا من خلال توفير برامج تعليم تعنى بتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و استخدامات الحاسوب و غيرها، نشر الثقافة القانونية المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية و تهديدات الجرائم الإلكترونية و ذلك بين مختلف شرائح المجتمع.

و هذه المرحلة هي الأخرى لا تخلو من وجود تحديات و عوائق تعرقل مسار تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، و من هذه التحديات نجد:

- التحديات الإدارية: نجد أهمها ما يلي: عدم توافق صيغة تبادل البيانات¹، عدم التمكن من إلغاء إزدواجية الوظائف و الخدمات، جمود و تعقيد الهياكل التنظيمية، غياب روح الإبداع و الابتكار لدى الموظفين و ضعف أنظمة الحوافز و الأجور، هجرة الكفاءات و الأدمغة إلى الخارج و إلى القطاع الخاص.

- التحديات التقنية: و منها اختلاف التقنيات المستخدمة بين الأجهزة الحكومية، تعقيد التقنية التي قد لا تجد الكفاءات التي تسيروها، عدم قدرة المؤسسات الحكومية على مسايرة التطور التكنولوجي، ضعف فاعلية نظم الأمن المستخدمة.

- التحديات الإجتماعية: تتمثل في: قصور برامج التكوين و التوعية المسطرة لصالح المستخدمين، غياب واضح لبرامج و مسابقات تشجع الشباب على الابتكار، غياب الدعم للشباب الراغبين في المشاركة في المسابقات الدولية، مقاومة أصحاب المصالح و البيروقراطية، عجز الجامعات و المعاهد المتخصصة عن تكوين إطارات ذات كفاءة عالية أو عجزها عن تكوين العدد الكافي و المطلوب لتسيير المشروع.

- العوائق السياسية: تتمثل أهمها في ضعف الإرادة السياسية في استكمال تنفيذ المشروع و عدم متابعة التنفيذ و غياب الرقابة عليه، فضلا عن العجز في تحقيق الديمقراطية الإلكترونية نتيجة لضعف الوعي السياسي للمستخدمين.

- التحديات الاقتصادية المتمثلة في نقص التمويل و الإستثمار و النشاطات التجارية.

في الأخير نشير إلى النجاح في تنفيذ مرحلة التكامل و توفير كل ما تحتاجه من متطلبات و تدليل العوائق التي تواجهها، يهيئ البيئة المناسبة لبدء مرحلة جديدة هي مرحلة نضج الحكومة الإلكترونية، فماذا عن هذه المرحلة؟

الفرع الخامس : مرحلة نضج الحكومة الإلكترونية

¹ محمد بن أحمد السديري، المرجع السابق، ص : 100.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

يقصد بنضج الحكومة الإلكترونية "المستوى الفعلي للتقدم الذي أحرزته الدولة فيما يتعلق بتطوير الميزات الموجودة على مواقع حكومتها"¹، و يتضح هذا التقدم من خلال الوصول إلى حكومة إلكترونية بشكل كامل، بحيث تصبح المؤسسات الحكومية هي التي تسعى إلى المستخدمين عبر مختلف وسائل الإتصال لتقديم الخدمة و ليس العكس، و يصبح الأداء رقمي مئة بالمئة².

و يساهم في وصول مشروع الحكومة الإلكترونية إلى مرحلة النضج عدة عوامل نذكر منها³:

- نوعية رأس المال البشري: و هو أهم عامل تقوم عليه مختلف المشاريع، حيث يحتاج مشروع الحكومة الإلكترونية لتحقيق النضج إلى إطارات و كفاءات متخصصة و إطارات أخرى على درجة عالية من الوعي و ذات تدريب جيد و كذلك ذات مستوى دراسي مناسب،
- توفير البيئة القانونية المناسبة،
- توفير البنية التحتية التقنية،
- توفر الموارد المالية: و هذه لها تأثير في تحسين نوعية رأس المال البشري العامل على تحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية، كما لها دور كبير في توفير البنية التحتية المناسبة و الملائمة و تحفيز القدرة على استخدام الابتكارات التكنولوجية لتوليد التغيير الإجتماعي و التقدم بين الدول،
- ارتفاع مستويات الشفافية مقابل انخفاض حدة الفساد يؤثر إيجابا على نضج الحكومة الإلكترونية حيث إن ارتفاع مستوى الشفافية في العمليات الحكومية يقود إلى اتخاذ خطط الحكومة الإلكترونية ذات مستويات يتم فيها تشجيع المشاركة الشعبية،
- سيادة القانون و الكفاءة الحكومية عاملان آخرا يؤثران على نضج الحكومة الإلكترونية.

و من ناحية أخرى، نجد أن مرحلة النضج تتميز بعدة خصائص و مميزات نوجزها في المميزات التالية:

- تحول كامل للحكومة إلى الشكل الإلكتروني لتصبح ذات وجود و أداء افتراضي،
- تحقيق قرب الحكومة من العميل و ذهابها إليه بدل ذهابه إلى مؤسساتها، و لعل أبرز مثال توضيحي لذلك الرسائل القصيرة التي تصل المستخدم لتذكيره بمواعيد تجديد الرخص، أو تسديد الفواتير،..،
- تحقيق أعلى درجات المشاركة الشعبية حسب تصنيف منظمة التعاون و التنمية الإقتصادية و هي: التعاون في صنع القرارات حيث يساهم المستخدمون في هذه المرحلة بفعالية في عمليات صنع القرار جنبا إلى جنب مع الحكومة،

¹Princely Ifinedo , Mohini Singh, Determinants of eGovernment Maturity in the Transition Economies of Central and Eastern Europe, Electronic Journal of e-Government Volume 9 Issue 2, Academic Publishing International Ltd, 2011, p : 168.

² ريتشارد هيكس، المرجع السابق، ص: 06-05 .

³Princely Ifinedo , Mohini Singh, op.cit, p p : 171-173, 176,177.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

بحيث تصبح قرارات المستخدم ملزمة¹، و بهذا تتحقق الديمقراطية الإلكترونية التي تطمح إليها الحكومة، و تكون المشاركة الشعبية متاحة عبر مختلف التقنيات كالمندديات الإلكترونية، البريد الإلكتروني، خدمة الرسائل القصيرة،..؛ و من أمثلة مشاركة المستخدمين في صنع القرارات المشاركة في إعداد الميزانية حيث تكون لهم القدرة على اتخاذ قرارات بشأن الإنفاق العام، وضع سياسة ريفية المستوى،²،

- وحدة المنفذ لخدمات الحكومة الإلكترونية و هو البوابة الإلكترونية للحكومة التي من خلالها يتم الدخول إلى كافة المواقع الإلكترونية لمؤسسات الحكومة،

- تعدد الوسائل التكنولوجية المستغلة في توفير الخدمات الإلكترونية إلى جانب المواقع الإلكترونية و التي نذكر منها:

- **مواقع الشبكات الاجتماعية³**: و هي خدمات على شبكة الإنترنت مع وظائف و ميزات مختلفة، تتسم بعدة ميزات أهمها: سهولة الاستخدام كقناة إتصال، سهولة الوصول على وجه الخصوص عبر الهواتف الذكية و التحديث الفوري، و قد استغلت الحكومات هذه المواقع خاصة خدمة التويتز (التغريد) و الفيسبوك منها لإقامة قنوات إتصال جديدة مع أصحاب المصلحة (المستخدمين) و ذلك لما تتمتع به هذه المواقع من مزايا تخدم الحكومة و التي منها: سهولة التواصل و تقديم المعلومات الحكومية، زيادة الشفافية، الحصول على فهم أكبر للرأي العام، القدرة على التحديث الفوري للمحتوى في كثير من الأحيان في الوقت الحقيقي.

- **خدمات الرسائل القصيرة (SMS)**: صنفت خدمات الحكومة الإلكترونية عبر SMS، على أساس الخدمة و تعقيد النظام في نموذج من ستة مستويات إلى⁴ :

- خدمات الإستماع: هي قناة SMS متاح للمواطنين لإرسال التقارير، الشكاوى أو تقديم إقتراحات للحكومة و هي خدمات تأتي في المرتبة الثالثة من حيث كثرة الإستخدام و الإنتشار.

- خدمات الإعلام و الإشعار: و هي خدمات بث الرسائل القصيرة في اتجاه من واحد من الحكومة للمواطنين، و مثالها: تحذيرات الطقس، تغييرات الجداول الزمنية لحافلات النقل، و من مميزات هذه الخدمات أنها: أكثر شعبية سهلة الإستخدام، إمكانية إلغاء الإشتراك من الخدمة و مجانية.

- خدمات سحب المعلومات: تتيح هذه الخدمات للمستخدمين سحب معلومات محددة عن طريق طلب عبر SMS، و هي ثاني خدمة SMS من حيث الإنتشار.

- خدمات التعاملات: هي أقل شعبية، و مثالها: دفع رسوم وقوف السيارات عبر SMS، التصويت عبر SMS،...

¹Jon .p. Gant , op.cit, p : 46.

²Karin Govelin and other, Open government : beyind static measures, nvolve of OCED, july 2009 , p : 14. Web site :www.oecd.org.

³ Abdulrahman Alasem, e-Government on Twitter: The Use of Twitter by the Saudi Authorities, The Electronic Journal of e-Government, Volume 13, Issue 1 , Academic Conferences PIL , 2015, p p : 67-68.

⁴ Tony Dwi Susanto, Robert Goodwin , Factors Influencing Citizen Adoption of SMS-Based e-Government Services, Electronic Journal of e-Government, Volume 8, Issue 1 , Academic Conferences Ltd , 2010, p : 55.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- خدمات الإتصالات.

- التكامل: و هو آخر مستوى لخدمات SMS.

و من العوامل المساهمة في انتشار و قبول الخدمات الإلكترونية عبر SMS من طرف المستخدمين نجد¹:

- المزايا التي تتمتع بها الرسائل القصيرة SMS و المتمثلة في: بساطة و سهولة الإستخدام، واسعة النطاق في التغطية بحيث يمكن أن تصل المستخدمين في أي مكان و في أي وقت بما في ذلك المناطق التي لم تصل إليها خدمات الإنترنت، إنخفاض التكلفة و يمكن الإعتماد عليها في إيصال الرسالة، أنها تدعم اللغة الأم للمستخدمين،

- توفر البنية التحتية و انخفاض تكلفتها،

- سهولة تذكر أرقام الخدمات،

- سرعة الإستجابة: بحيث يجب أن يكون الرد على رسالة المستخدم بسرعة،

- تلبية إحتياجات المستخدمين عن طريق الخدمات الإلكترونية عبر SMS بحيث يستطيع المستخدم الحصول على ما يريد و في أي وقت يريد،

- الثقة في تقنية الرسائل القصيرة: إذ أن كثير من المستخدمين يعتقدون أن الحكومة لا تولي إهتماما لرسائلهم لذلك يجب أن يتم الرد على رسائل المستخدمين لبناء ثقتهم في هذه الخدمات، كذلك عنصر آخر مهم في بناء ثقتهم في هذه الخدمات و هو الأمن بحيث يجب أن يكون استخدام قناة SMS آمن و لا تشكل خطرا على خصوصيتهم و على أموالهم بحيث لا يتعرضون لمشاكل مالية و لا للإحتيال و لا للمخاطر المرتبطة بالمعاملات الإلكترونية،

- جودة و موثوقية المعلومات: بحيث يشترط أن تكون المعلومات المتاحة عبر الرسائل القصيرة محدثة، ذات صلة باحتياجات المواطنين، واضحة، دقيقة في تفاصيلها و ذات قيمة،

- الموثوقية في شبكة الهاتف النقال: بحيث يجب أن توفر هذه الشبكات التغطية الجيدة و الإتصال الجيد حتى يثق المستخدمون بها و بخدمات SMS،

- الإعلان و الترويج الجيد للخدمات و كيفية استخدام SMS للحصول عليها،

- الثقة في الحكومة: حيث إن المستخدمين يخشون من أن إرسال الشكاوى أو الإقتراحات سيسبب لهم مشاكل بدلا من الحصول على حلول من الحكومة، لذلك يجب إيجاد الحلول و اتخاذ التدابير لبناء ثقة المستخدم فيها.

نشير فقط قبل الخوض في عنصر آخر إلى أن العوامل السابقة الذكر تؤثر على قبول أو رفض المستخدم لخدمات الحكومة الإلكترونية عبر الرسائل القصيرة و بالتالي التأثير على انتشارها.

إلى جانب العوامل السابقة يشترط في الخدمات المقدمة عبر SMS حتى تحقق النجاح المنشود ما يلي²:

- أن تكون طريقة الإستفادة من الخدمة بسيطة و واضحة الإجراءات،

- أن تكون أرقام الخدمة سهلة الحفظ و التذكر،

¹Tony Dwi Susanto, Robert Goodwin ,Ibid, p : 56.

²Tony Dwi Susanto, Robert Goodwin , op.cit, pp : 62-64.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- أن تكون بيانات التسجيل في هذه الخدمات البسيطة و سهلة الملاء،
- أن تكون هناك خيارات لإلغاء الإشتراك مما يشجع المستخدمين على الإقبال على هذا النوع من الخدمات،
- أن تلي احتياجات المستخدمين،
- أن يكون هناك مقابل أو دليل على استلام الرسالة و قراءتها و ذلك ليعلم المستخدم أن رسالته قد وردت و تمت قراءتها من طرف المسؤول المعني مما يؤدي إلى زيادة ثقة المستخدمين بهذا النوع من الخدمات،
- لتكون الرسائل في خدمات الإعلام شخصية يفضل أن يضاف اسم العميل إلى كل رسالة و هذا يسمح بتحسين العلاقة بين الحكومة و المستخدم،
- أن يكون الرد على الرسائل القصيرة من قبل الحكومة بشكل مناسب و مرض،
- توفير معلومات عن الخدمة عبر SMS و إجراءاتها، و كيفية إلغاء الإشتراك عن طريق: الكتيبات و الأدلة الإسترشادية، على شبكة الإنترنت، ميزة "المساعدة" المتوفرة على نظام الرسائل القصيرة بحيث يطلب المستخدم المساعدة حول كيفية استخدام الخدمة عن طريق إرسال كلمة "مساعدة" عبر SMS، ..،
- أن يرسل طلب المعلومات من قبل المستخدمين في رسالة قصيرة واحدة،
- أن تكون المعلومات التي يحصل عليها المستخدم موجزة، واضحة و سهلة الفهم.

فضلا على الشروط السابقة نجد أنه يجب على الحكومة إتخاذ تدابير لتفادي مقاومة المستخدمين لهذه الخدمات و زيادة استخدامها من قبلهم، حيث تتلخص هذه التدابير فيما يلي:

- التأكد من أن الخدمات المتاحة عبر SMS تلي احتياجات المستخدمين و ذلك عن طريق إجراء مسح أولي قبل تصميم الخدمة و هذا يساعد على إدراك فائدة هذه الخدمات،
- إعداد الحكومة لنظام الرد التلقائي و تعيين مجموعة من الموظفين لإدارة الرسائل القصيرة الواردة، و هذا يساعد خاصة على إنجاح خدمات الإستماع التي تكون عبر الرسائل القصيرة،
- استخدام أسلوب التشفير و نشر بيان الخصوصية و إعداد نظام سهل و موثوق للتحقق من كل معاملة، و هذا لزيادة ثقة المستخدمين في أمن و خصوصية بياناتهم و الأمن على أموالهم،
- إطلاع الجمهور على المعلومات التي تخص خدمات SMS وذلك عن طريق الحملات الإعلانية عبر وسائل الإعلام،
- معالجة الحكومة للتصورات حول الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر SMS و ذلك عند تصميمها و تقديمها.

و في سياق مواصلة عرض مميزات مرحلة نضج الحكومة الإلكترونية فإن ميزات أخرى تميزها تتمثل في:

- تميز الحكومة في هذه المرحلة كذلك بالانفتاح أو ما يعرف بالحكومة المفتوحة التي تعرف حسب منظمة التعاون و التنمية الإقتصادية بأنها "الشفافية في الإجراءات الحكومية، إمكانية الوصول إلى الخدمات و المعلومات الحكومية

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و استجابة الحكومة للأفكار الجديدة و المطالب و الإحتياجات"¹؛ و بالنظر إلى الركائز الثلاثة المكونة للحكومة المفتوحة و المذكورة في التعريف نجدتها تتحقق في مرحلة نضج الحكومة الإلكترونية و ذلك كالتالي:

- شفافية الإجراءات الحكومية: تتحقق عبر اطلاع المستخدمين على كافة الإجراءات الحكومية المتاحة على الخط،
- إمكانية الوصول إلى الخدمات و المعلومات الحكومية: هذه تتحقق من خلال البوابة الإلكترونية للحكومة و مختلف القنوات التي تستخدمها الحكومة لهذا الغرض،
- إستجابة الحكومة للأفكار الجديدة و المطالب و الإحتياجات: و التي تتحقق عن طريق المشاركة الإلكترونية في طرح و مناقشة السياسات الهامة و التي تسمح للمستخدمين بالمساهمة في صنع القرارات، ثاني سبيل لتحقيق الإستجابة الحكومية هو المشاركة في دورات المجالس المنتخبة، هذا إلى جانب توافر قنوات عبر البوابة الإلكترونية لطرح الإنشغالات و الإقتراحات و سير الآراء الذي يمكن الحكومة من معرفة احتياجات المستخدمين و مطالبهم و تلبيتها،
- تميز الحكومة في هذه المرحلة بدرجة من الذكاء بحيث تستخدم فيها أجهزة و وسائل ذكية.

بالإضافة إلى ما سبق نجد أن الوصول إلى حكومة مفتوحة يتطلب وجود بيانات حكومية مفتوحة تفرضها ضرورة مشاركة المستخدمين في صنع القرارات إذ يجب أن تتوفر لهم المعلومات الكافية لإعادة استخدامها و توزيعها و تحليلها، و تعرف البيانات المفتوحة بأنها: " المعلومات و البيانات المتاح للجميع الوصول إليها، إعادة استخدامها و إعادة توزيعها دون أي قيود"²، و فتح البيانات الحكومية يتطلب توفر قوانين لحماية الخصوصية و لفتح البيانات، كما أن بعض الدول خصصت بوابات إلكترونية للمعلومات و البيانات المفتوحة موازية لبوابتها الإلكترونية، و من أمثلتها نجد: القوانين، بيانات الميزانية، السجلات البرلمانية، البيانات الجغرافية، بيانات النقل³، ...

تحتاج مرحلة نضج الحكومة الإلكترونية إلى توفر عدة متطلبات من أبرزها نجد:

- المتطلبات القانونية: تستلزم هذه المرحلة توافر العديد من القوانين خاصة ما تعلق منها بفتح البيانات و حماية المعلومات الشخصية و الحق في الوصول إلى المعلومة و استخدام معلومات القطاع العام و غيرها من القوانين.
- المتطلبات الإقتصادية: و المتمثلة في التمويل الكافي و فتح مجال الإستثمار، ..
- المتطلبات التقنية: حيث يجب أن تتوفر البنية التحتية التقنية اللازمة في كافة أرجاء الدولة بما فيها المناطق النائية.
- المتطلبات الإدارية: وجود يد عاملة خبيرة و ذات كفاءة عالية و طموحة، غياب المقاومة خاصة من المسؤولين الفاسدين هي أهم متطلبات مرحلة نضج الحكومة الإلكترونية.

¹Karin Govelin and other, op.cit, p : 08.

²Departement of Economic and Social Affaires, Division for public administration and management, guidelines on open government data for citizen engagement, United Nations , NewYork, 2013 , p : 06.

³Departement of Economic and Social Affaires, Ibid, pp : 15-16.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- المتطلبات السياسية: و المتمثلة في الدعم السياسي و الإرادة السياسية الجادة لإنجاح المرحلة، وغيرها من المتطلبات.

في آخر هذا المطلب نخلص إلى أن تنفيذ الحكومة الإلكترونية يجب أن يتدرج عبر مراحل مختلفة، و يجب أن تتوفر لكل منها متطلباتها و تحليل تحدياتها و عوائقها الخاصة بها بدءاً من مرحلة النشر و الترويج وصولاً إلى مرحلة النضج و مروراً بمرحلة التفاعل، التعامل و التكامل، لكن لاحظنا أنه رغم أنه لكل من هذه المراحل المعوقات و التحديات الخاصة بها إلا أن هناك عوائق عامة و مشتركة نجدها تعرقل تنفيذ المشروع عبر مختلف المراحل، هذه العوائق سندرسها في المطلب الثاني، فقيم تتمثل؟

المطلب الثاني: العوائق العامة للتنفيذ

إن أي مشروع لا بد أن تتوافر له العوامل المناسبة و الملائمة لتنفيذه، و مشروع الحكومة الإلكترونية من بين عديد المشاريع يحتاج هو الآخر لتوافر عدة عوامل لنجاحه و التي نذكر منها¹:

-التكنولوجيا: بمعنى نوعية التكنولوجيا المستخدمة و حداثتها و مدى مواكبتها للتطورات، مدى توافر البنية التحتية التقنية و مدى تمكن موظفي الحكومة منها،

-الإقتصاد: قوة إقتصاد الدولة تلعب دوراً هاماً في نجاح تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية خاصة و أن ارتفاع قيمة العملة الوطنية يزيد من فرص الحصول على تكنولوجيا متطورة و بناء بنية تحتية متكاملة دون أي مشكل في توفير الأموال اللازمة لذلك، كما أن توفر التمويل المالي يؤدي إلى تغطية كافة البرامج و المشاريع المسطرة ضمن خطة عمل الحكومة الإلكترونية بالشكل الكافي و اللازم،

- التكييف التنظيمي للمؤسسات الحكومية مع التكنولوجيا: بحيث يجب إعادة تصميم الهياكل التنظيمية للمؤسسات الحكومية و تكييفها مع مبادرة الحكومة الإلكترونية لتناسب مع النظام بمعنى أنه يجب تكييف الهيكل التنظيمي و التسلسل الهرمي وفقاً لأنظمة العمل الجديدة التي تنطوي على التكنولوجيا،

-تغيير الثقافة التنظيمية: بحيث يجب تكييف المؤسسات الحكومية مع نظام الحكومة الإلكترونية عن طريق تغيير المعتقدات و الأعراف التقليدية إلى النماذج الحديثة من أسلوب القيادة و تشجيع التزام موظفي الحكومة على الإستمرار في الحكومة الإلكترونية،

-وضوح إستراتيجية و رؤية الحكومة الإلكترونية،

¹Nuridin Nuridin1, and other, Organizational Adaptation to Sustain Information Technology: The Case of E-Government in Developing Countries, Electronic Journal of e-Government ,Volume 10, Issue 1, Academic Publishing International Ltd , 2012, p : 79.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

-تحسين مهارات الموظفين،

-إشراك الموظفين منجميع مستويات التسلسل الهرمي أي من أعلى مستوى إلى أدنى مستوى في التسلسل الهرمي في تنفيذ الحكومة الإلكترونية منذ المراحل الأولى للمشروع لأن المشاركة المتدنية لهم خاصة العاملين منهم في المستويات الدنيا تؤثر على استعدادهم لتبني المشروع و إنجازه.

لكن غياب هذه العوامل و غياب الدراسة الجيدة لها يجعل من المشروع يواجه عدة تحديات و عوائق تظهر خلال تنفيذه، و قد لاحظنا خلال المطلب الأول أن لكل مرحلة عوائق خاصة بما تظهر وفقا لمعطيات كل مرحلة و تختلف وفقا لخصوصياتها، إلا أن هناك عوائق عامة نجدها ترافق المشروع منذ بداية تنفيذه إلى غاية تسليمه هذا إن كتب له النجاح؛ و قد قسمنا هذه العوائق إلى عوائق مختلفة الجوانب لدراستها في الفرع الأول و أفردها الفرع الثاني لدراسة عائق الفساد كونه العائق الأخطر على المشروع، كما أن عائق الفساد هو محور دراستنا لذلك كان علينا دراسته بشيء من التفصيل.

الفرع الأول: العوائق المختلفة للتنفيذ

هناك العديد من العوائق التي تعترض تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية و تعرقل نجاحه، هذه العوائق متعددة الجوانب فمنها الاقتصادية، الاجتماعية، التقنية، الإدارية، السياسية و القانونية. و سنحاول في هذا الفرع تفصيلها:

أولاً- العوائق الاقتصادية

ترتبط هذه العوائق بالجانب المالي و اقتصاد الدولة و هي تتلخص فيما يلي:

- عدم توافر الإعتمادات المالية اللازمة لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية من حيث إن شاء البنية التحتية الأساسية التقنية و خاصة إذا كان التمويل يتممن إعتماد إجمالي مخصص لأغراض متعددة، كما أن تنفيذ هذه البرامج يمتد لأكثر من سنة مالية مما يتطلب موازنات طويلة الأجل تتعارض مع مبدأ سنوية الموازنة¹.
- ضعف الإقتصاد الوطني خاصة في الدول النامية و ضعف قيمة العملة الصعبة.
- إرتباط الإقتصاد في الدول النفطية بأسعار النفط المتقلبة و هذا يخلف تحديات على مشروع الحكومة الإلكترونية خاصة في ظل انخفاض أسعار النفط، هذه التحديات قد تكون مباشرة أو غير مباشرة، فبالنسبة للتحديات المباشرة لانخفاض أسعار النفط على مشروع الحكومة الإلكترونية نجده يتمثل في التحديات الآتية الذكر:
- نقص تمويل برامج الحكومة الإلكترونية مما يؤدي إلى إبطاء تنفيذ بعضها و إلغاء تنفيذ البعض الآخر و هذا ينعكس على المدة المحددة للمشروع بحيث تزيد عن المطلوب و تزيد معها التكاليف.

¹ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 76.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- انخفاض مستوى الاستثمار خاصة فيما يتعلق بتوفير البنية التحتية و الاكتفاء باستيراد تكنولوجيا أقل جودة و حداثة من تلك التي يحتاجها المشروع ليضاهي و يواكب غيره من نظرائه في الدول الرائدة في هذا المجال.
- توفير بيئة ملائمة للفساد نتيجة لانخفاض الاستثمارات و البحث عن مشاريع و استثمارات منخفضة الكلفة.
- رداءة التكنولوجيا المستخدمة و المعتمدة في المشروع و بالتالي رداءة الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً و هذا ينجر عنه تعزيز عدم ثقة المستخدم و تعزيز الصورة السلبية المترسخة لديه عن حكومته.

أما بالنسبة للتحديات غير المباشرة الناجمة عن انخفاض أسعار النفط فهي تتلخص في:

- انخفاض مستوى الدخل الفردي مما يؤثر على قدرة المواطنين على اقتناء التكنولوجيا الحديثة من حواسيب، هواتف ذكية و غيرها، كما يؤثر على قدرتهم على استخدام و الاستفادة من شبكة الإنترنت، و هذا يؤثر بدوره على قدرة المستخدمين على التفاعل مع الخدمات الإلكترونية، فضلا عن مساهمته في تعميق الأمية الإلكترونية لدى المواطنين.
- عدم القدرة على الاستعانة بالخبرة الأجنبية خاصة تلك التي ساهمت في وضع نماذج ناجحة للحكومة الإلكترونية و التي تتميز بالتكلفة الباهضة، و الاكتفاء بالخبرة المحلية التي لا تمتلك التجربة الكافية في هذا المجال و ينقصها الكثير مقارنة مع نظيرتها الأجنبية.
- انخفاض أو تقليص برامج التدريب المخصصة للعاملين بالمؤسسات الحكومية حول مشروع الحكومة الإلكترونية، و هذا عامل جد مؤثر على نجاح المشروع كون العنصر البشري له دور بالغ الأهمية في ذلك.

لكن هذه التحديات يمكن التغلب عليها من خلال عدة حلول و تدابير تتخذ في هذا الشأن نذكر منها:

- البدء عند تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية بخدمات إلكترونية تسمح بتمويل ذاتي للمشروع منها على سبيل المثال: الإعلان عبر صفحات الحكومة الإلكترونية لقاء رسوم عالية، استخدام أجهزة الحاسوب لرصد المخالفات المرورية على الطرقات السريعة و جمع الرسوم و الغرامات المترتبة عنها مثلما هو معمول به في الهند¹،...
- تنفيذ مشاريع تمهيدية قليلة الكلفة للحكومة الإلكترونية على مستوى مؤسسة واحدة كمؤسسة الأمن في ولاية واحدة و بخدمات إلكترونية بسيطة للتأكد من الكلفة الحقيقية للمشروع كله، و الوقوف على أهم متطلباته و تحدياته و لتعريف جمهور المستخدمين بالمشروع.
- قياس مدى استعداد المواطنين لتبني المشروع و مدى وعيهم بأهميته قبل الإقدام على تنفيذ أي برنامج أو مشروع مكلف من مشاريع الحكومة الإلكترونية عن طريق سير الآراء و غيرها.
- إسناد تنفيذ بعض مشاريع الحكومة الإلكترونية إلى القطاع الخاص في إطار الشراكة بين القطاعين العام و الخاص.
- اللجوء إلى طلب الدعم من الهيئات الدولية التي تدعم مشاريع الحكومة الإلكترونية خاصة في الدول النامية مثل صندوق النقد الدولي و البنك الدولي، و هذا كآخر الحلول لأن هذا الحل يعني خضوع الدولة لشروط قسرية تفرضها هذه الهيئات و تدخلها في متاهات المديونية.

¹ محمد نور بن ياسين فطاني، عصام بن يحيى الفيلاي، المرجع السابق، ص ص : 54-55.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

ثانيا- العوائق الإجتماعية

هذه العوائق التي غالبا ما نجدها تنتشر في الدول النامية، لها تأثير كبير هي الأخرى على تنفيذ المشروع و نوجز أهمها في العوائق التالية:

-الحالات الجسدية للمواطنين أي الإعاقة عندما لا يتم مراعاة هذه الفئات من المجتمع عند تصميم الخدمات الإلكترونية فإن هذا يعني تهميش فئة معتبرة من المستخدمين و يعني كذلك عدم وصول الخدمات الإلكترونية إلى كل المستخدمين و هذا يزيد الفئات المهمشة في المجتمع تهميشا و بالتالي قد لا تحقق الأهداف المنشودة من الحكومة الإلكترونية، و من أجل تجاوز هذا العائق يجب استعمال التكنولوجيا المساعدة على المواقع الإلكترونية الحكومية لتسمح لهذه الفئة بالتعامل الإلكتروني.

- العمر و الجنس عاملان مهمان في نجاح تنفيذ الحكومة الإلكترونية و هو ما أثبتته عديد الدراسات¹.
- انخفاض مستوى محو الأمية بما فيها الأمية الحاسوبية و غياب الوعي الثقافي و التكنولوجي لدى المواطنين، مما يؤدي إلى انخفاض نسبة مستخدمي أجهزة الحاسب و يقلل من قدرات المواطنين على التعامل الإلكتروني، و هذا العائق يجب معالجته من خلال برامج تدريب على تكنولوجيا المعلومات كافية و مكثفة لتخطيه².
- تفضيل المواطنين للإختلاط و إجراء العمل المهم شخصا بدلا من استخدام الإنترنت³.
- العوائق اللغوية⁴ بحيث يجب مراعاة تعدد اللغات في المجتمعات التي يتكلم مواطنوها بلغات متعددة، إذ يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للحكومة بلغتين أو أكثر لضمان وصول أغلب فئات المجتمع للخدمات الحكومية الإلكترونية.
- الفقر: هذا العائق يؤثر على تنفيذ الحكومة الإلكترونية من حيث عدم قدرة المواطنين على إقتناء التكنولوجيا أو حتى استعمالها في الأماكن التي تخصصها الدولة لذلك كالأكشاك الإلكترونية أو مقاهي الإنترنت.
- الصورة السلبية المترسخة لدى المستخدمين عن الأداء الحكومي ما يدفعهم لعدم التفاؤل بالخدمات الإلكترونية.

ثالثا-العوائق التقنية

- ترتبط هذه العوائق بالبنية التحتية التقنية و ما يتعلق بها، و نجد أن أهمها تتلخص فيما يلي:
- الغياب الواضح للمواقع الإلكترونية المتخصصة في تنشيط التجارة و الصيرفة الإلكترونية و تبادل المعلومات و البيانات و أساليب استرجاعها،
 - التفاوت في تطوير البنية التحتية بين المناطق الحضرية و الريفية و ما يرتبط بها من ضعف في شبكة الهاتف و انخفاض شدة التيار الكهربائي⁵ و الإنقطاع المتكرر فيه.. ،

¹Janet Kaaya, Implementing e-Government Services in East Africa:Assessing Status through Content Analysis of Government Websites , Electronic Journal of e-Government, Volume 2, Issue 1, 2004 , p : 42.

² إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 76.

³Jon .p. Gant , op.cit,p : 12.

⁴ Janet Kaaya, op. cit, p : 42.

⁵Janet Kaaya, op.cit .p : 42.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- ارتفاع تكاليف استخدام الإنترنت في العديد من البلدان بالنسبة لمعظم المستخدمين¹،
- عدم توحيد نظم المعلومات و التقنية المستخدمة في المؤسسات العمومية،
- النقص الواضح في مهارات تقنية المعلومات و المعرفة في تنفيذ الحكومة الإلكترونية،
- التفاوت في الجودة التكنولوجية بين الدول المتقدمة و الدول النامية²،
- استيراد دول العالم الثالث للتكنولوجيا الحديثة و البرامج المصممة في العالم المتقدم أو نقلها إليها في إطار برامج نقل التكنولوجيا³ و تطبيقها دون مراعاة الفجوة الرقمية بين العالمين و لا البيئة المحلية التي ستستخدم فيها،
- المخاوف المتعلقة بأمن و خصوصية و سرية البيانات،
- غياب التحديث في التقنية مما يجعل التقنيات المستخدمة في الحكومة الإلكترونية تتقادم بمرور الزمن خاصة و أن هناك تطور مستمر سريع و متسارع في تكنولوجيا المعلومات لذا يجب مواكبة هذا التطور،
- الإفتقار إلى الخبرة اللازمة في التقنيات الدقيقة، إلى جانب تعارض الإعتماد على التقنيات المعلوماتية مع حفظ الأمن المعلوماتي⁴.

رابعاً- العوائق السياسية

- هناك عوائق و تحديات سياسية متعددة تؤثر بشكل خطير على نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث تؤثر عليه من خلال انعدام الدعم اللازم و المتابعة اللازمة لسيره و غياب التمويل و غيرها؛ و لعل أبرزها تكمن فيما يلي:
- على رأس هذه العوائق نجد غياب الإرادة السياسية لدعم و تبني مشروع الحكومة الإلكترونية،
 - هشاشة الحكومات خاصة في دول العالم الثالث نتيجة للإضطرابات المدنية و الانقلابات العسكرية و انعدام الإستقرار السياسي و هذا يؤثر على الإستقرار في تخطيط تطوير الموارد اللازمة لدعم الحكومة الإلكترونية⁵،
 - مقاومة المسؤولين الحكوميين لنظام الحكومة الإلكترونية و لفكرة المعاملات الإلكترونية لأنهم يرون في ذلك تهديدا لقوة مواقفهم و قدرتهم على البقاء⁶،
 - التغييرات الوزارية التي تؤدي إلى فشل المشروع إذا كان الوزير الجديد ليس داعما للأفكار التي نفذها سلفه⁷،
 - الضغوط السياسية لإظهار نتائج سريعة⁸ و هذا يؤثر على جودة التخطيط و التنفيذ.

¹ Darren Mundy, Bandi Musa, Towards a Framework for eGovernment Development in Nigeria, Electronic Journal of e-Government , Volume 8, Issue 2, Academic Conferences Ltd ,2010, p : 150.

² Darren Mundy, Ibid, p : 150.

³Jon .p. Gant , op.cit,p : 27.

⁴ شعبان فرج، المرجع السابق، ص: 17.

⁵Jon .p. Gant , op.cit,p : 12.

⁶Quinta Nven-akeng Nkohkwo , M.Sirajul Islam, Challenges to the Successful Implementation of e-Government Initiatives in Sub-Saharan Africa:A Literature Review, Electronic Journal of e-Government Volume 11, Issue 2, Academic Publishing International Ltd, 2013, p : 250.

⁷Subhash Bhatnagar, op.cit, p: 92.

⁸Subhash Bhatnagar, Ibid, p: 92.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

خامسا- العوائق التشريعية

تعتبر العوائق التشريعية من بين أهم العوائق التي تقف عقبة أمام تجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية، إذ أن هذا المشروع يتطلب مرافقة تشريعية منذ مراحله الأولى تبدأ بتنظيم خدمة البريد و الإتصالات السلكية و اللاسلكية و تنظيم خدمة الإنترنت و مختلف الشبكات، ثم تنظيم تعيين الهيئة المكلفة بالمشروع و تشكيلها و صلاحياتها و سير عملها، ثم تأتي بعد ذلك القوانين المتعلقة بالتخلص من الشكل الورقي و استغلال تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المقدمة للمواطنين.

فضلا عن تنظيم القواعد المتعلقة بحماية البيانات التي تنقل عبر الشبكات و وسائل الإتصالات و تلك المتعلقة بحرية المعلومات، تحديد قواعد الوظيفة العامة في ظل رقمنة الإدارات العمومية، تنظيم القواعد المتعلقة بالخدمات الإلكترونية في مجال الإدارة، المحررات و العقود الإلكترونية، النماذج و الإستثمارات الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني، القواعد المنظمة للتجارة الإلكترونية و الدفع الإلكتروني، حماية المستهلك الإلكتروني،....

لكن غياب البيئة التشريعية الملائمة و المتوافقة مع نظام الحكومة الإلكترونية نتيجة لعدم تناسب الإطار القانوني و التشريعي المعمول به في إطار الحكومة التقليدية و نقص أو غياب قوانين الإنترنت و التي سبق ذكر أمثلة عنها أعلاه، إضافة إلى غموض و تناقض تلك الموجودة يمثل أهم العوائق التشريعية التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية.

سادسا- العوائق الإدارية

هناك العديد من العوائق الإدارية التي تعرقل مسار تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، و هي تنقسم إلى مجموعتين هما:

أ-العوائق التنظيمية و الإجرائية: و تشمل هذه العوائق التالية:

- الإزدواجية في تقديم الخدمات الحكومية طيلة مراحل تنفيذ المشروع بمعنى أنها تقدم بالشكل التقليدي و بالشكل الإلكتروني رغم عدم إنكار فعالية هذا الخيار في المراحل الأولى من التنفيذ كونه يمنح للمستخدمين الوقت ليألفوا النظام الجديد لكن يتم التخلي فيما بعد عن هذا الخيار، و من أجل القضاء على هذه الإزدواجية يجب إتاحة الخدمات المعنية إلكترونيا بشكل تام دون توفير إمكانية لأدائها يدويا.

- وجود فجوة كبيرة بين الإستراتيجيات الطموحة الموضوعة لمشروع الحكومة الإلكترونية و بين آليات التنفيذ في الواقع العملي نظرا للمبالغة في التفاؤل بمزايا الحكومة الإلكترونية و عدم مراعاة التعقيد في العلاقات بين الوحدات التنظيمية للدولة و التي تتطلب إعادة تصميم¹، و لتخطي هذا العائق يجب تبني خطة الحكومة الإلكترونية واقعية ميدانية.

¹ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 75.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- عدم وضوح رؤية و إستراتيجية الحكومة الإلكترونية و غياب الأدلة الإسترشادية المساعدة للمنظمات الحكومية على ترجمتها؛ و الحل المقترح لتخطي هذا العائق يكون كما فعلت دولة سنغافورة بإنشاء وحدات مركزية تقدم الدعم الفني للمنظمات و التنسيق بينها لضمان تطابق التنفيذ العملي مع الإستراتيجيات¹.
- جمود نظم إدارة المنظمات الحكومية و تعقيد الهيكل التنظيمي لها، إضافة إلى عجزها عن إحداث التغييرات المطلوبة في الهياكل التنظيمية و طبيعة المهام و الوظائف و نظم و إجراءات العمل الإداري².
- غياب فرق عمل على مستوى المؤسسات و الدوائر الحكومية التي تكلف بتسهيل و تبسيط إجراءات العمل و توحيدها و توفير النماذج على المواقع الإلكترونية، لهذا إنشاء مثل هذه الفرق يعتبر أكثر من ضرورة بل حتمية.
- عدم توافق الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة مع احتياجات المستخدمين و ذلك ناجم عن عدم دراسة احتياجات و مطالب المستخدمين و أولوياتهم، لذلك يجب لإنجاح هذا المشروع أن يتم إشراك المستخدمين واستشارتهم منذ بداية المشروع إلى غاية التحول التام للحكومة إلى الشكل الإلكتروني.
- عدم تحديد نطاق المشروع من حيث الخدمات و أساليب التسليم و المساحة الجغرافية التي يغطيها، بحيث ينطوي النطاق الواسع للمشروع على عدد كبير من أصحاب المصلحة الذين يتأثرون بالتطبيق، لذلك يجب أن يكون التنفيذ في البداية على نطاق محدود من الخدمات و الجغرافياً³؛
- العوائق المتعلقة بإعادة الهندسة من مقاومة و الجهد الكبير المبذول لتغيير إجراء بسيط أو نموذج، إلى جانب الحاجة إلى تعديل بعض التشريعات و التنسيق بين الإدارات التي تتأثر بالعملية⁴.

ب- العوائق البشرية: و تشمل العوائق التالية:

- سيادة الثقافة التنظيمية الممجدة للعمل الورقي لدى بعض المسؤولين و ضعف ثقافة المشاركة في البيانات و المعلومات بين الأجهزة الحكومية⁵،
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للموظفين على الأجهزة الإلكترونية و ضعف استيعابهم لأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها في عملهم و هذا يدفعهم إلى مقاومة التغيير⁶،
- غموض مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العديد من الموظفين،
- غياب أو نقص الموظفين المتخصصين،
- طرق اختيار الموظفين المعتمدة على المقابلات دون اختبارهم في الجانب العملي بشكل دقيق⁷،

¹ نفس المرجع، ص: 75.

² نفس المرجع، ص: 77.

³Subhash Bhatnagar, op.cit, p: 74.

⁴Subhash Bhatnagar, Ibid, p: 75.

⁵ آسيا بنت حامد ياركندي، نجاة بنت محمد سعيد الصانع، المرجع السابق، ص: 05.

⁶ عبد اللطيف باري، دور و مكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، ص: 71.

⁷ نفس المرجع، ص: 71.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- غياب الوعي لدى القيادات الإدارية و عدم إدراكها لأهمية التحول إلى الشكل الإلكتروني، لذلك يجب العمل على توجيه هذه القيادات نحو قبول التغيير و رفع كفاءتهم،
 - كثرة التغييرات في القيادات الإدارية عندما يتم نقل الموظفين الرئيسيين، لذلك يجب ضمان بقائهم لفترة طويلة¹،
 - ضعف طرق تقييم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية حيث يتم تقييمها بصورة شكلية دون التطرق للجانب الموضوعي²،
 - استغراق تنفيذ المشروع فترة طويلة حيث تؤثر عليه التطورات السريعة في التكنولوجيا و زيادة التمويل.
- و هناك عائق أخطر من هذه العوائق تعمدنا تغييره في هذا الفرع و هو الفساد بكل أشكاله و قد آثرنا دراسته في فرع خاص به.

الفرع الثاني: منظومة الفساد كعائق

يعتبر الفساد أكبر عائق يقف أمام أي مشروع إصلاحي أو تنموي، و هذا ما أثبتته التاريخ منذ قرون خلت، فالفساد ليس بالظاهرة الجديدة بل هو ظاهرة قديمة لكنها تتكيف مع ظروف كل عصر و كل مجتمع و تعرقل كل جهود إصلاح أو تنمية فيه، و من بين المشاريع التي تتأثر بظاهرة الفساد و بشكل كبير مشروع الحكومة الإلكترونية الذي قد يقضي عليه الفساد و هو لا يزال في بداياته و إن نجح و تخطى مراحل الأولى التحضيرية فإنه لا يسلم منه في مراحل تنفيذه، و قبل التطرق لأثر الفساد على الحكومة الإلكترونية آثرنا عرض مفهوم الفساد أولاً.

أولاً- مفهوم الفساد

من خلال هذا العنصر سنحاول أن نعرض على تعريف الفساد ثم تصنيفاته و أسباب انتشاره و من ثم آثاره.

أ- تعريف الفساد:

لأجل فهم أكثر لظاهرة الفساد سنحاول تعريفها من جانبين الجانب اللغوي من جهة و الجانب الاصطلاحي بكل ما يشمله من جوانب شرعية، تشريعية، و غيرها من جهة أخرى، و يكون ذلك كالتالي:

1- التعريف اللغوي للفساد: الفساد لغة يعني التلف و العطب و هو مشتق من الفعل فسد، و يعني أيضا الخلل، و المفسدة تعني الضرر³ و هي خلاف المصلحة، كما يعني أيضا - أي الفساد- الخلل، الإضطراب، التلف، العطب،

¹Subhash Bhatnagar, op.cit, p: 92.

² عبد اللطيف باري، دور و مكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، ص: 71.

³ معجم الوجيز، مجمع اللغة العربية، طبعة خاصة بوزارة التربية و التعليم، مصر، 1994/1415، ص: 471.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

العطب، الجذب و القحط، يقال فسد الرجل أي جاوز الصواب و الحكمة¹، يقال أيضا فسد العقد و نحوه أي بطل²؛ إذن فالفساد لغة يعني التلف، العطب، الخلل و الإضطراب، البطلان و إلحاق الضرر.

2- التعريف الشرعي: تعددت معاني الفساد في القرآن و السنة بين المعصية، الظلم، القتل، الهلاك، التخريب والتدمير، القحط و الجذب، السحر و المنكر³، التلف و ذهاب المنفعة، تغير الحال، إضاعة الأموال و غيرها من المعاني؛ هذا و قد اختلفت تعريفات فقهاء الشريعة للفساد و منهم القرطبي الذي عرف الفساد بأنه: «الفساد ضد الصلاح و حقيقته العدول عن الإستقامة إلى ضدها»⁴، كما عرف بأنه: «عدول الموظف العام عن الإستقامة لأحكام الشريعة الإسلامية و مقاصدها في إطار الوظيفة العامة»⁵، و من خلال التعريفات الشرعية التي عرضناها و التي لم نعرضها نستشف بأنها تجمع في أغلبها على أن الفساد هو الخروج و العدول عن الاستقامة.

3- التعريف التشريعي: اختلفت مواقف التشريعات الوطنية و الدولية من تعريف الفساد فمنها من عرفه من خلال تحديد الأفعال التي تعد فسادا مثل التشريع الجزائري و التشريع الأردني، أو تعريف الفساد من خلال النص على تجريم أفعال معينة دون النص صراحة على أنها تعتبر فسادا مثل التشريع الماليزي، و منها ما مزج بين تعريف الفساد و تحديد الأفعال المجرمة المنسوبة له مثل القانون اليمني، وهناك تشريعات لم تضع أي تعريف للفساد⁶، و هناك من التشريعات ما عرف الفساد تعريفا ذاتيا مثل القانون الهندي إذ عرفه بأنه: "كل موظف يقبل أو يحصل أو يوافق على استلام أو يحاول الحصول من أي شخص لنفسه أو لأي شخص آخر، أي نوع من المكافآت غير المشروعة كدافع للقيام بأداء خدمة نفعية، أو إجراء مضايقة لشخص ما أثناء ممارسته لنشاطاته الرسمية"⁷، كما عرفه المشرع اليمني في المادة 02 من القانون رقم 39 لعام 2006 بأنه: "استغلال الوظيفة العامة للحصول على مصالح خاصة سواء كان ذلك بمخالفة القانون أو استغلاله أو باستغلال الصلاحيات الممنوحة"⁸؛ ما يلاحظ على هذه العينة من التعريفات المتعلقة بالفساد أنها حصرت الفساد في السلوكيات المنحرفة الممارسة في القطاع العام دون القطاع الخاص.

4- تعريف الفساد من قبل المنظمات الدولية: إلى وقت قريب كان الفساد أمرا محمودا عالميا⁹، و لم يعترف بقدرته التخريبية إلا منذ حوالي خمسة و عشرين عاما أين استفاق العالم و أدرك مدى خطورة هذه الظاهرة و بدأ

¹ معجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، ط 4، مكتبة الشروق الدولية، 2004، ص: 688.

² معجم الوجيز، المرجع السابق، ص: 741.

³ محمود محمد معاصرة، المرجع السابق، ص: 75-78.

⁴ نفس المرجع، ص: 75.

⁵ عباس زواوي، الإطار المفاهيمي للفساد، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، العدد 24، مارس 2012، بسكرة- الجزائر، ص: 299.

⁶ خالد شعراوي، الإطار التشريعي لمكافحة الفساد- دراسة مقارنة لتشريعات بعض الدول، مركز العقد الإجتماعي، القاهرة-مصر، 2011، ص: 08.

⁷ محمد أنور البصول، جهاز الضبط القضائي، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، مركز الدراسات و البحوث، قسم الندوات و اللقاءات العلمية، الرياض، 06- 08 / 10 / 2003، ص: 08.

⁸ خالد شعراوي، المرجع السابق، ص: 07.

⁹ برتراند دو سيفيل، التغلب على الفساد، ترجمة مبارك حنون، عبد الكبير نزار، المجلس الوطني لحقوق الإنسان، منشورات la croisée des chemins، دون بلد النشر، 2012، ص: 11.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

رحلة البحث عن سبل مكافحتها و لعل أول ما كان من جهود دولية تجسد في إنشاء منظمات دولية تعنى بمكافحة الفساد و أبرزها: منظمة التعاون و التنمية الإقتصادية OECD، منظمة الشفافية الدولية ITO، مجلس الإتحاد الدولي للمحاسبين IFAC، المنتدى العالمي لمكافحة الفساد، المنظمة العالمية للبرلمانيين ضد الفساد، هذا إلى جانب المنظمات العالية المنشأة مسبقا كهيئة الأمم المتحدة، صندوق النقد الدولي البنك الدولي، منظمة التجارة العالمية، مجموعة دول مكافحة الفساد، جامعة الدول العربية، التحالف العالمي من أجل إفريقيا، الإتحاد الإفريقي...، و قد تباينت جهود هذه المنظمات في مكافحة الفساد بين إعداد التقارير، إصدار الاتفاقيات، الإعلانات، إعداد برامج، إعداد أدلة لمكافحة الفساد، إصدار قوانين نموذجية، إعداد خطط و استراتيجيات و من أمثلة ذلك ما يلي:

- القانون العربي النموذجي لمكافحة الفساد الصادر بموجب قرار مجلس وزراء الداخلية العرب،
- الإتفاقية العربية لمكافحة الجريمة المنظمة عبر الحدود العربية،
- اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد التي دخلت حيز التنفيذ في 2005/12/14،
- اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الجريمة عبر الوطنية (اتفاقية باليرمو) المعتمدة بموجب القرار رقم 383/55 في 2000/11/15 و التي دخلت حيز التنفيذ في 2003/09/29 إذ دعت المادة 08 منها الدول الأعضاء إلى تجريم الفساد،
- إعلان الأمم المتحدة رقم 60/51 المؤرخ في 1997/01/28 بشأن الجريمة و الأمن الذي نص في المادة 10 منه على اتفاق الدول الأعضاء على مكافحة الفساد و الرشوة و التعاون الدولي في هذا المجال،
- إعلان الأمم المتحدة لمكافحة الفساد و الرشوة في المعاملات التجارية الصادرة عن الجمعية العامة بالقرار رقم 191/51 المؤرخ في 1997/02/21،
- إعلان فيينا لعام 2000 بشأن الجريمة و العدالة لمواجهة تحديات القرن الحادي و العشرين الذي نص في المادة 15 منه على التزام الدول الأعضاء باتخاذ تدابير دولية مشددة لمكافحة الفساد¹،
- الإتفاقية الجنائية حول الفساد الصادرة عن اللجنة الوزارية لمجلس أوروبا الموقعة بستراسبورغ في 1999/01/27 التي دخلت حيز التنفيذ في 2002/07/01،
- الإتفاقية المدنية حول الفساد الصادرة عن اللجنة الوزارية لمجلس أوروبا الموقعة بستراسبورغ في 1999/11/04 والتي دخلت حيز التنفيذ في 2003/11/01 ،
- اتفاقية البلدان الأمريكية لمكافحة الفساد المبرمة في مارس 1996 و دخلت حيز التنفيذ في 1997/03/06؛
- اتفاقية الإتحاد الإفريقي لمنع و مكافحة الفساد الصادرة في 2003/07²،
- التقارير الصادرة عن منظمة الشفافية الدولية،

¹ عبد القوي بن لطف الله علي جميل، أنماط الفساد و آليات مكافحته في القطاعات الحكومية بالجمهورية اليمنية- دراسة ميدانية على الأجهزة المعنية بمكافحة الفساد، أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2013، ص: 95.

² عبد العالي حاحة، الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، 2012/2013، بسكرة- الجزائر، ص: 42-43.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- قيام صندوق النقد الدولي بتعليق القروض و المساعدات المالية لأية دولة استفحل فيها الفساد كما فعل في كينيا عندما تم تعليق قرض لها عام 1997 نتيجة سوء الإدارة¹،

- وضع البنك الدولي إستراتيجية لمكافحة الفساد تضم أربعة محاور هي: منع كافة أشكال الإحتيال و الفساد في المشروعات الممولة من البنك، تقديم العون للدول النامية لمكافحة الفساد، اعتبار مكافحة الفساد شرطا أساسيا لتقديم خدمات البنك، تقديم العون و الدعم للجهود الدولية لمحاربة الفساد².

و عودة إلى تعريفات الفساد التي وضعتها بعض المنظمات الدولية نجد³ أن صندوق النقد الدولي قد عرفه بأنه: " علاقة الأيدي الطويلة المعتمدة التي تهدف إلى استحصال الفوائد من هذا السلوك، لشخص واحد، أو مجموعة ذات علاقة من الأفراد"، كما عرفته منظمة الشفافية الدولية بأنه: " سوء استعمال الوظيفة في القطاع العام من أجل مكاسب شخصية".

5- التعريف الفقهي: لم يتفق الفقه على تعريف جامع مانع للفساد، و إنما تعددت تعريفاته له نظرا لاختلاف مشارب الفقهاء و حقولهم العلمية؛ و قد نتج عن ذلك ظهور أربعة اتجاهات فقهية معرفة للفساد، حيث يتمثل الإتجاه الأول في الإتجاه القيمي الذي عرف الفساد على أنه إخلال بالقيم و المبادئ الأخلاقية، و عرفه الإتجاه الثاني على أساس أنه تحقيق لمصلحة خاصة، في حين عرفه الإتجاه الثالث على أساس أنه خرق و مخالفة للقوانين و الأنظمة، أما الإتجاه الرابع فقد عرفه على أساس معيار الرأي العام و قسمه إلى ثلاث أنواع أو مستويات هي: أسود، أبيض رمادي⁴، و من أهم التعريفات الفقهية نجد أن هناك من عرف الفساد بأنه: "سلوك عن طريقه يستثمر شخص وظيفة محددة، عامة أو خاصة، يطلب أو يقبل عطية، عرض أو وعد مقابل تنفيذ، تأخير أو إلغاء تنفيذ عقد بينهم، بصفة مباشرة أو غير مباشرة في إطار وظائفه"⁵، أو هو " إنتهاك للقواعد و القوانين المتعمد من أجل تحقيق كسب أو ربح شخصي"⁶، أو هو "نتيجة لفشل المؤسسات مقرون بسوء الأخلاق الفردية"⁷، و من خلال هذه العينة من التعاريف يلاحظ أن الفساد يقوم على جملة من العناصر التي تكون الفعل الفاسد هي:

- شغل الشخص الفاسد لوظيفة عامة أو خاصة،

¹Gilles Favarel- Garrignes , op.cit, p : 277.

² سفيان نعماري، مداخله بعنوان: الإطار الفلسفي و التنظيمي للفساد، الملتقى الوطني حول " حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي و الإداري، مخبر بنوك و إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر، 6-7/05/2012، بسكرة- الجزائر، ص: 11.

³ تغريد داود سليمان بن داود، الفساد الإداري و المالي في العراق و أثره الإقتصادي و الاجتماعي (أسبابه، أنواعه، مظاهره سبل معالجته)، مجلة الغري للعلوم الإقتصادية و الإدارية، جامعة الكوفة، العدد 33، 2015، مجلد 10، العراق، ص: 99.

⁴ عباس زواوي، المرجع السابق، ص: 300-302.

⁵ Luc Retail, corruption et manquement à la probité, منشورة ضمن كتاب مكافحة الفساد، ج 2، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص: 1044.

⁶ عطا الله جليل، مدخل مقترح لمكافحة الفساد في العالم العربي (تجربة الأردن)، ورقة عمل مقدمة في ندوة تطوير العلاقة بين القانونيين و الإداريين في القطاع العام و مكافحة الفساد المالي و الإداري المنعقدة في الرباط بالمغرب، يونيو 2008، و منشورة ضمن بحوث و أوراق المنظمة العربية للتنمية الإدارية و الدراسات العربية المجموعة تحت عنوان " الفساد المالي و الإداري في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، أعمال المؤتمرات، القاهرة، 2009، ص: 343.

⁷ بويرس مليونكوف، مكافحة الفساد: التوجه إلى القطاع الخاص، مركز المشروعات الدولية الخاصة (IPE)، إرشادات عملية لمكافحة الفساد، مارس 2008، متاح على الموقع: www.cipe.org/.../Combating20%Corruption%20toolkit%20Arabic...، ص: 03.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- وجود سلوك منحرف لهذا الشخص يتمثل في الخروج عن القواعد و القوانين و التعليمات و القيم و الأعراف،
- الغرض من السلوك المنحرف هو تحقيق مصلحة خاصة ذاتية أو للغير، قد تكون هذه المصلحة الخاصة مادية بجائزة أموال أو عقارات أو الحصول على امتيازات و غيرها، أو معنوية بكسب ولاء سياسي ...
- وجود أداة أو محل فساد أو إفساد و هي: أموال، منقولات، عقارات أو أي شيء مادي أو معنوي،
- إحداث ضرر بالمصلحة العامة.

و نشير في آخر هذا العنصر إلى أن هناك فرقا بين الفساد و الإفساد رغم وجود تداخل بينهما في بعض الأدوات المستعملة في كل منهما، حيث يتمثل محل التداخل بينهما في أداتي الرشوة و الإبتزاز، المحاباة و استغلال النفوذ السياسي أو الاجتماعي أو غيره، أما الفرق بينهما فيتمثل في كون الإفساد أداة لتأمين الحماية و تفادي الكشف و الملاحقة و لتنفيذ العمليات و تدليل الصعوبات¹، أو هو سياسة تهدف إلى نشر الفساد بين غير الملوئين به بغرض تشويه المجتمع و تدميره و جعل الفساد ظاهرة عادية مقبولة على كافة الأصعدة²، أما الفساد فيكون نتيجة للإفساد من طرف الغير أو نتيجة لدوافع ذاتية أو لعوامل مشجعة عليه تتوافر في البيئة المحيطة بالشخص الفاسد.

2- خصائص الفساد:

- تتعدد خصائص ظاهرة الفساد إذ نجد من بين ما يميزها الخصائص التالية:
- ظاهرة عالمية: حيث تعاني منها كل الدول و المجتمعات على اختلاف ثقافتها و مستوى تقدمها.
- ظاهرة عابرة للحدود الوطنية: إذ أن جرائم الفساد أصبحت لا ترتكب محليا فقط بل امتدت إلى خارج حدود الدولة لتتطال التعامل مع الشركات الأجنبية في إطار الحصول على استثمارات في الدولة أو لإخفاء عائدات جرائم الفساد و غيرها، و هذا يعود لأسباب مختلفة منها تحرير التجارة و تزايد العولمة.
- شمولية الظاهرة: فهي لا تخص قطاعات معينة أو أشخاص أو مجموعات محددة، إضافة إلى شمول آثارها السلبية كل المجالات السياسية، الإقتصادية، الاجتماعية، البيئية و حتى الثقافية.
- ظاهرة ذات طابع سري: إذ يحرص مرتكبوها على إحاطة جرائمهم بجدار من السرية و الكتمان³.
- ظاهرة متعددة الضحايا⁴: و ذلك بحكم آثارها السلبية التي تمس مختلف المجالات، و كذلك بحكم أن محل جريمة الفساد متعدد الأشخاص كمسابقات التوظيف، و ينقسم ضحايا الفساد إلى قسمين:

¹ محمد خليفة المعلا، مداخلة بعنوان: الجريمة المنظمة و الفساد، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، مركز الدراسات و البحوث، قسم الندوات و اللقاءات العلمية، الرياض، يومي 06 - 08 / 10 / 2003، ص: 22.

² عبد القادر عبد الحافظ الشبخلي، مداخلة بعنوان: التدابير القانونية لمكافحة الفساد، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، مركز الدراسات و البحوث، قسم الندوات و اللقاءات العلمية، الرياض، يومي 06 - 08 / 10 / 2003، ص: 02.

³ محمد أنور البصول، المرجع السابق، ص: 20.

⁴ محمد أبو شامة، مداخلة بعنوان: جهاز الضبط الجنائي، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، مركز الدراسات و البحوث، قسم الندوات و اللقاءات العلمية، الرياض، يومي 06 - 08 / 10 / 2003، ص: 01.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- ضحايا غير مباشرين: ويشملون المواطنين المتضررين من انهيار اقتصاد الدولة جراء الفساد المستفحل في الجهاز الحكومي، أو العمال المسرحين...؟
- ضحايا مباشرين: مثل المشاركين المقصيين من مسابقات التوظيف أو المتعهدين المقصيين من المناقصات.
- الارتباط الوثيق للظاهرة بجرائم أخرى: كالجريمة المنظمة، جريمة غسل الأموال، الجرائم الاقتصادية،
- تميز مرتكبوا جرائم الفساد بالخبرة و الحنكة ما يجعلهم غالبا خارج دائرة الاتهام و الإفلات من يد العدالة¹،
- المرونة و التكيف و مسايرة التطورات: أي إيجاد أساليب فساد موازية لكل آليات محاربه أو بمعنى آخر تطور و تكيف آليات عمل الفاسدين مع تغير ظروف المجتمع و ثقافته و كذا بتغير ظروف العمل و بالتطور التكنولوجي،
- ليجعلها بيئة مشجعة لنموه و ترعرعه، كالحروب و الكوارث و الأزمات الاقتصادية و عدم الإنضباط في العمل²،...
- صعوبة محاصرة ظاهرة الفساد نتيجة لتطورها المستمر و التستر عنها،
- تنوع أشكال الفساد و تغيرها بتغير الفترات التاريخية و بتنوع الأمم و ثقافتها و اختلافها،
- الغموض و صعوبة التحديد،
- تباين الوسائل و الأساليب التي يتستر خلفها الفساد، حسب الجهة الممارسة و موقع الوظيفة في الهرم الوظيفي³،
- من أكثر الجرائم إدرازا للمال⁴،
- يتميز بالتغذية الذاتية فبمرور الوقت يتسع نطاقه إلى حد تتعرض فيه الحكومات لمقاومة شديدة للتغلب عليه⁵.

ج- تصنيفات الفساد:

من خلال بحثنا في الدراسات المتعلقة بالفساد وجدنا أن هناك عدة تصنيفات لأنواع الفساد نذكر منها الآتي:

- 1- **حسب النطاق الجغرافي لانتشارها:** يقسم الفساد حسب هذا المعيار إلى ثلاثة أنواع هي:
 - **فساد محلي:** هذا النوع من الفساد يسود داخل الدولة الواحدة دون أن يكون له امتداد خارجي.
 - **فساد إقليمي:** أي أن الفساد يمتد ليشمل أقاليم عدة دول مترابطة مع بعضها البعض إقليمياً⁶.
 - **فساد دولي:** و هو فساد يصل إلى نطاق عالمي يعبر حدود الدول بل و حتى القارات ضمن ما يطلق عليه بـ"العولمة" و تحت مظلة نظام الإقتصاد الحر¹، و غالبا ما يرتبط أصحابه بشركات أجنبية تابعة لدول أخرى، أما عن مظاهر هذا

¹ فارس بن علوش بن بادي السبيعي، دور الشفافية و المساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية، أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010، ص: 62.

² عادل عبد العزيز السن، مكافحة أعمال الرشوة، ورقة عمل مقدمة في ندوة تطوير العلاقة بين القانونيين و الإداريين (القطاع العام و مكافحة الفساد المالي و الإداري)، المنعقدة بالرباط بالمغرب، يونيو 2008، و المنشورة ضمن أوراق المنظمة العربية للتنمية الإدارية و الدراسات العربية المجموعة تحت عنوان: " الفساد الإداري و المالي في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، أعمال المؤتمرات، القاهرة، 2009، ص: 424-425.

³ فارس بن علوش بن بادي السبيعي، المرجع السابق، ص: 62.

⁴ عبد القوي بن لطف الله علي جليل، المرجع السابق، ص: 57.

⁵ نفس المرجع، ص: 58.

⁶ عباس زواوي، المرجع السابق، ص: 306.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

هذا النوع من الفساد فقد يكون في إحدى صورتين²: رشاوى و مدفوعات غير مشروعة في إطار التجارة و المساعدات الأجنبية و تدفقات الإستثمار بين الدول، مزايا تفضيلية في فرص التجارة أو التحيز لصالح اقتراحات استثمارية معينة أو إبعاد بعض العملاء من نطاق المعاملات الدولية.

2- حسب نوع القطاع محل الانتشار: وفقا لهذا المعيار نجد نوعين من الفساد هما:

-فساد القطاع العام أو الحكومي: و هو الشائع، من أسباب انتشاره نجد: إنفراد الجهات الحكومية بخدمات لا تقدم في قطاعات المجتمع الأخرى كخدمات الأمن و الصحة...، تنامي الخبرة المتخصصة للعاملين في الجهاز الحكومي نظرا لتخصصهم في أعمالهم و طول مدة عملهم بالمنصب الذي يشغلونه مما يولد لديهم دافعا لممارسة الفساد بحكم المعلومات التي يمتلكونها و التي يستغلونها لتحقيق مصالحهم، ضمان الاستمرارية في الجهاز الحكومي و هذا يحفز بعض الموظفين على ارتكاب المخالفات لعلمهم بصعوبة فصلهم أو حتى المساس برواتبهم، كما أنه من الصعب على أجهزة الرقابة متابعة سلوكهم³.

-فساد القطاع الخاص: هذا النوع من الفساد يتم من خلال ممارسات غير مشروعة من قبل الشركات العالمية الكبرى التي تلجأ لتقديم مبالغ مالية كأجور منتظمة لكبار الموظفين في الدولة لتسهيل خدماتهم و مصالحهم داخلها⁴. هذا النوع من الفساد سنتطرق له بالتفصيل في الباب الثاني من هذه الدراسة.

3- حسب حجم الفساد: يقسم الفساد حسب هذا المعيار إلى الأنواع التالية:

- فساد صغير: أو أفقي أو تحتي، يعد الأكثر انتشارا، يشمل كل السلوكيات الروتينية المنحرفة المتكررة من قبل الموظفين العموميين في مختلف المستويات الوظيفية الدنيا⁵، أين تكون أجور الموظفين العموميين زهيدة مما يدفعهم للبحث عن مصادر دخل بديلة لإعالة أسرهم، و عادة ما يرتكبه فرد واحد دون تنسيق مع أفراد آخرين، و يكون المقابل المالي فيه بسيطا إلى حد ما، و من أمثله نجد: دفع الرشوة مقابل التعجيل في الحصول على تراخيص بناء أو مزاولة مهنة معينة، و هذا النوع من الرشوة يسمى الرشاوى الطوعية؛ دفع الرشوة مقابل التغاضي عن وثائق ضرورية لإيجازصفقة، و هذا النوع يسمى برشاوى التلئين التي تدفع لكسر تمسك الموظف بالقوانين و اللوائح الناظمة للمعاملات محل الرشوة؛ دفع الرشوة إثر امتناع موظف عن منح تسهيلات باستخدام التهديد أو الوعيد أو بفرض

¹ سفيان نعماري، المرجع السابق، ص: 06.

² نفس المرجع، ص: 06.

³ عبد الرحمن بن أحمد الهيجان، الفساد و أثره في الجهاز الحكومي، مقال منشور ضمن كتاب مكافحة الفساد، ج 2، أكاديمية نايف العربية الأمنية، الرياض، 2003، ص ص: 648-650.

⁴ عباس زواوي، المرجع السابق، ص ص: 306-307.

⁵ نفس المرجع، ص: 307.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

غرامات معينة ما لم تدفع الرشوة، و هذه الرشوة تسمى بالرشوة المبتزّة¹؛ و ما يلاحظ على هذا النوع من الفساد أنه أصبح روتينياً لاعتیاد المواطنين عليه.

-فساد كبير: أو فوقي، و هو الفساد الذي ينتشر في المستويات الوظيفية العليا من خلال الرشاوى و الإتاوات المدفوعة من أجل شراء أسلحة أو ترشيد عطاء و الموافقة عليه لجهة معينة، و يرتكبه رؤساء الدول و الوزراء و كبار المسؤولين في الدولة و هذا بحكم امتلاكهم لشبكة علاقات و مصالح واسعة مع ممثلي الشركات التجارية الاستثمارية الكبرى المحلية و الدولية²، و هو يكلف الدولة مبالغ مالية ضخمة بعكس الفساد الصغير حيث يهدف مرتكبه إلى تحقيق مصالح مادية أو اجتماعية كبيرة، و أهم ما يميز هذا النوع من الفساد مقارنة بسابقه ما يلي: ارتباطه بالنخبة السياسية و كبار المسؤولين في الدولة، وجود وسيط أو وكيل بين المسؤول الحكومي و مقدم الرشوة أو العمولة، ارتباطه بالصفقات الكبيرة في المقاولات (مثل مشاريع البنية التحتية) و تجارة الأسلحة التي تكون مغرية، ارتباطه بالقدرة على التأثير في اتخاذ القرارات والسياسات الوطنية مثل: قرارات إنشاء المشاريع الاقتصادية، إرساء الصفقات...

4- من حيث نوع الإنحرافات: يقسم الفساد حسب هذا المعيار إلى الأنواع التالية:

-الفساد التنظيمي: أو الإداري أو الإنحرافات التنظيمية، و يشمل جميع الإنحرافات الروتينية الصادرة عن الموظف و المتعلقة بالإنضباط و التفاني في العمل، و تكون هذه الإنحرافات صادرة عن الموظف أثناء تأديته لمهام وظيفته أو بمناسبة، و من أمثلة هذا النوع من الفساد و التي ألفناها في مختلف المؤسسات العمومية نجد: عدم التقيد بمواعيد العمل و توقيته، عدم الإلتزام بأوامر الرؤساء، الامتناع عن إنجاز العمل المطلوب منه، التراخي في أداء الواجبات الوظيفية و تأجيل أداؤها، إفشاء أسرار العمل ..

-الفساد السلوكي أو الأخلاقي (إنحرافات سلوكية): يشمل كل السلوكيات و التصرفات المنحرفة و غير الأخلاقية التي يرتكبها الموظف العام و من شأنها التأثير على سمعته و سمعة الوظيفة³؛ و من أبرز هذه السلوكيات المنحرفة و التي انتشرت بشكل خطير في المؤسسات العمومية و الخاصة نجد: المساس بكرامة الوظيفة من خلال ارتكاب فعل محل بالحياء في أماكن العمل، الإستهانة بالأموال العامة، سوء معاملة المستخدمين، تعاطي المخدرات، الإسراف في استعمال الوسائل و العتاد الموضوع تحت يده و إهماله،...

-الفساد المالي (الإنحرافات المالية): اتفق العديد من الفقهاء على تعريفه بأنه: "يتمثل في مجمل الإنحرافات و مخالفة القواعد و الأحكام المالية التي تنظم سير العمل الإداري و المالي في الدولة و مؤسساتها و مخالفة التعليمات الخاصة بأجهزة الرقابة المالية"⁴، و من مظاهره نجد: الرشاوى، الإختلاس، التهرب الضريبي، تخصيص الأراضي لمصالح

¹ سام سليمان دله، إبراهيم علي الهندي، مداخلة بعنوان: الفساد و أثره على الجهاز الحكومي، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، مركز الدراسات و البحوث، قسم الندوات و اللقاءات العلمية، الرياض، يومي 06 - 08 / 10 / 2003، ص: 03.

² عطا الله جليل، المرجع السابق، ص: 341.

³ أسيل علي مزهر، أثر الإبداع في تحقيق الأداء المتميز و الحد من ظاهرة الفساد الإداري: دراسة تحليلية لآراء عينة من مدراء الشركة العامة للصناعات المطاطية/ إطرارات الديوانية/ إطرارات بابل، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، كلية الإدارة و الإقتصاد، جامعة الكوفة، العدد 13، 2009، المجلد 02، العراق، ص: 132.

⁴ سفيان تقماري، المرجع السابق، ص: 05.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

خاصة، إعادة تدوير المعونات الأجنبية للجيوب الخاصة، قروض المجاملة التي تمنح دون ضمانات، عمولات عقود البنية التحتية، تبديد الأموال العامة، الرواتب المدفوعة بلا عمل حقيقي على حشد الأصحاب و المرافقة و الحراسة، إقامة الحفلات الترفيهية، استقدام خبرات أجنبية ذات تكلفة عالية¹...

- **الفساد الجنائي أو الإنحرافات الجنائية:** تتمثل في جملة من الأفعال التي تصنف على أنها جنابة كالرشوة، الإحتلاس، استغلال النفوذ.

5- تصنيف الفساد على أساس العلاقات الفاسدة²:

- **الفساد الكبير:** يشير إلى أعمال النخبة السياسية، حيث يغيرون السياسات الوطنية أو تنفيذ السياسات الوطنية لخدمة مصلحتهم الخاصة.

- **الفساد البيروقراطي:** يشير إلى أعمال الفساد التي يقوم بها البيروقراطيون المعينون في تعاملهم مع رؤسائهم (النخبة السياسية) أو مع الجمهور.

- **الفساد التشريعي:** يشير إلى الطريقة التي يمكن بها التأثير على سلوك التصويت لدى المشرعين.

6- من حيث مجال ممارسة الفساد: يقسم الفساد حسب هذا المعيار إلى الأنواع التالية:

- **الفساد الأخلاقي:** و هذا سبق التطرق إليه في التصنيف السابق.

- **الفساد السياسي:** في بعض الحالات يشير إلى إساءة استعمال السلطة الموكلة من قبل القادة السياسيين، و في حالات أخرى يشير تحديدا إلى الفساد في العمليات السياسية و الإنتخابية، و في كلتا الحالتين لا يؤدي الفساد السياسي فقط إلى سوء تخصيص الموارد و لكنه يفسد أيضا طريقة اتخاذ القرارات³، و قد عرفته منظمة الشفافية الدولية بأنه: "إساءة استعمال سلطة مؤتمنة من قبل مسؤولين سياسيين من أجل مكاسب خاصة بهدف زيادة السلطة أو الثروة، و لا يشترط أن يشمل تبادلا للمال، فقد يتخذ شكل تبادل النفوذ أو منح تفصيل معين"⁴، و من آثاره: الحكم الشمولي الفاسد، فقدان الديمقراطية، سيطرة نظام الحكم على الإقتصاد، تفشي التمييز العنصري، النفاق السياسي، و من أمثله: تحويل أموال مشاريع البنية التحتية لحزبة الحزب.

- **الفساد الوظيفي أو الإداري أو البيروقراطي:** الذي يشير إلى أعمال الفساد الصادرة من البيروقراطيين في تعاملهم مع رؤسائهم أو مع الجمهور⁵، أو هو جميع المخالفات الصادرة عن الموظف أثناء تأديته لمهام وظيفته كالإعتداء على المال العام، الإعفاء من الضريبة أو التخفيض منها لفائدة أشخاص معينين، استغلال المنصب، استغلال وقت العمل لقضاء مصالح شخصية، إفشاء أسرار وظيفية...

¹ غير مصلح، النزاهة و الشفافية و المساءلة في مواجهة الفساد، ط3، مؤسسة أمان - الائتلاف من أجل النزاهة، رام الله - فلسطين، د.س.ن، ص: 32.

²Satish Krishnan and other, op.cit, p: 03-04.

³J.RobinsonWestand other, Astudy guide series on peace and conflict for leaness and classroom instructors: governance, corruption, and conflict, Unites states institute of peace, Washington, D.C, 2010, p: 25.

⁴ محمود محمد معابرة، الفساد الإداري و علاجه في الشريعة الإسلامية - دراسة مقارنة بالقانون الإداري، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان- الأردن، 2011، ص: 80.

⁵Amitabh Ojha and other, op.cit, p:161.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

و تجدر الإشارة هنا إلى أنه بسبب غياب الفصل بين الإدارة و السياسة خاصة في الدول النامية فإن تقسيم الفساد إلى سياسي أو إداري يكون غير واضح و نسبي.¹

-**الفساد الإقتصادي:** و هو الذي يرتكب ضد إقتصاد الدولة و أموالها، و من مظاهره: الحصول على رشوة أو عمولات مقابل تقديم خدمة، أو عرض عقود المشتريات الحكومية أو إنشاء معلومات عن هذه العقود.²

7- **حسب إرتباطه بالمؤسسة (المنظمة):** يوجد نوعان من الفساد في هذا المعيار هما:

-**فساد داخلي:** و هو الذي يمارسه الموظف العام أو الخاص داخل المنظمة التي يعمل بها دون الإشتراك مع طرف أو أطراف خارجية³، و من مظاهره: الإختلاس، الفساد في التعيين، سوء إستغلال عتاد المؤسسة ...

-**فساد خارجي:** هو فساد يمارسه الموظف بالإشتراك مع أطراف خارجية عن المؤسسة و ذلك بالتفاعل بين جانبي عرض و طلب.⁴

8- **حسب الأطراف الممارسين للفساد:** يقوم هذا التصنيف على أساس عدد الأطراف المساهمة أو الممارسة للفساد الذي ينقسم إلى الأنواع التالية:

-**فساد فردي (أحادي الطرف):** يتمثل في النشاطات و السلوكيات المنحرفة التي يمارسها فرد معين لوحده لتحقيق مصالح شخصية⁵ و مثاله: إختلاس مال عام موضوع تحت يد موظف، ...

-**فساد ثنائي الأطراف:** يتمثل في كل النشاطات و السلوكيات المنحرفة التي يمارسها الموظف بالإشتراك مع طرف آخر من أجل تحقيق مصلحة خاصة تهم الطرف الآخر أو كلاهما سواء لنفسيهما أو لصالح الغير، و مثاله: دفع المواطن الرشوة لقاء الحصول على ترخيص أو تسهيل خدمة.

-**فساد نظمي أو تنظيمي (متعدد الأطراف):** يتمثل في النشاطات المنحرفة الممارسة من قبل منظومة أو منظومات فاسدة، تضم مجموعة من أفرادا قد يكونون جميعا من داخل الأجهزة الحكومية المعنية بالفساد أو يكون بعضهم من داخل تلك الأجهزة لكن تربطهم مصالح شخصية معينة مع جهات خارجية.⁶

9- **حسب توفر القصد في ممارسة الفساد:** وفقا لهذا المعيار نجد أن الفساد ينقسم إلى نوعين هما:

-**فساد مقصود:** و هو الفساد الذي يكون مخططا له سلفا و يتعمده الموظف رغم معرفته بأن تصرفه يعد فسادا إلا أنه يمارسه و يخفي العائدات المتأتية عنه قصدا، فهو فساد يمارس عن سابق إصرار و عن سوء نية و مثاله: الإختلاس،

¹ أحمد مصطفى صبيح، المرجع السابق، ص: 41.

² نفس المرجع، ص ص: 81-82.

³ عطاالله جليل، المرجع السابق، ص: 340.

⁴ عطاالله جليل، المرجع السابق، ص: 340.

⁵ أسار فخري عبد اللطيف، أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، السنة الرابعة، العدد 29، يوليو 2006، ص: 07، متاح على الموقع الإلكتروني: www.uluminsania.net، تاريخ الإطلاع: 2016/09/10.

⁶ نفس المرجع، ص: 07.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

طلب الرشوة، إصدار قرارات مضرّة بالمصلحة العامة رغم معرفة الموظف لذلك كالتأشير على إستلام مشروع بناء رغم معرفة الموظف بأن المواد المستعملة مغشوشة و أنه غير مطابق للمعايير ...

-**فساد غير مقصود:** هو الفساد الذي يرتكبه الموظف عن غير قصد و دون سوء نية بل بعفوية نتيجة لعدم كفاءته الوظيفية أو عدم إتقانه لعمله جراء عوامل صحية أو نفسية، عدم توفر الظروف المناسبة للعمل، حصوله على معلومات خاطئة و غير دقيقة و غيرها من العوامل التي تؤثر عليه خلال قيامه بأعمال وظيفية، و مثاله: إتخاذ قرارات خاطئة... و هذا النوع من الفساد لم تجرمه التشريعات الخاصة بمكافحة الفساد.

10- حسب درجة التنظيم: يتنوع الفساد وفقا لهذا المعيار إلى نوعين هما:

-**فساد منظم:** و هو فساد يكون له أطراف منظمين و منضوين تحت لواء مجموعة واحدة، و يتم وفقا لإجراءات و ترتيبات محددة سلفا تعرف من خلالها مقدار الرشوة أو العمولة و آلية دفعها و كيفية إنهاء المعاملة حيث يضمن الطرف العارض للفساد المعاملة و يضمن عدم توقفها¹.

-**فساد عشوائي (غير منظم):** تتعدد خطواته و إجراءاته دون تنسيق مسبق و لا يمكن معرفة في أي مرحلة أو خطوة ضمان إنهاء المعاملة أو ضمان عدم توقفها، و هذا يعرقل سير الأعمال مما يجعل الأثر مضاعفا².

11- حسب السلطة الممارسة للفساد: ينقسم إلى:

-**فساد الطبقة الحاكمة أو السلطة المركزية من رؤساء، وزراء ...**

-**فساد السلطة التشريعية (الفساد التشريعي):** حيث يشير إلى الطريقة أو الدرجة التي يمكن أن يتأثر بها السلوك الإنتخابي للمشرعين³، و هو يؤثر على نوعية القوانين الصادرة عن السلطة التشريعية فهي قد تصدر قوانين تحمي الفساد أو تصادق على قوانين تقدمت بها السلطة التنفيذية تحمي مصالح أشخاص معينين ...

-**فساد أعضاء السلطة القضائية:** من قضاة، هيئات الإدعاء، المحلفين، المحامين، رجال الضبطية القضائية...⁴ و يعد يعد الأخطر كونه يمس بنزاهة القضاء و يحمي الأشخاص الضالعين بالفساد و يضمن إفلاتهم من العدالة، و في المقابل يزعزع ثقة المواطنين في حكومتهم و في قضائهم إضافة إلى زيادة تضرر المتضررين من الفساد.

-**فساد أعضاء السلطة الدينية:** من المفتين و الأئمة، رؤساء الكناس، الباباوات، القساوسة⁵.

¹ عطا الله جليل، المرجع السابق، ص: 342.

² نفس المرجع، ص: 342.

³ Amitabh Ojha and other, op.cit , p : 161.

⁴ عبد الله أحمد المصري، الفساد الإداري (نحو النظرية الإجتماعية في علم الإجتماع الإنحراف و الجريمة (دراسة ميدانية))، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية - مصر، 2011، ص: 68.

⁵ نفس المرجع، ص: 68.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- فساد أعضاء السلطة المحلية: من ولاية، رؤساء البلديات.. و هو من الخطورة بمكان إذ أنه يؤدي إلى خراب البنية التحتية في الدولة، و لعل أبرز مثال على هذا ما نلاحظه في الجزائر و ما تنقله القنوات الإعلامية يوميا عن أمثلة لفساد السلطة المحلية و آثاره.

12- الفساد حسب المتسبب فيه¹:

- فساد سلبي: يمارسه أشخاص يشغلون وظيفة عمومية يسمون "فاسدين".
- فساد إيجابي: يمارسه خواص يسمون مفسدين، و يسمى بالإفساد و هو الفعل الذي يؤدي إلى الفساد.

13- تصنيف منظمة الشفافية الدولية: صنفته إلى نوعين هما:

- الفساد بالقانون: أو ما يعرف بمدفوعات التسهيلات التي تدفع فيها الرشاوى و العمولات للحصول على الأفضلية

في خدمة يقدمها مستلم الرشوة أو العمولة وفقا للقانون²، و يعود هذا الفساد للسلطة التقديرية في إتخاذ القرارات الممنوحة قانونا للموظف الموصوف بالفساد فيبني قراراته على أسس شخصية لا موضوعية.

- الفساد ضد القانون: هو فساد يتضمن دفع رشوة أو عمولة للحصول من الموظف على خدمة ممنوع تقديمها³، كدفع رشوة للقبض على أشخاص أبرياء أو إطلاق سراح سجناء... كما قد يتضمن إستخدام واسطة للحصول عليها، و مثاله: إستخدام شخص وسيط بين الموظف و طالب خدمة من أجل الحصول على وثيقة مزورة كأن يستخرج له وثيقة بعدم العمل لدى مؤسسة سبق له العمل بها.

بعد عرضنا لمختلف أنواع الفساد و تصنيفاته نلاحظ أن هذه الأنواع متداخلة و مترابطة ببعضها البعض فمثلا الفساد الأخلاقي يقودنا إلى أغلب أنواع الفساد بما فيها الفساد الإداري الذي يؤدي بدوره إلى الفساد المالي، كما أن الفساد السياسي هو مزيج بين الفساد الإداري و الفساد المالي يدعمهما المركز السياسي للشخص الموصوف بالفساد و ما يرافقه من ممارسات سياسية فاسدة إذ نجد من بين الممارسات المنحرفة للمشكلة للفساد السياسي و المتداخلة مع الفساد الإداري و المالي: الرشوة، المحسوبية، المحاباة، الإحتلاس، إستغلال المنصب العام، أما الممارسات المنحرفة التي ينفرد بها الفساد السياسي فتتمثل في الرشاوى الإنتخابية و غيرها

د- أسباب انتشار الفساد:

¹Luc Retail, op.cit , p :1044.

¹ بايكر عبد الله الشيخ، مداخلة بعنوان: تفعيل الإتفاقية العربية لمكافحة الفساد 2012، الندوة العلمية حول النزاهة و مكافحة الفساد، قسم الندوات و اللقاءات العلمية مركز الدراسات و البحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، يومي: 03 - 05 / 06 / 2012، ص : 06.

² نفس المرجع، ص : 06 .

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

رغم تشابه ممارسات الفساد في مختلف دول العالم إلا أنه متعدد و تتنوع الأسباب المؤدية إليه و تختلف بحسب البيئة و الظروف الإقتصادية و الإجتماعية و الثقافية و السياسية، بحيث إن أسباب انتشار الفساد في الدول النامية تختلف كثيرا عن أسباب الفساد في الدول المتقدمة بل إن هذه الأخيرة في كثير من الأحيان هي التي تسوق و تحمي الفساد في الدول النامية من خلال كون البعض منها ملاذات آمنة لغسيل عائدات جرائم الفساد، كما أنها تصدر الفساد للدول النامية من خلال الشركات المتعددة الجنسيات، و من الصعوبة بمكان حصر أسباب الفساد إلا أننا سنحاول الوقوف على بعض منها و المتمثلة فيما يلي:

1- الأسباب الإجتماعية و الثقافية: هذه الأسباب و إن كانت ذات أهمية بالغة في مكافحة الفساد إلا أننا سوف نقتصر في دراستها على ذكر أمثلة لها فقط دون الخوض في تفاصيلها، و من أهم هذه الأسباب نجد: النظر إلى الفساد على أنه أمر عادي، الصفات السلبية للشخصية القيادية في المجتمع، الإنقسامات الإجتماعية، ضعف دور الإعلام،....

2- أسباب شخصية للموظف الموصوف بالفساد: و هي أسباب تتعلق بنفسية الموظف التي تلعب دورا هاما في تحديد سلوكه، و لعل من أبرز الأسباب الشخصية و النفسية التي تؤدي إلى الفساد ما يلي: الأنانية و الخوف من المنافسة، غياب الضمير المهني، الجشع و حب المال، حب التفاخر و التعالي بين الناس،...

3- أسباب سياسية: تتمثل في:

- إنعدام نظام سياسي فعال يستند إلى مبدأ الفصل بين السلطات و توزيعها بشكل مناسب أي غياب دولة المؤسسات السياسية و القانونية و الدستورية، و هذا ينجر عنه غياب الحافز الذاتي لمحاربة الفساد تحت وطأة التهديد بالقتل و الإختطاف و التهميش و الإقصاء الوظيفي¹،

- ضعف الممارسة الديمقراطية و حرية المشاركة أو غيابها في الكثير من الأحيان إذ يسهم الإستبداد السياسي في عدة بلدان بشكل مباشر في تنامي ظاهرة الفساد و عندها يفقد النظام السياسي أو المؤسسة السياسية شرعيته في السلطة و تصبح قراراته متسلطة بعيدة عن الشفافية، فضلا عن عدم حرية نشاط مؤسسات المجتمع المدني²،

- قلة الوعي السياسي و عدم معرفة الآليات و النظم الإدارية التي تتم من خلالها ممارسة السلطة و هو أمر يتعلق بعامل الخبرة و الكفاءة لإدارة شؤون الدولة³،

- إعتقاد نظام الحزب الواحد يعد أهم عوامل نمو الفساد أين تغيب وسائل الإعلام المستقلة و الأحزاب المعارضة و تكون كل القرارات بيد الحزب⁴، و في حال تعدد الأحزاب نجد أن دورها ضعيف و غير فاعلة،

¹ سوسن كريم الجبوري، الفساد الإداري و المالي و أهم آثاره الإقتصادية في العراق، مجلة الغري للعلوم الإقتصادية و الإدارية، العراق، كلية الإدارة و الإقتصاد، جامعة الكوفة، العدد 21، 2011، السنة السابعة، العراق، ص: 45 .

² سوسن كريم الجبوري، المرجع السابق، ص: 45 .

³ نفس المرجع، ص: 45 .

⁴J.Robinson West and all, op.cit, p : 10.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- إنعدام الإستقرار السياسي و التغيير المتعاقب لأنظمة الحكم لاسيما التغييرات القسرية الناجمة عن إستخدام العنف أين تنعدم المساءلة و المحاسبة و المراقبة على المال العام لعدم رسوخ مؤسسات الدولة و إنعدام الشفافية في العمليات الحكومية¹، إضافة إلى أن حالة اللاإستقرار التي تشهدها الساحة السياسية تجعل المسؤولين متخوفين على مستقبلهم و هذا يحفزهم على الفساد،
- مرور البلاد بالمرحلة الإنتقالية غير المدروسة و دون تهيئة الظروف لها مسبقا سواء كان التحول من نظام سياسي إلى آخر أو من نظام إقتصادي إلى آخر مما يؤدي إلى فراغ في السلطة كما شهدتها الجزائر، و هذا يعد فرصة كبيرة و أرضا خصبة لنمو و انتشار الفساد و لعل تجربة الجزائر خير دليل على ذلك،
- الحصانة التي يتمتع بها المسؤولون ضد الملاحظة القضائية،
- سيطرة طبقة حاكمة على مقاليد الحكم مثلما يحدث في السعودية،
- تعدد الهيكليات السياسية السائدة في الممارسة السياسية كالطائفية، المذهبية، العشائرية و غيرها من تلك التي تشهدها بعض الدول العربية كالعراق و لبنان،
- عدم وضوح أسس و معايير إختيار المسؤولين الحكوميين،
- تدخل السلطة في دعم أو محاربة بعض المرشحين مما قد يؤدي إلى وصول عناصر فاسدة لمراكز إتخاذ القرار و بالتالي سوف تعرقل هذه العناصر مساعي الإصلاحات في الدولة²،
- تركيز السلطة في يد السلطة التنفيذية و تفويض كل الصلاحيات من تشريع، قضاء و تنفيذ لها،
- ضعف إرادة القادة السياسيين في محاربة الفساد نظرا لإنغماسهم في بعض قضاياها أو لظروف أخرى.

4- الأسباب القانونية و القضائية: نوجز أهمها فيما يلي:

- غياب الحماية الكافية للمبلغين عن جرائم الفساد،
- التسرع في إصدار تشريعات كثيرة تنطوي على عيوب الصياغة القانونية، الشكلية و الموضوعية كالتناقض، الغموض، النقص، و كثرة الثغرات القانونية، كما أن كثرة التعديلات التي تطرأ على التشريعات رغم حدوثها إضافة إلى إختلاف تفسيراتها بين الفقه و القضاء و الإدارة يجعل الحياة القانونية مشوبة بالخلل³،
- غياب قوانين واضحة و ضوابط معلنة تمكن من الرقابة على السلطات السياسية و الإدارية،
- تعقيد قوانين الضريبة و صعوبة فهمها،
- توفر قوانين تحمي كبار المسؤولين و الموظفين من المساءلة، في مقابل غياب قوانين مكافحة الفساد و غياب قوانين توفر الردع الحقيقي و إن وجدت فهي لا تطبق، أو أنها غير قادرة على مواكبة التغييرات الإقتصادية و الإجتماعية المحيطة، أو أنها تتضمن إستثناءات كثيرة في التطبيق تسمح بالكثير من الإجتهاادات و تكييف الحالات وفق الأهواء¹،

¹ أيمن أحمد محمد، الفساد و المساءلة في العراق، و رقة سياسات، مؤسسة فريدريس إيرت للنشر مكتب الأردن و العراق، بغداد - العراق، أيلول 2013، ص: 02 .

² دليل البرلماني العربي لتنفيذ إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، منظمة برلمانيون عرب ضد الفساد، بيروت - لبنان، 2004، ص: 46.

³ عبد القادر عبد الحفاظ الشخيلي، المرجع السابق، ص: 08

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- ضعف تطبيق القانون بشكل عادل و متكافئ، أو عدم إتخاذ أي إجراءات وقائية أو عقابية جادة بحق الفاسدين،
- عدم إستقلالية و نزاهة القضاء و إنعدام الرقابة الشعبية عليه، إلى جانب بطء إجراءات التقاضي و طول مدتها و الضعف في تنفيذ الأحكامالقضائية، إضافة إلى عدم فعالية الإجراءات المساندة و المكملة لعمل المحاكم و القضاة²،
- يضاف إلى ذلك أيضا طول مدة التحقيق في قضايا الفساد مما يساهم في تمييعها،
- الممارسات غير القانونية الصادرة عن بعض المحامين و القضاة أثناء تنفيذ القانون أو السعي لتطبيقه كتطبيق القانون بشكل ملائم و انتقائي يتناسب مع إرادة عناصر الفساد، و هذا يشجع و ينمي ثقافة الإفلات من العقاب.

5- الأسباب الإقتصادية: نلخصها فيما يلي:

- غياب الفعالية الإقتصادية في الدولة ذلك أن أغلب العمليات الإقتصادية هي عبارة عن صفقات تجارية مشبوهة أو ناتجة عن عمليات سمسرة يحتل الفساد المالي فيها حيزا واسعا، و هو ما سينعكس بصورة أو بأخرى على مستوى و بنية الإقتصاد الوطني، إذ ستؤثر هذه العمليات على مدى سير عملية تنفيذ المشاريع و بالتالي على عملية الإنتاج³،
- تدني الأجور مقابل إرتفاع مستوى المعيشة، إلى جانب غياب المعايير العلمية في تحديد الرواتب و الأجور،
- السياسات التنموية المرئجلة غير المدروسة و غير المخطط لها بدقة،
- إتساع الفجوة بين الأغنياء و الفقراء و انتشار البطالة،
- تميز الأسواق بمياكل قانونية غامضة و عدم وجود ضوابط لأسعار السلع و الخدمات،
- المساعدات الخارجية الممنوحة من طرف الدول الكبرى للدول النامية مما يؤدي إلى السيطرة عليها و التأثير في قراراتها السياسية و الإقتصادية بما يخدم مصالح الدول الكبرى⁴،
- العولمة الإقتصادية التي ساهمت في نشوء نظام إقتصادي و مالي ذو طبيعة دولية و الذي تلعب فيه الشركات المتعددة الجنسيات دورها في انتشار الفساد كإستخدام فواتير و شهادات ذات صلاحية زائفة، المبالغة في تقدير عقود الإستثمار و مصادر التجهيز، تمويل الأحزاب السياسية لتمويل الحملات الإنتخابية و هذا خدمة لمصالح مستقبلية⁵،
- خصخصة القطاع العام دون وجود إستراتيجية مخططة و مدروسة،
- إحتكار بعض تراخيص العمل الإقتصادي الحيوي من قبل قلة محتكرة ذات نفوذ سياسي و ليس على أساس القدرة على الأداء الإقتصادي الأفضل و المتميز، إضافة إلى إنعدام المنافسة الشريفة و النزيهة،

¹ حسين هادي عنبزة، أحمد ماهر محمد علي، دور المعايير المحاسبية في الحد من الفساد الإداري و المالي، مجلة مركز دراسات الكوفة، مركز دراسات الكوفة، جامعة الكوفة، العدد 32، 2014، المجلد 01، ص: 148 .

² دليل البرلماني العربي لتفعيل إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، المرجع السابق، ص: 47.

³ سوسن كريم الجبوري، المرجع السابق، ص: 45 .

⁴ عبد القوي بن لطف الله جميل، المرجع السابق، ص: 64 .

⁵ بايكر عبد الله الشيخ، المرجع السابق، ص: 447.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- ضعف إلتزام بعض مجالس الإدارة أو الإدارات التنفيذية لبعض شركات القطاع الخاص بمبادئ الشفافية و الإدارة السليمة تجاه مساهميها بشكل خاص و المجتمع بشكل عام¹،
- الأزمات الاقتصادية بسبب الحروب و الكوارث و التي تؤدي إلى قلة عرض السلع و الخدمات مقابل تزايد الطلب عليها و ما يستتبع ذلك من ظهور للسوق السوداء، التحايل، الرشوة...²،
- التزاوج بين السياسة و الإقتصاد أدى إلى التوسع في الإقراض المصرفي بلا ضوابط حتى تضخمت مديونيات القطاع الخاص و هروب الكثير من رجال الأعمال إلى الخارج و عجز آخرين عن سداد ديونهم³،
- الربيع الإقتصادي: الذي له عدة مصادر منها:

- الإيجار و الإعانات الحكومية⁴،
- السياسات الحمائية المنصبة على الصناعات المحلية و التي تساهم في رعاية الفساد من خلال القيود المفروضة على الإستيراد مما يجعل تراخيص الإستيراد عملاً مربحاً بدرجة كبيرة، و من خلال أيضا خلق مراكز شبه إحتكارية للصناعات الوطنية البديلة للإستيراد فيصبح من مصلحة المنتجين المحليين إفساد المسؤولين الحكوميين المعنيين بالأمر من أجل الإستمرار في عملية الحماية للتخلص من/أو تقليل المنافسة الخارجية⁵،
- العائدات الكبيرة للمواد الخام مثل البترول و المعادن و غيرها،
- التحكم في الأسعار: إذ أن إنخفاض أسعار السلع عن سعر السوق لأغراض إجتماعية أو سياسية من شأنه خلق حوافز للأفراد لرشوة المسؤولين و ذلك للحفاظ على تدفق هذه السلع أو للحصول على نصيب غير عادل منها⁶،
- عدم التحكم في النفقات و إرتفاع التكلفة الإقتصادية للخدمات.

6- الأسباب الإدارية: متعددة و خطيرة و متجذرة في مختلف الإدارات و لعل أهمها و أبرزها ما يلي:

- قصور أو عدم ملاءمة الهيكل التنظيمي، نتيجة تصميمه بحجم يزيد أو ينقص عن الحجم الحقيقي لمسؤوليات الدولة دون مراعاة الأسس و المقومات التنظيمية السليمة في ذلك مما ينجر عنه تداخل و تضارب و إزدواجية في المهام و الإختصاصات الوظيفية بين الأجهزة و داخل الجهاز الإداري الواحد و صعوبة تحديد المسؤولية و المراقبة مما يسفر أيضا عن التهرب من المسؤوليات،

¹ دليل البرلماني العربي في تفعيل إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، المرجع السابق، ص : 47 .

² عادل عبد العزيز السن، المرجع السابق، ص : 433، 434 .

³ عطالله خليل، المرجع السابق، ص : 34 .

⁴Janshed J. Mistry, Abu Jala, An empirical analysis of the relationship between e-government and corruption, the international Journal of digital accounting research, vol 12, 2012, p: 149.

⁵ هاشم الشمري، إيثار الفتلي، الفساد الإداري و المالي و آثاره الإقتصادية و الإجتماعية، ط1، دار البازوري للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2001، ص : 39 .

⁶ نفس المرجع السابق، ص: 39.

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- عدم وضوح السياسات العامة و تناقض التوقعات مع الواقع،
- ضعف أجهزة الرقابة و عدم فعاليتها نظرا لعدم إستقلاليتها و انغماس أعضائها في بعض قضايا الفساد،
- تخلف القيادات و عدم كفاءتها و ضعف تأثيرها على العاملين،
- التضخم الوظيفي، إنخفاض مستوى الأداء، تعدد الأجهزة الإدارية و اتسامها بالإزدواجية ما يؤدي إلى تعقيد الإجراءات، إضعاف الإتصال مع الجمهور و هدر أموال الدولة؛ و يعود سبب هذا التضخم إلى سياسات التوظيف العشوائي المنتهجة التي تؤمن إستيعاب مخرجات التعليم حتى كادت أن تكون الوظيفة العامة جزءا من نظام الإعاشة في بعض الدول، و منهجية إيديولوجية في دول أخرى، كما يعود أيضا للكيفية المتبعة في إنشاء الهيئات و المؤسسات العامة، إضافة إلى معالجة الخلافات السياسية عن طريق الترتيبات الوظيفية، هذا إلى جانب المركزية المفرطة¹،
- عدم الإهتمام بالعميل إذ أنه ليس من صلب إهتمامات الإدارة، كما أن تكون العلاقة مباشرة بين العميل و الموظف العمومي مما يفتح باب الفساد في ظل توافر عوامل إدارية أخرى مساعدة،
- ضعف تدريب الموظفين و عدم انتظامه و في بعض الأحيان غيابه تماما،
- تسييس موظفي الجهاز الإداري المحلي مما أدى إلى ضعف اهتمامهم بتنمية قدراتهم و معارفهم الإدارية²،
- الإعتماد على إستيراد الحلول و النماذج دون تكييفها مع ظروف البيئة بكل جوانبها،
- إنعدام الشفافية في المعلومات و المعاملات الحكومية و غياب المساءلة مما أدى إلى إخفاء حقيقة الإخفاقات و عدم الإعتراف بالمشكلات أمام الرأي العام، و إعداد تقارير بتحقيق الأهداف و في الواقع تحقيق جزء منها فقط،
- إنعدام أو ضعف أخلاقيات الوظيفة و غياب مدونات السلوك في الوظيفة العامة،
- الجمع بين الوظيفة العامة و العمل السياسي أو العمل التجاري إما بصورة مباشرة أو عن طريق الأقارب و الشركاء، مما يخلق حالة تضارب المصالح³،
- غياب إجراءات عمل نمطية مكتوبة و واضحة في العمل الحكومي و غياب الوصف الوظيفي لمهام الموظفين أيضا، و الجهل بالأنظمة و القوانين و قواعد العمل من قبل الموظفين و المراجعين⁴،
- السلطات التقديرية الممنوحة لبعض الموظفين مما يشجع على المزاجية في إتخاذ القرارات و إحتكار السلطة،
- التساوي في التعويضات المالية و المزايا الوظيفية دون مراعاة أداء الموظف⁵،
- بطء و تعقيد إجراءات الحصول على المعاملات الحكومية و طول مدتها،
- غياب توعية الموظفين بمبادئ النزاهة و تجنب الممارسات الفاسدة،

¹ محمد علي قحطان، مداخلة بعنوان: الفساد و أثره على الجهاز الحكومي، المؤتمر العربي الدول لمكافحة الفساد، مركز الدراسات و البحوث، الرياض، 2003/10/26، ص: 5.

² عبد القادر عيان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر- دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس - العاصمة، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د في علم الاجتماع، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة محمد خيضر، 2014/2015، بسكرة- الجزائر، ص 66 .

³ دليل البرلماني العربي في تفعيل إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، المرجع السابق، ص : 48 .

⁴ نفس المرجع، ص : 47 .

⁵ دليل البرلماني العربي في تفعيل إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، المرجع السابق، ص : 47 .

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- تغلغل العناصر المحترفة و المتمرسه في الفساد و الإفساد في كل المستويات الإدارية،
- عدم الإعتماد على المعايير العلمية و الكفاءة المهنية في إختيار العاملين لاسيما القياديين منهم و عدم تفعيل مبدأ تكافؤ الفرص بين المواطنين،
- بروز و تفعيل أنظمة إتصالات متعددة غير رسمية مقابل إختفاء الهيكل التنظيمي و أنظمة الإتصالات الرسمية،
- إنفراد القطاع العام بخدمات لا تقدم في قطاعات المجتمع الأخرى،
- تنامي الخبرة المتخصصة للعاملين نتيجة طول بقائهم في الوظيفة دون تدوير مما يولد لديهم دافعا على ممارسة الفساد بحكم المعلومات التي يمتلكونها، كما أن التدوير السريع يدفعهم لإستغلال المنصب فيجب أن تكون هناك مدة محددة و مدروسة بدقة للتدوير،
- غياب التنسيق بين الأجهزة الحكومية مما يفرز قرارات حكومية متناقضة أو صعبة التحقيق مما يشجع بعض الموظفين على إستغلال هذا الخلل في التنسيق لتحقيق مصالحهم الخاصة¹،
- عدم تفعيل مبدأ الثواب و العقاب في ممارسة الوظيفة، إلى جانب ضعف الأنظمة العقابية و عدم فعاليتها،
- ضعف العمل الجماعي، و إنعدام روح المبادرة و الابتكار،
- تخلف الأدوات الإدارية مما يسبب تراكم و تأخر إنجاز المعاملات و عرقلة تنفيذ الخطط في موعدها،
- قلة عدد الموظفين العاملين بالإدارة المالية و المحاسبة مقارنة بحجم الأعمال و المهام الملقاة على عاتقهم مما يسهم في كثرة الأخطاء المحاسبية و إستغلال هذا الوضع لتمير حالات الفساد²،
- عدم وجود إتفاق جماعي على معيار القيم إذ أن الموظف يوضع أمام تنازع في الولاءات و القيم، ففي الوقت الذي تطالبه النظم و القيم البيروقراطية بالحياد و الموضوعية عند القيام بأعمال وظيفته نجد في الجانب الآخر أن القيم التقليدية الإجتماعية تطالبه بمساعدة أقرانه و أصدقائه و ذوي عشيرته أو طائفته أو حزبه أو بلده و الولاء لهم و تعتبر هذه القيم بمثابة واجب و التزام عليه تجاههم³،
- عدم إعتماد تطبيق نظرية الإدارة العلمية في المؤسسات العامة خاصة في الدول العربية و النامية و يتجلى ذلك من خلال: تنويع إجتماعات العمل بقرارات و تصورات غير مستندة إلى معايير علمية، تملص غالبية الموظفين من العمل و إحالته إلى غيرهم من أجل التفرغ لأغراض شخصية،
- تجاهل دور المجالس الشعبية المحلية في حل قضايا أساسية مثل: البطالة، تنظيم الأسرة، حماية البيئة، محو الأمية...⁴،
- التأخير في المدفوعات النقدية للموظفين بما في ذلك الرواتب،
- تعدد الموازنات المكونة للموازنة العامة للدولة من موازنة البرلمان، رئاسة الجمهورية، رئاسة الوزراء و غيرها إضافة إلى الموازنات السرية التي لا تخضع لرقابة البرلمان و غير المدونة في الميزانية العامة للدولة¹،

¹ عبد الرحمن بن أحمد الهيجان، المرجع السابق، ص : 553 .

² أسيل علي مزهر، المرجع السابق، ص : 133 .

³ سام سليمان دله، المرجع السابق، ص ص : 4-5 .

⁴ عبد القادر عبان، المرجع السابق، ص : 67 .

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

- عدم وضوح التقارير المالية و غير المالية (تقارير الأداء) التي تفصح عن مدى كفاية و فعالية الأداء الحكومية في إستغلال الموارد المالية العامة أفضل إستغلال،
 - عدم توفير التقارير البيانية و الإحصائية عن الموجودات الثابتة و المطلوبات طويلة الأجل كالأراضي و المباني و إبعادها عن الأجهزة الرقابية.
- هناك من يلخص أهم الأسباب الإدارية لانتشار الفساد في الصيغة التالية²:
- الفساد = (الإحتكار + حرية التصرف) - (المحاسبة + النزاهة + الشفافية)

هـ- آثار الفساد:

هناك آثار وخيمة للفساد على الفرد و المجتمع و الدولة ككل، و هي متنوعة بتنوع المجالات و القطاعات التي ينتشر فيها الفساد و بتنوع أسبابه.

1- الآثار الاجتماعية: تتمثل في زعزعة القيم الأخلاقية القائمة على الصدق، الأمانة، العدل، المساواة و غيرها، انتشار الجرائم بسبب غياب القيم و الشعور بالظلم، تدني مستوى المعيشة و انتشار الفقر و الجهل و نقص المعرفة بالحقوق الفردية، و زيادة حجم المجموعات المهمشة، انتشار بعض الآفات الخطيرة على المجتمع كالمخدرات و الإرهاب و الإتجار بالأعضاء البشرية نظرا لإستغلال بعض المنظمات المنحرفة للظروف التي يخلقها الفساد من فقر و تهميش و غيرها و توفيرها لبعض إحتياجات و مطالب أبناء المجتمعات الفقيرة مقابل تنفيذ أهدافها المقيتة³، فقدان هيبة القانون في المجتمع و تصبح مخالفته هي الأصل و إحترامه هو الإستثناء.

2- الآثار السياسية: تتمثل في تحكّم المصالح الشخصية في القرارات التي تتخذها الحكومة و إن كانت مهمة و مصيرية⁴، الإضرار بسمعة الدولة في المجتمع الدولي مما يؤثر على علاقاتها الخارجية و مشاركتها في القضايا العالمية، تدني مستوى المشاركة السياسية للمواطنين لعدم إقتناعهم بنزاهة المسؤولين و عدم ثقتهم بالحكومة و مؤسساتها، ضعف النظام السياسي و ضعف بنيته الديمقراطية.

3 - الآثار الاقتصادية: عموما تتمثل في تباطؤ نمو الإقتصاد الوطني نتيجة لما يلي: عرقلة خطط و برامج التنمية إذ تتحول معظم الأموال المخصصة لتلك البرامج لمصلحة أشخاص معينين، تحديد حجم وجودة الإستثمار، و الحد من إمكانات نقل التكنولوجيا و المهارات، إضعاف مستوى الخدمات في البنية التحتية بسبب الرشاوى و الإختلاسات التي تحد من الموارد المخصصة للإستثمار في هذه المجالات و تؤثر في توجيهها بالشكل السليم⁵، هجرة أصحاب الأموال و الكفاءات إلى الخارج نظرا لغياب التقدير و نظرا لتدني مستويات المنافسة و الإبتكار، إرتفاع تكلفة

¹ حسين هادي عنيزة، أحمد ماهر محمد علي، المرجع السابق، ص : 150.

²Note pratique du UNDP, la lutte contre la corruption, 02/2004 , p :03, site web : www.undp.org.

³ عبد الرحمن بن أحمد الهيجان، المرجع السابق، ص : 566 .

⁴ أحمد أبودية، الفساد و طرق مكافحته، ط1، منشورات الإئتلاف من أجل النزاهة و المساءلة - أمان، القدس - فلسطين، 2004، ص ص : 6-7 .

⁵ حسين هادي عنيزة، أحمد ماهر محمد علي، المرجع السابق، ص : 158 .

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

المعاملات و الخدمات و قلة جودتها، نقص فرص العمل و انتشار البطالة، و تراجع الإنتاجية، التقليل من عائدات الضرائب عن طريق التهرب و تنشيط إقتصاد الظل، تبديد الموارد القومية للبلد كالبترول، الغاز.. و تهميش إسهامها في التنمية الإقتصادية، و سوء توزيع الدخل و الثروة، تغيير المعايير التي تحكم العقود و تقليل أهميتها (التكلفة، الجودة، موعد التسليم) ليصبح المكسب الشخصي للمسؤولين عاملا مهما في إبرام العقود.

4- الآثار الإدارية¹: تتمثل في إنعدام المهنية في العمل و انتشار عدم المسؤولية و النوايا السلبية لدى الموظفين، تحويل التخطيط إلى عملية صورية نظرا لعدم قيامه على أسس علمية، و الانفصام بين أجهزة التخطيط و الأجهزة المالية، إلى جانب مقاومة الكثير من متخذي القرار للخطط كونها تمثل قيودا يمكن أن يحاسبوا على أساسها، الحد من فاعلية نتائج جهود التنظيم الإداري من خلال مقاومة التغيير و الإصلاح الإداري، الإنحراف بمقاصد القرار عن المصلحة العامة في سبيل تحقيق مصالح خاصة لجماعات الضغط التي تمتلك معلومات دقيقة عن المشاريع في الجهاز الحكومي، نظرا كذلك لقدرتها على بناء شبكة علاقات غير رسمية و تمكنها من إقناع متخذي القرار بمطالب و رغبات خاصة لتحقيقها غالبا ما تكون متعارضة مع المصلحة العامة، إعاقة جهود الرقابة عن طريق عدم تزويد الأجهزة الرقابية بالتقارير المطلوبة عن سير العمل أو تزويدها بتقارير وهمية، أو عن طريق تسليط الرقابة و توجيهها نحو موظفين و مواطنين هم أنفسهم ضحايا للفساد و ليسوا محركين له.

ثانيا - أثر الفساد على أداء الحكومة الإلكترونية

تتجلى مظاهر تأثير الفساد على الحكومة الإلكترونية في مختلف مراحل تطبيقها فيما يلي:

أ- في مرحلة ما قبل التنفيذ: السؤال المطروح هنا هو هل سيسمح أصحاب المصالح و النفوذ بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية؟ و الجواب هو أكيد أنه سوف تكون هناك مقاومة قوية للتغيير، ففي هذه المرحلة نجد أن الفساد قد يقضي على مشروع الحكومة الإلكترونية في المهد و ذلك من خلال مقاومة أصحاب المصالح للمشروع خوفا على مصالحهم، إذ يسهم هؤلاء في عدم نجاح أو تفصيل مشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية مع ما يتلاءم ومصالحهم بغية المحافظة على استمرارية المصالح و الامتيازات القائمة و اعتقادهم بأن تطبيق هذا المشروع لغير مصالحهم المادية و لا المعنوية، و تعود هذه المقاومة إلى نقص التوعية بأهمية هذا المشروع، لذلك يجب أن تكون طرق و وسائل تطبيق برنامج التوعية في الإدارات العمومية فعالة، كما يجب إيجاد "مناخ إيجابي ملائم للتغيير من خلال التدريب الجيد و الملائم و مكافأة الموظفين الداعمين لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بالتفوق في مهامهم الجديدة بواسطة حوافز مناسبة"²، و لا شك أن إدراك الموظفين بما فيهم أصحاب المصالح لمزايا الحكومة الإلكترونية سيسهم بشكل كبير في تفعيل استراتيجيات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

¹ عبد الرحمن أحمد الهيجان، المرجع السابق، ص: 556-568 .

² محمد نور بن ياسين فطاني، عصام بن يحيى الفيلاي، المرجع السابق، ص: 53 .

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إلى جانب ذلك نجد أن الحكومة الإلكترونية تتطلب زيادة التخصص الوظيفي إذ أن موظفي الحكومة الإلكترونية يتمتعون بمؤهلات وخبرة علمية في مجال تقنية المعلومات بحيث نجد منهم مشغلي الحاسب الآلي، المبرمجين، موظفي أمن الشبكات¹، إضافة إلى الموظفين المتخصصين في مختلف المجالات، لكن الفساد هنا يظهر من خلال إجراءات التوظيف واختيار الموظفين بحيث لا يمكن القضاء على المحسوبية والمحاباة في هذا المجال لعدم وجود ضمانات لذلك، كما أنه يمكن لموظفي أمن الشبكات عدم توفير نظام أمن معلوماتي فعال أو إدراج أجهزة أو أنظمة تجسس و هذا أثناء تصميم موقع الحكومة الإلكترونية.

ب- في مرحلة ما بعد التنفيذ: يؤثر الفساد في هذه المرحلة على الحكومة الإلكترونية من خلال بطء تنفيذها وعدم النجاح في تطبيقها، و تتجلى مظاهره فيما يلي:

- على مستوى الأمن المعلوماتي: يساهم الأمن المعلوماتي بشكل كبير في مكافحة الفساد و ذلك من خلال صعوبة اختراق نظام المعلومات المستهدف بحيث تتجسد الصعوبة في إحدى الحالات التالية: يكون الإختراق مرهقا للقائم به و مكلفا، يستغرق وقتا طويلا للنجاح، يسهل اكتشاف محاولة الإختراق قبل النجاح أو بعده²، لكن إنعدام الأمن المعلوماتي في كثير من الأحيان يعتبر أهم عائق يقف أمام نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية و هذا يعود لإدراك أصحاب المصالح لأهميته لذلك يتعمدون تغييره.

- على مستوى التوظيف: يعتمد التوظيف كما سبق ذكره في ظل الحكومة الإلكترونية على المؤهلات والخبرات العلمية في مجال تقنية المعلومات و ليس فقط شروط المؤهل العلمي المناسب و اللازم لشغل الوظيفة و حسن السيرة و غيرها من الشروط، إذ أن الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى موظفين متخصصين في المعلوماتية، فغالبا ما يستعان بموظفين سبق فصلهم كخبراء في مجال المعلوماتية و كذلك الأشخاص ذوي الكفاءة في مجال الحاسب الآلي و تطبيقاته و نبوغهم فيه³، لكن هذه الخبرة و التخصص قد تتحول إلى عامل سلبي على نجاح الحكومة الإلكترونية بحيث إنه قد يتحول هؤلاء إلى قراصنة (هاكرز) بحثا عن مصادر دخل أخرى كتسريب معلومات حساسة باختراق أنظمة تحتوي عليها إلى أطراف خارجية لقاء مقابل مادي⁴. و هذا نتيجة لعدم توفر الأجور و الحوافز المناسبة.

- على مستوى المعاملات الإلكترونية: تركز الحكومة الإلكترونية في تقديم خدماتها للشركاء على المعاملات الإلكترونية عبر بوابتها و التي يفترض فيها ضمان سرية المعلومات المتاحة و دقتها و مصداقيتها خاصة تلك المتعلقة بالعقود الإلكترونية و التجارة الإلكترونية، إلا أننا نجد أن هذه المعاملات يشوبها بعض من مظاهر الفساد التي نذكر منها غياب الأمن و الحماية لكثير من المعاملات كإفشاء معلومات سرية و خاصة، الإتلاف المعلوماتي، احتمال

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص: 87 .

² طارق ابراهيم الدسوقي عطية، الأمن المعلوماتي (النظام القانوني للحماية المعلوماتية)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2009، ص: 515 .

³ عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص: 87، 88 .

⁴ عباس زبون عبيد العبودي، المرجع السابق، ص : 09 .

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الإحتيال برفع السعر مثلاً أو تزوير المعطيات أو تزوير التوقيع الإلكتروني أو إضافة تكاليف إضافية و غيرها¹، لذلك يجب اتخاذ الإجراءات المناسبة لضبط و تنظيم المعاملات الإلكترونية للحد من هذه الظاهرة.

نخلص في آخر هذا المطلب إلى تعدد العوائق التي تعرقل سير تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية بين التحديات التقنية، القانونية، الإدارية، الإقتصادية، الإجتماعية و الثقافية مع تفاوت في خطورتها على المشروع، لكن العائق الأخطر بينها كان الفساد الذي له آثار بالغة الخطورة ليس فقط على مشروع الحكومة الإلكترونية بل على الإقتصاد الوطني ككل و على المجتمع.

خلاصة الفصل الثاني:

كخلاصة لهذا الفصل نجد أن عصرة الحكومة تتم عبر مرحلتين أساسيتين هما المرحلة التحضيرية للتحويل إلى الشكل الإلكتروني و المرحلة التنفيذية و كل مرحلة منهما تتخللها مراحل تنفيذ وفقها، ففي المرحلة التحضيرية نجدها تتجزأ إلى مرحلتين هما مرحلة التهيئة القاعدية للمشروع و المرحلة الإنتقالية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، أما المرحلة التنفيذية فتتكون من خمسة مراحل هي: مرحلة النشر و الترويج، التفاعل و التواصل، التعامل الإلكتروني، التكامل و مرحلة النضج، لكن تحقيق هذه المراحل يحتاج إلى توفير عدة مقومات و متطلبات يحتاجها المشروع لنجاحه، و هذا إلى جانب القضاء على التحديات المختلفة التي تقف أمام التنفيذ الناجح للمشروع و تفاوت خطورتها عليه، لكن العائق الأخطر بينها كان الفساد الذي له آثار بالغة الخطورة ليس فقط على مشروع الحكومة الإلكترونية بل له آثار مختلفة الجوانب على مختلف المشاريع.

¹ علاء فرج الطاهر، المرجع السابق، ص: 144، 145، 146.

خلاصة الباب الأول

تطرقنا خلال هذا الباب إلى الإطار العام لنظام الحكومة الإلكترونية حيث عرضنا فيه لمدلول الحكومة الإلكترونية و تصنيفاتها فضلا عن مراحل تطبيقها فكانت أهم محطات دراسة ذلك تتلخص في وجود تعريفات مضيققة و أخرى موسعة لمفهوم الحكومة الإلكترونية انضوت تحت لواء ثلاث مدارس منظرة لهذا المفهوم، و قد كان لهذا المفهوم الحديث الكثير من المميزات التي ميزته عن الحكومة التقليدية، منحته عديد المزايا التي تكسبه أهمية بالغة و منها جودة الخدمات الحكومية، لكن ذلك لا يعني خلوه من الكثير من السلبيات و التي تطرقنا لها في سياق هذا الباب و التي كان أهمها: مشكلة التفكك الاجتماعي و التبعية للخارج و غيرها، إضافة إلى تطرقنا لأهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية التي تنقسم إلى أهداف عامة مشتركة بين الدول و أخرى خاصة تتحكم فيها البيئة الداخلية للدول، هذا إلى جانب تشكل الحكومة الإلكترونية من أربعة عناصر مكونة لها مكملة لبعضها البعض و هي العنصر المادي، البشري، الخدمي و العنصر التشريعي، كما أن التقدم التكنولوجي لم يفرز فقط الحكومة الإلكترونية كمفهوم جديد لوحده إنما ظهرت معه عدة مفاهيم أخرى لها علاقة بالحكومة الإلكترونية تختلف بين التكامل و الجزئية.

فضلا عن ذلك خالصنا إلى وجود تصنيفات للحكومة الإلكترونية تناولت عدة حيثيات تنوعت من خلالها الحكومة الإلكترونية إلى أنواع مختلفة فتنوعت من حيث الطرف المستفيد من الخدمة (نوع العميل) إلى خمسة أنواع: الحكومة الإلكترونية إلى المواطن، إلى قطاع الأعمال، إلى الموظفين و إلى المؤسسات اللاربحية؛ و من حيث درجة التفاعل تنوعت إلى حكومة إلكترونية معلوماتية، تفاعلية، متكاملة و ناضجة؛ في حين تنوعت من حيث النطاق الجغرافي للخدمات إلى حكومة إلكترونية محلية، حكومة إلكترونية للدولة و حكومة إلكترونية إقليمية؛ أما من حيث وسائل الاتصال المستخدمة فتتنوع إلى: حكومة إلكترونية بدائية، حكومة إلكترونية شبكية و حكومة إلكترونية نقالة

الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

أو عبر الموبايل؛ و آخر تصنيف كان حسب درجة الذكاء الذي تنوعت من خلاله إلى حكومة إلكترونية عادية و أخرى ذكية؛ وكان لكل نوع خصائصه و مميزاته و إيجابياته و سلبياته و معوقاته.

علاوة على ذلك تطرقنا في الفصل الثاني من هذا الباب إلى مراحل عصرنة الحكومة التي تتم عبر مرحلتين أساسيتين هما المرحلة التحضيرية للتحويل إلى الشكل الإلكتروني و المرحلة التنفيذية و كل مرحلة منهما تتخللها مراحل تنفيذ وفقها، ففي المرحلة التحضيرية نجدها تنجزاً إلى مرحلتين هما مرحلة التهيئة القاعدية للمشروع و المرحلة الإنتقالية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، أما المرحلة التنفيذية فتتكون من خمسة مراحل هي: مرحلة النشر و الترويج، التفاعل و التواصل، التعامل الإلكتروني، التكامل و مرحلة النضج، لكن هذه المراحل تتخللها عدة عوائق و تحديات كان أخطرها الفساد الذي له آثار بالغة الخطورة ليس فقط على مشروع الحكومة الإلكترونية بل له آثار مختلفة الجوانب شهدتنا الأمم منذ عصور قديمة، و هذا كان دافعا للدول للبحث عن وسائل للوقاية منه و مكافحته على مر التاريخ مما نتج عنه ظهور عدة آليات تحقق ذلك منها الحكومة الإلكترونية لما لها من المقومات التي بينها خلال هذا الباب فكيف تتم مكافحة الفساد في ظل هذا النظام؟ هذا ما سنتعرف عليه في الباب الثاني.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

تمهيد

لقد أصبح الفساد في الكثير من الدول يشكل القاعدة لا الإستثناء و أحد أدوات الحكم و الإدارة و هذا إن دل على شيء فإنما يدل على حجم الظاهرة و مدى إستقلالها، لكن هذا لا يعني أن معالجتها مستحيلة رغم أن عديد الدول حاولت ذلك و باءت بالفشل ما عدا بعض الجهود التي كلل أصحابها بالنجاح و التي تعد على الأصابع مثل هونكونج، فنلندا و سنغافورة، و تعود أهم أسباب فشل جهود مكافحة الفساد حسب المستشار الدولي في مكافحة الفساد "برتراند دوسيفيل" إلى ما يلي¹:

- انتهاج سياسة القمع و الردع وحدها لكن هذه السياسة كانت دون جدوى،
- الخلط بين الحكامة و محاربة الفساد و قد أوضح البنك الدولي أنهما لا يعينان نفس الشيء و ذلك أن مكافحة الفساد تعنى بالحفاظ على بعض القيم، في حين أن الحكامة تعنى بكيفية تسيير الأمور،
- غياب إستراتيجية مكافحة الفساد: إذ أن الإستراتيجيات الموضوعة في عديد من البلدان ليست سوى مجرد قائمة طويلة من الأنشطة التي تتوخى في معظمها تحسين الحكامة، في حين أن الإستراتيجيات الفعلية لمكافحة الفساد تتسم بالخصائص التالية: البساطة، التوافق مع طبيعة و ثقافة البيئة المحلية دون التخلي عن المبادئ الدولية الأساسية لمحاربة الفساد المنصوص عليها في مختلف الإتفاقيات الدولية، الشمولية فهي تستدعي تطبيق قوانين مكافحة الفساد على كل فرد و في كل قطاع و بإشراك كل الأطراف في المجتمع، الوضوح أي أن أهدافها واضحة، التماسك حيث يظهر تماسكها من خلال ضرورة تطبيق عناصر الإستراتيجية الثلاثة (و هي: الردع، الوقاية، التربية و دعم المجتمع) بالتنسيق فيما بينها و بدعم بعضها البعض، كما تستمد تماسكها أيضا من وضوح الهدف العام و هو السيطرة على الفساد.
- ضعف الإرادة السياسية: التي تكون في البداية قوية ثم تفتقر بمرور الوقت و ضغط المهام الأكثر إستعجالا.
- الخوف من العقوبات: الناجم عن التطبيق الفعال للإستراتيجية و غالبا ما يتصل بمسألة الحفاظ على الذات و من شأنه أن يدفع الحكومة إلى كبح جماح عمليات هيئة مكافحة الفساد.
- عدم إدراك المنافع المتوخاة من مكافحة الفساد، إضافة إلى عدم واقعية الأهداف و التوقعات باستئصال الفساد و في وقت قصير، و الفشل في فهم طبيعة الفساد.
- عدم ملاءمة القوانين و ذلك إما لأنها معقدة جدا و غير مفهومة أو لأنها تتضمن بعض الجرائم الأساسية.
- إنعدام التركيز و تعدد المهام: فغالبا ما تسند مسؤولية محاربة الفساد إلى هيئة لها وظائف أخرى.
- عدم إسناد مسؤولية وحيدة: إذ أن هيئة مكافحة الفساد ليست الوحيدة المسؤولة عن التحقيق في مزاعم الفساد بل توجد هيئات أخرى، و عادة ما يترتب عن ذلك تحقيق فاتر و غير كفاء.
- عبء الماضي.
- الحد الأدنى من المشاركة المجتمعية، إنعدام الشفافية و عدم كفاية المساءلة، و عدم حماية الشهود و المبلغين.

¹ برتراند دوسيفيل، المرجع السابق، ص ص : 14، 16، 48، 49، 95-99.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- "الإنتقائية في التحقيق: إذ أن هيئة مكافحة الفساد تتبع منطق الأولويات في إنتقاء الإدعاءات التي تحقق فيها و هذا ما يؤثر على دعم العموم لها و ذلك للأسباب التالية: أن وضع الإدعاءات الثانوية جانبا سيثني المشتكي عن العودة ربما بقضية بالغة الأهمية، أن ما يبدو قضية ثانوية في كثير من الأحيان يصبح مهما حال التحقيق فيه، إن هذا الإنتقاء يثير الشكوك حول الدوافع غير السليمة إن لم تكن حول فساد أعضاء الهيئة، كما يحمل هذا الإنتقاء رسالة مفادها أن بعض الفساد لا ضرر فيه و أن إزدواجية المعايير معمول بها، الفشل في تنمية ثقة الجمهور"؛ ...

هذا إضافة إلى أسباب أخرى تتلخص فيما يلي¹:

- عدم وضوح الرؤية حول إجراءات التعاون و التنسيق و التكامل بين المؤسسات الحكومية بشأن مكافحة الفساد،
- وجود تنافس حزبي بين الأحزاب و القوى السياسية الحاكمة التي تفضل مصالحها على المصلحة العامة و الحكومة عندهم مصدر ثراء و قد تحول التنافس إلى صراع على السلطة،
- اعتماد آليات المساومة للتغطية على الفساد،
- إتفاق جميع الأطراف السياسية الحاكمة على الشراكة لإبقاء الأوضاع على حالها،
- إرتباط بعض قيادات الأحزاب بالزعامات الدينية و العشائرية و تفضيل مصالح أبنائها على المصلحة العامة،
- ممارسة رئاسة البرلمان و قادة الكتل السياسية للضغط على البرلمانين،
- وجود تشابك و ترابط بين الأجهزة الحكومية والأحزاب الحاكمة و دمجها بشكل كتلي غير قابل للإنفكاك،
- عدم إهتمام الحكومة بتقارير الفساد و عدم جدية الأحزاب الحاكمة لمواجهته مما يجبط المسؤولين في هيئات مكافحة الفساد،
- رفض الوزارات التعاون بشكل روتيني مع هيئة مكافحة الفساد التي لا يمكنها التحقيق داخل الوزارات،
- حجب المعلومات عن هيئة مكافحة الفساد و ضعف هذه الهيئة،
- إمتلاك المسؤولين لأكثر من جنسية (إزدواجية الجنسية) مما يمكنهم من الإفلات من المحاسبة.

هذا الفشل في مكافحة الفساد تزامن مع ظهور وسائل تكنولوجيا المعلومات و تطورها و إثبات نجاح استخداماتها في شتى المجالات، ما جعل التفكير حريا باستغلال هذه الوسائل في إيجاد حلول لمعضلة الفساد و كانت النتيجة ظهور عدة آليات أهمها ظهور مفاهيم الإدارة الإلكترونية، التدقيق الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية كآليات حديثة في مكافحة هذه الظاهرة الخطيرة؛ سنعرج على المفهومين الأولين بالتعريف فقط دون التفصيل فيهما، و الرقابة الإلكترونية سندرستها في إطار الآليات الرقابية في ظل الحكومة الإلكترونية كوننا نرى بأن هذه المفاهيم هي جزء لا يتجزأ من الحكومة الإلكترونية؛ و عليه فالإدارة الإلكترونية التي عرفناها سابقا هي آلية للقضاء على الفساد على مستوى المؤسسة الواحدة إذ أن تطبيقها يفضي إلى زيادة الشفافية و إتاحة المعلومات الخاصة بالمؤسسة و معاملاتها و خدماتها لكل من موظفيها و المتعاملين معها، تقليص العلاقة المباشرة بين الموظفين

¹ أيمن أحمد محمد، المرجع السابق، ص ص : 04، 10، 11 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و المتعاملين، سرعة اتخاذ القرارات و دقتها و نقص احتمال الخطأ فيها، رفع كفاءة أداء العاملين بالمؤسسة، زيادة المساءلة و اكتشاف الأخطاء في الوقت المناسب و تصحيحها، إضافة إلى تحقيق رقابة داخلية و خارجية فعالة نتيجة صحة التقارير المرفوعة و سرعة وصولها إلى المسؤولين و ذلك كونها رقابة إلكترونية؛ هذا عن الإدارة الإلكترونية أما في المجال المالي فقد ظهر مفهوم التدقيق الإلكتروني الذي له دور فعال في مكافحة الفساد، و هو يعرف بأنه: "عملية تطبيق أي نوع من الأنظمة باستخدام تكنولوجيا المعلومات لمساعدة المدقق في التخطيط و الرقابة و توثيق أعمال التدقيق"¹، بمعنى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في عملية فحص المدقق للبيانات المالية للمؤسسة و الحصول على أدلة متعلقة بها و تقييمها و إبداء الرأي الفني بصورة موضوعية على صحتها و سلامتها، و يتجلى دور هذا النوع من التدقيق في مكافحة الفساد من خلال الوقوف على حالات الغش و التزوير و الاختلاس في حال وجودها، و كشف نقائص و ثغرات الأداء المالي و غيرها من إسهامات التدقيق الإلكتروني؛ أما عن الدور الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية فهو صلب موضوع هذه الدراسة و هو ما سنتعرف عليه في هذا الباب من خلال التعرف على آليات مكافحة الفساد التي توفرها الحكومة الإلكترونية و تجعل منها ذات فعالية في تحقيق ذلك و ذلك في الفصل الأول ثم نتطرق في الفصل الثاني لواقع فعالية الحكومة الإلكترونية في دورها هذا .

الفصل الأول: آليات مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

إن مكافحة الفساد تتطلب توافر إستراتيجية فعالة شاملة و متكاملة يستدعي وضعها و نجاحها توافر الشروط و المتطلبات التالية:

- توفر الدعم المجتمعي لمبادرة مكافحة الفساد الذي لا يتأتى إلا من خلال إستشارة المجتمع حول أهم القضايا التي تظهر أثناء التصدي للفساد،
- توفر إرادة سياسية قوية لمكافحة الفساد لا تفتر بمرور الزمن،
- "التعامل مع الماضي"²: متطلب آخر هام في إنجاح مبادرة مكافحة الفساد، لذا يجب النظر فيه منذ البداية من طرف القيادة العليا للبلاد لأنها مسألة حساسة و صعبة تتميز بتراكم قضايا الفساد، و هناك عدة خيارات تطرح أمام القيادة العليا لمعالجة هذه القضية سنرتبها حسب درجة أفضليتها من المنبوذ إلى الأفضل كالتالي:"
- "عدم القيام بأي شيء أملا في أن يتم التحقيق، على وجه الإحتمال، في كل المزاعم من أجل إرضاء الناس وهذا أسوأ قرار يتخذ لأنه قد ينجر عنه فشل المبادرة من خلال فتور الإرادة السياسية أو هيمنة الأثر العملي للماضي".
- "إنتهاج أسلوب الإنتقاء في التحقيقات، إذ يتم إنتقاء و إختيار الإدعاءات التي يتم التحقيق فيها وفقا لمنطق الأولويات و هذا الخيار و إن كان أفضل من سابقه إلا أنه مرفوض للأسباب سابقة الذكر".

¹ طلال حمدونه، غلام حمدان، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق (التدقيق الإلكتروني) في فلسطين، و أثر ذلك على الحصول على أدلة ذات جودة عالية تدعم الرأي الفني المحاييد للمدقق حول مدة عدالة القوائم المالية، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة دراسات إنسانية)، الجامعة الإسلامية، العدد 01، يناير 2008، المجلد 16، غزة، ص: 926.

² برتراند دوسيبفيل، المرجع السابق، ص ص: 32، 35 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- "اعتماد المبدأ القانوني القاضي بكون "الجرائم الجديدة" لا تطبق بأثر رجعي: هذا الخيار صعب لأن أغلب الجرائم المنصوص عليها في القانون الجديد ليست جديدة في حد ذاتها، وإنما هي مجرد صياغات جديدة لجرائم قديمة مجرمة في نصوص القانون الجنائي، و عموم الناس لا يمكنهم التفرقة بين القديم و الجديد و هذا يزرع شكوكا لديهم بمدى صدق و جدية المبادرة في مكافحة الفساد".

- "تقييد استعمال صلاحيات التحقيق في إجراء البحث في الأمور الواقعة بعد تاريخ معين غالبا هو تاريخ دخول القانون حيز التنفيذ و ما وقع قبل هذا التاريخ لا يتم التحقيق فيها، و تتمثل صعوبة هذا الخيار في ازدواجية موقفه الأخلاقي و في عدم إدراك المجتمع لسبب اعتماد هذا الخيار مما يؤدي إلى فقدان الثقة".

- "إطلاق عملية "الحقيقة و المصالحة" التي لن يتابع من خلالها أولئك الذين تورطوا في الفساد و اعترفوا علنا بأفعالهم الفاسدة في الماضي خلال الفترة المحددة قانونا للإعتراف و الحصول على الحصانة من الملاحقة القضائية" مثلما كان الأمر في مشروع المصالحة الوطنية الذي أطلقه الرئيس عبد العزيز بوتفليقة للحد من الإرهاب، لكن هذا الخيار قد لا ينجح لأسباب منها: "أنه عادة ما يكون لجريمة الفساد ضحايا غير محددين يجب التصالح معهم، صفح الجمهور دون إسترداد عائدات الفساد قد يكون غير مقبول، كما أن الأشخاص الفاسدون غير مستعدين للتخلي عن مكاسبهم".

- "الإعلان عن عفو شامل يقضي بعدم التحقيق في القضايا الواقعة قبل تاريخ معين يتزامن مع دخول القانون حيز التنفيذ أو عندما تكون السلطة جاهزة، مع وجود إستثناء لهذا القرار بالنسبة للقضايا بالغة الخطورة تحدد عن طريق لجنة تتألف من أشخاص مشهود لهم بالنزاهة"، و لعل أبرز مثال لنجاح مثل هذا العفو مشروع الوثام المدني الذي جاء به الرئيس عبد العزيز بوتفليقة لإطفاء نار الفتنة، و يعد خيار العفو أحسن خيار للتعامل مع قضايا الماضي.

- توفير الموارد اللازمة البشرية و المادية و تحمل كل نتائج المبادرة خلال فترة تنفيذها التي تكون طويلة،
- توفير المناخ القانوني اللازم لمكافحة الفساد بإصدار و تعديل أنظمة و قوانين لها علاقة بظاهرة الفساد،
- ضرورة التنسيق بين الحكومة و القطاع الخاص و المجتمع المدني لإنجاح تنفيذ المبادرة،
- تشخيص ظاهرة الفساد بالدولة بدراسة أسبابها و تحليلها و تحديد أساليب العلاج و الوقاية وهذا يكون من خلال¹:

- "إنشاء قاعدة معلومات وطنية لحماية النزاهة و مكافحة الفساد تشمل جميع الوثائق النظامية و الإدارية و رصد المعلومات و البيانات و الإحصائيات الدقيقة عن حجم المشكلة و تصنيفها و تحديد أنواعها و أسبابها و آثارها و أولويتها و مدى إنتشارها".

¹ برلمانيون عرب ضد الفساد، المرجع السابق، ص : 55 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- قيام الأجهزة الحكومية بحسب إختصاصاتها بإعداد إحصاءات و تقارير دورية عن مشكلة الفساد تتضمن تشخيص المشكلة و الحلول المقترحة و تحديد الصعوبات الموجودة و المحتملة.
- دعم و إجراء الدراسات و البحوث المتعلقة بموضوع حماية النزاهة و مكافحة الفساد؛ و إتاحة المعلومات المتوافرة للراغبين في البحث و الدراسة.
- رصد ما ينشر في وسائل الإعلام و متابعة المستجدات في الموضوع على المستوى المحلي و الدولي.
- قيام الأجهزة الحكومية المعنية بمكافحة الفساد بممارسة إختصاصاتها و تطبيق الأنظمة المتعلقة بذلك عن طريق¹:
تزويد الأجهزة القضائية و الرقابية بالإمكانات اللازمة و الوسائل العلمية الحديثة الكافية لتمكينها من أداء مهامها بفعالية، مراعاة عدم الإزدواجية و تنازع الإختصاص فيما بين الأجهزة المتخصصة بحماية النزاهة و مكافحة الفساد، ومنحها القدر الكافي من الإستقلال المالي و الإداري، المراجعة الدورية للأنظمة المتعلقة بمكافحة الفساد لتحديد الصعوبات و إيجاد الحلول لها، تطوير و تقويم الأنظمة الرقابية و الإدارية و المالية لضمان وضوحها و سهولة تطبيقها و فعاليتها، تقليص الإجراءات و تسهيلها و التوعية بها، حتى لا تؤدي إلى الإستثناءات و متابعة ذلك.
- إنشاء هيئة أو عدة هيئات خاصة بالوقاية من الفساد و مكافحته.

هذا عن متطلبات مكافحة الفساد؛ أما عن جهود مكافحته فنجد أنها أسفرت عن نوعين من الآليات خلال مسار المكافحة إحداهما تقليدية ألفناها منذ زمن بعيد و أخرى حديثة أفرزها التطور العلمي و التكنولوجي منها الحكومة الإلكترونية التي تتميز بمقومات تجعلها ذات دور فعال في مكافحة الفساد و ذلك بتفعيلها لآليات مكافحته خاصة منها ما تعلق بالآليات الوقائية و الآليات الترغيبية و التي سنتطرق لهما من خلال مباحث هذا الفصل تحت إطار النواحي التي تمسها هذه الآليات و المتمثلة في الجوانب المالية و المؤسسية من جهة و الجوانب السياسية و الإجتماعية من جهة أخرى، أما الآليات الردعية فنقتصر في دراستها على الآليات الرقابية التي نوردتها ضمن ضمانات تحقيق إيجابية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد و نرجى دراسة الآليات الجزائية و التأديبية إلى المبحث الثاني من الفصل الثاني كونها تتخذ منحى آخر في ظل الحكومة الإلكترونية، و يكون ذلك كالتالي.

المبحث الأول : آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب المالي و المؤسسي

"الوقاية خير من العلاج" مثل شعبي مشهور في مجال مكافحة الأمراض العضوية، و هو الآن يخرق مجالات أخرى ليكافح أمراضا و آفات من نوع آخر أبرزها الأمراض الإدارية التي باتت تنخر جسد الإدارة العامة و المجتمع في آن واحد، و يقصد بالوقاية من الجريمة "محاولة منع إرتكاب الجريمة بإتخاذ الإجراءات و التدابير اللازمة لتصعيب إرتكابها"²، و من تدابير الوقاية في مجال مكافحة الفساد سواء في ظل الحكومة التقليدية أو الإلكترونية نجد تلك التي

¹ برلمانيون عرب ضد الفساد، المرجع السابق، ص : 51 .

² أحمد محمد خليفة، مذكرات في الوقاية من الجريمة، المجلة الجنائية القومية، المركز القومي للبحوث الإجتماعية و الجنائية، العدد 02، يوليو 1960، مجلد 03، القاهرة، ص: 117 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

تمس الجوانب السياسية و الإجتماعية التي تكون محور دراسة في المبحث الثاني، ما يتعلق بالجوانب المالية و ما يتعلق بالجوانب المؤسسية، هذين الجانبين الأخيرين من الآليات الوقائية يشكلان محور دراسة في هذا المبحث بعرض هذه التدابير في ظل شكلي الحكومة التقليدي و الحديث، و يكون ذلك من خلال المطالب التالية.

المطلب الأول: آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب المالي

تتعلق آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب المالي بمختلف التدابير المتخذة في مجالات الصفقات العمومية و تسيير الأموال العامة، و العمليات المصرفية.

الفرع الأول: تطوير القواعد الخاصة بالصفقات العمومية و تسيير الأموال العامة و ضمان احترامها

إن دراسة أثر تطبيق نظم الحكومة الإلكترونية و مزاياه في إطار تطبيق قواعد إبرام الصفقات العمومية و تسيير الأموال العامة تقتضي منا دراسة القواعد المتعلقة بإبرام الصفقات العمومية من حيث تعريف الصفقات العمومية الإلكترونية كمفهوم يطرحه تطبيق هذا النظام و المبادئ التي تقوم عليها مع الإستدلال بما كانت عليه سابقا، و التطرق فيما بعد لقواعد مكافحة الفساد المنصوص عليها في إطار الصفقات العمومية، و من ثم نرجع على تسيير الأموال العامة و أثر التطور التكنولوجي عليه.

أولا- أثر التطور التكنولوجي على قواعد إبرام الصفقات العمومية

هذا الأثر سندرسه من ناحيتين أولاهما تتعلق بإحترام المبادئ التي تقوم عليها الصفقات العمومية و الثانية تتعلق بإحترام قواعد مكافحة الفساد المنصوص عليها في قانون الصفقات، و يكون ذلك بعد دراستنا لمفهوم الصفقات العمومية الإلكترونية.

أ- مفهوم الصفقات العمومية الإلكترونية

عرفت الصفقات العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية شكلا إلكترونيا يعرف بأنه تلك العقود المكتوبة التي تبرمها الدولة أو إحدى مؤسساتها المشمولة بنص القانون المعمول به، و التي تتم عبر بوابة إلكترونية تنشأ لهذا الغرض حيث تتم أغلب مراحل الصفقة من إعلان و إبرام إلكترونيا باستثناء تنفيذها الذي تقتضي طبيعة الصفقة أن يكون غير إلكتروني، و في سياق الحديث عن تنفيذ الصفقات الإلكترونية فإن هناك صفقات يمكن أن تنفذ و تسلم إلكترونيا نظرا لطبيعتها و هي صفقات الدراسات.

و كما ذكرنا فإن الصفقات الإلكترونية تعتمد في جوهرها على وجود بوابة إلكترونية مخصصة لذلك تهدف وفقا للنموذج الجزائري لها و حسب المادة 02 من القرار المؤرخ في: 2013/11/17 إلى السماح بنشر و تبادل الوثائق و المعلومات المتعلقة بالصفقات العمومية بين المصالح المتعاقدة و المتعاملين الإقتصاديين و كذلك إبرام الصفقات

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

العمومية بالطريقة الإلكترونية¹، كما تسمح هذه البوابة بتسهيل عمليات الرقابة على الصفقات من قبل الهيئات العمومية المعنية، و الوصول في وقت قصير إلى هوية الحائزين عليها في حالة إجراء تحقيقات متعلقة بقضايا فساد، و تكفل البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية في إطار تحقيق الهدف المنشود منها و المتعلق بتبادل المعلومات و الوثائق و وفقا للنموذج الجزائري بنشر ما يلي:

1- بالنسبة لتبادل المعلومات: طبقا للمادة 03 من القرار المذكور أعلاه فإن البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية تضمن التبادل الإلكتروني للمعلومات التالية:

- النصوص التشريعية و التنظيمية المتعلقة بالصفقات العمومية،
- الإستشارات القانونية المتعلقة بالصفقات العمومية،
- قائمة المتعاملين الإقتصاديين الممنوعين من المشاركة في الصفقات العمومية،
- قائمة المتعاملين الإقتصاديين المقصيين من المشاركة في الصفقات العمومية المنصوص عليها في المادة 75 م.ر 15-247 و هم:

- الذين رفضوا إستكمال عروضهم أو تنازلوا عن تنفيذ الصفقة قبل نفاذ آجال صلاحية العروض،
- الذين هم في حالة إفلاس أو تصفية أو توقف عن النشاط أو تسوية قضائية أو الصلح،
- الذين هم محل إجراء عملية إفلاس أو تصفية أو توقف عن النشاط أو تسوية قضائية أو الصلح،
- الذين كانوا محل حكم قضائي حاز قوة الشيء المقضي فيه بسبب مخالفة تمس بنزاهتهم المهنية،
- الذين لا يستوفون واجباتهم الجبائية و شبه الجبائية،
- الذين لا يستوفون الإيداع القانوني لحسابات شركاتهم،
- الذين قاموا بتصريح كاذب،
- المسجلون في قائمة المؤسسات المحللة بالتزاماتها بعد ما كانوا محل مقررات الفسخ تحت مسؤوليتهم، من أصحاب المشاريع،
- المسجلون في قائمة المتعاملين الإقتصاديين الممنوعين من المشاركة في الصفقات العمومية، و هم الذين اكتشفت في حقهم أدلة خطيرة و مطابقة لانحياز أو فساد، قبل أو أثناء أو بعد صفقة أو عقد أو ملحق²، و قد حدد القرار المؤرخ في 2011/03/28 كيفيات التسجيل و السحب من هذه القائمة،
- المسجلون في البطاقة الوطنية لمرتكي الغش و مرتكي المخالفات الخطيرة للتشريع و التنظيم في مجال الجبائية و الجمارك و التجارة،

¹ أنظر المادة 02 من القرار المؤرخ في 2013/11/17 المحدد لمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية و كيفيات تسييرها و كيفيات تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، المذكور سابقا.

² المادة 02 من القرار المؤرخ في 2011/03/28 و المحدد لكيفيات التسجيل و السحب من قائمة المتعاملين الإقتصاديين الممنوعين من المشاركة في الصفقات العمومية، ج ر ج 24 المؤرخة في 2011/04/20.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- الذين كانوا محل إدانة بسبب مخالفة خطيرة لتشريع العمل و الضمان الإجتماعي.
- البرامج التقديرية لمشاريع المصالح المتعاقدة و قوائم الصفقات المبرمة أثناء السنة المالية السابقة و كذا أسماء المؤسسات أو تجمعات المؤسسات المستفيدة منها،
- تقارير المصالح المتعاقدة المتعلقة بتنفيذ الصفقات العمومية،
- قائمة المؤسسات التي سحبت منها شهادة التصنيف و الكفاءة،
- الأرقام الإستدلالية للأسعار،
- كل معلومة لها علاقة بالصفقات العمومية.

إذن فقد عدت هذه المادة المعلومات التي يتم تبادلها عبر البوابة الإلكترونية للصفقات و التي تشمل كل ما يتعلق بالصفقات العمومية أو له علاقة بها.

2- بالنسبة لتبادل الوثائق: فطبقا للمادة 09 من نفس القرار فإن التبادل الإلكتروني للوثائق بين المصالح المتعاقدة و المتعاملين الإقتصاديين عبر البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية يكون متعلقا أساسا بالوثائق التالية:

- من جانب المصالح المتعاقدة: توفر هذه المصالح للمتعاملين الإقتصاديين الوثائق التالية:

دفاتر الشروط: تكون دفاتر الشروط في الصفقات العمومية الإلكترونية في شكل نسخة إلكترونية متاحة على البوابة الإلكترونية للصفقات و لا تتغير الأحكام المتعلقة بها عن نظيرتها الورقية فهي تأخذ نفس الأحكام و الشكل الذي تتوفر به هو الذي يتغير من ورقي مادي إلى إلكتروني لا مادي، إضافة إلى الأحكام المتعلقة بالإثبات و الحماية التي يقتضيها الفضاء الافتراضي؛ و يعرف دفتر الشروط بأنه¹: "عبارة عن وثيقة تتضمن مجموعة من البنود تتعلق بموضوع الصفقة، طريقة الإبرام، و الوثائق المكونة لها، الشروط المطلوبة في المترشحين، الأسس التي يتم الإعتماد عليها في إختيار المتعاقد و كيفية التنقيط بالنسبة للعرضين التقني و المالي، الخدمات و السلع المطلوبة و جميع الشروط التي ترم وفقها الصفقة"، و هو يحتوي على نوعين من البنود حددتهما المادة 95 م.ر 15-247 و هما:

- البنود الإلزامية: و تتمثل في:

- الإشارة إلى التشريع و التنظيم المعمول به،
- التعريف الدقيق بالأطراف المتعاقدة،
- هوية الأشخاص المؤهلين قانونا لإمضاء الصفقة و صفتهم،
- موضوع الصفقة محدد و موصوفا بدقة،
- المبلغ المفصل و الموزع بالعملة الصعبة و الدينار الجزائري حسب الحالة،
- شروط التسديد،

¹ نادية تياب، آليات مواجهة الفساد في مجال الصفقات العامة، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2013، ص: 74.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- أجل تنفيذ الصفقة،
- البنك محل الوفاء،
- شروط فسخ الصفقة،
- تاريخ و مكان توقيع الصفقة.
- البنود التكميلية: تتمثل في:
 - كيفية إبرام الصفقة،
 - الإشارة إلى دفاتر البنود الإدارية العامة و دفاتر التعليمات المشتركة المطبقة على الصفقات التي تشكل جزءاً لا يتجزأ منها،
 - شروط عمل الممولين (المتعاملين الثانويين و اعتمادهم إن وجدوا) ،
 - بند التحسين و مراجعة الأسعار،
 - بند الرهن الحيازي إن كان مطلوباً،
 - نسب العقوبات المالية و كيفية حسابها و شروط تطبيقها أو النص على الإعفاء منها،
 - كفاءات تطبيق حالات القوة القاهرة،
 - شروط دخول الصفقة حيز التنفيذ،
 - النص في عقود المساعدة التقنية على أمثاط مناصب العمل، قائمة المستخدمين من الأجانب و مستوى تأهيلهم و كذا نسب الأجور و المنافع الأخرى التي تمنح لهم،
 - شروط إستلام الصفقة،
 - القانون المطبق و شرط تسوية الخلافات،
 - بنود السرية و الكتمان،
 - بند التأمينات،
 - بنود العمل التي تضمن إحترام قانون العمل،
 - البنود المتعلقة بحماية البيئة و التنمية المستدامة،
 - البنود المتعلقة بإستعمال اليد العاملة المحلية، و بالإدماج المهني للأشخاص المحرومين من سوق الشغل و المعوقين.
- كما تتنوع دفاتر الشروط إلى ثلاثة أنواع تتمثل في¹:
 - دفاتر البنود الإدارية العامة: هذه الدفاتر تتضمن بنوداً تطبق على كل الصفقات العمومية للأشغال، اللوازم، الدراسات و الخدمات الموافق عليها بموجب مرسوم تنفيذي، و هي ملزمة للأطراف المتعاقدة.

¹ أنظر المادة 26 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور سابقاً.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- دفاتر التعليمات التقنية المشتركة: التي تحدد الترتيبات التقنية المطبقة على كل الصفقات العمومية المتعلقة بنوع واحد من الأشغال أو اللوازم أو الدراسات أو الخدمات، الموافق عليها بقرار من الوزير المعني.
- دفاتر التعليمات الخاصة: التي تحدد الشروط الخاصة بكل صفقة بالتفصيل.
- و نظرا لأهمية دفتر الشروط أوجب المشرع الجزائري على المصلحة المتعاقدة إعدادة بدقة و تحيينه دوريا،
. نماذج التصريح بالاكتتاب و رسالة التعهد و التصريح بالنزاهة و التعهد بالإستثمار، عند الإقتضاء،
. الوثائق و المعلومات الإضافية، عند الإقتضاء،
. الإعلانات عن المناقصات و الدعوات للإنتقاء الأولي و رسائل الإستشارات،
. إرجاع العروض، عند الإقتضاء،
. طلبات استكمال أو توضيح العروض، عند الإقتضاء،
. المنح المؤقت للصفقات العمومية،
. عدم جدوى الإجراءات،
. إلغاء الإجراءات أو إلغاء المنح المؤقت للصفقات العمومية،
. الأجوبة عن طلبات الإستفسار حول أحكام دفاتر الشروط،
. الأجوبة عن طلبات نتائج تقييم العروض و عن الطعون.

- **من جانب المتعاملين الإقتصاديين:** يلتزم المتعاملون الإقتصاديون بتقديم الوثائق التالية للمصالح المتعاقدة إلكترونيا¹:

- . التصريح بالاكتتاب و رسالة التعهد و التصريح بالنزاهة و التعهد بالإستثمار عند الإقتضاء،
- . طلبات معلومات إضافية و توضيحات أحكام دفتر الشروط عند الإقتضاء،
- . سحب دفاتر الشروط و الوثائق الإضافية عند الإقتضاء،
- . الترشيحات في إطار الإجراءات التي تتضمن إنتقاء أولي،
- . العروض التقنية و المالية،
- . العروض المعدلة عند الإقتضاء،
- . طلبات نتائج تقييم العروض و الطعون.

و علاوة على ما تقدمه البوابة الإلكترونية الجزائرية للصفقات العمومية من معلومات لطالبيها تقوم بتقديم خدمات أخرى للمتعاملين الإقتصاديين تتعلق أساسا بتسجيل المصالح المتعاقدة و المتعاملين الإقتصاديين فيها و كذا

¹ أنظر المادة 09 من القرار المؤرخ في 2013/11/17 المحدد محتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية و كيفية تسييرها و كيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية المذكور سابقا.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

بتسيير تبادل المعلومات و الوثائق بين الطرفين، كما تضمن البوابة نشر الإعلانات الخاصة بالصفقات بالموازاة مع نشرها في الجرائد اليومية.

و من الملاحظ أن الشكل الجديد للصفقات يكرس أكثر المبادئ التي تقوم عليها الصفقات العمومية، فكيف ذلك؟

ب- إحترام مبادئ الصفقات العمومية:

يخضع إبرام الصفقات العمومية لعدة مبادئ كرسها المادة 09 من القانون رقم 06-01 المعدلة و المتممة بالمادة 02 من الأمر 10-05 المعدل و المتمم، هذه المبادئ يجب إحترامها لمنع وقوع جرائم ضد المال العام و لدرء الفساد في هذا المجال، و تتمثل هذه المبادئ فيما يلي:

1- مبدأ العلانية:

هذا المبدأ نجده يتجسد خلال كل أطوار إبرام الصفقة و ذلك من خلال العناصر التالية:

- علانية المعلومات المتعلقة بالصفقة و يكون ذلك بالإعلان عن الصفقة الذي يتم وفقا للإجراءات و الشكليات المحددة قانونا¹ أو ما يعرف بإشهار الصفقة، هذا الإشهار يكون إلكترونيا في ظل الحكومة الإلكترونية و ذلك عبر البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية.

- وضع وثائق الصفقة المتمثلة في دفتر الشروط و الوثائق المحددة في المادة 64 م.ر 15-247² تحت تصرف أي مؤسسة يسمح لها بتقديم تعهد، كما يمكن إرسالها إلى أي مترشح يطلبها؛ و هذا أيضا يتحقق من خلال البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية مما يضيف سهولة و سرعة في التعامل.

- علانية إجراء فتح الأظرفة المتعلقة بملف الترشيح و العروض التقنية و المالية و ذلك وفقا لأحكام المادة 70 م.ر 15-247، هذا الإجراء يمكن تحقيقه في الصفقات الإلكترونية عن طريق مختلف وسائل البث الإلكتروني المباشر.

- نشر قرار المنح المؤقت بالإجراءات نفسها التي يخضع لها إعلان الصفقة؛ هذا الإجراء هو الآخر يتحقق بالشكل الإلكتروني في الصفقات الإلكترونية عن طريق نشر هذا القرار عبر البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية.

2- مبدأ الشفافية و حياد الإدارة:

إن مبدأ الشفافية له علاقة وطيدة بمبدأ العلانية و المساواة و المنافسة الشريفة فعن طريق تطبيق هذه المبادئ يتحقق مبدأ الشفافية في الإجراءات و حياد الإدارة، و يتجلى تطبيق هذا المبدأ من خلال:

- عملية الإعلان و إلزاميته بالنسبة للمناقصات.

¹ أنظر المادة 61، 62، 65 و 204 من المرسوم الرئاسي 15-247 المذكور سابقا.

² أنظر المادة 64 من المرسوم الرئاسي 15-247 المذكور أعلاه.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- العمل بإجراء المنح المؤقت و ما يترتب عنه من حقوق للمرشحين مثل حق الطعن و معارضة قرار المنح.
 - علانية إجراءات عملية فتح الأظرفة و العروض و ذلك بحضور المرشحين أنفسهم.
 - إسناد عملية فتح الأظرفة و تقييم العروض إلى لجنة تسمى لجنة فتح الأظرفة و تقييم العروض و يتم إحداثها لدى كل مصلحة متعاقدة وفقا للإجراءات المحددة قانوناً¹ و يمكن للمصلحة المتعاقدة إنشاء لجنة تقنية تكلف بإعداد تقرير تحليل العروض إذا كان للجنة فتح للأظرفة حاجة إلى ذلك.
 - إعلان البيانات المتعلقة بالمتعهد المتحصل على الصفقة في إعلان المنح المؤقت الذي يشار فيه إلى نتائج تقييم العروض التقنية و المالية لحائز الصفقة مؤقتاً و رقم تعريفه الجبائي عند الإقتضاء، و كذلك يشار فيه إلى لجنة الصفقات المختصة بدراسة الطعون و رقم التعريف الجبائي للمصلحة المتعاقدة و أجل الطعن² و إتاحتها على البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية.
 - تمكين المتعهدين الراغبين في الإطلاع على النتائج المفصلة لتقييم ترشيحاتهم و عروضهم التقنية و المالية بالإتصال بالمصلحة المتعاقدة و ذلك في أجل أقصاه 03 أيام ابتداء من أول يوم لنشر إعلان المنح المؤقت و يتم تبليغهم كتابياً بالنتائج³، في هذه الحالة يمكن للمتعهدين طلب الإطلاع على النتائج و استلامها إلكترونياً عبر البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية في شكل وثائق إلكترونية.
 - تمكين المصلحة المتعاقدة للمتعهدين من الإطلاع على قراراتها في حال إلغاء الصفقة أو إعلان عدم الجدوى أو إلغاء المنح المؤقت و مبرراتها، و ذلك برسالة موصى عليها مع وصل إستلام و على الراغبين منهم في الإطلاع على مبررات القرارات الإتصال بالمصلحة المتعاقدة في أجل أقصاه 03 أيام من تاريخ إستلام الوصل و تقدم لهم هذه القرارات و مبرراتها كتابياً⁴؛ هذا بالنسبة لتبادل الوثائق في شكلها التقليدي أما في شكلها الإلكتروني فيتم ذلك عن طريق البريد الإلكتروني للمتعهدين.
 - تبرير المصلحة المتعاقدة لإختيار كيفية إبرام الصفقة عند كل رقابة تمارسها أي سلطة مختصة⁵.
 - تحديد حاجات المصلحة المتعاقدة و شروط الصفقة و كل المعلومات و الوثائق المتعلقة بها و التي تمكن المعارضين من تقديم عروض مقبولة.
- و ما يلاحظ في هذا السياق أن مبدأ الشفافية يتحقق و يكرس أكثر في الصفقات العمومية الإلكترونية من خلال إتاحتها لكل ما يتعلق بالصفقات العمومية من وثائق، معلومات، إجراءات، قوانين و استشارات على الموقع الإلكتروني المخصص لذلك.

¹ أنظر المادة 70 و 160 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور سابقاً.

² أنظر المادة 2/82 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور أعلاه.

³ أنظر المادة 4/ 82 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور أعلاه.

⁴ أنظر المادة 5/82 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور أعلاه.

⁵ أنظر المادة 60 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور أعلاه.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

3- مبدأ المنافسة الحرة الشريفة:

هذا المبدأ نجده يتجسد عند إبرام الصفقة عن طريق طلب العروض (المناقصة) حيث إن حرية المنافسة تعني: "فتح المجال للأشخاص الطبيعية و المعنوية الذين تتحقق فيهم الشروط التي تضعها و تحدد المصلحة المتعاقدة مسبقاً"، أي أن المصلحة المتعاقدة تتخذ موقفاً حيادياً إزاء المتنافسين و ليست حرة في إستخدام سلطتها التقديرية بتقدير الفئات التي تدعوها و تلك التي تستبعدها¹، و لا يكون الإستبعاد إلا وفقاً للحالات المنصوص عليها في المادة 75 م.ر 15-247².

و كرس المشرع الجزائري هذا المبدأ من خلال:

- التأكيد على إبرام الصفقات العمومية عن طريق طلب العروض و لا يكون اللجوء إلى أسلوب التراضي إلا إستثناءاً (المادة 41 م.ر 15-247) في حالات إستثنائية حددتها المواد من 49 إلى 51 م.ر 15-247.
- تحقيقاً لمبدأ حرية الوصول للطلبات العمومية يمكن لمن يريد الترشح للصفقة الحصول على المعلومات و الوثائق المتعلقة بالصفقة (من حيث موضوعها، مواصفاتها، شروطها الإقتصادية و المالية و التقنية، الوثائق المطلوبة، اللغة، كيفيات الدعوة، التسديد، أجل تحضير العروض و إيداعها، ساعة فتح الأظرفة، العنوان الدقيق لإيداع التعهدات و كذا للمنافسة) و يكون ذلك إما من مقر المصلحة المتعاقدة مباشرة أو عبر البوابة الإلكترونية للصفقات.
- و تكريساً لهذا المبدأ أيضاً تعلن المصلحة المتعاقدة عن الصفقة المراد إبرامها و الدعوة إلى ذلك عن طريق الإعلان بالطريقة التقليدية و الإلكترونية و هذا حتى يتسنى للجميع الإطلاع على الإعلان و التقدم للمنافسة.
- يحجر إعلان طلب العروض بلغتين العربية و بلغة أجنبية واحدة على الأقل (المادة 65 م.ر 15-247).
- منح الوقت الكافي للمتشحين من أجل تحضير عروضهم.
- تقييد اللجوء إلى التفاوض مع المتعاملين باحترام أحكام المادة 05 م.ر 15-247 المتمثلة في مبادئ حرية الوصول للطلبات العمومية، المساواة و الشفافية، و تتبع أطوار المفاوضات في محضر من طرف المصلحة المتعاقدة و منع التفاوض مع المتعهدين في إجراء طلب العروض³.

هذه المظاهر المكرسة لمبدأ المنافسة الحرة الشريفة نجدها تنطبق على كلا شكلي الصفقات العمومية التقليدي و الحديث و لا تقتصر فقط على الشكل الأول بل و يفعل هذا المبدأ أكثر في ظل الصفقات العمومية الإلكترونية.

¹ نادية تياب، المرجع السابق، ص : 62 .

² لمزيد من التفصيل أنظر المادة 75 من المرسوم الرئاسي 15-247 المذكور سابقاً.

³ لمزيد من التفصيل أنظر المواد 06/52 و 80 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور أعلاه.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

4- مبدأ المساواة:

هناك علاقة وطيدة بين مبدأ المساواة و مبدأ المنافسة حيث إن مبدأ المساواة يتحقق عن طريق تطبيق مبدأ المنافسة، كما أنه يعد أساسا للمنافسة و وسيلة لخدمتها، إضافة إلى أن مبدأ المساواة مرتبط أيضا بمبدأ العلنية الذي يحقق تطبيقه مبدأ المساواة.

و يقتضي مبدأ المساواة عدم تحيز المصلحة المتعاقدة و عدم تمييزها بين المترشحين و المفاضلة بينهم إلا على أساس القدرة المالية (الوسائل المالية المبررة بالحصائل المالية و المراجع المصرفية) و التقنية (الوسائل البشرية و المادية و المراجع المهنية) و المهنية (شهادة التأهيل و التصنيف، اعتماد و شهادة الجودة) المسماة في القانون بتأهيل المترشحين حيث يجب على المصلحة المتعاقدة أن تتأكد و تستعلم عن قدرات المتعامل المتعاقد المالية و التقنية و المهنية حتى يكون إختيارها سديدا و هو ما ورد بنصوص المواد من 53 إلى 56 م.ر 15-247، كما نصت المادة 78 من ذات المرسوم تكريسا لهذا المبدأ على أن تكون معايير إختيار المتعامل المتعاقد و وزن كل منها مرتبطة بموضوع الصفقة و غير تمييزية، كذلك يمكن للإدارة المفاضلة بين المترشحين على أساس توفر أو عدم توفر إحدى حالات الإقصاء المؤقت أو النهائي المذكورة في المادة 75 من ذات المرسوم و المذكورة آنفا.

هذا و لم يترك القانون تطبيق المبدأ على إطلاقه بل أورد بعض الإستثناءات عليه تمثلت في:

- حالة الصفقات المخصصة (المحجوزة): إذ نصت المادة 87 م.ر 15-247 على تخصيص الصفقات المرتبطة ببعض الخدمات حصريا للمؤسسات المصغرة و ذلك في الحالات الإستثنائية المبررة، و كذلك نصت المادة 86 من ذات المرسوم على تخصيص الصفقات المرتبطة بالنشاطات الحرفية الفنية للحرفيين كما هم معروفون في التشريع و التنظيم المعمول به دون سواهم.

- تفعيل مبدأ الأفضلية الوطنية: و ذلك بتطبيق هامش الأفضلية بالنسبة للمنتجات ذات المنشأ الجزائري و/أو المؤسسات الخاضعة للقانون الجزائري حيث رفع هامش أفضلية لصالح المؤسسات الوطنية على حساب المؤسسات الأجنبية ليقدر ب 25% و تستفيد من هذا الهامش أيضا المؤسسات الأجنبية في حالة التجمع مع مؤسسة جزائرية بقدر نسبة حصص هذه الأخيرة في التجمع¹.

و ما يلاحظ على هذا المبدأ أنه عملي يتجسد من خلال ممارسات المصلحة المتعاقدة، و هو يتحقق في ظل الصفقات العمومية الإلكترونية علاوة على المظاهر المذكورة أعلاه من خلال المساواة بين المترشحين في الحصول على المعلومات و الوثائق المتعلقة بالصفقة و المتاحة على الموقع الإلكتروني دون أدنى تمييز بينهم، كما أنهم يستفيدون من الإستشارات الإلكترونية المتاحة على الموقع دون تمييز بينهم أيضا.

¹ لمزيد من التفصيل أنظر المادة 83 من المرسوم الرئاسي 15-247 المذكور أعلاه.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

5- الإعداد المسبق لشروط المشاركة و الإنتقاء:

تقوم المصلحة المتعاقدة قبل إعلان الصفقة بتحديد الحاجات و إعداد الشروط و الأحكام المتعلقة بالصفقة بإرادتها المنفردة دون مشاركة المتعامل المتعاقد و ذلك باعتبارها صاحبة السلطة و ما على المتعاقد إلا أن يدعن لهذه الشروط و يكيف عرضه ليتلاءم معها، و تحدد شروط الصفقة في دفتر الشروط الذي يخضع لأحكام المادة 26 م.ر 15-247.

6- التصريح بالنزاهة عند إبرام الصفقة:

هذا التصريح أشارت إليه المادة 67 م.ر 15-247 في معرض نصها على الوثائق المتعلقة بملف الترشح للصفقة، و كرسته المادة 3/02 من الأمر رقم 10-05 المؤرخ في 26/08/2010 المتمم للأمر رقم 06-01 المتممة للمادة 09 ق.و.ق.م و ذلك بإدراجه ضمن القواعد الواجب الإلتزام بها عند إبرام الصفقات العمومية، كما أكدت عليه المادة 2/89 م.ر 15-247، فضلا عن ذلك نجد أن القرار المؤرخ في 28/03/2011 و الذي يحدد نماذج رسالة العرض و التصريح بالإكتتاب و التصريح بالنزاهة (ج ر 24) قد حدد محتويات التصريح بالنزاهة إذ يتضمن هذا التصريح:

- تعهدا شرفيا يلتزم بمقتضاه المتعهد بعدم اللجوء إلى أي فعل أو مناورة ترمي إلى تسهيل أو تفضيل دراسة عرضه على حساب المنافسة النزيهة، أو اللجوء إلى أي أفعال أو مناورات ترمي إلى تقديم وعد لعون أو بمنح أو تخصيص، بصفة مباشرة أو غير مباشرة، إما لنفسه أو لكيان آخر، مكافأة أو إمتياز مهما كانت طبيعته بمناسبة تحضير صفقة أو عقد أو ملحق أو تفاوض بشأن ذلك أو إبرامه أو تنفيذه.

- كما يتضمن هذا التصريح أيضا إقرار المتعهد بعلمه أن أي أدلة على الإنحياز و الفساد قبل، أو أثناء، أو بعد إجراء إبرام صفقة أو عقد أو ملحق يشكل سببا كافيا لإلغاء الصفقة، أو العقد، أو الملحق المعني، كما أن ذلك قد يشكل أيضا سببا كافيا لإتخاذ أي تدبير ردعي آخر يمكن أن يصل إلى حد التسجيل في قائمة المتعاملين الإقتصاديين المنوعين من المشاركة في الصفقات العمومية، و فسخ الصفقة أو العقد، فضلا عن المتابعة القضائية إذا تطلب الأمر.

- هذا إلى جانب تضمنه لشهادة المتعهد بصحة المعلومات التي أدلى بها، تحت طائلة التعرض للعقاب المنصوص عليه في المادة 216 ق.ع و المتعلقة بتزوير المحررات العمومية أو الرسمية¹.

7- الموضوعية و الدقة في إتخاذ القرارات المتعلقة بإبرام الصفقات العمومية:

نظرا لكون الصفقات العمومية المجال الأكثر صرفا للمال العام من جهة، و مجالا خصبا لإنتشار الفساد من جهة أخرى، كان لزاما على المصلحة المتعاقدة تحري الدقة في إختيار الأسلوب الأمثل لإبرام الصفقات و تحري

¹ القرار المؤرخ في 28/03/2011 و المحدد لنماذج رسالة العرض و التصريح بالإكتتاب و التصريح بالنزاهة، ج ر ح 24 المؤرخة في 20/04/2011.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

الموضوعية في إختيار المتعامل المتعاقد، و هذا يتحقق في ظل الحكومة الإلكترونية من خلال نظام الصفقات العمومية الإلكترونية المعتمد على برامج و تقنيات تضمن ذلك.

فبالنسبة لتجري الدقة في الإختيار الأمثل لأسلوب إبرام الصفقات العمومية فنجدها تتجلى من خلال إلتزام المصلحة المتعاقدة بما يلي:

- مراعاة التحديد المسبق و الدقيق للطلب العمومي و الذي يكون في حدود الإحتياجات الفعلية و الضرورية لسير العمل أو الإنتاج، و يكون على أساس دراسات واقعية و موضوعية تعدها المصلحة المختصة مسبقا، حيث يحدد مبلغ هذه الحاجات إستناد إلى تقدير إداري صادق و عقلائي، كما يتم إعداد الحاجات من حيث طبيعتها و مداها بدقة إستنادا إلى مواصفات تقنية مفصلة تعد على أساس مقاييس و/ أو نجاعة يتعين بلوغها أو متطلبات وظيفية، فضلا عن ضبط المبلغ الإجمالي للحاجات لتحديد حدود إختصاص لجان الصفقات¹.

- عدم تجزئة الحاجات بهدف تفادي الإجراءات الواجب إتباعها و حدود إختصاص لجان الصفقات و هذا ما نصت عليه المادة 27 في فقرتها ما قبل الأخيرة.

- تحديد طريقة إبرام الصفقة و التي تكون كقاعدة عامة عن طريق طلب العروض بأحد أنواعه و تبرم إستثناء عن طريق التراضي سواء البسيط أو بعد الإستشارة².

- ضرورة تبرير إختيار طريقة إبرام الصفقات العمومية من طرف المصلحة المتعاقدة عند كل رقابة تمارسها أي سلطة مختصة و هذا ما جاء في نص المادة 60 م.ر 15-247.

- تحري الوصف الدقيق لموضوع الخدمات المطلوبة أو كل المتطلبات بما في ذلك المواصفات التقنية و إثبات المطابقة، و المقاييس الواجب توافرها فيها، و كذلك التصاميم و الرسوم و التعليمات الضرورية عند الإقتضاء.

- خضوع مشاريع دفاتر الشروط لدراسة لجان الصفقات المختصة قبل إعلان الصفقة و قبل أن يتم تأشيرها.

- إخضاع الملاحق لرقابة لجان الصفقات المختصة و هذا إجراء وقائي هام كون أن لجوء المصلحة المتعاقدة إلى نظام الملاحق يرهق الخزينة العامة و يزيد من تكاليف المشروع و يفتح بابا واسعا للفساد.

أما بالنسبة لتجري الموضوعية في إختيار المتعامل المتعاقد فنجدها تتجلى من خلال الضوابط التي تقيد حرية الإدارة في إختيار المتعامل المتعاقد معها و المتمثلة في³:

- عدم إعداد حاجات المصلحة المتعاقدة على أساس مواصفات تقنية موجهة نحو منتج أو متعامل إقتصادي محدد.

¹ المادة 4/27 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور سابقا .

² لمزيد من التفصيل أنظر المواد من 39 إلى 51 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور أعلاه.

³ لمزيد من التفصيل أنظر المواد 04/27 و 05، 53، 54، 56، 67، 78، 81، 124 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور أعلاه.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- إمكانية تقديم المتعهدين لبدل أو بدائل للمواصفات التقنية وفقا لكيفية التقييم و التقديم لهذه البدائل المنصوص عليها في دفتر الشروط.
- عدم تخصيص الصفقة إلا للمؤسسة قادرة على تنفيذها كيفما كانت كيفية الإبرام المقررة.
- إختيار المتعامل المتعاقد بناء على معايير تذكر إجبارا في دفتر الشروط و تكون مرتبطة بموضوع الصفقة و غير تمييزية و هي كالتالي¹:
 - النوعية،
 - آجال التنفيذ أو التسليم،
 - السعر و الكلفة الإجمالية للاقتناء و الاستعمال،
 - الطابع الجمالي و الوظيفي،
 - النجاحة المتعلقة بالجانب الاجتماعي، لترقية الإدماج المهني للأشخاص المحرومين من سوق الشغل و المعوقين و النجاحة المتعلقة بالتنمية المستدامة،
 - القيمة التقنية،
 - الخدمة بعد البيع و المساعدة التقنية،
 - شروط التمويل، عند الاقتضاء، و تقليص الحصة القابلة للتحويل التي تمنحها المؤسسات الأجنبية.
- و يمكن أن تستخدم معايير أخرى، بشرط أن تكون مدرجة في دفتر الشروط الخاص بالدعوة للمنافسة، كما يمكن أن تستند إلى معيار السعر وحده، إذا سمح موضوع الصفقة بذلك.
- ملاءمة نظام تقييم العروض مع طبيعة كل مشروع و تعقيده و أهميته.
- عدم التفاوض مع المتعهدين بعد فتح الأظرفة أو خلال تقييم العروض إلا في الحالات الإستثنائية.
- الحرص على إشترك المؤسسات الخاضعة للقانون الجزائري في الوصول للطلبات العمومية و الحرص كذلك على إشترك المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الحرفيين.
- التأكد من إطلاع المترشحين على دفتر الشروط من خلال كتابة عبارة " قرئ و قبل " بخط اليد في آخر صفحة من الدفتر.
- إمكانية إسناد الصفقة لمجموعة من المتعاملين المتجمعين في شكل تجمع بالتضامن أو بالشركة.
- حرص المصلحة المتعاقدة على إيجاد الضمانات الضرورية التي تتيح أحسن الشروط لاختيار المتعاملين معها أو أحسن الشروط لتنفيذ الصفقة.
- مراعاة المتطلبات المرتبطة بالنوعية و آجال التنفيذ عند التنقيط.

¹ لمزيد من التفصيل أنظر المادة 78 من المرسوم الرئاسي 75-247 المذكور سابقا.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- تبرير المصلحة المتعاقدة لاختيارها عند كل رقابة تمارسها أية سلطة مختصة حيث تعد ملفاً كاملاً عن الصفقة يرفق بوثيقة تسمى "بطاقة التقديم" تتضمن ملخصاً عن كل الإجراءات التي سبقت المنح المؤقت، تبرر من خلالها عملية الاختيار بعد ترتيب المترشحين كل حسب إمكانياته و عدد النقاط المحصل عليها، يرسل هذا الملف إلى اللجنة المختصة للتأشير على قرار المنح المؤقت¹.

- نشر إعلان المنح المؤقت و تمكين المتعاملين من الطعن فيه و هو ما سنعرض له في العنصر الموالي.

8- ممارسة كل طرق الطعن في حالة عدم إحترام قواعد إبرام الصفقات العمومية:

ممارسة كل طرق الطعن في حالة عدم إحترام قواعد إبرام الصفقات العمومية نصت عليها المادة 82 م.ر 15-247، و من ضمانات ممارسة هذا الحق نجد:

- وجوب إشارة المصلحة المتعاقدة في إعلان المنح المؤقت إلى لجنة الصفقات المختصة بدراسة الطعون و رقم التعريف الجبائي للمصلحة إلى جانب عرض نتائج تقييم العروض التقنية و المالية لحائز الصفقة العمومية مؤقتاً و رقم تعريفه الجبائي عند الإقتضاء.

- منح أجل 10 أيام لرفع الطعون إبتداء من تاريخ أول نشر لإعلان المنح المؤقت الذي يكون في النشرة الرسمية لصفقات المتعامل العمومي أو في الصحافة أو في بوابة الصفقات العمومية، فضلاً عن وجوب دعوة المترشحين و المتعهدين الراغبين في الإطلاع على النتائج المفصلة لتقييم ترشيحاتهم و عروضهم التقنية و المالية في إعلان المنح المؤقت و ذلك بالإتصال بمصالح المصلحة المتعاقدة في أجل أقصاه 03 أيام من تاريخ اليوم الأول لنشر الإعلان.

- توجيه الطعن المرسل خطأً إلى لجنة صفقات غير مختصة إلى لجنة الصفقات المختصة و إخبار المتعهد المعني بذلك مع الأخذ بعين الإعتبار عند دراسة الطعن تاريخ الإستلام الأول للطعن.

- ضمانة تبليغ القرار المتعلق بالطعن المتخذ من طرف لجنة الصفقات للمصلحة المتعاقدة و لصاحب الطعن.

إلى جانب الطعن في قرار المنح المؤقت هناك طعون أخرى يمكن للمترشحين رفعها أمام القضاء ضد قرارات المصلحة المتعاقدة و هي:

- الطعن بالإلغاء ضد قرار الإعلان عن الصفقة العمومية: و ذلك في حالة مخالفة المصلحة المتعاقدة للإجراءات و الشكليات المنصوص عليها قانوناً².

¹ نادية تياب، المرجع السابق، ص: 79.

² نفس المرجع، ص: 221.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- الطعن بالإلغاء ضد قرار الحرمان من دخول الصفقة العمومية¹: ذلك أن للمصلحة المتعاقدة الحق في حرمان المتعامل ذو السمعة المهنية السيئة و غير المؤهل، لكن لا يمكنها التعسف في استعمال هذا الحق و لا يمكنها ممارستها إلا ضد الحالات المنصوص عليها قانونا و المحددة في المادة 75 م.ر 15-247، و يمكن للمتعامل المتضرر رفع طعن بالإلغاء و إذا ثبت عدم إنتمائه للفئات المقصية المحددة قانونا أو ثبت إلغاء النص القانوني أو تعديله بما يخدم المتعامل يتم إلغاء قرار الحرمان من دخول الصفقة.

- الطعن في قرار الإستبعاد²: قرار الإستبعاد يأتي بعد دخول المتعامل للصفقة العمومية ثم يستبعد لأحد الأسباب المتمثلة في:

- عدم مطابقة الشروط أو المواصفات أو المؤهلات المعلنة في الصفقة،
- إستبعاد العرض لدواعي المصلحة العامة إذا ثبت أنه يترتب عن منح المشروع هيمنة المتعامل المقبول على السوق أو يتسبب في اختلال المنافسة في القطاع المعني بأي طريقة كانت،
لذلك يحق للمتعامل المتعاقد المعني الطعن في هذا القرار.

- الطعن في قرار إلغاء الصفقة: قد تلجأ المصلحة المتعاقدة لإصدار قرار إلغاء الصفقة في حالات هي:
- حالة إقتضاء المصلحة العامة ذلك، حيث قد لا تحقق الصفقة مصلحة عامة أصلا و ذلك لخطأ في تقدير أهمية المشروع،
- لظهور طارئ يفرض التراجع عن إبرام الصفقة،
- في حالة عدم جدوى المناقصة (طلب العروض)،
و يمكن للمتعامل الطعن في قرار إلغاء الصفقة إذا تم تقرير عدم جدوى المشروع خارج الحالات المنصوص عليها قانونا أو يكون إستناد المصلحة المتعاقدة لإحدى حالات عدم الجدوى سوريا.

- الطعن بالإلغاء ضد قرار إبرام الصفقة العمومية: يترتب عن هذا الطعن منع إبرام الصفقة بشكل نهائي³.
هذه الطعون يمكن توجيهها إلكترونيا عن طريق البريد الإلكتروني للجنة الصفقات المختصة و ذلك بسرعة و سهولة أكثر مما كان عليه سابقا، إضافة إلى ضمان وصولها إلى هذه اللجنة دون خطأ، على أن يضمن إثبات وصول الطعن برسالة يستقبلها المرسل على بريده الإلكتروني تفيد باستلام الطعن من اللجنة المختصة و تتضمن تاريخ الإستلام، رقم الطعن و غيرها من المعلومات، و تكون هذه الرسالة قابلة للطباعة أو قابلة لأن تكون دليل إثبات يحتج به.

¹ نادية تياب، المرجع السابق، ص: 222.

² نفس المرجع، ص: 223-225.

³ نفس المرجع، ص: 228.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

ج- إحترام قواعد مكافحة الفساد المنصوص عليها في قانون الصفقات العمومية:

حرصا منه على مكافحة الفساد أدرج المشرع الجزائري عدة قواعد متعلقة بذلك ضمن قانون الصفقات العمومية بدءا من المادة 88 إلى 94 م.ر 15-247، حيث نصت هذه المواد على نوعين من التدابير الواجب اتخاذها في حال وجود جرائم فساد هما: تدابير ردعية و تدابير وقائية.

فبالنسبة للتدابير الردعية تكون في حال جريمة الرشوة أو جريمة الإمتيازات غير المبررة في مجال الصفقات العمومية، و قد رصد المشرع الجزائري لذلك عقوبات إدارية تتخذها المصلحة المتعاقدة نظرا لما تتمتع به من إمتيازات سلطوية و بغض النظر عن العقوبات الجزائية المترتبة عن المتابعة الجزائية، و تتمثل هذه العقوبات في ما يلي¹:

- فسخ أو إلغاء الصفقة العمومية أو الملحق محل جرمي الفساد المذكورتين،
- تسجيل المؤسسة المعنية بالفساد (المتعامل المتعاقد) ضمن قائمة المتعاملين الإقتصاديين الممنوعين من المشاركة في الصفقات العمومية، هذه القائمة تمسكها سلطة ضبط الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام.

أما بالنسبة للتدابير الوقائية فنجدتها تتمثل في²:

- إعداد سلطة ضبط الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام لمدونة أدبيات و أخلاقيات المهنة للأعوان العموميين المتدخلين في مراقبة و إبرام و تنفيذ الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام، هذه المدونة تخضع لموافقة الوزير المكلف بالمالية بعد إعدادها ثم توضع تحت تصرف الأعوان المذكورين للإطلاع عليها و يتعهدون باحترامها بموجب تصريح بذلك يرفق نموذجها بالمدونة.

- توقيع الأعوان المذكورين أعلاه على تصريح بعدم وجود تضارب المصالح الذي يرفق نموذجها بالمدونة.

- إلزامية إخبار الموظف العمومي - الذي شارك في إبرام أو مراقبة أو تنفيذ صفقة عمومية - سلطته الرئاسية عن تعارض مصالحه الخاصة مع المصلحة العمومية إن وجدت و يتنحى عن المهمة الموكلة إليه.

- تبني نظام التناهي في العضوية حيث نصت المادة 91 م.ر 15-247 على تناهي العضوية في لجنة التحكيم و العضوية و/أو صفة مقرر في لجنة الصفقات العمومية مع العضوية في لجنة فتح الأظرفة و تقييم العروض عندما يتعلق الأمر بنفس الملف، إذ أنه من غير المعقول أن يكون العون عضوا في لجنة فتح الأظرفة و تقييم العروض في صفقة ما و أن يكون عضوا محكما معهودا إليه بالفصل في النزاع المتعلق بهذه الصفقة، و لا يمكنه كذلك أن يكون عضوا و/أو مقرا كذلك في لجنة الصفقات التي تفصل في الطعون المتعلقة بهذه الصفقة و لا يمكنه بهذه الصفة الأخيرة

¹ المادة 89 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور سابقا.

² المواد 88 - 94 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المذكور سابقا.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

عضوا و/ أو مقررا في لجنة الصفقات) أن يراقب الصفقة بموضوعية و حياد، فحرصا من المشرع الجزائري على ضمان حياد الإدارة و قطاعا منه لكل سبل الفساد أدرج نظام التنافي.

- المنع المؤقت لموظفي المصلحة المتعاقدة المتوقفين عن أداء مهامهم من الحصول على صفقة و لا يمكن لهذه المصلحة منحهم إياها إلا بعد مضي 04 سنوات أو في الحالات المنصوص عليها في التشريع و التنظيم المعمول بهما.
- إعلام المتعامل المتعهد للمصلحة المتعاقدة بوضعيته إذا كان في وضعية نزاع مصالح ذي علاقة بالصفقة.
- حرمان المتعامل الإقتصادي من المشاركة في صفقة عمومية اطلع على بعض المعلومات المتعلقة بها تمنحه إمتيازاً عند المشاركة فيها إلا إذا ثبت أن المعلومات التي بجوزته لا تحل و لا تؤثر على مبدأ المنافسة.

ثانيا- تطوير القواعد الخاصة بتسيير الأموال العمومية

لقد نصت المادة 10 ق.و.ف.م على اتخاذ التدابير اللازمة لتعزيز الشفافية و المسؤولية و العقلانية في تسيير الأموال العامة لا سيما على مستوى القواعد المتعلقة بإعداد ميزانية الدولة و تنفيذها؛

كما نصت المادة 68 من القانون رقم 84-17 المتعلق بقوانين المالية على ضرورة إرفاق قانون المالية لكل سنة مالية بما يلي¹:

- التقارير التفسيرية للتوازن الإقتصادي و المالي و النتائج المحصل عليها و آفاق المستقبل،
 - ملحقات تفسيرية تبين خاصة ما يلي:
 - التقييمات حسب كل صنف من أصناف الضرائب، لا سيما تلك المتعلقة بالإجراءات الجديدة، و بصفة عامة، تقديرات الحواصل الناتجة عن موارد أخرى،
 - توزيع نفقات التسيير لمصالح الدولة حسب كل فصل المرفوقة عند الإقتضاء بتقييم حول تطور تكاليف الخدمات،
 - توزيع النفقات ذات الطابع النهائي للمخطط السنوي، حسب كل قطاع،
 - توزيع رخص تمويل الإستثمارات المخططة للمؤسسات العمومية حسب كل قطاع،
 - قائمة الحسابات الخاصة بالخرينة التي تبين مبالغ الإيرادات و النفقات و المكشوفات المقررة لهذه الحسابات،
 - القائمة الكاملة للرسوم شبه الجبائية.
- كما أوردت المواد من 71 إلى 75 من ذات القانون جملة من التدابير المتعلقة بتنفيذ الميزانية أهمها:
- عدم توزيع النفقات ذات الطابع النهائي للمخطط السنوي و لا تعديلها إلا وفقا لأحكام القانون رقم 84-17،
 - عدم مخالفة الأحكام التنظيمية في تنفيذ نفقات التسيير،

¹ المادة 68 من القانون رقم 84-17 المؤرخ في 1984/07/07 و المتعلق بقوانين المالية، ج ر ج رقم 28 المؤرخة في 1984/07/10.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- عدم صرف أي نفقات بما يتجاوز مبالغ الإعتمادات المفتوحة ضمن الشروط المحددة قانونا ما لم تنص أحكام تشريعية أخرى على خلاف ذلك.

الجدير بالتنويه و في إطار مكافحة جرائم التسيير المتعلقة بالسرقة أو الإختلاس أو التلف أو ضياع أموال عامة أو خاصة فإن المشرع الجزائري قد اشترط تحريك الدعوى العمومية بشكوى مسبقة من الهيئات الإجتماعية ضد مسيري المؤسسات العمومية الاقتصادية التي تملك الدولة كل رأسمالها أو ذات الرأسمال المختلط الضالعين في جرائم التسيير المذكورة سابقا، و قد أوجب المشرع على هذه الهيئات الإبلاغ عن الوقائع ذات الطابع الجزائري، و في حال عدم القيام بذلك تتعرض للعقوبات المقررة في قانون العقوبات¹، و تجد هذه الأحكام مبرراتها في كون الهيئات الإجتماعية مكلفة بإدارة و مراقبة الشركة و هي بذلك في موقع يسمح لها بالتمييز بين أخطاء التسيير التي لا تستوجب المتابعة الجزائية و تلك التي تستوجب متابعة جزائية للمسييرين.

و علاوة على التدابير المذكورة أعلاه توجد تدابير أخرى وقائية خاصة بالإدارة المالية تتلخص أهمها فيما يلي:

- ضرورة مراعاة مدى ملاءمة النظام المحاسبي لمعايير المحاسبة الحكومية الدولية المتمثلة في²:
- * توفير القوائم المالية الموحدة للقطاعات الحكومية من أجل عرض المعلومات حول الوضع المالي للحكومة،
- * تقويم كفاية الأداء المالي لكل سنة مالية بشكل مستقل عن السنة المالية السابقة،
- * الإعتماد على أساس الإستحقاق بدل الأساس النقدي في النظام المحاسبي،
- تنشيط دور مؤسسات الضريبة و الجمارك و تعزيزها بالكوادر الكفؤة و الخبرة،
- تبسيط القوانين الضريبية و هذا يقيد قدرة المسؤولين على إستخدام تقديرهم الشخصي في تطبيق القواعد الضريبية من جهة، و من جهة أخرى يقلل نسبة التهرب الضريبي و يزيد الإلتزام بسدادها و ذلك بخفضها³.

و فيما يتعلق بتطوير هذه التدابير فقد مست العصرية التي جاءت في إطار تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية الإدارة المالية حيث أضفت عليها عدة ميزات سبق و أن عددناها في نقاط مختلفة من هذه الدراسة لكن لا بأس أن نذكر بها في هذا المقام بحيث نورد أهمها في ما يلي:

- توحيد القوائم المالية للقطاعات الحكومية،
- تنشيط دور مؤسسات الضرائب و الجمارك،
- تبسيط قوانين الضرائب،

¹ المادة 03 من الأمر رقم 15- 02 المؤرخ في 23 يوليو 2015 المعدل و المتمم للأمر رقم 66 - 155 المؤرخ في 08 يونيو 1966 و المتضمن قانون الإجراءات الجزائية، ج ر ج 40 لعام 2015.

² حسين هادي عزيزة، أحمد ماهر محمد علي، المرجع السابق، ص : 115 .

³ بويرس ملينكوف، المرجع السابق، ص : 07 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

الإقتصادية و المالية و الشخصية المتعلقة بالزبائن، و بالأشخاص الآخرين و لو بنسبة أقل، و التي تكون قد آلت إلى علمهم أثناء ممارستهم لمهنتهم، أو في معرض هذه الممارسة مع التسليم بوجود قرينة على حفظ التكتم لمصلحة هؤلاء الزبائن¹، أو هي "كل أمر أو معلومات أو وقائع تتصل بعلم البنك عن عميله بمناسبة نشاطه أو بسبب هذا النشاط، يستوي في ذلك أن يكون العميل قد أفضى بها بنفسه، أو قد يكون قد إتصل علم البنك بها من الغير، إذ لا يشترط أن تصل المعلومات أو الأسرار إلى البنك مباشرة من عمليه"².

و قد اختلفت الدول في تعاملها مع السرية المصرفية حيث إن قسمت إلى ثلاث مجموعات هي³:

- **دول السرية المطلقة:** السرية المصرفية في هذه الدول هي الغطاء المشروع لعمل غير مشروع، و تسمى البنوك التي تنشط بهذه الدول بالملاذات المصرفية و مثال ذلك جزر البهاما و الكايمان التي تحمي قوانينها السرية المصرفية بشكل مطلق، كذلك من أمثلتها جزر "جاميتا"، "سيستل"، مملكة "Tonga"، جزيرة "Nawu"، جزر "Vanuatu"، سريلانكا، جنوب إفريقيا و سويسرا ... إلخ، و هذه الدول تتميز بغياب أي رقابة على المعاملات المصرفية و البنوك لا تطلب أي من الإجراءات المعتادة في البنوك العادية لا بجواز السفر و لا ببطاقة التعريف بالهوية، إضافة إلى السلاسة الضريبية و غيرها من العوامل.

- **دول السرية المحدودة:** هذه الدول أبحاث في تشريعاتها التدخل شبه الكامل في أمور البنوك و عملياتها، و مثالها الإدارة السويدية التي تتدخل من الناحية العملية و دون أي قيد في كل المعلومات المالية سواء كانت شخصية أم تجارية.

- **دول السرية المقيدة:** تشمل هذه المجموعة معظم الدول، حيث تفرض هذه الدول السرية المصرفية على معاملات العملاء مع المصارف ضمن أنظمتها و قوانينها و لكنها تضع إستثناءات تجيز فيها رفع هذه السرية و مثالها: المملكة المتحدة، إيطاليا، لبنان، مصر، و الجزائر التي أوردت إستثناءات على مبدأ الإلتزام بالسرية المصرفية أهمها⁴:

- إمكانية خرق هذا المبدأ بإصدار قانون يوجب على المصارف إبلاغ البنك المركزي أو جهات قضائية معينة بالحسابات المشكوك فيها للدولة و تجميد الأرصدة المشبوهة و إعتقاد الشفافية في الأعمال المصرفية للحد من آثار السرية المصرفية، إذ أن صالح الإقتصاد الوطني و محاربة الجرائم الجديدة يبرران رفع السرية المصرفية، و مثال ذلك: الكشف عن السرية المصرفية إذ تعلق الأمر بجريمة التهرب الضريبي أو جريمة الإختلاس.

¹ نعيم مغبغب، المرجع السابق، ص: 76 .

² علي محمد حسنين حماد، الحلول العملية و الشرعية لمشكلة السرية المصرفية و مواجهة غسل الأموال، المجلة العربية للدراسات الأمنية و التدريب، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، العدد 43، يناير/فبراير 2007، المجلد 22، الرياض، ص: 44.

³ نفس المرجع، ص: 54، 52 .

⁴ دريس بخوية، واقع السرية المصرفية في الجزائر و تأثيره على مكافحة جريمة تبييض الأموال، مجلة الفكر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، العدد 07، نوفمبر 2011، بسكرة، ص: 317 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- في حالة وجود حكم قضائي صادر عن سلطة مختصة تطلب فيه من إدارة المصرف إعلامها بمقدار رصيد العميل أو بأية أنشطة مالية قام بها، و لا يجوز الإحتجاج بالسرية المصرفية من أجل تقديم السجلات المصرفية و توفير النسخ الأصلية أو الصور المصادق عليها من السجلات و المستندات المصرفية.

و بما أن السرية المصرفية تعتبر عقبة حقيقية في مواجهة مكافحة جريمة تبييض الأموال بصفة خاصة و مكافحة الفساد بصفة عامة فقد حرصت مختلف التشريعات و منها التشريع الجزائري - كما سبق ذكره - على وضع تدابير وقائية لخلق التوازن و الشفافية المصرفيتين أهمها:

- إعمال و تفعيل قاعدة "إعرف عميلك" من قبل المؤسسات المالية و خاصة المصرفية لأنها الأساس في الحد من السرية المصرفية و التأكد من إستعمال الأموال بطريقة مشروعة¹، و يجب على البنوك إيلاء العناية الكافية في التحقق من الشخصيات الحقيقية لزبائنهم كما نصت عليه المادة 02 من قانون الوقاية من تبييض الأموال و مكافحة الإرهاب و ذلك عن طريق²:

-إختيار العملاء: حيث يفترض أن يكون لكل من البنك و العميل حرية إختيار الآخر، إذ أن العميل حر في إختيار البنك الذي يريد لفتح حسابه فيه، و البنك بمقابل ذلك حر في قبول العقد (الخاص بفتح حساب) أو رفضه بعد التأكد من الجدارة الشخصية للعميل.

-وضع النظم الكفيلة لإثبات هوية العميل: بحيث تلتزم البنوك بالحصول على بيانات العميل من خلال وسائل إثبات رسمية أو عرفية مقبولة و تسجيل البيانات في ملفات واضحة سواء كان العميل شخصا طبيعيا أو اعتباريا.

فبالنسبة للشخص الطبيعي يتم التأكد من هويته عن طريق بطاقة الهوية الشخصية أو العائلية أو جواز السفر، في حين يتم إثبات هوية الشخص الاعتباري عن طريق المستندات اللازمة للتحقق من وجوده و مزاولته النشاط و المتمثلة في: عقد التأسيس، النظام الأساسي، السجل التجاري، بطاقة الضريبة، الترخيص لمزاولة النشاط، المستندات الدالة على وجود تفويض من الشخص الاعتباري لممثليه إذا لم يكن هذا التفويض منصوصا عليه في عقد التأسيس، إضافة إلى بياناتهم الخاصة و وثائق إثبات هويتهم هذا بالنسبة للأشخاص الاعتبارية المحلية، أما بالنسبة للشركات الأجنبية و يجب عليها تقديم مستندات إثبات هوية الشركة و التصديق على مستنداتها من وزارة الخارجية و يتعين التحقق من خضوعها للإشراف الرقابي في الدولة الأم، هذه الإجراءات أشارت إلى إتخاذها الفقرة 2 من المادة 58 ق.و.ف.م.م.م عبارة: "بالإضافة إلى التدابير الواجب إتخاذها لفتح هذه الحسابات".

¹ علي محمد حسنين حماد، المرجع السابق، ص: 72 .

² نوفل سما يلي و آخرون، تطور أساليب غسل الأموال و دور إجراءات الرقابة الوقائية في البنوك لتعزيز مواجهة الظاهرة (مع الإشارة لإجراءات البنوك في الجهاز المصرفي الجزائري)، مجلة آفاق للعلوم، العدد 01، جامعة عاشور بوزيان، 2006، الجلفة- الجزائر، ص:10-11 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- إعداد سجلات بيانات العملاء و قيد كل ما يجري من معاملات و حفظها و مسكها لمدة 05 سنوات كحد أدنى من تاريخ آخر عملية مدونة¹، هذه السجلات يمكن للبنك إستخدامها عند الحاجة سواء من طرف مسؤولي البنك، مراجعي الحسابات أو البنك المركزي أو السلطات المختصة.
- الفحص الدقيق لحسابات العملاء من قبل المصارف و المؤسسات المالية خاصة الحسابات و العمليات التي تتطلب متابعة خاصة و هو ما نصت عليه المادة 58 ق.و.ف.م.م.
- قيام المؤسسات المالية بتحيين المعلومات المتوفرة لديها سنويا أو على الأقل عند كل عملية مهمة أو تعديل أساسي في المعايير الخاصة بالتزويد بالوثائق المتعلقة بالزبائن أو تغيير مهم في منهج تسيير الحسابات².
- وجوب إبلاغ و إخطار خلية معالجة الإستعلام المالي من طرف البنوك و المؤسسات المالية عن كل عملية تتعلق بأموال يشتبه أنها متحصلة من جناية أو جنحة و يتعين القيام بالإخطار عن وجود الشبهة و لو بعذر تأجيل تنفيذ العملية محل الشبهة أو بعد إنجازها، و في سياق متصل يتعين على هذه المؤسسات توفير أنظمة تسمح بإكتشاف جميع النشاطات ذات الطابع غير الإعتيادي أو المشتبه فيها في جميع الحسابات³.
- إعفاء العاملين بالمؤسسات المالية و غير المالية من المسؤولية الجنائية أو المدنية أو الإدارية عن تنفيذ القوانين و النظم المتعلقة بالسرية المصرفية و غسيل الأموال ما لم يثبت سوء نيتهم في الإضرار بالعميل مما يعد خروجاً عن مبدأ السرية المصرفية⁴.
- تنمية قدرات العاملين بالقطاع المصرفي من خلال دورات تكوينية خاصة بمحاربة الإجرام المالي و المصرفي⁵.

و فيما يخص تطوير التدابير الوقائية الخاصة بالعمليات المصرفية فقد شهدت البنوك و المؤسسات المالية استخداماً واسعاً لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات تزامناً مع انتشار هذه التكنولوجيا و غزوها لشتى المجالات مما أسفر عن ظهور مفاهيم جديدة كالنقود الإلكترونية، الصيرفة الإلكترونية و البنوك الإلكترونية، هذه الأخيرة يقصد بها أنها: "بنك له وجود كامل على الشبكة و يحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية (الخدمات المالية، الإستشارة المالية، خدمات الإستثمار و التجارة و الإدارة المالية)"⁶، و عرفت أيضاً بأنها: "النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدتها و الحصول على مختلف الخدمات و المنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى"⁷؛ إذن مصطلح البنك الإلكتروني يشير إلى مفهوم

¹ المادة 58 من قانون الوقاية من الفساد و مكافحته المعدل و المتمم المذكور سابقاً.

² نوفل سما يلي و آخرون، المرجع السابق، ص: 18.

³ نفس المرجع، ص: 19.

⁴ علي محمد حسنين حماد، المرجع السابق، ص: 62.

⁵ دريس بخوية، المرجع السابق، ص: 319.

⁶ نفس المرجع، ص: 100-101.

⁷ نبيل بوفليج، شعبان فرج، المرجع السابق، ص: 04.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف البنك في تقديم خدمات إلكترونية مالية أو إستشارية أو تجارية أو إستثمارية...

و سوف نقف في هذا المقام على مزايا البنوك الإلكترونية و أثر استخدام التكنولوجيا على التدابير الوقائية المعمول بها للحد من الفساد في القطاع المصرفي و غيره من القطاعات و الحد خاصة من جرائم غسيل الأموال، فعن مزايا البنوك الإلكترونية فإنها متعددة و أبرزها ما يلي¹:

- إمكانية حصول العميل على الخدمات والمعلومات البنكية في الوقت و المكان المناسبين و توفير الوقت و الجهد له؛
- سهولة إجراء التحويلات الإلكترونية.
- إمكانية حصول العميل على الخدمات و المعلومات البنكية بسرعة و بتكلفة منخفضة حيث تصل درجة انخفاض تكلفة الخدمات البنكية الإلكترونية إلى 06 أضعاف عن نظيرتها التقليدية.
- زيادة الدخل المالي للبنوك الوطنية و من ثم مساهمتها في رفع إجمالي الدخل الوطني.
- زيادة الكفاءة في الإنتاجية للبنوك و التي تساعد بدورها على تحسين الأداء الإقتصادي بشكل عام.
- إمكانية استغلال البنوك للمعلومات المتوفرة لديها عن عملائها و معاملاتها المالية و معاملاتها الخاصة بالعملاء و تحويلها إلى بيانات مخزنة في قواعد البيانات.

أما عن أثر استخدام التكنولوجيا على التدابير الوقائية المعمول بها للحد من الفساد فمقارنة بما سبق الإشارة إليه أعلاه من تدابير وقائية معتمدة في إطار الشكل التقليدي للبنوك نجد أن مظاهر هذا الإنعكاس تتجلى في الآتي:

- المساهمة في خلق توازن بين السرية المصرفية و مكافحة جريمة غسيل الأموال و الشفافية و ذلك من خلال:
- تفعيل قاعدة "إعرف عميلك" و ذلك كونها أصبحت أكثر من ضرورة في ظل العالم الرقمي، حيث لا وجود للتعامل المادي بين البنك و عميله مما يتطلب تحقق البنك و بدقة مع من يتعاملون معه.

- حفظ و إعداد السجلات و المستندات المتعلقة بالمعاملات المالية و تلك الخاصة بالعملاء حتى يسهل الرجوع إليها من طرف الجهات المختصة سواء الداخلية أو الخارجية²، و هذا الإلتزام تم تفعيله و تعزيره باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات حيث أصبحت عملية الحفظ و الإعداد هذه تتم آليا في قواعد البيانات أين يمكن استرجاعها بسهولة و سرعة فائقة.

- توفير الوسائل الكفيلة بإثبات هوية العملاء خاصة الأشخاص الطبيعيين منهم.

¹ مجدوب محوصي، سفيان بن عبد العزيز، واقع و آفاق البنوك الإلكترونية (مع الإشارة إلى مستقبلها في الجزائر)، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، العدد 03، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، يناير 2013، المجلد 02، الرياض، ص: 62.

² صالحة العمري، جريمة غسيل الأموال و طرق مكافحتها، مجلة الإجتهد القضائي، مخبر أثر الإجتهد القضائي على حركة التشريع، جامعة محمد خيضر، العدد 05، سبتمبر 2009، بسكرة- الجزائر، ص: 199.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- تمكين المؤسسات المالية من تجميع المعلومات المتوفرة لديها بشكل دوري و آني عند كل معاملة أو خدمة مالية أو مصرفية تقدمها مهما كانت درجة أهميتها.
- توفير أنظمة إلكترونية تسمح بكشف جميع النشاطات المالية المشتبه فيها في جميع الحسابات.
- توفير أساليب تدريب إلكترونية لموظفي القطاع المصرفي تضمن تعزيز معارفهم و تنمية قدراتهم بشأن كشف الإجرام المالي و المصرفي لا سيما في شكله الإلكتروني الحديث.
- تفعيل برامج الرقابة على عمليات غسل الأموال.

المطلب الثاني: آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب المؤسسي

- إقتضت الإصلاحات الإدارية التي كانت تنفذ سابقا على التركيز على الجانب المادي دون الجانب البشري مما أسهم كثيرا في فشلها، حيث كان التركيز على زيادة تضخيم حجم و عدد المنشآت الحكومية و زيادة عدد الموظفين دون دراسة و تخطيط مسبقين، و لعل أهم ما دعت إليه البحوث و الدراسات العلمية من تدابير في مجال الإصلاح الإداري و التي تساعد على القضاء على الفساد يتمثل فيما يلي:
- وضع سياسة للحد من الإحتكارات أو التحكم بشكل أفضل فيها مثل: السياسة التجارية التي تسعى للحد من القيود التجارية عن طريق القضاء على حصص الإستيراد و التي لها تأثير إيجابي كبير على مستوى الفساد، و كذلك السياسة الصناعية التي تسعى لتخفيض الإعانات الحكومية و غيرها من التدابير¹؛
 - الإهتمام بالعنصر البشري من خلال سياسة تتضمن:
 - إنشاء مجموعة واضحة و مستقرة من قواعد مساءلة موظفي القطاع العام و الخاص خاصة بصناع القرار منهم و إنشاء أفضل الأنظمة للرقابة و الرصد و شفافية نظم المعلومات².
 - خفض قوة العمل بالقضاء على الموظفين غير المنتجين و المناصب التي لا لزوم لها عن طريق وسائل مختلفة منها: تجميد التوظيف، التقاعد المبكر، تسريح العمال،.. و مقابل ذلك يتم تبني نهج مختلفة لتنمية الموارد البشرية من خلال: تحسين توصيف الوظائف، وضع مدونات قواعد السلوك، توفير التدريب اللازم،..³.
 - مراقبة و تنظيم عملية إتخاذ القرار و تحديد مصادرها و توزيع العمل على الموظفين بشكل مدروس.
 - وضع أدلة خاصة بكل معاملة و تحديد خطوات العمل وإحتمالاته و إعادة النظر فيها كلما تغيرت الظروف.
 - اللجوء إلى التخصص* لكن وفقا لإستراتيجية مدروسة و مخطط لها جيدا.

¹César Garzon, Taïeb Hafsi, l'évaluation des strategies de lutte contre la corrauptin, Revue Française de gestion, n° 175., CAIRN . INfa, 06/2007,paris , p : 66 .

² César Garzon, Taïeb Hafsi, Ibid ; p : 67 .

³Bruce .M. Baiey, la lutte contre la corruption : guide d'introduction, Agence Canadienne de développement international,Canada, juin 2000, p : 36 .

* التخصص بمعناها الضيق تعني: " نقل كامل أو جزئي للملكية شركة مملوكة للدولة إلى القطاع الخاص، عادة عن طريق إصدار أسهم التخصص ". لمزيد من التفصيل أنظر:

Subhash Bhatnagar , opcit , pp : 108-109.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- منع الوساطة السياسية لحماية المخالفين و التستر عليهم¹.
- فتح السجلات العامة و انفتاح الإدارة العامة.
- منع أعضاء مجلس الوزراء من ممارسة أي عمل يعرقل عملهم كوزراء أو يعرض الثقة الموضوعة فيهم للخطر².
- توحيد الأنظمة، اللوائح و القوانين الإدارية و إزالة غموضها لخلق باب التكهنتات و التأويلات و التفسيرات.
- تقليل الصلاحيات التقديرية لصناع القرار و نشر مبادئ توجيهية واضحة بشأنها³.
- إعادة النظر في الحصانة الممنوحة للوزراء و أعضاء البرلمان.
- فتح قنوات لتلقي شكاوى المواطنين و إعتراضاتهم.
- إبعاد زعماء الكتل السياسية من الهيئات المتخصصة في مكافحة الفساد و إلغاء دمجهم في أجهزة الأمن⁴.
- وضع أنظمة رقابة داخلية للمؤسسات العمومية مستمرة و شاملة.
- إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في تقديم الخدمات العامة.

هذه التوصية الأخيرة نجدها قد تحققت في العديد من الدول عن طريق تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية و التي سمحت بتحقيق إصلاحات إدارية فعالة خاصة منها ما يتعلق بالعنصر البشري و التي نذكر منها تلك المتعلقة بالتوظيف و تلك المتعلقة بمدونات السلوك و أخرى متعلقة بالتصريح بالممتلكات، هذه الآليات سوف نتطرق لها في شقيها التقليدي و الحديث.

الفرع الأول: قواعد التوظيف و الوظيفة في ظل الشكل الإلكتروني

التوظيف هو عملية يتم من خلالها تنصيب شخص ما توافرت فيه الشروط لشغل منصب عام محل مسابقة التوظيف في وظيفة عمومية، و تعتبر عملية التوظيف ميدانا خصبا لظاهرة الفساد و مسرحا لجرائمه حيث تنتشر فيه جرائم الرشوة، المحاباة، الوساطة، إستغلال النفوذ و غيرها من جرائم الفساد، هذا الأمر إستدعى إعادة النظر في معايير التوظيف و شروطه و كل القواعد المتعلقة به، و في هذا السياق نجد أن الشكل التقليدي للوظيفة العامة تضمن جملة من التدابير لضمان نزاهة عملية التوظيف نوجزها فيما يلي:

- إعتقاد عملية التوظيف و إرتكازها على جملة من المبادئ الموضوعية هي: مبدأ النزاهة، الكفاءة، الشفافية، الجدارة و المساواة، و يجب أن تكفل هذه المبادئ دستوريا و قانونيا في قانون الوظيفة الأساسي و إتخاذ التدابير اللازمة لتجسيد هذه المبادئ في أرض الواقع.

¹ عبد القادر كاس، التجربة الجزائرية لمكافحة الفساد بين الواقع و الآفاق، ص : 05.04، متاح على الموقع:

www.univ.medea.dz/Fac/D/Mani_festatins/protection_argents_et_contre_la_corruption_2009-2010/31.PDF

² عبد القوي بن لطف الله علي جميل، المرجع السابق، ص: 104.

³Note pratique du PNUD , opcit, p : 12 .

⁴ أيمن أحمد محمد، المرجع السابق، ص : 16 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- إعتقاد أسلوب الإنتقاء الموضوعي القائم على شروط تضمن تكافؤ الفرص¹.
- مراعاة مدى ملاءمة الأجور و الرواتب، الحوافز و منح الموظف التعويضات اللازمة، بحيث يجب تحسين الرواتب و الحوافز النقدية و تعويضات أخرى للموظفين العموميين بشكل يضاھي القطاع الخاص²، و إجراء إصلاحات دورية متعلقة بالأجور و الشبكة الإستدلالية لها، إذ أن زيادة رواتب الموظفين يعتبر خطوة هامة في طريق مكافحة الفساد و جزئا هاما من إستراتيجية مكافحة الفساد لكن هذه الزيادة في الرواتب ليست كافية لوحدها بل يجب أن تقترن بتدابير أخرى لكي تكون فعالة في مكافحة الفساد و الوقاية منه كالتوظيف على أساس الجدارة و الترقية بناء على الأداء و الجدارة³.
- إعتقاد نظام الترقية على أساس الكفاءة و الجدارة و الأداء لا بالأقدمية، و ربط نظام الحوافز بالأداء أيضا.
- وضع قواعد و معايير جادة و متخصصة لقياس الأداء و رصده و متابعته.
- إيجاد نظام لحساب دوري لمكاسب الموظفين و ممتلكاتهم لتحري مشروعيتها و تحديد مصادرها.
- وضع قواعد واضحة لتضارب المصالح بالقطاع العام حيث إن هناك بعض الدول تسمح لموظفي الحكومة بالعمل في وظائف أخرى بالقطاع العام و الخاص و بأجور إضافية، كما تسمح دول أخرى للموظفين بقبول أتعاب إستشارية من شركات خاصة، لذلك يجب منع هذه التوجهات⁴.
- هناك بعض الوظائف تتطلب شروط توظيف خاصة كأسلاك الأمن خاصة الشرطة، إذ يجب أن يتخذ كإجراء وقائي تحري سبب و كيفية الإلتحاق بالشرطة حيث إن بعض الفاسدين يدفعون أقرباءهم أو العاملين معهم للإلتحاق في سلك الشرطة لحماية مصالحهم، كما يجب عمل قاعدة بيانات إلكترونية لفحص سجلات المتقدمين للتعيين في الشرطة و التحقق من سوابقهم في العمل أو الإدانة، ففي بعض الأحيان تتسرب عناصر لها تاريخ إجرامي يتيح لها العمل في الشرطة فرصة توسيع الأعمال الإجرامية و تسهيل إرتكابها⁵.
- تشجيع روح العمل الجماعي و غرسها في نفوس الموظفين خاصة الملتحقين الجدد بالوظيفة العامة و المتربصين بحيث يتم تشجيعهم على العمل كفريق واحد مما يسهم في رفع إنتاجيتهم و زيادة إبتكارهم و تطوير قدراتهم و تميز أدائهم.
- إعتقاد سياسة التدوير الوظيفي كلما كان ذلك ممكنا و التي تعد آلية مهمة للوقاية من الفساد خاصة لدى الجهات التي تعاني من إرتفاع معدلاته، و ذلك أن بقاء الموظف لفترة طويلة في نفس الموقع يساعده على إرتكاب جرائم

¹ سعيد عيمور، مداخلة بعنوان: شرح قانون الوقاية من الفساد و مكافحته، الأيام المفتوحة على العدالة حول شرح قانون 01/06 المؤرخ في 20/02/2006 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته، مجلس قضاء برج بو عرييج، متاح على الموقع: www.courde bordj bouarreridj.mjustice.dz، ص : 03.

² César Garzon, Taïeb Hafsi, Ibid ; p : 66 .

³ Bruce. M . Bailey , Opcit , p : 22 .

⁴ بوريس ملينكوف، المرجع السابق، ص : 07 .

⁵ عباس أسامة، مداخلة بعنوان: جهاز الضبط الجنائي، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، قسم الندوات و اللقاءات العلمية، مركز الدراسات و البحوث، الرياض، 6-2003/10/8، ص : 03 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

الفساد لتزايد معارفه، أما إنتقاله إلى منصب جديد من فترة إلى أخرى سيمكنه من العمل بنفسية جديدة، لذا يجب إجراء تنقلات جغرافية إجبارية و دورية للموظفين¹.

- تحسين تمثيل الموظفين في مختلف الإدارات العمومية و تحسين أمورهم و تسيير شؤونهم.
- تفعيل دور التدريب العملي لكي يؤدي دوره في توجيه الموظف إلى سبل اكتساب الأخلاقيات الوظيفية الحميدة و الإلتزام بها سلوكيا و مهنيا، و كذا تكثيف الجهود الخاصة بالتوعية لإشعار الموظف العام بالمسؤولية الملقاة على عاتقه².

- إيجاد نظام لكشف تعارض المصالح.

هذه التدابير و إن تم النص عليها قانونا إلا أنها بقيت حبرا على ورق فلم يتغير الحال كثيرا على ما كان عليه سابقا، هذا الحال حث الحكومات أكثر على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و استغلال مزاياها في مجال الوظيفة العمومية لما لها من تأثير على عديد القواعد المتعلقة بها بدءا من القواعد المنظمة لعملية التوظيف مرورا بواجبات الموظف و انتهاء بتسيير حياته الوظيفية، و يسمح استخدام هذه التكنولوجيا في النظام الوظيفي بالقضاء على جل صور الفساد من محاباة و رشوة و استغلال نفوذ و غيرها في مختلف جوانب هذا النظام، و من هنا سوف نلقي الضوء على هذا التأثير من خلال العناصر التالي ذكرها.

أولا- أثر التطور الإلكتروني على القواعد المنظمة لعملية التوظيف:

هذه القواعد تأثرت كثيرا باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات من حيث طريقة إعلان مسابقات التوظيف و من حيث شروط و معايير التوظيف.

أ- أثر التطور التكنولوجي على التخطيط لعملية التوظيف

تتعلق عملية التخطيط للتوظيف بعملية التخطيط للموارد البشرية، فمن المهم تحديد المناصب المشغولة و المناصب الشاغرة في المؤسسة و تحديد احتياجات المؤسسة المستقبلية و غيرها، و هذه العملية لم تكن في منأى عن استغلال التكنولوجيات الحديثة فيها حيث وجد نوعان من التطبيقات الحاسوبية المرتبطة بها أولهما ذاك المتعلق بتخطيط التعاقب الذي يقصد به قيام المؤسسة بإعادة الموظفين إلى المناصب الشاغرة بسبب التقاعد و الترقية و التنقلات، و إلغاء الخدمة أو التوسع في الأنشطة، و هذه العملية لا تخلو من دراسة العديد من ملفات الموظفين المصنفة حسب الوظائف و الدرجة الوظيفية و حسب الجنس، العمر، الخبرة و التدريب³، و التي كانت دراستها

¹ نادية تياب، المرجع السابق، ص : 24 .

² إيمان صوفي، مريم قوراري، مداخلة بعنوان: أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، مخبر مالية، بنوك و إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2012/5/76، ص : 09 .

³ منى سيلم، أثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء الموظفين بالبنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة مكملة ليل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة- الجزائر، 2016/2017، ص: 98.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

تتطلب ساعات بل أياما، و باستخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت هذه العملية تتم خلال دقائق إن لم تكن في ثوان معدودة؛ أما النوع الثاني من التطبيقات الحاسوبية المستخدمة في تخطيط الموارد البشرية فيتعلق بتحديد الاحتياجات المستقبلية للمؤسسة إذ أن كل مؤسسة تحتاج إلى تحليل البيانات الخاصة بحركة موظفيها للتنبؤ باحتياجاتها المستقبلية، فعملية التحليل لقوة العمل توفر المعلومات التالية¹:

- عدد التعيينات الجديدة، التنقلات و الترقيات من قسم لآخر،
- عدد الموظفين الذين يحتاجهم المؤسسة مستقبلا،
- عدد الموظفين الذين ستفقدهم المؤسسة مستقبلا لأي سبب كان.

لقد أضفى استخدام تكنولوجيا المعلومات على عملية التحليل هذه جودة و سرعة و دقة متناهية، حيث تساعد التطبيقات الحاسوبية على تحليل البيانات المتاحة و إعطاء البدائل و الحلول في وقت قصير و بجهد أقل و في نفس الوقت بكفاءة عالية.

ب- أثر التطور التكنولوجي على طريقة إعلان و تسجيل الترشح لمسابقات التوظيف:

أصبح الإعلان عن مسابقات التوظيف يتم إلكترونيا عبر مواقع إلكترونية متمثلة في الموقع الإلكتروني للمؤسسة المعنية بالتوظيف أو الموقع الإلكتروني للجهة المعنية بالوظيفة العامة، و نذكر مثلا لهذه المواقع الإلكترونية في الجزائر موقعين إلكترونيين متخصصين يتصفحهما أكثر من 27 ألف شخص من داخل و خارج الوطن بحثا عن فرص عمل في مختلف التخصصات تمنحها بأكثر من 2500 مؤسسة و شركة و إدارة و هما Tawdif و Emploitic و قد وفر هذين الموقعين عام 2009 حوالي 12 ألف منصب شغل²، إضافة إلى موقع الديوان الوطني للإمتحانات و المسابقات الجزائري concours.onec.dz الذي يتم من خلاله التسجيل لمسابقات التوظيف التي تنظمها وزارة التربية والتعليم، و موقع معهد الإدارة العامة بالسعودية الذي يتم إعلان مسابقات التوظيف الخاصة بالمعهد عليه و التسجيل فيها و هو الموقع التالي: <http://research.edu.sa:8585/recruitApp/faces/login>.

كما تختلف إجراءات إعلان مسابقات التوظيف في شكله الإلكتروني عن نظيرتها في شكله التقليدي، فضلا عن اختلاف إجراءات التسجيل و إيداع الملفات بين شكلي التوظيف الإلكتروني و التقليدي حيث يتم تسجيل الترشح للمسابقة بدخول الموقع الإلكتروني المخصص لذلك و تتبع الخطوات المطلوبة للتسجيل و التي تكون في الغالب محددة في الموقع الإلكتروني أو متوفرة في صيغة PDF على شبكة الإنترنت أو غيرها، و عادة ما يبدأ التسجيل بدخول الموقع الذي تظهر في صفحته الرئيسية علبه حوار تختار منها حسب الاختيارات إما مثلا متقدم جديد كما في موقع معهد الإدارة العامة السعودي أو تسجيل جديد لتظهر فيما بعد استمارة تسجيل يتم ملء المعلومات

¹ منى سيلم، المرجع السابق، ص: 98.

² فاطمة الزهراء طلحي، المرجع السابق، ص: 270.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

المطلوبة فيها خاصة تلك المؤشرة بعلامة نجمة حمراء "*" و إنشاء اسم مستخدم و كلمة مرور و استكمال أي خطوات أخرى تطلب من الشخص المسجل ثم القيام بإرسال الاستمارة مرفقة بالوثائق المطلوبة و التي يتم تصويرها عن طريق الماسح الضوئي و إرفاقها بالإستمارة عن طريق النقر على خانة المرفقات، و يتم التواصل مع الشخص المترشح و المؤسسة المعنية سواء لطرح الاستفسارات و المشاكل أو تلقي الرد بالقبول أو الرفض عبر البريد الإلكتروني.

و مثلنا عن هذه الإجراءات التسجيل الإلكتروني للترشح لمسابقة توظيف الأساتذة لعام 2017 و التي تبدأ بالدخول إلى الموقع الإلكتروني التالي: <http://concours.onec.dz/enseignant/candidature.men> و ملء الاستمارة و طبعها و لكن بعد ذلك تتم الإجراءات المتبقية بالشكل التقليدي حيث يتم دفع رسوم التسجيل عن طريق مركز البريد على الحساب البريدي المطلوب دفعها فيه مقابل وصل دفع الحوالة البريدية الذي يتم إيداعه مع ملف الترشح لدى مديرية التربية للولاية التي يتبعها المترشح.

فإجراءات تسجيل الترشح لمسابقات التوظيف الإلكتروني أصبحت أكثر مرونة و سهولة، و وفرت الكثير من الجهد و الوقت و التكاليف على الباحثين عن العمل الذين كانوا في ظل النظام التقليدي يعانون كثيرا من كل النواحي حيث كانوا يصرفون الكثير من المال من أجل إيداع ملفاتهم و ذلك في النقل و تكاليف الوجبات و غيرها، كما كانوا يضيعون الكثير من الوقت في التنقل و إنتظار دورهم في الطوابير الطويلة من المترشحين الذين يتوافدون من كل أنحاء الولاية أو حتى من ولايات أخرى و هذا بدوره يؤدي إلى تعب و إرهاق المترشح و اضطراره في كثير من الأحيان إلى اللجوء إلى استخدام طرق و أساليب فاسدة في تحقيق مآربه.

إذن تتعدد مزايا التسجيل الإلكتروني في التوظيف و هي تتمثل في:

- المرونة و السهولة،
- أنه غير مكلف وقتا و مالا و غير مجهد،
- لا زمني بمعنى أنه غير محدد بوقت بحيث يمكن التسجيل في أي وقت يناسب الشخص المقبل على الترشح،
- أنه لا مكاني أي غير مرتبط بمكان حيث لا يلتزم المعني بإيداع ملفه لدى مصلحة معينة أو مؤسسة معينة.

ج- أثر التطور التكنولوجي على شروط و معايير التوظيف

شروط و معايير التوظيف في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و بخاصة في ظل التحول نحو الحكومة الإلكترونية هي الأخرى تم تكييفها لتتماشى مع هذا التطور، حيث يعتمد التوظيف في ظل الحكومة الإلكترونية على المؤهلات و الخبرات العلمية في مجال تقنية المعلومات و ليس فقط شروط المؤهل العلمي المناسب و اللازم لشغل الوظيفة و حسن السيرة و غيرها من الشروط، إذ أن الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى موظفين

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

متخصصين في المعلوماتية، فغالبا ما يستعان بموظفين سبق فصلهم كخبراء في مجال المعلوماتية و كذلك الأشخاص ذوي الكفاءة في مجال الحاسب الآلي و تطبيقاته و نبوغهم فيه¹.

كما أن معايير التوظيف تفعل أكثر في هذا السياق إذ يتم التأكيد على مبادئ الجدارة و الكفاءة ليس فقط في المنصب الوظيفي المطلوب شغله و إنما أيضا في مجال علوم الحاسب و تقنياته، أما مبدأ المساواة فهذا المبدأ مكرس في ظل التوظيف الإلكتروني فهنا لا وجود للمحاباة و المحسوبية و الرشوة لأن التسجيلات تتم على الموقع الإلكتروني و ملفات الترشح تدرس عن طريق برنامج مخصص وفقا لمعايير محددة و مبرمجة على الحاسوب أي أنها تدرس آليا.

و يساهم التوظيف الإلكتروني في تحقيق عدة فوائد للمؤسسة أهمها²:

- استرجاع المعلومات الخاصة باسم الموظف، رقم الضمان الإجتماعي له،...
- توثيق جميع المعلومات المتعلقة بإجراءات الإستقطاب (مثل: المقابلة، الاختيار..)،
- توثيق جميع البيانات الأساسية حول فرص العمل المتوفرة،
- توفير جميع المعلومات الأساسية للقائمين بالمقابلة، و إعداد التقارير الضرورية عن المرشحين للوظائف،
- توفير المعلومات اللازمة لتقويم عملية الإستقطاب، و تحديد تكاليف الإعلانات عن الوظائف،
- توفير معلومات عن نتائج الإختبارات للمرشحين للوظائف،
- زيادة أعداد المرشحين المؤهلين بدرجة كبيرة و الذين يمتلكون أعلى المهارات، و التسريع بملاً المناصب الشاغرة، و بذلك يتمكن المسيرون من تحديد المصادر التي تهيء أكثر العاملين نجاحا في المستقبل،
- زيادة معايير الإختيار، سواء كانت تلك المعايير موضوعية مرتبطة بالعمل، أو معايير ذاتية مرتبطة بالمرشح كبعض السمات الشخصية.

ثانيا- أثر التطور التكنولوجي على واجبات الموظف

إن التطور التكنولوجي لا يمس جميع الواجبات الوظيفية بل يبقى بعضها محتفظا بطابعه و صفته نظرا لاستناده إلى إعتبارات أخلاقية و إدارية لا تتغير بتغير أسلوب العمل، و في نفس الوقت هناك واجبات طالما هذا التطور إما بالتخفيف أو التشديد من وطأها أو القضاء عليها تماما و هناك واجبات أخرى استحدثت نتيجة لهذا التطور.

أ- الواجبات الوظيفية التي لم تتأثر بالتطور التكنولوجي³: هذه الواجبات تنبع من أخلاق المجتمع و عاداته و تقاليده الراسخة التي تعد واجبا في كافة الأزمنة و الأمكنة و في مختلف الظروف، و من هذه الواجبات ما يلي:

- الإلتزام بالمحافظة على كرامة الوظيفة،

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص: 87-88.

² منى سيلم، المرجع السابق، ص: 97.

³ عثمان سلمان غيلان العبودي، المرجع السابق، ص: 33.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- احترام المسؤولين،
- معاملة الرؤوسين بالحسنى،
- احترام المواطنين و إنجاز معاملاتهم،
- الامتناع عن استغلال الوظيفة لتحقيق منفعة أو ربح شخصي،
- عدم الجمع بين وظيفتين،
- عدم مزاولة الأعمال التجارية،
- عدم الاشتراك في الصفقات،
- عدم استعمال الأجهزة و المعدات بغير موافقة الرئيس الإداري و عدم استخدامها لمصلحة شخصية،
- عدم قبول و تلقي الهدايا...

ب- الواجبات الوظيفية المتأثرة بالتطور التكنولوجي: هناك تباين في تأثير بعض الواجبات الوظيفية بالتطور التكنولوجي، حيث نمايز بين ثلاثة حالات متمثلة في الواجبات التي تخفف، الواجبات التي تشدد، و الواجبات المستحدثة.

1- الواجبات التي تخفف نتيجة التطور التكنولوجي: من هذه الواجبات نجد:

- واجب الإلتزام بمواعيد العمل و الحضور الشخصي لمكان العمل، فلم يعد الموظف يرتبط بمكان العمل و مواعيده ارتباطا حقيقيا و إنما ارتباطا حكيميا بمعنى أن الموظف يلتزم بالتواجد الحكمي على موقعه على الشبكة في موعد العمل حتى و إن كان متواجدا بمنزله فالعبرة بالتواجد الحكمي لا الحقيقي¹، كما أن الارتباط بمواعيد العمل لم يعد ملزما حيث يمكن للموظف تقديم خدماته في أي وقت خاصة و أنه أصبح بإمكان المتعاملين طلب الخدمات التي يحتاجونها في أي وقت يرونه مناسباً لهم و من أي مكان يتواجدون به و هذا في ظل الحكومة الإلكترونية.

- التخفيف من وطأة واجب آخر و هو واجب التعامل الحسن مع المتعاملين حيث إن التعامل بين الموظف و المتعاملين يكون آليا و غير مباشر فلا مجال لأي تصرفات لا تليق بالموظف و تزجج المتعامل، و هذا بدوره يقضي على العديد من مظاهر الفساد و على رأسها الرشوة و الإبتزاز.

2- الواجبات التي تشدد نتيجة التطور التكنولوجي: هذا النوع من الواجبات زاد التشديد على الإلتزام بها في ظل

النظام الوظيفي الإلكتروني أكثر مما كان عليه في ظل النظام التقليدي، و نذكر منها:

- الإلتزام بالسر المهني: هذا الواجب أصبح الإصرار عليه أكثر في ظل النظام الوظيفي الإلكتروني حيث أصبح يمس عدة جوانب إلى جانب تلك التقليدية المتعلقة بالمعلومات الإدارية و الشخصية المتعلقة بالمتعاملين، إذ أصبح الموظف مؤتمنا على معلومات و وثائق و برامج يطلع عليها بحكم وظيفته أو أثناءها سواء كانت هذه المعلومات و الوثائق

¹ عثمان سلمان غيلان العبودي، المرجع السابق، ص: 34.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و البرامج سرية بطبيعتها أو يخشى من إفشائها إلحاق ضرر بالدولة أو الأشخاص أو النظام الوظيفي¹، ذلك أن الموظف مؤتمن على اسم المستخدم وكلمة المرور التي يفتح بها الصفحة المخصصة له من النظام الوظيفي الإلكتروني والتي بها كل المعلومات المتعلقة بعمله والتي تدخل ضمن صلاحياته، وإفشاء معلومات عن اسم المستخدم وكلمة المرور أو عدم الاحتياط عند استعمالها قد يؤدي إلى إفلاس شركات و تهديد أمن دول و ارتكاب جرائم خطيرة أخرى... خاصة إذا كانت الصفحة المخترقة لموظف يشغل منصبا عاليا في المؤسسة أو تحتوي معلومات حساسة.

- واجب أداء الموظف لعمله بنفسه²: حيث إنه في ظل النظام الوظيفي الإلكتروني يتوجب على الموظف تنفيذ مهامه بنفسه و لا يجوز له إنابة غيره في القيام به، إذ أنه يدخل إلى النظام الوظيفي الإلكتروني عن طريق اسم المستخدم وكلمة المرور والتي لا يستطيع إطلاع شخص آخر عليها بل يجب عليه أخذ الحيطة عند استعمالها حتى لا يتوصل إليها شخص آخر غيره و يستعملها.

- عدم تجاوز الصلاحيات الإدارية³: فمن مقتضى النظام الوظيفي الإلكتروني تحديد صلاحية الموظف فيما إذا كان يملك حق الإطلاع على الملفات و الوثائق أو يملك أيضا حق التعديل أو التغيير فيها أو إضافة مستخدمين جدد للنظام و تحديد صلاحياتهم أيضا، و عموما يمكن تحديد صلاحية مستخدم النظام الإلكتروني بالشكل التالي:

* صلاحية القراءة فقط لمحتويات النظام الإلكتروني و عادة ما تمنح لعموم الموظفين؛

* صلاحية القراءة و الكتابة و الإضافة و التغيير و تعديل الصلاحيات، و تمنح للرئيس الإداري الأعلى أو المباشر لضمان حسن سير العمل و إنجازه.

- توثيق الأعمال الوظيفية المنجزة⁴: حيث تعد الكتابة الأساس في النظام الوظيفي الإلكتروني كون المراسلات و المخاطبات و تبادل المعلومات و الوثائق تتم بين الموظفين و الدوائر من خلال أجهزة الحاسوب المتصلة ببعضها بشبكة الإنترنت أو الشبكة الداخلية، لذا لا يتم تبادل الوثائق إلا من خلال الكتابة و الرسائل الإلكترونية عبر الشبكة.

3- الواجبات المستحدثة في ظل النظام الوظيفي الإلكتروني⁵: هذه الواجبات تتمثل في مجموعة من الإلتزامات التي تفرضها الطبيعة القانونية للنظام الوظيفي الإلكتروني و أبعاده التقنية و الإدارية، و من جملة هذه الإلتزامات ما يلي:

¹ عثمان سلمان غيلان العبودي، المرجع السابق، ص : 36.

² نفس المرجع، ص : 35.

³ نفس المرجع، ص: 35.

⁴ نفس المرجع، ص: 35.

⁵ نفس المرجع، ص: 36.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- الالتزام بعدم استغلال النظام الإلكتروني للمصلحة الشخصية: إذ يجب على الموظف الامتناع عن استغلال النظام الإلكتروني لتحقيق منفعة أو ربح شخصي له أو لغيره.
- الالتزام بالأمانة و عدم التعرض لمخرجات النظام الإلكتروني: و يتمثل في إعادة ما يكون تحت تصرف الموظف من أدوات أو آلات إلى محل العمل المخصص لها عند انتهاء العمل اليومي، و عدم استعمال النظام الإلكتروني لأغراض خاصة، أو استعماله بغير تحويل من الرئيس الإداري.
- الالتزام بإنجاز الأعمال الرئيسية و عدم تأخيرها: إذ أن التأخير في إنجاز الأعمال الموكلة إليه يسبب تعطيل عمل باقي الموظفين.

ثالثاً- تسيير المسار المهني للموظف

يتأثر تسيير المسار المهني للموظف بتطبيق النظام الإلكتروني بحيث أصبح أكثر فعالية من ذي قبل بفعل إدراج كل المعلومات و البيانات الخاصة بالموظفين لدى كل مؤسسة في نظام الحاسوب وفقا لبرامج مخصصة تسمح باسترجاع هذه البيانات، تعديلها و الاطلاع عليها متى أراد الموظف المسؤول ذلك و متى اقتضت الضرورة ذلك أيضا، و تساهم حوسبة ملفات الموظفين في تسهيل تقييم هذه الملفات من أجل ترقية الموظفين المطلوب ترقيةهم و الاطلاع على كافة البيانات و المعلومات الخاصة بهم سواء ما تعلق منها بالجزاءات أو تقارير الكفاية و ذلك في وقت قصير جدا حيث تصبح الترقية على أساس الكفاءة و الجدارة و الأداء لا على الأقدمية، و حتى في تفعيل نظام الحوافز حين يتم البحث بسهولة في هذه الملفات عن الموظفين الذي لم يتم معاقبتهم تأديبيا من قبل و الإطلاع على تقارير أدائهم و بالتالي ربط نظام الحوافز بالأداء.

فضلا عن هذا فإن تكنولوجيا المعلومات تستخدم أيضا في تنظيم حضور و انصراف الموظفين وفقا لنظام يضمن ذلك عبر برامج معلوماتية مختلفة تحقق هذا الغرض، هذه البرامج رغم اختلاف تصميمها إلا أنها تشترك في وجود العناصر الآتي ذكرها¹:

- قاعدة بيانات نظام الحضور و الإنصراف: بحيث يتضمن هذا النظام قاعدة بيانات تحفظ فيها الحركة اليومية للموظفين، و جداول العمل الخاصة بهم و الأقسام و الوظائف، بالإضافة إلى الإجازات بكل أنواعها، كما تحفظ فيها البيانات المتعلقة بالموظفين من بيانات شخصية و بيانات متعلقة بالإدارة التي يعملون بها و الوظيفة و غيرها.
- الإتصال مع القارئات و سحب البيانات آليا: إذ تزود قاعدة بيانات برنامج نظام الحضور و الإنصراف بخاصية مراقبة تحركات الموظفين و التحكم بطبيعة عمل كل قارئ حسب متطلبات الجهة الإدارية ذاتها، كذلك يتعين أن يلتقط البرنامج عن طريق جهاز القارئ أسباب خروج الموظفين أثناء مواعيد الدوام الرسمي، كما يسمح البرنامج بالتعرف على الموظفين عن طريق الصورة الشخصية أو بصمة الأصبع المخزنة مسبقا في قاعدة بيانات النظام.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص: 94- 95.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- نظم إدارة الحضور و الإنصراف: هذه الخاصية في برنامج نظام الحضور و الإنصراف تسمح ب:
 - إدخال تعديلات على البيانات الرئيسية للموظفين،
 - إدخال تعديلات على بيانات الإجازات و العطل الرسمية،
 - إعداد جداول و مواعيد الدوام حسب جهة العمل - الموظف - السنة،
 - التحكم في تحركات الموظفين اليومية (حضور، غياب، تأخر بعدر، تأخر دون عذر، إنصراف مبكر بعدر أو بدون عذر...).

فإذن من إيجابيات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية خاصة في مجال تسيير المسار المهني للموظف أنها تمكن من إيجاد قواعد و معايير جادة و متخصصة لقياس الأداء و رصده و متابعته من خلال رصد تحركات الموظفين و غياباتهم و تأخراتهم و مردوديتهم عن طريق برامج معلوماتية تضمن ذلك.

هذا من جهة، و من جهة أخرى نجد أنه يمكن استدعاء الموظفين إلكترونياً لحضور جلسة ما عندما تقتضي طبيعة عملهم ذلك أو تنبيههم بوصول رسالة معينة أو إخطارهم بضرورة الحضور في ميعاد محدد لجهة العمل أو لمكان ما أو بوصول جدول الأعمال الخاص باجتماع ما و ذلك يتم عن طريق استخدام برنامج معين عبر الهاتف المحمول¹.

كما أن عملية التكوين هي الأخرى تم تفعيلها عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات عبر كل مراحلها و ذلك كالتالي²:

أ- مرحلة التخطيط و الإعداد للعملية التكوينية: ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تفعيل و ترشيد عملية التخطيط الإلكتروني للموارد البشرية و ذلك بتوفيرها لمعلومات حديثة و في الوقت الحقيقي للمشرفين على التكوين فيما يخص قياس الاحتياجات و التخطيط لها و تحديد أسلوب و متطلبات التنفيذ و إعداد محتوى العملية التكوينية.

ب- مرحلة تنفيذ العملية التكوينية: هذه المرحلة تساهم فيها تكنولوجيا المعلومات من خلال إتاحة أنماط جديدة و سهلة في ممارسة التكوين و ذلك وفقاً لما يلي:

-التكوين عن بعد: الذي يعتبر طريقة لاكتساب المعرفة من خلال الطرف الآخر، فليس له حدود معينة أو وسيلة واحدة، فقد تكون حصة تلفزيونية، شريط فيديو، برنامج معلوماتي...

-التكوين بالمنزل: حيث سمحت تكنولوجيا المعلومات من خلال الوسائط المتعددة بإمكانية تنمية المهارات بالإعتماد على النفس.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص: 97.

² كمال رزق، سمير بن عمور، المرجع السابق، ص: 11-12.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

-التكوين أثناء العمل: إذ تتيح تكنولوجيا المعلومات تنفيذ البرنامج التكويني بالموازاة مع العمل الحقيقي دون شعور الفرد بالفارق بين ما يقوم بتنفيذه فعلا للوظيفة و ما يقوم بتنفيذه للتكوين.
- التكوين وفق المستوى: حيث تتيح تكنولوجيا المعلومات تقديم المادة التكوينية بطريقة تناسب مستوى الفرد مع مراعاة تغير المستوى مع التقدم في البرنامج التكويني.

ج- مرحلة التقييم: تساهم تكنولوجيا المعلومات في إثراء و تسريع هذه المرحلة حيث يمكن أن نلمس ذلك من خلال:

- إتاحة إمكانية التقييم المستمر لكفاءة العملية التكوينية من خلال التفاعل بين المستخدم و البرنامج التكويني بصورة كاملة يتم من خلالها تحديد نقاط القوة و الضعف.
- إتاحة برامج التكوين الذكية لإمكانية تتبع المتكون في جميع مراحل التكوين، حيث يقوم البرنامج الذكي بتجميع و توفير جميع المعلومات أثناء كل العملية التكوينية.
- إتاحة إمكانية قياس تدفق العمل قبل العملية التكوينية و بعدها لمعرفة القيمة الفعلية للعملية وليس النظرية فقط.

و في سياق ذي صلة بتسيير الموارد البشرية نشير إلى أن الدولة الجزائرية قد وضعت برنامجا عرف ببرنامج IDARA و ذلك على مستوى الوظيف العمومي و على مستوى مصلحة الموارد البشرية، و فيما يخص التسيير التنبؤي لعمال الوظيف العمومي تم تنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهياكل المركزية و المحلية المكلفة بالوظيفة العمومية¹.

و من فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تسيير الموارد البشرية أيضا الحد من العديد من مظاهر الفساد التي تبرز خاصة عند الترقية كالرشوة و المحسوبية و المحاباة و الإبتزاز...

رابعاً- أثر التطور التكنولوجي على مسؤولية الموظف العمومي

ظهر في ظل التطور التكنولوجي مفهوم جديد للوظيفة العامة عرف بالوظيفة العامة الإلكترونية رافقه ظهور مفهوم آخر جديد للمسؤولية أطلق عليه اسم المسؤولية الإلكترونية التي عرفت بأنها: "مصطلح فرضته التكنولوجيا الحديثة يطلق على حالة مساءلة الشخص المتعامل إلكترونيا عن أي خطأ إلكتروني يرتكبه بالوسائل الإلكترونية سواء كانت كهرومغناطيسية أو ضوئية أو أي وسيلة أخرى تستخدم في تبادل المعلومات ترتب عليه ضرر خاص أو عام"².

و تنفرع المسؤولية الإلكترونية إلى نوعين هما³:

¹ عبد القادر بلعربي وآخرون، المرجع السابق، ص: 11.

² عباس زواوي، سلمى مانع، الأحكام العامة للمسؤولية الإلكترونية، مجلة الفكر، جامعة محمد خيضر، العدد 04، 2007، بسكرة - الجزائر، ص: 339.

³ نفس المرجع، ص: 339-340.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أ- المسؤولية المدنية الإلكترونية: هي الأخرى تتنوع إلى نوعين حسب مصدر الخطأ المرتب للمسؤولية، و ذلك كالتالي:

1- المسؤولية العقدية الإلكترونية: مصدرها العقد الإلكتروني، و الخطأ العقدي الإلكتروني الموجب لها هو عدم تنفيذ الإلتزامات المترتبة على العقد الإلكتروني سواء من طرف الشخص طالب الخدمة أو المعلومة أو من طرف المنتج أو صاحب الخدمة المعروضة عبر الإنترنت، وهذا ما يقيم مسؤولية المخطئ في تعويض الضرر اللاحق بالطرف الآخر.

2- المسؤولية التقصيرية الإلكترونية: هي " إلتزام كل من نسب إليه خطأ تقصيري إلكتروني بتعويض الشخص الآخر المتضرر سواء كان مستخدما للوسائل الإلكترونية أم لا"، هذا النوع من المسؤولية الإلكترونية مصدره الخطأ التقصيري الإلكتروني الذي قد يرتكبه شخص ما يقوم باستخدام الوسائل الإلكترونية في التعامل قد يكون مقدم الخدمة أو مستخدم فقط.

ب- المسؤولية الجنائية الإلكترونية: هي " تلك المسؤولية المترتبة على ارتكاب شخص ما لجريمة إلكترونية يترتب عليها المساس بالثقة في التعاملات الإلكترونية و بالتالي الإخلال بأمن المجتمع مما يقرر مسؤوليته و توقيع الجزاء القانوني عليه".

و لقد اهتم الفقه بدراسة المسؤولية عن الأعمال الإدارية الإلكترونية بشقيها الجزائي و المدني، و قد توصلت الدراسات التي اهتمت بذلك إلى عدم إمكانية حصر الأخطاء التي قد ترتكب في المجال المعلوماتي خصوصا و أنها لا تتصل بالجوانب المادية فقط بل ترتبط بعدة جوانب إفتراضية لا يمكن حصرها أمام التطور المستمر للأجهزة و الشبكات و حتى البرامج، و بالتالي يجب أن تأخذ المسؤولية عن الأعمال الإدارية الإلكترونية مفهوما موسعا مقارنة بالمسؤولية التقليدية و هذا لتخطي عقبة الإجرام المعلوماتي خاصة ذاك المرتكب من طرف الموظف العمومي، كما تم التوصل إلى أنه يجب إعمال المسؤولية أيا كان وصفها دون اشتراط تحقق كل فروضها، فبمجرد ارتكاب الخطأ سواء كان متعمدا أو نتيجة لإهمال الموظف و هذا بهدف الحد قدر الإمكان من الجريمة المعلوماتية و الإلزام بكل صورها التي ظهرت و التي قد تظهر¹.

الفرع الثاني : تطوير مدونات السلوك تماشيا مع الشكل الإلكتروني

يقصد بمدونة السلوك: " إعتقاد معايير لأخلاقيات و سلوكيات العمل في إطار المؤسسات العامة، تحدد للعاملين فيها مجموعة السلوكيات و القيم الواجب مراعاتها أثناء أداء مهماتهم، و في علاقتهم مع الجمهور"².

¹ عباس زواوي، العلاقة بين الجريمة المعلوماتية و تطور الإدارة الإلكترونية، الجزء 01، جامعة محمد خيضر، العدد 46، مارس 2017، السنة 17، بسكرة- الجزائر، ص ص : 521-522.

² عبير مصلح، المرجع السابق، ص: 126.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و تعرف أخلاقيات العمل بأنها: "سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة من القيم و الأعراف و التقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد مجتمع ما حول ما هو خير و حق و عدل في تنظيم أمورهم"¹، أو هي: "مجموعة الواجبات الأدبية و الإنسانية التي تملئها المهنة على المشتغلين بها" و بعض هذه الواجبات يصح من سلوكيات و آداب المهنة الثابتة².

و من أمثلة مدونات السلوك المؤطرة لقواعد سلوك الموظفين العموميين على المستوى العالمي و الوطني نجد:

- المدونة العربية لقواعد سلوك الموظفين العموميين،
- المدونة الدولية لقواعد سلوك الموظفين العموميين الصادرة عن الجمعية العامة للأمم المتحدة بالقرار رقم 59/51 بتاريخ 12/12/1996،

- مدونة قواعد سلوك الموظفين المكلفين بإنفاذ القانون الصادرة عن الجمعية العامة للأمم المتحدة بالقرار رقم 169/74 بتاريخ 17/09/1997 إذ نصت في المادة 07 منها على تجريم أي فعل من أفعال إفساد الذمة،

- مدونة أخلاقيات مهنة القضاة،
- مدونة أخلاقيات مهنة الشرطة،
- مدونة أخلاقيات الوظيفة العامة،
- مدونة أخلاقيات مهنة الضرائب،
- مدونة أخلاقيات المهنة الجمركية،
- مدونة أخلاقيات التربية،
- مدونة أخلاقيات التكوين و التعليم.

إن مدونة السلوك تعتمد على مبادئ أساسية تنتهجها المؤسسة، و ينتهجها الموظفون أثناء تأدية الخدمة و هي³:

- الالتزام باحترام أحكام القوانين المحلية و المعايير و الاتفاقيات الدولية ذات العلاقة و تنفيذها.
- الالتزام بإبلاغ الجهات المختصة، بالطرق القانونية، عن أي شخص، بغض النظر عن منصبه، يقوم بنشاط غير قانوني أو غير أخلاقي، أو أي سلوك يمكن أن يوصف بالفساد، أو سوء المعاملة، أو الغش، أو الرشوة أو غيرها من الانتهاكات للقانون، أو للقواعد الأخلاقية.

- التعاون مع جهات التحقيق و الرقابة، و التعامل بجدية و أمانة في حالة اكتشاف قضايا الكسب غير المشروع، بحيث تقدّم البيانات و الإيضاحات المتوافرة لدى المؤسسة بمصدقية للجهات المعنية، دون أن تعتمد إلى التضليل،

¹ إيمان صوفي، مريم قوراري، المرجع السابق، ص: 02.

² دريس بخوية، المرجع السابق، ص: 316.

³ عبير مصلح، المرجع السابق، ص: 128.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- أو الخداع، أو المحاباة.
 - الامتناع عن قبول أية هدية أو مكافأة أو منحة أو عمولة، مباشرة أو بالواسطة، من جهات أو أشخاص، بغرض تقديم تسهيلات أو معلومات، لتحقيق مصالح شخصية أو عائلية أو حزبية، أو لمكاسب مادية.
 - امتناع جميع القطاعات عن الاستفادة من المعلومات الداخلية لمؤسساتهم التي يعملون فيها، بهدف تحقيق منفعة خاصة لهم، أو لغيرهم، بشكل مخالف للقانون.
 - الالتزام بالحيادية في عملية التعيين و الترقية، و تقديم الخدمة، و تبني إجراءات توظيف و ترقية، معلنة في جميع القطاعات، تمتع التدخل السياسي في عملية التوظيف و الترقية.
 - رفض قبول الرشوة و الإبلاغ عن الراشي.
 - الالتزام بإتاحة المعلومات المتعلقة بالشؤون المالية و الهيكل التنظيمي، الأنشطة، قوائم الموظفين و الشركاء، تيسير الاطلاع عليها للجمهور، و بذل كافة الجهود لإحاطة الجمهور بالأعمال التي تقوم بها المؤسسة، و مصادر مواردها، و أوجه صرف تلك الموارد.
 - تبني سياسات و سلوكيات تضمن الحفاظ على حقوق المواطنين، في الحصول على فرص متساوية، في تلقي الخدمات، و اتخاذ الإجراءات التي تضمن حفظ السجلات و المعلومات التي تخص المواطنين، بشكل يسهل وصولهم إليها، و المحافظة على الخصوصية و السرية وفقاً للقانون.
 - استقبال شكاوى المواطنين، و التحقيق فيها بجدية، وفقاً لقواعد السلوك الواردة في المدونة، و على الموظف المسؤول عن تلقي الشكاوى مخاطبة صاحب الشكاوى بما تم التوصل إليه في عملية التحقيق.
- تعتبر مدونات السلوك ذات أهمية بالغة بالنسبة للموظف فشأنها بالنسبة له شأن القانون، فهي عبارة عن مجموعة من القواعد و الضوابط و القيم التي يجب على الموظف الإلتزام بها في سلوكياته عند أدائه لمهامه و عدم مخالفتها و إلا خضع للعقوبة، و تتمثل هذه الأخلاقيات المنصوص عليها في مختلف القوانين و على رأسها القانون الأساسي للوظيفة العمومية فيما يلي¹:

- إحترام سلطة الدولة و إلتزام الغير باحترامها،
- الأمانة و عدم التحيز،
- السلوك اللائق المحترم،
- تحمل المسؤولية في القيام بالمهن،
- إلتزام السر المهني،
- حماية الوثائق الإدارية،
- الحفاظ على ممتلكات الإدارة،

¹ المواد من 40 إلى 54 الأمر رقم 06-03 للمؤرخ في 15/يوليو/2006 و المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية المذكور سابقا.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- إلتزام الأدب مع الموظفين و زملاء العمل،
- السلوك اللائق المحترم،
- إلتزام السر المهني،
- إلتزام اللياقة و الأدب و الإبتعاد عن المماثلة في التعامل مع الجمهور،
- وجوب الإبتعاد عن الرشوة، إستغلال النفوذ و الإحتلاس،
- الإبلاغ عن حالة تعارض المصالح إن حدثت (المادة 08 ق.و.ف.م.م.م) ،
- التصريح بالامتلاكات،
- طاعة الرؤساء¹: لكن الإلتزام بهذا الواجب قد يكون مدخلا واسعا للفساد نظرا لامتيازات السلطة الرئاسية التي يمكن أن تستغل في الفساد عن طريق أوامر غير مشروعة صادرة عن الرؤساء، لذلك وجب إيجاد ضمانات قانونية و واقعية تحمي الموظف المرؤوس مهما كانت رتبته الإدارية من تعسف رئيسه عن طريق توجيه أوامر غير مشروعة خادمة للفساد المنظم.

و في هذا الإطار نصت المادة 47 من الأمر 03-06 على أنه: " كل موظف مهما كانت رتبته في السلم الإداري مسؤول عن تنفيذ المهام الموكلة إليه..." فهذا النص يجعل الموظف مسؤولا ضمنيا عن كل ما يقوم به تنفيذا للتعليمات و الأوامر و التوجيهات الصادرة عن رئيسه سواء كانت مشروعة أو غير مشروعة، كما منحت المادة 26 من نفس الأمر الموظف المرؤوس حرية الرأي و حق المناقشة في حدود إحترام واجب التحفظ المفروض عليه على أن يلفت نظر رئيسه خطيا إلى موطن المخالفة التي تثير عدم مشروعية الأمر المطلوب منه تنفيذه، عندها فقط يصبح من حقه عدم تنفيذ الأمر المخالف للقانون و على رئيسه تأكيد التنفيذ كتابيا.

و نشير إلى أن المشرع الفرنسي قد نص صراحة في المادة 28 من القانون الأساسي للوظيفة العمومية على عدم وجوب الإلتزام بالتعليمات الرئاسية إذا كانت غير مشروعة أو كانت بطبيعتها تعرض المصلحة العامة للخطر.

و إضافة إلى المواد 26 و 47 من الأمر 03-06 نجدهما يتدعمان بنص آخر هو نص المادة 30 من ذات الأمر التي تنص على وجوب تقديم الدولة حماية للموظف مما قد يتعرض له من تهديد أو اعتداء مهما كانت طبيعته أثناء ممارسة وظيفته أو بمناسبة نتيجة إبداء رأيه في مواجهة أوامر رئيسه، كما أن المادة 37 من نفس الأمر كذلك نصت على حق الموظف في ممارسة مهامه في ظروف تضمن له الكرامة و الصحة و السلامة البدنية و المعنوية، و ما يضمن له الكرامة أن يأتمر الموظف بأمر القانون لا بأمر رئيسه غير المشروع؛

- الاتصاف بالنزاهة: و تعني: " إلتزام المسؤولين بقيم عالية أثناء ممارسة مهامهم داخل المنشأة"²، كما تعني أيضا:

¹ نادية تياب، المرجع السابق، ص ص: 55، 57-60.

² عبد الله بن سعد العامد، المرجع السابق، ص : 11 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

"منظومة القيم المتعلقة بالصدق و الأمانة و الإخلاص في العمل و هي تتصل بقيم معنوية"¹، إذن النزاهة هي تحلي الموظفين العموميين بقيم الصدق و الأمانة و الإخلاص في إنجاز أعمالهم.

و تتلخص أهمية النزاهة في العمل فيما يلي²:

- إنسجام تصرفات و قرارات الموظف مع طبيعة الجهاز الحكومي، أهدافه و رسالته و تكون محل ثقة المسؤولين و المجتمع و فعالة،
- حصول المجتمع على معلومات عادلة و غير متحيزة،
- شفافية القرارات المتخذة و آليات إتخاذها، و تكون متاحة للإطلاع عليها خاصة تلك المتعلقة بالمال العام، العقود و المشتريات الحكومية،
- إدارة و إستخدام الموارد العامة بشكل عملي و فعال.

أما ضماناتها فهي:

- إفصاح الموظف العام عن أمواله و ممتلكاته قبل تولي المنصب العالي،

- الإعلان عن أي نوع من تضارب المصالح³.

إلى جانب ذلك نجد أن النزاهة تفضي إلى ما يلي:

- رقابة فعالة إذا تحلى بها الموظفون المسؤولون عن الرقابة،
- تحقيق المساءلة اللازمة و العادلة و هي تؤثر في تحقيق الشفافية من حيث السماح للمتعاملين بالإطلاع على القرارات الحكومية و غيرها،
- غياب النزاهة يؤدي إلى غياب الشفافية إذ أن التعتيم و السرية يؤدي إلى إنتشار الفساد و إنتثار النزاهة،
- العدالة، الإخلاص و التفاني في العمل.

يكتسب الموظف هذه الأخلاقيات عن طريق التدريب العملي الذي يوجهه إلى سبل اكتسابها و الإلتزام بها سلوكيا و مهنيا، كما يكتسبها من تربيته و أخلاقه الحميدة التي تلقاها من أسرته و محيطه الإجتماعي و خلال مساره التعليمي.

أما الفوائد المحققة من وضع مدونات السلوك في الوظيفة العامة هو توجيه سلوكيات الموظفين و ضمان نزاهة الوظيفة العامة، و كذا ضمان عدم انحرافهم عن مقاصد الوظيفة العامة، و هي بذلك - أي مدونات السلوك - تلعب دورا وقاتيا من جرائم الفساد.

¹ تغريد داود سليمان بن داود، المرجع السابق، ص : 103 .

² خالد شعراوي، المرجع السابق، ص : 13 .

³ عبد القوي بن لطف الله جميل، المرجع السابق، ص : 86 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و في ظل تحول الحكومات إلى الشكل الإلكتروني ظهرت الحاجة إلى إعادة النظر في مدونات السلوك التي تعتمد في الوظيفة العمومية لتتماشى مع ما تقدمه المؤسسات الحكومية من خدمات إلكترونية، فقد اقتضت الضرورة في ظل التطور الذي حصل في مجال الوظيفة العمومية و ما نجم عنه من تطور في واجبات الموظف أن يتم تطوير مدونات سلوك الموظفين العموميين، و في هذا السياق دعت بعض الدول مثل هولندا إلى إنشاء الدولة ما يعرف بـ "مدونة سلوك الموظفين العموميين العاملين في إجراءات التشاور على الإنترنت"¹ و ذلك في إطار خدمات التشاور الإلكتروني.

الفرع الثالث : التصريح بالامتلاكات

التصريح بالامتلاكات أو إقرار الذمة المالية إجراء ألزم به قانون الوقاية من الفساد و مكافحته الموظف العمومي و ذلك في المواد من 04 إلى 06 و المادة 61 منه، كما ألزمت المادة 5/58 إ.أ.م.م.ف الدول الأعضاء باتخاذ التدابير اللازمة بشأن التصريح بالامتلاكات، و من خلال هذه النصوص نجد أن المقصود بالتصريح بالامتلاكات أنه إجراء يقدم من خلاله الموظف العام كشفا و بيانا عن ما يحوزه هو و أولاده القصر و زوجه من أملاك و أموال مادية أو غير مادية منقولة أو غير منقولة، و ما يملكه بداخل الوطن أو خارجه، مع إرفاق هذا الكشف بالمستندات القانونية التي تثبت ملكيته لتلك الأموال، و يكون ذلك أمام الجهة المحددة قانونا و وفق الشكليات و الإجراءات المحددة قانونا.

و ما يلاحظ على هذه النصوص أن المشرع الجزائري لم يلزم الموظف العمومي بالتصريح بامتلاكات زوجه بل اكتفى فقط بالتصريح بامتلاكاته و ممتلكات أولاده القصر، و هذا يعد ثغرة يستغلها الموظف لإخفاء العائدات الإجرامية التي يحصل عليها من جرائم الفساد المرتكبة من طرفه، على خلاف عديد التشريعات المقارنة التي تداركت هذه الثغرة و ألزمت الموظف العام بالتصريح بامتلاكاته و ممتلكات زوجه و أولاده القصر.

و يتم التصريح بالامتلاكات وفقا للإجراءات التالية²:

- تحرير التصريح بالامتلاكات في نسختين طبقا للنموذج المحدد في المرسوم الرئاسي رقم 06-414 خلال الشهر الذي يلي تعيين الموظف أو بداية عهده الانتخابية، و يتم توقيعهما من طرف المعني، و تحدد في هذا التصريح جميع الأملاك التي يحوزها الموظف و أولاده القصر.

- تودع نسختي التصريح الموقعتين من طرف الموظف لدى الجهة المختصة بتلقي هذه التصريحات و هي:

- إما الرئيس الأول للمحكمة العليا بالنسبة للموظفين التاليين: رئيس الجمهورية، أعضاء البرلمان، رئيس المجلس الدستوري و أعضاؤه، رئيس الحكومة و أعضاؤها، رئيس مجلس المحاسبة، محافظ بنك الجزائر، السفراء، القناصل،

¹Pierre Trudel, op.cit , p :407.

² المادتين 02 و 03 من المرسوم الرئاسي رقم 06-414 المؤرخ في 2006/11/22 و المحدد لنموذج التصريح بالامتلاكات، ج ر 74 لعام 2006، و المادتين 04 و 06 من قانون الوقاية من الفساد و مكافحته المذكور سابقا، و كذا المادة 25 من القانون رقم 04-11 المتضمن القانون الأساسي للقضاة.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

القضاة و الولاية؛ و الملاحظ على المشرع الجزائري في هذا النص أنه أغفل إلزام الرئيس الأول للمحكمة العليا بالتصريح بممتلكاته رغم أنه ألزم القضاة بذلك و لم يحدد الهيئة التي يقدم أمامها التصريح، كما لم يحدد صلاحياته تجاه التصريحات التي يتلقاها.

-أما الجهة الثانية المختصة بتلقي التصريحات فهي الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد و مكافحته و ذلك بالنسبة لرؤساء و أعضاء المجالس الشعبية المحلية المنتخبة.

إضافة إلى ذلك يلاحظ أن المادة 06 ق.و.ف.م.م.م في فقرتها الأخيرة قد أحالت التصريح بالممتلكات الخاص بباقي الموظفين العموميين غير المذكورين أعلاه إلى التنظيم الذي صدر فعلا ممثلا في المرسوم الرئاسي رقم 06-415 المؤرخ في 2006/11/22 و المحدد لكيفيات التصريح بالممتلكات بالنسبة للموظفين العموميين غير المنصوص عليهم في المادة 06 ق.و.ف.م.م.م و الذي ميز في المادة 02 منه بين صنفين من الموظفين هما:

-الموظفون في المناصب العليا: إذ يقدمون تصريحهم أمام السلطة الوصية خلال شهر من تاريخ التنصيب و يتم تجديده فور كل زيادة معتبرة في الذمة المالية أو عند إنتهاء الخدمة، ثم تقوم السلطة الوصية بإيداع التصريح المتقدم به من طرف الموظف لدى الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد و مكافحته مقابل وصل و ذلك في آجال لم يحددها المشرع و اكتفى بوصفها بالمعقولة.

-الموظفون العموميون الذين تحدد قائمتهم بقرار من السلطة المكلفة بالوظيفة العامة، و قد صدر هذا القرار في 2007/04/02 عن المدير العام للوظيفة العامة شمل أعوان 14 وزارة و استثنى أعوان 04 وزارات هي: وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، وزارة التربية الوطنية، وزارة التضامن الوطني، وزارة الدفاع¹، و يقدم الأعوان المحددون في القرار تصريحاتهم بممتلكاتهم أمام السلطة السلمية المباشرة بنفس الإجراءات المذكورة بالنسبة للصنف الأول، و قد تم توسيع عدد فئات الموظفين المعنية بالتصريح لأكثر من أربعين منهم موظفي الجمارك و الضرائب و غيرهم.

- عند إيداع نسختي التصريح تقوم الجهة المودع لديها بتوقيعها و تسليم إحدهما للموظف المعني و الإحتفاظ بالأخرى، و في حال عدم إيداع الموظف للتصريح بعد مضي شهرين يتم تذكيره خلالها بذلك بالطرق القانونية و إلا يتعرض للعقوبة المنصوص عليها في المادة 37 ق.و.ف.م.م.م.

- يتم نشر محتوى التصريح بالممتلكات المتقدم به من طرف الموظف في الجريدة الرسمية للجمهورية خلال الشهرين المواليين لتاريخ الإنتخاب أو تسلم المهام و ذلك بالنسبة للموظفين الذين يودعون تصريحاتهم أمام الرئيس الأول للمحكمة العليا، أو تعليقه في لوحة الإعلانات بمقر البلدية أو الولاية خلال شهر بالنسبة للموظفين الذين يودعون تصريحاتهم أمام الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد و مكافحته.

¹ عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص: 232.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- يحدد هذا التصريح فور كل زيادة معتبرة في الذمة المالية للموظف أو عند نهاية العهدة الإنتخابية أو عند انتهاء الخدمة بنفس الكيفية التي تم بها التصريح الأول، و بالنسبة للقضاة فإنه يجب عليهم تجديد التصريح كل 05 سنوات و عند كل تعيين في وظيفة نوعية¹.

و تبرز أهمية التصريح بالامتلاكات في الوقاية من الفساد من خلال :

- كونه إجراء يمكن من كشف جرائم الفساد و منها جريمة الإثراء غير المشروع، و اكتشاف مآل العائدات الإجرامية المتأتية من جرائم الفساد و ملاحقتها و استرجاعها و رصد تعارض المصالح لدى الموظف العام و الحد منها،
- ضمان الشفافية في الحياة السياسية و الشؤون العامة و حماية الامتلاكات العامة،
- صون نزاهة الأشخاص المكلفين بالخدمة العمومية،
- تهيئة بيئة من النزاهة في الوظيفة العمومية و تعزيز ثقة المجتمع في الحكومة.

و لتفعيل هذا الدور للتصريح بالامتلاكات يجب اتخاذ التدابير التالية:

- وضع الأطر القانونية و التنظيمية التي تلزم الموظفين العموميين بتقديمه،
- تحديد الجهة المسؤولة عن تلقي التصريحات و منحها صلاحية التحقق من صحتها و صلاحية الإحالة على القضاء في حال إكتشاف وقائع ذات وصف جزائي،
- تأهيل القائمين على تلقي التصريحات و تدريبهم حتى تكون لهم القدرة على إدارة البيانات المتعلقة بالتصريحات و مراجعتها و تحليلها بسهولة،
- فرض عقوبات صارمة في حال الإخلال بواجب التصريح بالامتلاكات،
- نشر المعلومات المتعلقة بالتصريح و إتاحتها للجمهور و وسائل الإعلام،
- توعية المجتمع بأهمية التصريح بالامتلاكات،
- تبسيط إجراءات التصريح بالامتلاكات و تحديد ميعاد تقديمه و تجديده.

هذا الإجراء الأخير بصفة خاصة يمكن تحقيقه عن طريق إستغلال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات فيما يتعلق بتقديم التصريح بالامتلاكات، مما يعني أن يتم التصريح بالامتلاكات بطريقة إلكترونية مما يفرز لنا مفهوما جديدا هو التصريح الإلكتروني بالامتلاكات أو الإقرار الإلكتروني بالذمة المالية بحيث تتيح التكنولوجيات الحديثة إمكانية تصريح الموظفين بممتلكاتهم إلكترونيا عبر الموقع الإلكتروني للجهة المخولة بذلك عن طريق ملاء نماذج التصريح المتاحة على الموقع، و يستدعي نجاح مثل هذه العملية لا سيما في إطار مكافحة الفساد توفير ما يلي:

- تأهيل الموظفين المختصين بتلقي التصريحات ليكونوا قادرين على إدارة البيانات المتعلقة بهذه التصريحات و مراجعتها و تحليلها إلكترونيا و تخزينها في سجلات يسهل الرجوع إليها.

¹ المادة 04 من قانون الوقاية من الفساد و مكافحته المذكور سابقا.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- إتاحة بعض المعلومات الواردة في التصريح من جانب الموظفين عبر الموقع الإلكتروني للجمهور و وسائل الإعلام لتعزيز الشفافية.

- توفير نظام لإثبات هوية المصريح و التأكد من صحة المعلومات التي يدلي بها في التصريح.

في ختام هذا المبحث نخلص إلى أن الآليات الوقائية المتعلقة بالجانب المالي و المؤسسي في ظل الحكومة الإلكترونية تتمثل في تلك التي عهدناها في ظل الحكومة التقليدية إلا أن ما يميزها في الشكل الحديث أنها أكثر فعالية و إسهاما في الوقاية من الفساد و ذلك بتدعيمها بتدابير يفرضها العالم الإلكتروني، لكن لكي تكون هذه الآليات ذات فعالية أكثر و تحقق المطلوب لابد من أن تقترن بآليات أخرى وقائية و ترغيبية تتعلق بجانبين مهمين مكملا للجانبيين السابقين هما الجانب السياسي و الإجتماعي؛ و هذا ما نتعرف عليه في المبحث الموالي.

المبحث الثاني: آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب السياسي و الإجتماعي

جوانب أخرى مهمة في الوقاية من الفساد تلك التي تتعلق بالجانب السياسي و الإجتماعي كونهما يتعلقان بمستويين هامين في هرم الدولة هما المستوى الأعلى المتعلق بالطبقة السياسية و المستوى الأدنى المتعلق بالمجتمع.

المطلب الأول : آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب السياسي

إن الآليات الوقائية المتعلقة بمكافحة الفساد من الجانب السياسي تتمثل أساسا في ضمان نزاهة العملية الانتخابية التي لها بالغ الأهمية في مجال الوقاية من الفساد و مكافحته سواء في ظل الحكومة التقليدية أو الحكومة الإلكترونية، لذلك سوف نسلط الضوء في فروع هذا المطلب على العملية الانتخابية بشكليها التقليدي و الحديث.

الفرع الأول: نزاهة الانتخابات في ظل الحكومة التقليدية

تعد الانتخابات الوسيلة الأكثر عدلا للتعبير عن إرادة الشعب، و هي آلية لتجسيد و منح الشرعية للنظام السياسي لذلك يجب أن تكون حرة و نزيهة، و تتجلى أهمية حرية و نزاهة الانتخابات في عدة نقاط أهمها:

- أنها مؤشر هام من مؤشرات التحول الديمقراطي و نجاح إستراتيجية مكافحة الفساد،

- أنها تعد وسيلة لوصول الأشخاص من ذوي الكفاءة و النزاهة إلى سدة الحكم.

و لطالما شابت العمليات الانتخابية خاصة في دول العالم الثالث عيوب عدم المصادقية و النزاهة، و ذلك راجع لعدة أسباب منها¹:

¹ مصطفى بلعور، نحو نزاهة العملية الانتخابية من خلال ضمانات قانون الانتخابات رقم 01/12، مجلة دفاتر السياسة و القانون، جامعة قاصدي مرباح، العدد 13، جوان 2015، ورقلة- الجزائر، ص ص : 56-57.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- "تقييد عملية تسجيل الناخبين،
- التمييز في تسجيل المترشحين،
- المقاطعة المستمرة و المتكررة للأحزاب المعارضة و تديني نسب المشاركة في الانتخابات،
- الإخفاق في الأداء الموضوعي في فرز و إعلان نتائج الانتخابات،
- عدم تنقية جداول الناخبين من المتوفين أو الذين غيروا مقر سكنهم،
- شراء أصوات الناخبين بالترغيب مثل شراء الأصوات بالأموال أو الإكراه،
- غياب اللجان المستقلة المشرفة على إدارة الانتخابات و الرقابة عليها".

و لضمان نزاهة الإنتخابات لابد من توافر المعايير الدولية لنزاهتها و المتمثلة في¹:

أولاً- قبل إجراء الإنتخابات: تتضمن هذه المرحلة المعايير التالية:

- الضمانات التي تكفل حرية التعبير، التجمع، تسجيل الناخبين و المرشحين دون عوائق أو تمييز.
- إعداد كشوف و قوائم الناخبين بدقة و مصداقية و تحديثها حتى لا تستغل أسماء أشخاص متوفين أو أشخاص غيروا مقر سكنهم في العملية الإنتخابية.
- الإعداد الجيد لمقرات اللجان الإنتخابية و توفير الأدوات اللازمة للعملية الإنتخابية من ستائر عازلة و صناديق شفافة فارغة و تتوفر فيها كل الشروط.
- حيادية و دقة و شفافية اللجان المشرفة على الإنتخابات.

ثانياً- أثناء إجراء الإنتخابات: في هذه المرحلة لابد من توفر المعايير التالية:

- عدم التمييز بين الأحزاب السياسية و ضمان حق ممثلي جميع الأحزاب في الوصول إلى مقرات و مراكز اللجان و التصويت يوم الإنتخابات، و كذلك المراقبين من قضاة و غيرهم.
- علانية عملية الفرز.
- إتخاذ إجراءات حماية مراكز التصويت، و نقل جميع اللوازم المتعلقة بالإنتخابات بحضور مندوبي جميع المتنافسين، و إتاحة الفرصة لهم لحضور عملية الفرز و التحقق بأنفسهم من نتائج الإنتخابات.
- إثبات تصويت الناخب بوضع بصمة أصبعه بجر لا يحى على قائمة التوقيعات قبالة اسمه.

ثالثاً- بعد إجراء الإنتخابات: معايير هذه المرحلة تتمثل في حق الطعن لكل المتنافسين و معالجة كافة الشكاوى و الطعون بجدية و بالسرعة الملائمة.

¹ مصطفى بلعور، المرجع السابق، ص: 58.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أما عن مؤشرات نزاهة الانتخابات فنجدتها تتلخص في¹:

- "إستقلال و مهنية الجهة المشرفة على تنفيذ قانون الانتخابات و المسؤولة على الانتخابات،
- ثقة المجتمع و الأحزاب بهذه الهيئة و مشاركتهم في فعاليتها،
- وجود رقابة على الأحزاب السياسية و الانتخابات ماليا و قضائيا،
- مدى مشاركة القضاة و الشخصيات الحزبية المستقلة و المعروفة بالنزاهة و الحياد،
- مدى توفير الدعم المالي لكافة الأحزاب السياسية،
- مدى حرية الأحزاب في إدارة حملاتهم الانتخابية و ضمانها قانونا،
- مدى تحصين قوانين الانتخابات و الأنظمة الانتخابية بنصوص دستورية و بإجراءات تعديل صيغته،
- مدى توافر نصوص قانونية بشأن الجرائم الانتخابية و مكافحة الفساد في هذا المجال،
- مدى وجود ضمانات كافية للحيلولة دون إستخدام ممتلكات الدولة في الحملات الانتخابية".

و في سياق متصل ذكرنا سابقا أن الانتخابات الحرة و النزاهة تساهم في الوقاية من الفساد و مكافحته و يتجلى هذا الدور الأساسي لها في عدة مظاهر منها:

- وصول منتخبي ذوي كفاءة و نزاهة لسدة الحكم و تمثيلهم للشعب بالشكل المطلوب، و تعبيرهم عن رأيه في كل القضايا الهامة فهم يمثلون الشعب أحسن تمثيل و هم الذين يمثلون ضمير الشعب الذي يقف بالمرصاد لظاهرة الفساد.

- من خلال سن تشريعات صارمة و شاملة لمكافحة الفساد و من خلال صلاحية الموافقة على التعيينات السياسية، وكذلك من خلال منع السلطة التنفيذية من تمرير قوانين تخدم أصحاب المصالح و رؤوس الفساد.

- رفع شكاوى المواطنين و إنشغالهم إلى السلطات العليا بالبلاد و فضح قضايا الفساد التي تصل إلى أسماعهم عن طريق شكاوى أو بلاغات المواطنين.

- ضمان مساءلة جيدة للحكومة و تفعيل الدور الرقابي للمجالس المنتخبة على أعمال السلطة التنفيذية.

لكن أغلب التدابير الوقائية المتخذة بشأن ضمان نزاهة الانتخابات إن لم نقل كلها قد باءت بالفشل في التصدي لظاهرة الفساد في هذا المجال و عدم تحقيق النزاهة المنشودة مما أدى إلى تكثيف جهود البحث عن تدابير أخرى تحقق ما هو مطلوب و مرغوب فكانت النتيجة ظهور مفهوم جديد عرف بالانتخابات الإلكترونية بما يحمله من المزايا و الإيجابيات، فماذا عن هذا المفهوم؟

¹ عبير مصلح، المرجع السابق، 81، 82.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

الفرع الثاني: الإنتخابات الإلكترونية

سبق و أن أشرنا في الفرع السابق إلى أن نزاهة الإنتخابات تلعب دورا هاما في الحد من الفساد و ذلك كونها تخلف وصول مسؤولين ذوي نزاهة إلى سدة الحكم، هذه النزاهة لطالما كانت محل اهتمام الدول المتقدمة و النامية على حد سواء، ما أسفر عن اللجوء إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في العملية الإنتخابية لبلوغ النزاهة المنشودة خاصة و أن أغلب الدول تشهد تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، و قد نتج عن ذلك ظهور مفاهيم جديدة تتعلق بالإنتخابات و هي الإنتخابات الإلكترونية و التصويت الإلكتروني، و عليه سنتعرف في هذا الفرع على هذين المفهومين و دورهما في تحقيق نزاهة الإنتخابات.

أولاً- مفهوم الإنتخابات الإلكترونية و التصويت الإلكتروني

تعرف الإنتخابات الإلكترونية بأنها: "استخدام تقنية المعلومات في مراحل الإنتخابات المختلفة بما في ذلك تسجيل بيانات الناخبين و المرشحين و التحقق من هوية الناخبين، و مباشرة التصويت إلكترونيا، و أخيرا فرز الأصوات و عدها إلكترونيا".

أما التصويت الإلكتروني فيعرف بأنه: "استخدام الوسائل الفنية و التقنية من أجهزة و حواسيب و برمجيات رقمية، التي يتم من خلالها جدولة البيانات الإنتخابية و صب أصوات الناخبين و معالجتها و إظهار النتائج الإنتخابية".¹

و لتطبيق الإنتخابات الإلكترونية و من ورائها التصويت الإلكتروني في أي دولة فإنها تحتاج إلى توفير المتطلبات التالية:

- الإطار القانوني²: "قبل الشروع في تطبيق التصويت الإلكتروني في أي دولة لابد من توفير تشريع قانوني واضح و محدد يدعم قرار تطبيقه بما يتفق و قوانين الممارسة الإنتخابية في تلك الدولة، فالإطار القانوني مهم جدا، و يجب أن يشمل كل إجراء ضمن العملية الإنتخابية بإطار قانوني يميزه و يحدده و يبين الكيفية التي يتم بها، يحدد الوسائل الكفيلة و المعايير المعتمدة، و لا يترك ذلك إلى الإجتهدات التي تحد من تبني هذا النوع من الإنتخابات أو تؤدي إلى عدم تطبيقه أساسا، و عليه يستلزم توفير الإطار القانوني للتصويت الإلكتروني و الإنتخابات الإلكترونية مراجعة كل النصوص القانونية المرتبطة بالإنتخابات لتفعيل الإنتخابات الإلكترونية أو إيجاد النص القانوني الداعم لها".

- المتطلبات التقنية³: "يجب توفير معايير خاصة بأجهزة التصويت الإلكتروني تعكس القيم الديمقراطية للإنتخابات و تعالج جميع المخاوف الأمنية المتعلقة بالتصويت الإلكتروني، و يمكن تحقيق الثقة و الجدارة في الأجهزة الإلكترونية

¹ وهج حضير عباس، سهى زكي، آلية التصويت الإلكتروني في الإنتخابات البرلمانية - دراسة لتطوير التجربة الإنتخابية في العراق، مجلة المحقق الخلمي للعلوم القانونية و السياسية كلية القانون، جامعة بابل، العدد 04، 2015، المجلد 07، العراق، ص ص: 452-453.

² نفس المرجع، ص: 454.

³ نفس المرجع، ص ص: 454-455.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

المستخدمة في العملية الانتخابية من خلال القدرة على التصدي للثغرات التي تظهر في كل مكان أو تفصيل في أنظمة الكمبيوتر و في كل إجراء من إجراءات العملية الانتخابية الإلكترونية، و كذلك الحال بالنسبة لأساليب التصويت الإلكتروني ذاتها".

فالثغرات الأمنية أمر لا مفر منه، لكن يمكن تجاوزها من خلال ما يلي:

- تشكيل فريق عمل متواصل على مدار الفترة النشطة للانتخابات: يعمل على صد أي اختراق أو معالجة أي ثغرة يمكن أن تصيب النظام، و ذلك علاوة على عمليات التشغيل الأولى و التجريب المستمر، حيث إن نظام التشغيل عادة ما يتيح فرصا عديدة للتخريب أو التلاعب به أو التعرض لعمليات القرصنة.

- توفير أجهزة تصويت إلكتروني تتوافر فيها الشروط التالية:

- أنها تمنع وقوع الأخطاء إلى أقصى ما يمكن،
- أنها تمكن المعاقين من التصويت بشكل مستقل،
- أنها تمكن الناخب من مراجعة اختياره بدقة قبل احتساب صوته،
- إتاحة استخدام أكثر من لغة في التصويت،
- أنها تتضمن آلية لتدقيق الأصوات للرجوع إليها في حالة الحاجة لذلك،
- أنها توفر من طرف شركات لها خبرة في هذا المجال مع وجود ضمانات و إمكانية الإختيار المسبق لهذه الأجهزة.

- التوعية الإجتماعية: و هيكل نشاط يهدف إلى التشجيع على المشاركة في الانتخابات و تعزيز الديمقراطية و إعطاء الناخبين تفاصيل العملية الانتخابية من المفاهيم و الإجراءات، و هي جزء لا يتجزأ من الثقافة السياسية، ذلك أن رأي الشعب و فهمه و معرفته بأهمية و فوائد وأساليب و أدوات التصويت الإلكتروني و قناعته بذلك مهم و ضروري لنجاح العملية و رفع جدارتها، و يتم استغلال وسائل الإتصال الحديثة من إنترنت و هواتف نقالة و الألواح الذكية و غيرها في عملية التوعية هذه¹.

و لنظام التصويت الإلكتروني عديد المزايا التي تجعله محل اهتمام الدول و وسيلة مغرية لتحقيق النزاهة المطلوبة، هذه المزايا تتلخص في النقاط التالي ذكرها²:

- أنه يعكس صورة حضارية عن الدول أمام محيطها الدولي،
- أنه يوفر ميزة الحصول على البيانات بشكل سريع و واضح لاعتماده على تسجيل بيانات الناخب عبر مساحات بيومترية لبصمة الأصبع أو الشبكية أو بصمة الحمض النووي، أو قراءة البطاقة الشخصية البيومترية، أو باستخدام رقم سري يحصل عليه من السلطة المنظمة للانتخابات و يتفرد به عن غيره،

¹ وهج خضير عباس، سهى زكي، المرجع السابق، ص: 455.

² نفس المرجع، ص: 456-457.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- تسهيل مهمة الإدارة الانتخابية فيما يتعلق بالتكاليف الباهضة التي كانت تستوجبها الإجراءات التقليدية كطباعة الأوراق و خزنها، و الأعداد الكبيرة الواجب توفيرها من الموظفين للتأكد من سلامة القيد في جداول الناخبين، و الحصر الكامل و الدقيق لأسماء الناخبين و دوائرهم الانتخابية و تصفية الكشوف من أسماء المتوفين أو الذين غيروا مكان إقامتهم،
- التقليل من ارتكاب جرائم التصويت أثناء العملية الانتخابية نتيجة لاستخدام التصوير و البيانات الحيوية البيومترية، إذ يصعب قيام غير الناخب بالتصويت،
- يزيد من نسبة الإقبال على الإقتراع خاصة في المجتمعات المتقدمة التي يجري فيها استعمال الوسائل الإلكترونية بشكل كبير،
- يساعد في الحصول على تصويت القاطنين بالخارج أو الموجودين في الداخل كالجيش و قوات الأمن، الموظفين الذين يداومون بعملهم أو المواطنين القاطنين بالمناطق النائية أو المسافرين الذين لم يلتحقوا بمقر سكناهم..، دون الحاجة إلى إجراء إنتخابات مبكرة أو ترك مكان العمل و هذا ما لا يوجد في النظام التقليدي،
- "يعد الأكثر نجاحا في تأمين مشاركة ذوي الإحتياجات الخاصة و المواطنين الأميين الذين وفرت لهم أجهزة التصويت الإلكتروني وسائل تتيح لهم الإطلاع على صورة المرشح و البيانات المتعلقة به لتسهيل العملية الانتخابية"،
- "توفير إمكانية حفظ و تخزين البيانات في أكثر من موقع أصلي و بديل، بالإضافة إلى سرعة معالجة البيانات و استخراج النتائج مما يساعد في إتمام العملية الانتخابية بكفاءة، كما يساعد في إعلان النتائج بسرعة قياسية بالرغم من تعقيدات العملية الانتخابية من حيث النظام و آلية التصويت و العد و الفرز و استخراج النتائج".

و لكن لتحقيق هذه المزايا يجب القضاء على التحديات التي تواجه التصويت الإلكتروني و التي تلخص فيما يلي:

- مقاومة التغيير¹: "التي تشتد عند بعض أصحاب القوى و النفوذ السياسي خوفا من أن يمس هذا التغيير قدراتهم و نفوذهم الرسمي و الشعبي فيتجهون نحو التشكيك بقدرة أنظمة التصويت الإلكتروني على العمل بدقة و كفاءة"، و يمكن التصدي لهذه المقاومة عن طريق تنمية الوعي الثقافي للمواطنين من الناحية التقنية.
- عدم الإستقرار في الطاقة الكهربائية و نقص الإمكانيات الإقتصادية²: حيث إن الشكل الإلكتروني يتطلب صرف مبالغ طائلة لتوفير الأجهزة الإلكترونية و وسائل الأمن الإلكتروني و التي كلما زادت الدقة و الضمانات الأمنية

¹ وهج خضير عباس، سهى زكي، المرجع السابق، ص: 458.

² نفس المرجع، ص: 458.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

لها زاد ثمنها، لذلك يجب توفير التمويل اللازم و ضمان توفر الطاقة الكهربائية طيلة فترة العملية الانتخابية.

- مدى توفر ضمانات معالجة الخلل الإلكتروني الذي قد يكون خطأ في تصميم البرنامج، و هذا يعد من أهم التحديات التي ترجح كفة الشكل التقليدي، لكن يمكن تلافي هذا الخلل بتزويد أجهزة التصويت الإلكتروني بوسائل ضامنة بديلة و احتياطية تضمن صحة معلوماتها في حالة حدوث خلل يكتنف أحد برامجها كما أنها قد تزود بطابعات تصدر ورقة مطبوعة بنسختين تمنح إحدهما للناخب تبين فيها اختياره و يحتفظ بالأخرى من قبل اللجنة المختصة بإدارة الانتخابات¹.

- احتمال القرصنة من الخارج كما حدث للنظام الإلكتروني للجنة المركزية للانتخابات الروسية، و لكن يمكن تفادي ذلك بتوفير ضمانات الأجهزة المستخدمة في التصويت الإلكتروني في سرية الأصوات و عدم اختراق بياناتها².

- إنعدام الشفافية لأن عملية التصويت الإلكتروني لا تتم تحت أعين المراقبين، و هو تحد مردود عليه، فاستخدام النظام الإلكتروني يعزز الشفافية لكونه يحد من التدخلات البشرية المقصودة و غير المقصودة و يقلل الأخطاء المصاحبة للعملية الانتخابية.

- "إمكانية التصويت بالإناابة كالتصويت العائلي مثل تصويت الأب نيابة عن أفراد عائلته أو إمكانية خضوع عملية التصويت للإكراه و الضغوط كما حدث في الانتخابات المحلية في مدينة برمنغهام بإنجلترا عام 2004 إذ سيطر قادة الجماعات المهاجرة على البطاقات الإلكترونية للناخبين و التصويت بدلا عنهم"³.

ثانيا- دور التكنولوجيات الحديثة في تحقيق نزاهة الانتخابات

لقد شهد استغلال التكنولوجيا الحديثة في العملية الانتخابية تزايدا في السنوات الأخيرة و ذلك لما أضفته هذه التقنيات من مزايا و ضمانات على الانتخابات ساهمت في منحها قدرا كبيرا من النزاهة المنشودة، و من بين أبر هذه الضمانات نذكر ما يلي:

أ- الضمانات التي توفرها التكنولوجيات الحديثة قبل إجراء الانتخابات:

- يضمن استخدام تكنولوجيا المعلومات نزاهة العملية الانتخابية قبل إجرائها من خلال توفير عدة معايير أهمها:
- ضمان إعداد سجلات ناخبين دقيقة و ذات مصداقية في كل دائرة انتخابية و مراجعتها و تدقيق الخطأ و الزيادة فيها، فلا مجال لتسجيل ناخبين متوفين أو غيروا مقر سكنهم،
 - تكفل حرية التعبير و تسجيل الناخبين و المرشحين دون عوائق أو تمييز،

¹ وهج خضير عباس، سهى زكي، المرجع السابق، ص: 458.

² نفس المرجع، ص: 458.

³ نفس المرجع، ص: 459.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- ضمان توفير عدة وسائل للأحزاب السياسية لإدارة حملاتهم الانتخابية و عرض برامجهم على الجمهور كشبكات التواصل الإجتماعي وغيرها،
- ضمان تسهيل تسليم الترشيحات و سرعة إجراءاتها و ضمان النزاهة و الشفافية في هذه العملية،
- ضمان إعلان الجدول الزمني للانتخابات و الإطلاع عليه و اختيار الموظفين المكلفين بإدارة الانتخابات و تدريبهم¹.

ب- الضمانات التي توفرها التكنولوجيات الحديثة أثناء إجراء الانتخابات:

إن من أهم الضمانات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في هذه المرحلة تلك المتعلقة بعملية التصويت و الفرز و إعلان النتائج، حيث إن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات تساعد في التقليل من ارتكاب العديد من الجرائم الانتخابية أثناء العملية الانتخابية كتزوير الانتخابات و استغلال أسماء ناخبين متوفين.. و ذلك نتيجة لاستخدام التصوير و البيانات الحيوية البيومترية، مما يصعب على غير الناخب القيام بالتصويت، و ضمان أيضا مشاركة كل شرائح الناخبين بما فيهم ذوي الإحتياجات الخاصة و الأميين كما يضمن نسبة مشاركة عالية في الانتخابات².

بالإضافة إلى ضمان دقة عملية الفرز و سهولتها و سرعتها و مصداقيتها و سرعة إعلان النتائج، لكن ما يعاب على عملية التصويت الإلكتروني في هذه المرحلة هو أنه لا يمكن لمثلي الأحزاب السياسية المتنافسة و لا المراقبين مراقبة سير عملية الإقتراع؛ كما أنه لا يمكن التأكد من هوية الناخبين.

ج- الضمانات التي توفرها التكنولوجيات الحديثة بعد إجراء الانتخابات:

توفر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في هذه المرحلة عدة ضمانات منها تلك المتعلقة بإمكانية الطعن للمرشح أو الحزب الذي يرى إجحافا في حقه، و معالجة الشكاوى و الطعون و دراستها بجدية و سرعة فائقة.

المطلب الثاني: آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب الإجتماعي

تتميز آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب الإجتماعي بكونها آليات ذات نتائج فعالة في الوقاية من الفساد و مكافحته رغم طول ظهورها، و هي تتطلب تضافر جهود كل أطراف المجتمع مجتمعة كل حسب الدور الذي يؤديه بدءا من أفراد المجتمع فمؤسسات المجتمع المدني و القطاع الخاص، و تتنوع هذه الآليات إلى نوعين هما آليات وقائية يضطلع بها القطاع الخاص و مؤسسات المجتمع المدني (الفرع الأول) و آليات ترغيبية تسمح باستقطاب المجتمع بكل أطيافه نحو المساهمة في محاربة الفساد و تشجيعه على ذلك (الفرع الثاني).

¹ وهج خضير عباس، سهى زكي، المرجع السابق، ص: 465.

² نفس المرجع، ص: 457.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

الفرع الأول : آليات الوقاية من الفساد المتعلقة بالجانب الإجتماعي

شريكان مهمان للحكومة في مسيرة مواجهة الفساد لهما دور فعال و بارز في هذا المجال يتمثلان في مؤسسات القطاع الخاص و منظمات المجتمع المدني، هذا الدور سنتعرف عليه في هذا الفرع.

أولا- تفعيل الشراكة مع القطاع الخاص

لم يجرم الفساد في القطاع الخاص دوليا و محليا إلا منذ زمن قريب فقد تم تجريمه في إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد لعام 2003، و رغم أن الفساد يطال القطاع الخاص أيضا إلا أن لهذا الأخير دور هام في مكافحته في القطاع العام و ذلك عن طريق الشراكة بين القطاع الخاص و القطاع العام، هذه الشراكة سوف نتحدث عنها بعد التطرق للفساد في القطاع الخاص و آليات مكافحته و ذلك كالتالي:

أ-الفساد في القطاع الخاص

قبل دراسة الفساد في القطاع الخاص نشير إلى أن غايتنا من هذا هو بيان آليات مواجهة الفساد في هذا القطاع، فلكونه أحد الشركاء في تطبيق إستراتيجية مكافحة الفساد يجب أن يكون قدوة في هذا المجال ما يمنح مصداقية و فعالية في أداء الدور المنوط به.

أما عن مجالات هذا النوع من الفساد فتتمثل في المناقصات، الغش و "غياب الأمانة السوقية التي تعني السرقة في البيع و عدم الصدق في العقود و المعاملات الإقتصادية من بيع و شراء و إيجار و مضاربة و غيرها"، فقدان الأمن و الفساد في نقض العقود و الموائيق¹، و يستخدم في ذلك مختلف وسائل الفساد من رشاوى، محسوبية، إساءة استخدام المعلومات في بيع و شراء الأسهم...

و غالبا ما تعود أسباب هذا النوع من الفساد إلى:

- تميز الأسواق بهيكل قانونية غامضة،
- غياب سيادة القانون،
- احتكار السلطة و غيرها.

و يتنوع الفساد الذي يكون القطاع الخاص طرفا فيه إلى ثلاثة أنواع هي:

1-فساد قطاع خاص - قطاع خاص:

كلا طرفاه ينتميان للقطاع الخاص، و قد رصدت له آليات جزائية في المواد من 40 إلى 54 ق.و.ف.م.م.

¹ لحسن بونعمامة عبد الله، الفساد و أثره في القطاع الخاص، مقال منشور ضمن كتاب مكافحة الفساد، ج 2، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص ص: 601-603.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و ذلك كالتالي¹:

- جرمت المادة 40 الرشوة في القطاع الخاص بصورتها الإيجابية و السلبية و رصدت لها عقوبة الحبس من 06 أشهر إلى 05 سنوات و بغرامة من 50.000 إلى 500.000 دج.
- المادة 41 جرمت إختلاس الممتلكات في القطاع الخاص سواء كان مديرا للكيان أو يعمل فيه بأية صفة و عاقبت هذه المادة على هذه الجريمة بالحبس من 06 أشهر إلى 05 سنوات و بغرامة من 50.000 إلى 500.000 دج.
- جرمت المادتين 42 و 43 تبييض عائدات جرائم الفساد و إخفائها سواء كان هذا الإخفاء لجزء من العائدات أو لكل العائدات، و قد رصد المشرع بالنسبة لتبييض عائدات الفساد نفس العقوبة المقررة لجريمة تبييض الأموال، أما جريمة الإخفاء فرصد لها عقوبة الحبس من سنتين إلى 10 سنوات و بغرامة من 200.000 إلى 1.000.000 دج.
- جرمت المادة 44 الأفعال المؤدية إلى إعاقة السير الحسن للعدالة و التي قد يرتكبها أحد الأشخاص المنتمين للقطاع الخاص كدفع الهدايا و منح فوائد ..
- كما نصت المادة 13 و 14ق.و.ف.م.م على عدة تدابير وقائية من الفساد تتخذ لمنع ضلوع هذا القطاع في الفساد، و أهم هذه التدابير ما يلي:
 - تعزيز الشفافية بين كيانات القطاع الخاص،
 - الوقاية من الإستخدام السيء للإجراءات التي تنظم كيانات القطاع الخاص،
 - التدقيق الداخلي لحسابات المؤسسات الخاصة،
 - منع مسك حسابات خارج الدفاتر،
 - منع إجراء معاملات دون تدوينها في دفاتر أو دون تبيينها بصورة واضحة،
 - منع تسجيل نفقات وهمية أو قيد إلتزامات مالية دون تبيين عرضها على الوجه الصحيح،
 - منع استخدام مستندات مزيفة، الإلتلاف العمدي لمستندات المحاسبة قبل انتهاء الآجال المنصوص عليها في التشريع و التنظيم المعمول بهما،
 - تعزيز معايير و إجراءات بغرض الحفاظ على نزاهة كيانات القطاع الخاص المعنية، بما في ذلك مدونات قواعد السلوك من أجل قيام المؤسسات و كل المهن ذات الصلة بممارسة نشاطاتها بصورة عادية و نزيهة و سليمة، للوقاية من تعارض المصالح و تشجيع تطبيق الممارسات التجارية الحسنة من طرف المؤسسات فيما بينها،
 - اعتماد منهج حوكمة الشركات المستندة إلى عدة مبادئ منها: المساءلة، الشفافية، النزاهة، سيادة القانون،... الخ.

¹ لمزيد من التفصيل أنظر المواد من 40 إلى 54 من القانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته المذكور سابقا.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

2- فساد قطاع خاص - قطاع عام:

هذا النوع من الفساد يكون فيه القطاع الخاص هو الذي يخلف الفساد في القطاع العام حيث إنه يكون هو من يدفع الموظف العمومي إلى ارتكاب جريمة الفساد، و يمكن تسمية هذا النوع من الفساد بإفساد القطاع الخاص للقطاع العام، و مثاله العمولات التي يدفعها الموردون إلى المسؤولين عن المشتريات الحكومية، هذا النوع من الفساد أيضا رصدت له عدة آليات جزائية منها ما يلي:

- رشوة موظف عمومي من طرف كيان من القطاع الخاص: عادة ما يكون الوسيط في هذا النوع من الرشوة المسؤول عن القطاع الخاص أو ممثله و قد رصد المشرع الجزائري لهذا النوع من الرشوة عقوبة الحبس من سنتين إلى 10 سنوات و بغرامة من 200.000 إلى 1.000.000 د ج و هي تعرف بجريمة الرشوة السلبية¹.

- الحصول على امتيازات غير مبررة عن طريق قيام أي كيان من كيانات القطاع الخاص، و لو بصفة عرضية، بإبرام عقد أو صفقة مع الدولة أو الجماعات المحلية أو المؤسسات أو الهيئات العمومية الخاضعة للقانون العام أو المؤسسات العمومية الاقتصادية أو المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي و التجاري، و يستفيد من سلطة أو تأثير أعوان هذه الهيئات من أجل الزيادة في الأسعار التي يطبقونها عادة أو من أجل التعديل لصالحه في نوعية المواد أو الخدمات أو آجال التسليم أو التموين (المادة 02/26 ق.و.ف.م.م)؛ و قد رصد المشرع الجزائري لهذه الجريمة طبقا لذات المادة عقوبة الحبس من سنتين إلى 10 سنوات و بغرامة من 200.000 إلى 1.000.000 د ج.

- رشوة أحد كيانات القطاع الخاص لموظف عمومي بمناسبة تحضير أو إجراء مفاوضات قصد إبرام أو تنفيذ صفقة أو عقد أو ملحق باسم الدولة أو الجماعات المحلية أو المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري أو ذات الطابع الصناعي و التجاري أو المؤسسات الاقتصادية.

- جريمة إستغلال النفوذ و مثال ذلك أن يقوم أحد كيانات القطاع الخاص باستغلال نفوذ موظف عمومي أو أي شخص آخر من أجل الحصول على قطعة أرضية لإقامة مصنع أو مشروع دون وجه حق و دون إتباع للإجراءات القانونية، هذا النوع من الإجرام الذي يكون القطاع الخاص طرفا فيه نصت عليه المادة 01/32 ق.و.ف.م.م حيث يكون المحرض الأصلي هو كيان القطاع الخاص.

- كذلك قد يرتكب أحد الأشخاص المنتمين إلى القطاع الخاص جرائم فساد أخرى كتقديم هدايا أو دفع فوائد بصفة غير قانونية لموظفي و مسؤولي القطاع العام و بسوء نية من أجل التأثير على سير إجراء أو معاملة ما؛ و قد عاقبت المادة 38 ق.و.ف.م.م الشخص مقدم الهدية بالحبس من 06 أشهر إلى سنتين و بغرامة من 50.000 إلى 200.000 د ج.

¹ المادة 25 / 01 من القانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته المذكور سابقا.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- إضافة إلى التمويل الخفي للأحزاب السياسية و الذي عاقبت عليه المادة 39 ق.و.ف.م.م.م بالحبس من سنتين إلى 10 سنوات و بغرامة من 200.000 إلى 1.000.000 د ج.

و نوه في هذا المقام إلى أن المشرع الجزائري لم يشر إلى القطاع الخاص كطرف في فساد القطاع العام بلفظ صريح ضمن بعض نصوص جرائم الفساد في القطاع العام و إنما يستدل على ذلك من العبارات و المصطلحات العامة التي أوردها في هذه النصوص و هي عبارة: "الصالح شخص أو كيان آخر"، "كل من..." (المادة 25 ق.و.ف.م.م.م)، " كل موظف عمومي يقبض" و هذه العبارة تستدعي أن يكون هناك شخص مانح قد يكون من القطاع الخاص (المادة 27 ق.و.ف.م.م.م)، "كل موظف عمومي يطالب أو يتلقى" ففعل التلقي يستدعي هو الآخر وجود فعل المنح، " يقبل" و يفترض هنا أن يكون هناك عرض قائم، "كل شخص..."

كما رصد المشرع الجزائري لفساد القطاع الخاص - القطاع العام آليات وقائية للوقاية منها تمثلت في¹:

- تعزيز التعاون بين الأجهزة الحكومية التي تقوم بالكشف و قمع الفساد و كيانات القطاع الخاص المعنية،
- تعزيز معايير و إجراءات بغرض الحفاظ على نزاهة كيانات القطاع الخاص المعنية للوقاية من تعارض المصالح و تشجيع تطبيق الممارسات التجارية الحسنة من طرف هذه الكيانات في علاقاتها التعاقدية مع الدولة.

و نشير إلى أن الفساد في القطاع الخاص لا يقتصر فقط على الشركات الأجنبية بل يشمل أيضا الشركات الخاصة المحلية التي تنشط داخل الدولة، و في هذا الصدد أشار تقرير منظمة الشفافية إلى أن الشركات الأمريكية هي أكثر الشركات التي تمارس أعمالا غير مشروعة، تليها الفرنسية ثم الصينية و الألمانية؛ كما يشير التقرير إلى أن جيشا من كبار الموظفين في أكثر من 136 دولة يتقاضون مرتبات منتظمة مقابل تقديم خدمات لتلك الشركات و في مقدمة هؤلاء كبار ضباط الجيش و الشرطة و كبار المسؤولين و السياسيين؛ و أشار تقرير خاص بصندوق النقد الدولي إلى أن هناك نسبة كبيرة من الأموال التي أقرضتها البنوك الأمريكية للدول النامية تعود مرة أخرى إلى الولايات المتحدة الأمريكية و سويسرا و تودع في بنوكها لحسابات شخصية لمسؤولين من تلك الدول، بالإضافة إلى الإسراف الكبير في استخدام هذه الأموال و استغلالها².

3- فساد قطاع عام - قطاع خاص:

هذا الفساد يكون موجها من القطاع العام نحو القطاع الخاص، و مثاله أن يمنح موظف عمومي أو يأمر بالإستفادة، و دون ترخيص قانوني، من إعفاءات أو تخفيضات في الضرائب أو الرسوم العمومية، أو يسلم مجانا محاصيل مؤسسات الدولة لأحد كيانات القطاع الخاص أو عدد منها، هذا النوع من الفساد جرمته المادة 31 ق.و.ف.م.م.م، أو أن يقوم الموظف العمومي باستغلال وظيفته أو نفوذه من أجل الحصول على منافع غير مستحقة

¹ المادة 14 من القانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته المذكور سابقا.

² سفيان نعماري، المرجع السابق، ص: 06.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

لكيان من كيانات القطاع الخاص (يستشف من نص المادة 32 و33 ق.و.ف.م.م.)، و في مثال آخر كذلك أن يقوم الموظف بتحصيل مبالغ غير مستحقة أو يجاوز ما هو مستحق لصالح أحد كيانات القطاع الخاص و هذا ما نستشفه من عبارة " أو لصالح الأطراف الذين يقوم بالتحصيل لهم " الواردة بنص المادة 31 ق.و.ف.م.م.، ...

ب-الشراكة بين القطاع العام و القطاع الخاص:

تعرف الشراكة بأنها: "توافق طرفين أو أكثر لأهداف محددة يتم فيها توزيع الأدوار و المسؤوليات بدقة بين الأطراف، في علاقة من المساواة، بشكل يخضع للمساءلة و المحاسبة، و ضمانات الشفافية"¹.

و تعتبر الشراكة بين القطاع العام و القطاع الخاص في مواجهة الفساد من بين الآليات التي تساهم في الوقاية من الفساد، حيث إن إقامة مثل هذه الشراكات له عديد المزايا نذكر منها في هذا المجال:

- يمكن أن تزيد من حظر الفساد،
- يمكن أن تزيد من تطوير نوع من حوكمة الشركات بطريقة أكثر أخلاقية و مثالية،
- تسمح بتبادل المعلومات بين السلطات العامة و الشركات من أجل وضع مدونات أخلاقية للعمل تشمل النظر في مخاطر الفساد في المعاملات التجارية الدولية².

علاوة على ذلك يمكن أن يكون محل شراكة بين القطاع العام و القطاع الخاص ورش عمل خاصة تجمع بين مسؤولي الحكومة و ممثلي القطاع الخاص لتحديد القضايا و وضع خطط العمل، و كذلك يمكن أن تعهد مهمة التوعية بمخاطر الفساد لمؤسسة خاصة أو يكون تمويل الحملات التوعوية من طرف القطاع الخاص كذلك.

هذه الشراكة تفعل أكثر في ظل الحكومة الإلكترونية خاصة في إطار توفير برامج معلوماتية تسهل اكتشاف المعاملات الإلكترونية المشبوهة و كذا برامج الحماية للبيانات الحكومية و الإستفادة من خبرة القطاع الخاص في هذا المجال كونه السباق إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، كما يستفاد من الشراكة مع القطاع الخاص في تصميم برامج توعوية موجهة لجمهور المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية، و تنظيم دورات تدريبية و ورشات عمل لفائدة موظفي الحكومة حول أهم برامج الحماية و كفاءات اكتشاف محاولات الدخول إلى النظام المعلوماتي سواء من الموظفين أو من القراصنة و أيضا كفاءات تتبعهم، بالإضافة إلى كفاءات اكتشاف أي تحوير أو تعديل يتم على البيانات...

¹ خيرة شاوش، دور المجتمع المدني في مكافحة الفساد، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرة، العدد 01، 2012، المجلد 05، بجاية-الجزائر، ص: 217.

²Brigitte Pereira, Ethique, Gouvernance et corruption, Revue Française de gestion, n° 186, lavoisier, paris, 2008,p : 72.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و في هذا المجال- أي مجال الأمن المعلوماتي - يتم عقد الشراكة بين القطاع العام و الخاص و بشكل وثيق لإنشاء منظومة آمنة، تدريب الموظفين، تنظيف الأجهزة المصابة و التقليل من الإصابات، فهذه الشراكة أثبتت فعاليتها في العديد من الدول و في هذا الصدد يقول تيم رينز: "ترتبط معدلات الإصابة بالبرامج الضارة، في أقل بلاد العالم إصابة بالفيروسات الخبيثة، بقوة الشراكة بين القطاع العام و الخاص، فعندما تتعاون الحكومة و الشركات تعاوناً وثيقاً تنخفض معدلات الإصابة، و عندما تضطرب هذه العلاقة أو تتدهور تزداد معدلات الإصابة"¹.

لكن ما يعاب على هذا النوع من الشراكة في ظل الحكومة الإلكترونية هو أن الإستعانة بخبراء القطاع الخاص قد يتسبب في جرائم فساد أخرى يضطلع بها هذا القطاع كجريمة الإبتزاز الإلكتروني، التجسس الإلكتروني،... و هذا راجع لكون هؤلاء الخبراء قد يستغلون خبرتهم و ثقة الحكومة فيهم لزرع برامج أو خلق ثغرات في البرامج و النظم التي ينشؤونها لتسيير خدمات الحكومة الإلكترونية خاصة تلك المتعلقة بالصفقات العمومية للحصول على معلومات تفيدهم في الظفر بالصفقات.

ثانيا- تفعيل الدور الوقائي لمؤسسات المجتمع المدني

يشير مفهوم مؤسسات المجتمع المدني إلى "مختلف التنظيمات و الهيئات التطوعية التي تنشأ بمقتضى الإرادة الحرة لأعضائها بقصد حماية مصالحهم و الدفاع عنها، و منها على سبيل المثال: الأحزاب السياسية، التنظيمات الشبابية، الإتحادات المهنية و جميع المصالح و الجمعيات الأهلية و المنظمات غير الحكومية (هذه الأخيرة هي منظمات غير ربحية تقع بين الحكومة و القطاع الخاص و تتمتع بالإستقلال النسبي عن الدولة و بالشخصية الاعتبارية القانونية، تنظم من طرف مجموعة من الأفراد و تسعى للتأثير على السياسات العامة في الدولة)"²، إذن ينضوي تحت مفهوم منظمات المجتمع المدني كل من: الأحزاب السياسية، النقابات، الإتحادات العمالية و المهنية، الإتحادات الطلابية، الجمعيات بكل تخصصاتها، منظمات مكافحة الفساد، جمعيات رجال الأعمال و المهنيين،... و ما يلاحظ على مفهوم منظمات المجتمع المدني أنها تزخر بتنوع كبير في مختلف المجالات و هذا يعني تنوع الكفاءات و الخبرات العلمية فيها مما يمنحها دوراً فعالاً في مكافحة الفساد لو توفرت لها الشروط الملائمة لذلك و المتمثلة في³:

- "ضمان الحقوق و الحريات الأساسية كحرية الرأي و التعبير، و هذا يمكن المجتمع المدني من إطلاع الرأي العام بما يحصل عليه من معلومات و ما يعده من تقارير و دراسات ليتمكن الشعب من مراقبة السلطة و تقييم مسارها و الضغط من أجل التغيير نحو الأفضل،
- المصداقية، الشفافية و الخضوع للمساءلة،

¹ أحمد مستاق، المرجع السابق، ص: 15.

² عبد النور ناجي، دور منظمات المجتمع المدني في تحقيق الحكم الرشيد في الجزائر: "دراسة حالة الأحزاب السياسية"، مجلة الفكر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خير، العدد 03، 2004، بسكرة- الجزائر، ص: 112.

³ عصام عبد الفتاح مطر، الفساد الإداري: ماهيته، أسبابه، مظاهره، الوثائق العالمية و الوطنية المعنية بمكافحته، دور المؤسسات الحكومية و غير الحكومية في مواجهة الفساد، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011، ص: 496-500..

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- منح منظمات المجتمع المدني فرصة التعاون مع الهيئات الرسمية المعنية بمكافحة الفساد، و كذلك منحها فرصة التمثيل في هذه الهيئات،
- سيادة القانون: إذ أنه في ظل غياب سيادة القانون لا يمكن محاسبة المفسدين و رفع الظلم عن كاهل المواطنين،
- الفصل بين السلطات لأنه في ظل عدم الفصل بين السلطات يتمكن المستنفذون في الدولة من تسخير السلطات الثلاث لصالحهم فلا يتمكن المواطنون و لا المجتمع المدني من الوصول إلى نتائج جيدة من خلال نضالهم السلمي و الذي يعد اللجوء إلى القضاء أحد آلياته الرئيسية،
- الإستقلالية التي تمكن المجتمع المدني من أن يكون شريكا حقيقيا للسلطة و لاعبا أساسيا في مكافحة الفساد الموجود في أجهزتها،
- دعم البناء المؤسسي للمجتمع المدني من الجانبين الفني و المادي فهو يحتاج إلى التدريب و التأهيل لرفع مستوى أدائه كالتدريب على أعمال الرصد و المتابعة و إعداد التقارير، كما يعاني المجتمع المدني من غياب كادر وظيفي مستقر لعدم قدرته على الاستمرارية في دفع رواتب ثابتة لموظفيه الذين ترتبط أجورهم بالحصول على دعم للمشاريع من عدمه و لا يحصل موظفوه على الضمان الاجتماعي الذي يحصل عليه موظفو القطاع العام و الخاص.
- نشر ثقافة داعمة للمجتمع المدني و تؤكد على أهمية الدور الذي يلعبه كشريك أساسي في التنمية ، و عدم تعامل الخطاب الرسمي معه بخطابين متناقضين خطاب يوجهه إلى الخارج يباهي فيه بوجود المجتمع المدني و بالتقارير التي تنتقد النظام ليثبت توجهه الديمقراطي، و خطاب موجه للداخل يتهم فيه منظمات المجتمع المدني بالعمالة الخارجية.
- امتلاك وسائل الإعلام و هذا من أجل إيصال أفكاره و توجهاته إلى كافة شرائح المجتمع".
- و لمنظمات المجتمع المدني دورين في مكافحة الفساد أحدهما توعوي تثقيفي سنفصل فيه عندما نكون بصدد عرض الآليات التوعوية و التثقيفية، و ثانيهما وقائي تتمثل أهم مظاهره في الآتي:
 - الضغط و التعبئة و التأثير على الحكومة للإصلاح و مكافحة الفساد من خلال:
 - التأثير في وضع السياسات العامة و تعبئة الموارد التي تعزز الشفافية و المساءلة و إدارتها،
 - عرض تدابير إصلاحية على الحكومة نظرا لقدرتها على العمل على حماية الحقوق، و توفير الخدمات المجتمعية و التوفيق بين المصالح¹.
 - تساهم في وضع برامج عمل الحكومة، إضافة إلى توفير الضوابط على سلطات الحكومة، و من ثمة تعزيز الشفافية و المساءلة في النظام السياسي.
 - الضغط على الحكومة من أجل إقرار القوانين و الأنظمة، و في سياق متصل لها دور كبير في مراجعة القوانين و تحديد مواطن تعارضها.

¹ عبير مصلح، المرجع السابق، ص: 88.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- لفت نظر الحكومة إلى مواطن التعارض و التكرار في اللوائح و القوانين و التنسيق بينها، فقد تعهد مهمة تحديد القوانين المتعارضة و ترتيبها حسب أولويتها لاتحادات العمال¹، و يحضرنا في هذا المقام مثال يتعلق بالإتحاد الوطني لرواد الأعمال في الإكوادور الذي لفت انتباه الحكومة إلى وجود 92250 قاعدة قانونية تشمل على قوانين متداخلة و غير واضحة و متناقضة يترك الفصل في تفسيرها و تنفيذها لتقدير موظفي الحكومة، و أوصى بتشكيل لجنة قانونية من 07 أعضاء لتقنين و توفيق القوانين و صياغة القرار التنفيذي باستبعاد تلك المتداخلة و المتعارضة و المكررة، و بالفعل تم إنشاء هذه اللجنة و تم إستبعاد 1310 قانونا²؛ كذلك مثال آخر كان في كولومبيا سبق الإشارة إليه حين قدمت مؤسسات القطاع الخاص للحكومة توصيات تم تضمينها في قانون كولومبيا للمشتريات.

- الضغط على الحكومة من أجل نشر المعلومات حول قضايا الفساد.
- كشف إنتهاكات المسؤولين و تعريض مستقبلهم السياسي للخطر.
- حماية الأفراد و الجماعات ضد السلوك الحكومي و نفوذ الحكومة و حماية الفئات المهمشة و تعزيز مصلحة المحكومين³.

- مكافحة الفساد داخل مؤسسات المجتمع المدني من خلال تنظيم سير عملها و تكوينها.
- مساعدة القطاع الخاص على تحقيق النجاح في إصلاح السوق و الحد من الفساد الذي يشوه العملية الاقتصادية، و هو الدور الذي تلعبه جمعيات الأعمال نظرا لقدرتها على تحقيق ما يلي⁴:

- مطالبة الحكومات بتوقيع و تنفيذ اتفاقية منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية بشأن مكافحة الفساد،
- تزويد الحكومة و وسائل الإعلام و عموم الجمهور بالمعلومات المتعلقة بتأثير الفساد على المجتمع ككل،
- مراقبة تحرك الحكومة نحو تحقيق العدالة و الشفافية،
- تقديم الدعم المستمر لتحقيق المزيد من إصلاح القطاع الخاص.

و من الأمثلة الواردة بشأن دور جمعيات الأعمال هذا نجد الجمعية الوطنية لمبادرات الأعمال في الإكوادور التي وضعت برنامجا للبحوث و كسب التأييد يهدف إلى القضاء على بعض الأسباب الرئيسية للفساد و ركزت خلاله على إدخال إصلاحات من شأنها تغيير اتجاهات الشركات و وضع أسس للممارسات النظيفة؛ و في مثال آخر نجد مركز التنمية الاقتصادية بجمهورية السلوفاك الذي ينفذ برنامجا يسمى "الأيدي النظيفة" يهدف إلى القضاء على الفساد في جمهورية السلوفاك و في القطاع الخاص حيث يتمثل النشاط الرئيسي للبرنامج في الندوات و كسب التأييد و البحوث، و قد تبنت الحكومة كثيرا من توصياته في مجال المشتريات و المزايدات العلنية و التراخيص⁵.

¹ بوريس ملينكوف، المرجع السابق، ص: 07.

² نفس المرجع، ص: 08.

³ Endowment of the United States Institute of Peace, A study guide series on peace and conflict For Independent Learners and Classroom Instructors: Governance, corruption, and conflict, United States Institute of Peace, Washington, 2010, p :12.

⁴ عصام عبد الفتاح مطر، الفساد الإداري، المرجع السابق، ص ص: 526-527.

⁵ نفس المرجع، ص ص: 528-529.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

-إعداد الدراسات و البحوث التي تسلط الضوء من خلالها على ظاهرة الفساد، و دراسة التشريعات و اللوائح بهدف تطويرها و تحديثها¹.

و من أجل أن يكون دور المنظمات الأهلية مسموعاً وفعالاً في المجتمع من المهم التأكيد على ما يلي:

- تقديم القدوة في مكافحة الفساد، حيث لا يمكن لمنظمات المجتمع المدني أن تكافح الفساد و هي تعاني منه²،
- بناء شبكات إقليمية و وطنية للنزاهة، حيث تحتاج المنظمات الأهلية لضمان نجاحها و استمرارها، و تمكينها من أداء عملها، و تقويتها إلى بناء شبكات وطنية و إقليمية و دولية، تعمل في مجال محاربة الفساد، و وضع آليات و أطر تكفل التبادل المنتظم للمعلومات و الخبرات بينها، و يمكنها عمل ذلك من خلال:
- "إنشاء بنك للمعلومات، و إنشاء قاعدة بيانات للمنظمات العاملة في مجال محاربة الفساد و التنسيق بينها في تبادل المعلومات و الخبرات و التجارب الناجحة.

-الإفادة من شبكة الإنترنت في الحصول تلقائياً على أية معلومات أو بيانات تحتاج إليها لممارسة نشاطها و تنفيذ برامجها"³.

لقد أصبح دور مؤسسات المجتمع المدني في ظل مجتمع المعلومات و الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات في العمل الحكومي أكثر فعالية نظراً لما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل تواصل تسمح لمثل هذه المؤسسات أن تنشط أكثر و أن تصل لأكثر شريحة من المجتمع لم تصل إليها من قبل، فشبكات التواصل الإجتماعي فتحت الباب على مصراعيه أمام مؤسسات المجتمع المدني لتنقل نشاطها التوعوي إلى هذا العالم الإلكتروني الذي له رواد كثر.

كما فتح نظام الحكومة الإلكترونية مجالاً واسعاً أمام هذه المؤسسات للمشاركة في العمل السياسي و صنع القرارات من خلال فتح باب مشاركتها إلكترونياً في اجتماعات المجالس المنتخبة و منحها فرصة تبليغ آرائها و أفكارها لأعلى هرم السلطة.

الفرع الثاني: آليات الترغيب في مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب الاجتماعي

إن الردع و الترهيب لا بد أن يقترن دائماً بالترغيب حتى يكون فعالاً فلا يمكن أن يكون هناك ردع و ترهيب للحد من الفساد لوحده و لا يمكن أن يكون الترغيب لوحده بل يجب أن يتماشيا معا حتى يحققا النتائج المطلوبة، و الآليات الترغيبية إما أن تكون توعوية و تثقيفية حتى يكون وعي المواطنين بضرورة مكافحة الفساد من أهم العوامل نبذهم المساهمة في السلوكيات الفاسدة و ترغيبهم في مكافحتها (الفرع الأول)؛ و إما أن تكون تشجيعية عن طريق توفير حماية الشهود و الخبراء و المبلغين (الفرع الثاني).

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الفساد الإداري، المرجع السابق، ص: 479.

² نفس المرجع، ص: 487.

³ عبير مصلح، المرجع السابق، ص: 88.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أولاً- الآليات التوعوية و التثقيفية

تعتبر الآليات التوعوية و التثقيفية أهم آليات مكافحة الفساد، فهي آليات مكافحة و وقاية في ذات الوقت حيث إنهما تكون آلية مكافحة حين يكون المواطنون أو ضحايا الفساد واعين بأهمية مكافحة و التبليغ عن جرائم الفساد عند اكتشافها أو عندما يكونون ضحاياها، كما تكون آلية وقاية حينما يكون المواطنون واعين و غير قابلين للسقوط ضحايا للفساد و نابذين للتصرفات الفاسدة فحينها لا يكون للفساد مأوى يترعع فيه، و تتميز الآليات التوعوية و التثقيفية عند تطبيقها بطول مدة ظهور نتائجها فقد لا تظهر هذه النتائج إلا بعد مضي عقود من الزمن، و قد تم استغلال التكنولوجيات الحديثة في مختلف الآليات التوعوية و التثقيفية التي تدخل ضمن إستراتيجية مكافحة الفساد.

أما الوسائل التي تتحقق بها الآليات التوعوية و التثقيفية فهي متنوعة و نذكر منها ما يلي:

- التعليم و التثقيف: تلعب مؤسسات التعليم، المساجد و دور الثقافة دورا هاما في تربية و تعليم أجيال اليوم من خلال برامجها ليكونوا موظفين ناجحين في الغد، بحيث تعدى دورها بناء المعارف بل توسع ليشمل غرس القيم الحميدة و تنميتها فيهم مثل: النزاهة، المساواة، العدالة، الحس بالمسؤولية، الصدق و الأمانة، التعرف على الأشكال المختلفة للسلوكيات الفاسدة و كيفية محاربتها على كافة الأصعدة، فهي تعمل على تنشئة أجيال مناهضة للفساد و واعية و تحترم القوانين و تلتزم بأخلاقيات العمل، و المثال الذي يمكن الإستعانة به في هذا المقام هو دولة اليابان التي عمدت بعد الحرب العالمية الثانية إلى تكوين أجيال تساهم في بناء و نهضة اليابان قائمة على الإنضباط و احترام القانون و الإلتزام بأخلاقيات العمل، و كان ذلك عن طريق إدراج مادة التربية الأخلاقية ضمن مختلف برامج الأطوار التعليمية حيث تدرس نظريا و عمليا فوصلت اليابان إلى ما هي عليه اليوم و حققت ما تصبو إليه بحيث أصبح شعبها يضرب به المثل في الإنضباط و التفاني في العمل.

و في ذات السياق نشير إلى أن مؤسسات المجتمع المدني تلعب دورا أساسيا في خلق ثقافة مناهضة للفساد و معززة لقيم النزاهة بين كافة شرائح المجتمع باستغلال كافة الوسائل و الفعاليات الممكنة و باستخدام لغة سهلة قادرة على الوصول إلى وعي و عقلية المواطن البسيط و قادرة على تحفيزه من أجل القيام بدوره في مكافحة الفساد، و أن لا يتم التركيز فقط على الطبقة المثقفة و القادرة على التحليل و النقاش في صالات مغلقة بعيدا عن المواطن العادي¹.

و قد كان للتعليم النصيب الأوفر من التكنولوجيا حيث أسفر استخدام التكنولوجيا في هذا المجال عن ظهور مفهوم جديد يتعلق بالتعليم الإلكتروني أو التعليم عن بعد الذي يقصد به: "تقديم البرامج التدريبية و التعليمية عبر

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الفساد الإداري، المرجع السابق، ص: 474.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

وسائط إلكترونية متنوعة تشمل الأقراص و شبكة الإنترنت بأسلوب متزامن و بإعتماد مبدأ التعليم الذاتي¹، كما يعرف بأنه: "طريقة للتعليم باستخدام آليات الإتصال الحديثة كالحاسب و الشبكات و الوسائط المتعددة و بوابات الإنترنت من أجل إيصال المعلومات للمتعلمين بأسرع وقت و أقل تكلفة و بصورة تمكن من إدارة العملية التعليمية و ضبطها و قياس و تقييم أداء المتعلمين"².

و يشمل مفهوم التعليم الإلكتروني جميع مستويات التعليم بدءاً من التعليم الابتدائي إلى التعليم العالي، و نظراً لهذا الاختلاف في مستويات التعليم رافق ظهور هذا المفهوم ظهور مفهوم المدرسة الإلكترونية و الجامعة الإلكترونية، إذ تعرف الأولى على أنها: "المدرسة التي تقدم للتلاميذ من مرحلة رياض الأطفال حتى الصف الثالث الثانوي- تعليماً معتمداً على الإنترنت بكل تقنياتها المتزامنة كالتخاطب (الشات) و مؤتمرات الفيديو و اللوح الإلكتروني، و غير المتزامنة كالبريد الإلكتروني، و صفحات الويب و بروتوكول نقل الملف، و مجموعات الأخبار و القوائم أو المنتديات البريدية و غيرها، و أن يتم توزيع التعليم بحيث يمكن للطالب أن يحصل عليه من أي مكان و في أي وقت، و بأية طريقة، و بأية سرعة"³.

أما المفهوم الثاني أي الجامعة الإلكترونية فيقصد به: "مؤسسة أكاديمية تلتزم بعرض التعليم عبر نموذج تعليمي معتمد على تكنولوجيا المعلومات مبتكرة للمتعلمين في مواقع إقامتهم و تعتمد على الشبكات و الإتصالات عن بعد في إنشاء بيئة حرم جامعي افتراضي متكامل"⁴.

لقد كانت للتعليم الإلكتروني عديد المزايا و الإيجابيات التي ساهمت في بلوغ مختلف الأهداف المرجوة منه في الوقاية من الفساد و مكافحته.

- تنظيم الأيام التوعوية و الملتقيات: بشأن التعريف بظاهرة الفساد و سبل الوقاية منها و مكافحتها⁵.
- استخدام قصص الأطفال، الرسوم الكاريكاتورية، المسابقات و الجوائز لكتابة قصص عن كيفية محاربة الفساد...⁶
- عروض المسرح: لها دور كبير في ترسيخ الأفكار المتعلقة بمكافحة الفساد فهي تخاطب عقول الناس في قالب ترفيهي حيث يمكن استخدام المسرحيات لتمثيل و تجسيد إجراءات كشف جرائم الفساد و معرفة مظاهره و إجراءات التبليغ و غيرها بحيث يستوعبها المواطنون على اختلاف مستوياتهم العلمية، فعروض المسرح يمكنها المساهمة في حشد المواقف و التفاف المواطنين حول إستراتيجية مكافحة الفساد؛ و من أبرز الأمثلة على دور عروض المسرح في تغيير الذهنيات

¹ فياض عبد الله علي و آخرون، التعليم الإلكتروني و التعليم التقليدي: دراسة تحليلية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 19، 2009، العراق، ص: 03.

² محمد عبد الكريم الملاح، المدرسة الإلكترونية و دور الإنترنت في التعليم (رؤية تربوية)، ط2، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، 2012، ص: 69.

³ نفس المرجع، ص: 45.

⁴ سناء عبد الكريم الخناق، المتطلبات التعليمية و التنظيمية لاستحداث الجامعة الافتراضية (التجربة الماليزية)، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، كلية العلوم الاقتصادية و التسير، جامعة محمد خيضر، العدد 03، جوان 2008، بسكرة-الجزائر، ص: 31.

⁵ سناء عبد الكريم الخناق، المرجع السابق، ص: 87.

⁶ نفس المرجع، ص: 166.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و حشد المواقف تلك العروض المسرحية التي كانت تعرض إبان الثورة الجزائرية لإيصال رسائل للجمهور لحشد مواقفهم و كسب تأييدهم للثورة و توعيتهم بضرورة الحصول على الإستقلال، و قد كان لهذه العروض الأثر البالغ في ذلك؛ كما تلعب الأفلام سواء السينمائية أو الكرتونية نفس الدور و المثال الذي يمكننا تعزيز الرأي به رغم أنه ليس له علاقة بموضوعنا هو الحركة الماسونية التي لم تدخر جهدا لنشر أفكارها و التي تستعمل الأفلام بأنواعها في نشر و ترسيخ أفكارها و مبادئها بحيث تستهدف كل فئات المجتمع.

-التربية: أي التركيز على تربية الأطفال على الفضيلة و النزاهة لأن طفل اليوم هو موظف المستقبل و بالتالي يجب على الأسرة أن تؤدي دورها في هذا المجال و بعدها المدرسة و المسجد، و لعلنا في هذا المقام سنبرز دور التربية في مكافحة الفساد من خلال أمثلة تاريخية لدورها في تغيير الذهنيات السائدة عبر مر التاريخ، و يحضرنا في ذلك بدايات انتشار الإسلام حين كان رسول الله صلى الله عليه و سلم يربي أصحابه على القيم الإسلامية و ينميهم طيلة فترة دعوته سواء في مرحلتها السرية أو العلنية حتى ترسخت هذه القيم في نفوس المسلمين و أصبحت سمات لصيقة بهم؛ كذلك نجد مثالا آخر يتجسد في الحركة الصهيونية التي اعتمدت على التربية في ترسيخ قيمها و مبادئها الفاسدة في المجتمع اليهودي لفترة طويلة دامت عقودا من الزمن ليعيش اليهود حاليا أزهى فترات تاريخهم أين حققت هذه الحركة أغلب أهدافها التي تضمنتها بروتوكولات حكماء صهيون.

و في مجال التربية هذا و في إطار استغلال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في مكافحة الفساد تم استغلال شبكات التواصل الإجتماعي لتمرير رسائل تربية و مواظ و برامج تربية لفائدة كل شرائح المجتمع على اختلاف مستوياتهم الثقافية و العلمية.

- ورش العمل: تعتبر ورشات العمل وسائل جد مفيد في محاولة تغيير المواقف و تعزيز العمل و خاصة ورشات العمل التي تستخدم النهج التشاركي لتحديد القضايا و وضع خطط العمل¹ بما في ذلك قضايا الفساد التي تحتاج إلى مشاركة الجميع لتحليلها و دراسة سبل مكافحته، و هناك مجموعة متنوعة من ورشات العمل منها²:

- ورشات عمل حول النزاهة على المستوى الوطني: تجمع مشاركين رفيعي المستوى من الحكومة و المجتمع المدني،

- ورشات عمل محلية تضم السياسيين المحليين و القادة الإجتماعيين،

- ورشات عمل تستهدف إدارة أو وكالة معينة،

- إعداد الدراسات و البحوث العلمية، و تجميع المعلومات المتعلقة بالفساد محليا و إقليميا و دوليا و وضعها في

¹Bruce.M.bailey, op.cit, p :39.

²Bruce.M.bailey, Ibid, p :39.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

متناول الجمهور المحلي¹.

- وسائل الإعلام: تلعب وسائل الإعلام المختلفة دورا متميزا في طرح قضايا الفساد و تشكيل الرأي العام و التأثير عليه و الإرتقاء بالبناء المعرفي و الإدراكي و السلوكي للمواطن* في كافة المجالات²، و يكون ذلك عن طريق:

- التوعية و التثقيف و تصحيح الممارسات الخاطئة،

- تقديم الحلول لمشاكل المجتمع،

- كشف المفسدين لتقديمهم إلى العدالة³،

- إيصال الوسائل و المعلومات التي تسعى الأجهزة المعنية بمكافحة الفساد لإيصالها إلى أكبر عدد من المواطنين

و بسرعة و سهولة،

- نشر تقارير الأجهزة الرقابية، الإعلان و التنديد بجرائم الفساد، تطبيق برامج التوعية التي تعدها أجهزة

مكافحة الفساد⁴.

و تعد وسائل الإعلام من أبرز وسائل الرقابة الشعبية على السلطة السياسية الحاكمة و جهازها الإداري⁵،

لكن لأداء دورها هذا و يجب توافر عدة شروط منها:

- توافر مستوى من الشفافية،

- استقلال وسائل الإعلام عن السلطة السياسية مثلما فعلت كل من بريطانيا، هونغ كونغ و سنغافورة⁶،

- ضمان حرية الرأي و التعبير التي يجب أن تكون مكفولة دستوريا و قانونيا،

- ضمان استعمال الإعلام بطريقة مناسبة لا تأتي بنتائج عكسية مدمرة، بما يجعل المواطنين لا يثقون بالقطاع

العام و موظفيه، فيتوجب فضح الفساد و تقييم عمل المؤسسات و الإشارة إلى عمليات الفساد فيها، دون

التعريض بأسماء الموظفين و فضحهم على مجرد التهمة، أو لغرض تصفيات سياسية و من أجل كسب ود

¹ عير مصلح، المرجع السابق، ص: 87.

* ذلك أن مستويات الوعي لدى الأفراد تشمل ثلاث جوانب أساسية هي:

- الجانب المعرفي: و هو ما يعرف بالمستوى النظري المستوحى من الأفكار و الأيديولوجيات و المعارف التي يتضمنها الوعي من قيم ثقافية و اجتماعية و عادات و تقاليد نزيهة؛
- الجانب الإدراكي: هو المستوى الذي يستشعر فيه الأفراد بمختلف المشاعر المدعمة للثقافة و المعرفة الشخصية بقضايا المجتمع، و يتعلق هذا المستوى بالقيم و الاتجاهات التي تتضمن النقد و التحليل لقيم المجتمع المختلفة؛

- الجانب السلوكي: و هو سلوك الفرد بالإتجاه المرغوب به و الذي سبق و أن حدده الجانب الإدراكي، و يكون الفرد في هذا المستوى قادرا على المشاركة و القيام بدوره الفاعل المنسجم مع البناء الثقافي لشخصيته المكتسبة في بعض جوانبها من الرسائل الإعلامية المستقاة من تعرضه لوسائل الإعلام. لمزيد من التفصيل أنظر حسام سعدي الحميلي، الإعلام و ظاهرة الفساد منظور إجتماعي دراسة معاصرة، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة، 2016، ص: 103.

² عير مصلح، المرجع السابق، ص: 86.

³ نفس المرجع، ص: 86.

⁴ عبد القوي بن لطف الله علي جميل، المرجع السابق، ص: 77-78.

⁵ حسام سعدي الحميلي، المرجع السابق، ص: 105.

⁶ أيمن أحمد محمد، المرجع السابق، ص: 13.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

بعض الفرقاء من السياسيين¹،

- ضمان حرية الإعلام و إعطاء الحق للإعلاميين في كشف قضايا الفساد و التحري عنها و تكريس ذلك ضمن قانون الإعلام، و منح وسائل الإعلام حرية في مناقشة أي موضوع حول الفساد أو الشفافية و التعامل مع الحلول المختلفة عبرها و دون قيود.

و يتضح مما سبق أن لوسائل الإعلام دورين مهمين في مكافحة الفساد أولهما توعوي و الثاني رقابي، فبالنسبة للدور التوعوي التثقيفي فإنه ينفذ و يجسد من خلال التقارير و البرامج التثقيفية التربوية و الدينية لنشر القيم و الأخلاق الحميدة، و من خلال كذلك الحوارات و النقاشات حول قضايا الفساد للتوعية بمخاطره و آثاره السلبية على الفرد و المجتمع و إبراز دور الفرد في مكافحته، أما بالنسبة للدور الرقابي فيتجسد من خلال التحقيقات الصحفية الإستقصائية، و في هذا الإطار يعرف الصحفيون الذين يتحرون عن قضايا الفساد بـ "المنقبين عن الحقيقة و مكافئ الفساد Muckrakers"، و قد أطلق هذا الإسم لأول مرة على مجموعة الصحفيين الذين قادوا حملات صحفية هامة ضد الفساد عام 1902².

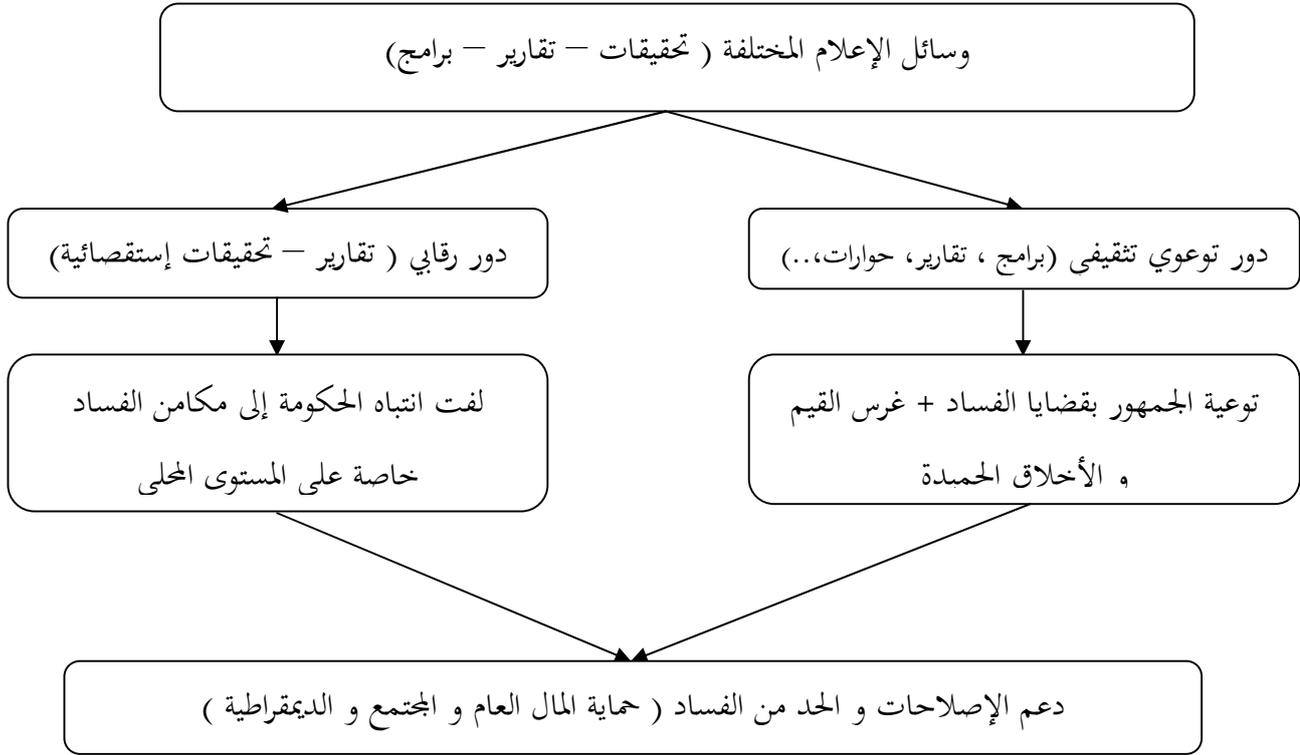
هذا و تكمن مهمة الصحافة الإستقصائية في البحث خلف الكواليس و بين أوراق المؤسسات عن قضايا الفساد و المسؤولين عنها، فهي بذلك تعتبر حامية للبيئة و المال العام من فساد المفسدين من جهة، و حامية للديمقراطية من خلال تفعيل مبدأ المساءلة و الرقابة الشعبية من جهة أخرى؛ و سوف نلخص دور وسائل الإعلام في مكافحة الفساد من خلال الشكل الموالي.

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الفساد الإداري، المرجع السابق، ص: 513.

² حسام سعدي الحميلي، المرجع السابق، ص: 117.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

الشكل (03): دور وسائل الإعلام في مكافحة الفساد



المصدر: من إعداد الباحثة

- و يرى جانب من الفقه بأن هذا الدور الموكل لوسائل الإعلام تقف أمامه عدة عوائق منها¹:
- "- غياب التشريعات التي تنظم العمل الصحفي و بالأخص فيما يتعلق بحماية الصحفيين، حرية الإنتقاد البناء، و طرق الحصول على المعلومات من دوائر الدولة،
- مشروعية الخوض في المشكلات السياسية و الاجتماعية، مقترنة بمهارة و تأهيل الصحفيين في عملية رصد الموضوعات و جمعها و صياغتها برسالة اتصالية يمكن أن تثير الرأي العام و بالتالي الحكومة،
- الثقافة الإعلامية: أي الإيمان بجدوى الكشف أو العرض الإعلامي،
- عدم أكتراث الجمهور المستهدف،
- عدم التنسيق بين المراجع الرسمية و أجهزة الإعلام و يكون ذلك متعمدا في غالب الأحيان من قبل المفسدين،
- عدم التنسيق بين أجهزة الإعلام،
- سوء اختيار نوعية وسائل الإعلام".

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الفساد الإداري، المرجع السابق، ص ص: 509، 513، 514.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و نشير إلى أن وسائل الإعلام قد أصبحت أقرب ما يكون من المواطن باستغلالها لتطبيقات الهواتف النقالة و شبكات التواصل الإجتماعي و كل خدمات الإنترنت وذلك في إطار ما يعرف بالإعلام البديل أو إعلام الإنترنت حيث إنه و بفضل هذه الوسيلة الإعلامية أصبحت قوى فقيرة ماليا، و لكنها فاعلة اجتماعيا و ناشطة في الشأن العام، أن تصل إلى مئات الآلاف من القراء و طرح مواقفها بسهولة و يسر¹.

علاوة على ذلك، فإن التوعية بشأن قضايا الفساد يجب أن تشمل الجوانب التالية:

- التوعية بمخاطر الفساد و أساليب ارتكابه و طرق مكافحته.

- تعزيز مبادئ:

1-المساءلة: تعد من أهم وسائل الرقابة؛ و تعرف المساءلة بأنها: "واجب المسؤولين المعنيين أو المنتخبين في تقديم تقارير دورية عن نتائج أعمالهم، و حق المواطنين في الحصول على المعلومات اللازمة عن أعمال الإدارات العامة و ذلك للتأكد من إتفاق أعمالهم مع القيم الديمقراطية و مدى قانونيتها"²؛ إذن عملية المساءلة ليست تحقيقا و لا محاكمة و إنما هي وقوف على إيجابيات و سلبيات عمل المسؤولين و الصعوبات التي يواجهونها فهي عملية تحقق أو تأكيد.

و تفعيل عملية المساءلة يكون من خلال:

- تحسين وسائل الكشف المتمثلة في الرقابة و الشفافية،

- تشجيع التنظيم الذاتي من خلال وضع مدونات قواعد السلوك و تنمية المهارات القيادية للإدارة،

- فعالية العقوبات المفروضة ضد أعمال الفساد، و هذا يتطلب وضع قوانين و أنظمة جنائية و إدارية، و تعزيز

العملية القضائية و زيادة مسؤولية الناخبين³.

كما تهدف المساءلة حسب بيتر أكيون إلى تحقيق عدة أهداف هي⁴:

- الرقابة و التحكم: فهي إحدى آليات ضبط الأداء، لضمان حسن الإستخدام أو منع إساءة إستخدام السلطة،

- ضمان الإلتزام بالقانون: من قبل الممارسين للسلطة العامة في مجال الخدمة العامة، و مراعاة أولويات في إستغلال المصادر،

- التحسين المستمر للأداء: و ذلك بخفض سلبيته، و خلق إستعداد مسبق بين العاملين للبحث و تجنب الأخطاء.

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الفساد الإداري، المرجع السابق، ص: 507.

² بابكر عبد الله الشيخ، المرجع السابق، ص: 10.

³Bruce.M.Beily ,op.cit, p : 20 .

⁴ تغريد داود بن سليمان داود، المرجع السابق، ص: 42.43 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أما الجهات المساهمة في تحقيق المساءلة فهي: البرلمان، ضغوط الزملاء، جماعات الضغط، الإعلام، المواطنون، وذلك عن طريق عدة وسائل أهمها: إستطلاعات الرأي، النقد الإعلامي، الثقافة التنظيمية، الأخلاقيات المهنية، القوانين، المعارضة، الإجماعات العامة، عمليات مراجعة الأداء.

من خلال ما سبق يتضح دور المساءلة في عملية الرقابة فهي تعد أهم وسائل الرقابة كونها تسمح بتحديد المسؤولية و وضوحها من خلال الوقوف على إيجابيات وسلبيات أعمال المسؤولين و أوجه تقصيرهم عن طريق ما يعرضونه من تقارير، مما يؤدي إلى محاسبتهم.

2- المحاسبة: من بين التعريفات التي تحدد معناها نجد أن هناك من عرفها بأنها: "خضوع الأشخاص الذين يتولون مناصب عامة للمحاسبة عن أعمالهم نتيجة للفحص و المساءلة من قبل المسؤولين عنهم في المناصب العليا مثل الوزراء و من هم في مراتبهم"¹، و تعتبر المحاسبة تحصيلا حاصلًا لعملية المساءلة فهي المآل الذي تؤول إليه نتيجة المساءلة عند ثبوت مخالفة المسائل؛ و تمس المحاسبة ثلاث جوانب هي²:

- المتابعة القانونية: أي مطابقة تصرفات الموظفين مع بنود القانون في أعمالهم التي يقومون بها، و في حال ثبوت مخالفتهم لها يجاسون وفق ما ينص عليه القانون لدى الجهات القضائية؛
- المتابعة الإدارية: أي الفحص و المتابعة و التقويم المستمر لمدى إلتزام الموظفين بأحكام و قواعد الإدارة السليمة، و يكون هذا التقويم من قبل الموظفين الأعلى درجة في سلم الهرم الوظيفي،
- المتابعة الأخلاقية: أي مقارنة أعمال الموظف مع القيم الأخلاقية الواجب الإلتزام بها مثل الأمانة، الإخلاص و التفاني في العمل، العدالة في المعاملة، الصدق،....

3- الشفافية: و تعني " إستجابة الحكومة لحقوق المواطنين و غيرهم للإطلاع على المعلومات المتعلقة بأداءها و كيفية إتخاذ القرارات خاصة تلك المتعلقة بالشأن العام أو التي تمس حياة المواطنين، و تتحفظ فقط على المعلومات التي تمس بالأمن القومي أو التي لها علاقة بالتحقيقات في الجرائم"³.

تعتبر الشفافية أساسا للمساءلة و الرقابة، إذ أن توافر المعلومات الحكومية يسمح بمساءلة المسؤولين عن أعمالهم، و لتحقيق الأهمية التي تتمتع بها الشفافية و تجسيدها في أرض الواقع لابد من توافر عديد المتطلبات التي نذكر منها⁴:

- إنشاء جهاز مفوض للشفافية و المعلومات تمنح له صلاحية إتاحة و إدارة المعلومات في كل قطاع حكومي،
- حرية الإعلام و منظمات المجتمع المدني،

¹ عيير مصلح، المرجع السابق، ص : 61 .

² نفس المرجع، ص : 61 .

³ خالد شعراوي، المرجع السابق، ص : 10 .

⁴ نفس المرجع، ص : 21، 34، 35.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية،
- تسهيل تدفق المعلومات و سهولة الوصول إليها في أي وقت و مجانية الحصول على البيانات و المعلومات و السجلات و الوثائق،
- إنتاج المعلومات و الوثائق بشكل يتلاءم مع إحتياجات المواطنين و ظروفهم الخاصة و تحيينها،
- مراجعة الأنظمة و القوانين و الإجراءات و معالجة نصوصها الغامضة و توضيحها و تطويرها بشكل مستمر و إصدار قوانين تتعلق حرية المعلومات و إعلامها للمواطنين و الموظفين و القطاع الخاص،
- تأمين حرية الموظفين بما فيهم المسؤولين في النشر و الإفصاح عن المعلومات و البيانات المتعلقة بأعمالهم العامة،
- الإستجابة الفورية أو وضع مواعيد قصيرة و محددة للرد على طلبات الحصول على المعلومات،
- إتاحة إمكانية التظلم و رفع الشكاوى و إيجاد نظام قضائي مستقل للنظر في ذلك،
- تقرير عقوبات رادعة ضد حالات عدم الإذعان لنظام الشفافية،
- إيجاد نظام تقارير دوري فعال عن تطبيق حرية المعلومات و الشفافية و توفير البحوث و الدراسات الصادرة عن المؤسسات الحكومية و التي تمس حياة المواطنين بشكل مباشر،
- نشر الوعي لدى الموظفين و المواطنين على حد سواء و تعريفهم بحقوقهم و واجباتهم في مجال طبيعة و نتائج الشفافية في مختلف مناحي الحياة و دورهم في تقييم وضع القرارات الحكومية،
- تطوير شبكة المعلومات داخل المؤسسة نفسها و بين الدوائر و المؤسسات الحكومية و التنسيق بينها و توفير الأدلة الإرشادية عن إجراءات العمل و إختصار الإجراءات غير الضرورية ما أمكن.
- دحر العوائق التي تقف أمام تجسيد الشفافية و المتمثلة في العوائق التالية¹:
 - ثقافة السرية التي لا تنتشر في الحكومة فقط بل في المجتمع أيضا نظرا لإيمان الموظفين العموميين بأن السرية تعادل القوة و إعتقادهم بأن الشفافية تقلل من نفوذهم، لهذا تعتبر الرقابة الشعبية مفهوما غريبا،
 - محدودية القدرات المؤسسية و رداءة النظم الإدارية للسجلات أي أن الكيانات العامة غالبا لا تعرف ما هي المعلومات الموجودة (في حال وجدت)، و في هذه الحالة تقل قدراتها على إدارة طلبات الحصول على المعلومات،
 - شح الموارد و تنافس الأولويات،
 - القدرات المحدودة للمجتمع المدني و عدم قدرته على المطالبة بحكومة أكثر انفتاحا و أقل فسادا،
 - إنخفاض وعي المواطنين بحقوقهم في الوصول إلى المعلومات و عدم إدراكهم لأهميتها و مجال إستخدامها؛ ..

¹ ريكا زامر، نحو حكومات منفتحة و تنسم بالشفافية، خبرات دولية و أفضل الممارسات، جلويل بارتنز و أسوسيتس، 2001/12، ص ص: 3، 4.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

لكن رغم أن مختلف المواثيق الدولية (المادة 19 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لعام 1948، المادة 19 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية و السياسية لعام 1966، التقرير السنوي للجنة حقوق الإنسان في الأمم المتحدة لعام 1989، تقرير الأمم المتحدة لحرية الرأي و التعبير لعام 2000) قد كرست حق الشفافية و الحصول على المعلومات بجميع أنواعها و حرية طلبها و ألزمت الدول بذلك إلا أن التشريعات الوطنية المتعلقة بحرية المعلومات و حرية حق الحصول عليها قد تباينت حول توسيع و تضيق مجال المعلومات المسموح و الممنوع نشرها، و من المعلومات المسموح بنشرها نجد:

- معلومات إدارية حول آلية عمل الجهة صاحبة المعلومات تتضمن التكاليف و الأهداف و الحسابات الختامية؛
- المشاريع الخاصة بالجهة و الإجراءات التي يستطيع الأفراد على أساسها التعرف على السياسة العامة للجهة¹؛
- معلومات إقتصادية و مالية كمعلومات حول البورصات، أسعار السوق، أسعار الصرف، معلومات متعلقة بالميزانية العامة، النفقات، الضرائب و مختلف قضايا المالية العامة، القوانين و اللوائح و الإجراءات المتعلقة بها، و نشر التقارير و البحوث و الدراسات المتعلقة بهذا المجال.
- أي معلومات أخرى تهم كل المستفيدين من الخدمات الحكومية.

أما المعلومات التي يمنع نشرها فهي²: "المعلومات المتعلقة بالأمن القومي، الإتصالات و المراسلات الدولية ذات الصلة بالشؤون الدفاعية، أي معلومة تخص دولة أو منظمة أجنبية تم الإتفاق على إبقائها سرا، المعلومات التي من شأنها التأثير على سير المفاوضات، المعلومات الشخصية، المعلومات التي تنص القوانين على عدم الإفصاح عنها".

فضلا عما سبق ذكره نشير إلى أن الشفافية ترتبط بالمساءلة من حيث إن إطلاع المواطنين و مختلف الجهات ذات العلاقة على المعلومات الحكومية و وعيهم بدورهم في تقييم و توجيه مسار العمل الحكومي يسمح بمساءلة و محاسبة موظفي الحكومة عن أعمالهم، كما ترتبط أيضا بالنزاهة من حيث إنها تقطع الطريق أمام أهواء موظفي الحكومة و موظفي الأجهزة الرقابية لأن تطبيق الشفافية لا يدع مجالاً للتعتيم و السرية في العمل الحكومي و لا في عمل الأجهزة الرقابية، علاوة على أن غياب الشفافية هو أحد أهم أسباب غياب النزاهة في العمل الحكومي، و لتحقيق الفاعلية المنشودة من تطبيق الشفافية لابد من:

- إتاحة و نشر المعلومات عن الأداء و القرارات، كيفية تنفيذ المهام، المسؤولين عن القرارات و المشاركين في التنفيذ، المعايير، الأنظمة، التشريعات، الميزانيات و الموارد، المشاريع، العقود، نتائج الأعمال و السياسات، التوقعات المستقبلية و غيرها من المعلومات..

¹ منظمة برلمانيون عرب ضد الفساد، المرجع السابق، ص: 66 .

² نفس المرجع، ص: 67، 63 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- تسهيل الوصول إلى هذه المعلومات بسرعة و في الوقت المناسب، كما أنه يجب أن تكون المعلومات المنشودة محدثة و دقيقة و كذلك دقيقة¹.

و من الوسائل المساهمة في تحقيق و دعم الشفافية نجد: وسائل الإعلام بكل أنواعها، المؤسسات التعليمية مؤسسات المجتمع المدني، الاجتماعات و اللقاءات الدورية، المؤتمرات الصحفية،...².

4- النزاهة: هذا المبدأ سبق الإشارة إليه ضمن ثنايا هذا المطلب.

- التوعية القانونية لفئات المجتمع بالقوانين العقابية،

- تقديم التأهيل العلمي و الثقافي و الإجتماعي للفئات التي لها قابلية للوقوع في الفساد³.

و لقياس مدى إدراك المواطنين و وعيهم بمخاطر الفساد تعتمد عدة وسائل منها:

- الإستطلاعات و المسوحات،

- مدى مشاركة المواطنين في المشاورات و المؤتمرات و الحملات العامة،

- مدى التفاعل عن طريق خطوط الهاتف المفتوحة للتبليغ عن قضايا الفساد.

كما تتجسد مظاهر الوعي بضرورة مكافحة الفساد لدى المواطنين من خلال:

- المشاركة الشعبية و بناء التحالفات لشن حملات على المستوى المحلي ضد الفساد، و هذه تعد واحدة من أكثر الطرق فعالية في محاربة الفساد، و مثال هذه التحالفات شبكة جماعات المراقبة في البراغواي المتكونة من 70 مواطنا يتبادلون الخبرات في تقديم التقارير الجنائية عن الفساد و توصل المعلومات إلى وسائل الإعلام عن المسؤولين الفاسدين⁴، و في مثال آخر عام 1997 و على مدى 06 أسابيع في تركيا كانت حملة " دقيقة واحدة ظلام لحملة ضوء ثابت" و التي حشدت ما يقارب من 30 مليون مواطن تزامن فيها العمل الجماهيري بإطفاء الأضواء و ضجيج القدور للضغط على الحكومة لاتخاذ تدابير لمكافحة الفساد المنظم بما في ذلك إطلاق تحقيقات قضائية⁵.

- مساءلة المواطنين للحكومة على تنفيذ السياسات العامة من خلال⁶:

- الإستشارات و المؤتمرات غير الرسمية التي تهدف إلى الحصول على مشاركة المستفيدين، يتم من

خلالها مناقشة السياسات المقترحة مع الجماعات المؤثرة و المتأثرة بهذه السياسات، و تكون هذه

الإستشارات إما شفوية أو مكتوبة،

¹ خالد الشعراوي، المرجع السابق، ص : 16 .

² نفس المرجع، ص : 95 .

³ خيرة شاوش، المرجع السابق، ص: 218.

⁴ Endowment of the United States Institute of Peace, op.cit, p : 20-21.

⁵ Endowment of the United States Institute of Peace, Ibid, p : 21.

⁶ فارس بن علوش بن بادي السبيعي، المرجع السابق، ص: 53-54.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- اللجان الإستشارية: التي تنشأ داخل الإدارات الحكومية خاصة المحلية منها، و تتكون من خبراء أو ممثلي جماعات مصالح معينة، دورها إبداء النصائح الفنية و التقنية،
- الإستماع العام الرسمي و الذي يسمح للمواطنين بالحضور لمناقشة مفتوحة تتعلق بسياسة عامة و ذلك قبيل تبنيها،
- العزوف عن الخدمات المقدمة،
- الحرمان من التأييد الشعبي للأفراد الذين يمارسون الفساد في الوظائف العامة و الإمتناع عن التصويت لهم في الإستحقاقات الإنتخابية، كذلك عن طريق تقديم شكاوى جماعية من قبل مجموعة من المواطنين بخصوص الفشل العام للحكومة أو رفع اعتراضات من قبل أفراد معينين بصدد معاملة السلطة¹.
- إنشاء وحدة شعبية غير رسمية تتمتع بالمصداقية في العمل لرصد و تجميع و تحليل المعلومات المتعلقة بالفساد و المساهمة في الحملات الإعلانية و الندوات و الملتقيات و إصدار الأنظمة العادلة².
- مشاركة المواطنين خاصة ذوي الخبرة منهم في الإستشارات التي تقوم بها هيئات مكافحة الفساد، و هذا النوع من المشاركة أثبت فعاليته في هونغ كونغ فيما يتعلق بإغلاق التحقيقات حيث أسندت مهمة النظر في التحقيقات التي يقترح إغلاقها إلى لجنة مكونة من مواطنين جديرين بالثقة، إذ يجتمع هؤلاء مرة في الشهر لمدة نصف يوم للنظر في الحالات الواجب إغلاقها و يمكنهم أن يستجوبوا ضباط التحقيق و إذا ما اتفقوا على الإغلاق المقترح يرفعون توصية بذلك، أما إذا لم يتفقوا على إغلاق تحقيق ما فإنهم ينصحون بوجود إجراء المزيد من التحقيقات أو إعادة النظر في المشورة القانونية و يكون عملهم محاطا بالسرية³.
- لكن رغم ما للتوعية من أهمية و ما لها من تأثير على ظاهرة الفساد إلا أنه يجب أن تكون برامجها فعالة، هذه الفعالية لا تتحقق إلا من خلال عدة ضمانات و تدابير توافرها و هي كالتالي:
 - أن تتم وفقا لدراسات و خطط معدة مسبقا يتم فيها تحديد الفئات و المناطق التي تنتشر فيها جرائم الفساد و تحديد التصور العام لظاهرة الفساد،
 - أن تكون برامج التوعية مستمرة و تستخدم فيها كافة الوسائل المتاحة،
 - أن تدار من طرف فنيين و متخصصين،
 - إصدار موثيق شرف تحكم السلوكيات المهنية للصحفيين العاملين في أجهزة الإعلام⁴،
 - الإهتمام أكثر بالتعليم باعتباره من أقوى الأسلحة الإجتماعية في مكافحة الفساد،

¹ منظمة برلمانيون عرب ضد الفساد، المرجع السابق، ص: 53.

² أيمن أحمد محمد، المرجع السابق، ص: 08.

³ برتراند دو سبيفيل، المرجع السابق، ص: 23-24.

⁴ برلمانيون عرب ضد الفساد، المرجع السابق، ص: 53.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- الإهتمام بالأفراد العاطلين عن العمل أو غير القادرين عليه بتأمين حياة مناسبة لهم باعتبارهم الشريحة الأكثر عرضة للفساد،

- خلق بيئة مواتية لحرية الصحافة عن طريق تبني قوانين حرية المعلومات، إلغاء أو تعديل القوانين المتعلقة بالتشهير و السب ضد الصحافة، القضاء على الرقابة المفروضة على الصحافة و وسائل الإعلام، رفع المعايير المهنية للصحفيين، إنهاء التمييز الحكومي ضد بعض وسائل الإعلام، إستقلال وسائل الإعلام عن السلطة الحاكمة¹، ..

ثانيا- الآليات التشجيعية

إن الآليات التوعوية لا تكفي وحدها حين يكون هناك تخوف من عواقب الإبلاغ و الكشف عن قضايا الفساد أو الإدلاء بشهادة ضد أشخاص فاسدين أو حتى إجراء خبرة بشأن مثل هذه القضايا، و هذا يستدعي إيجاد آليات تشجيعية لكل من الشهود و الخبراء و المبلغين و الضحايا و لا يكون ذلك إلا عن طريق توفير حماية لهم و ضمان عدم كشف هوياتهم، كما أن هناك آلية أخرى يمكن من خلالها التشجيع على فضح قضايا الفساد هي تلك المتعلقة بالتشهير بالموظفين الفاسدين.

أ- حماية الشهود و الخبراء و المبلغين و الضحايا

و الجدير بالتنويه أن هذه الحماية لا تطل فقط الشهود و الخبراء و المبلغين و الضحايا أنفسهم بل تطل أيضا عائلاتهم و أملاكهم و الأشخاص ذوي الصلة الوثيقة بهم؛ و المشرع الجزائري على غرار العديد من التشريعات المقارنة قد ميز في حمايته هذه بين الأصناف الأربعة المذكورة سابقا و التي لها صلة بالفساد في المادة 45 ق.و.ف.م.م و التي يأتي تفصيلها كالتالي:

- الشهود: تعرف الشهادة بأنها: "تقرير إنسان لما رآه أو سمعه بنفسه أو أدركه بحاسة من حواسه، و هي من الأدلة القولية التي تعتمد عليها المحاكم في أحكامها"²، و من هذا التعريف نستخلص أن الشاهد هو الشخص الذي يقر و يدلي بما رآه و سمعه و أدركه بحواسه بشأن جريمة أو قضية ما أما الجهة المختصة، و الشاهد في قضايا الفساد قد يكون موظفا لدى القطاع العام أو الخاص، كما قد يكون مواطنا.

و ما تجدر الإشارة إليه بالنسبة لحماية الشهود أن هذا المفهوم - أي حماية الشهود - قد ظهر لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية كإجراء له أصل يقره القانون و ذلك في مطلع سبعينيات القرن الماضي³، هذا الإجراء ولد فكرة لدى السلطات الأمريكية بإنشاء برنامج فديرالي لحماية الشهود، ليصدر عام 1970 قانون مكافحة الجريمة

¹Note pratique du PNUD, op.cit, p : 16.

² هشام رؤوف، حماية الشهود و المبلغين في قضايا إهدار المال العام، منشور ضمن كتاب "الفريضة الغائبة: حماية الشهود و المبلغين.. آية مهمة لمكافحة الفساد و قضايا إهدار المال العام، أعمال ندوة حماية الشهود و المبلغين في قضايا إهدار المال العام المنعقدة في 08 يونيو 2010، المجموعة المتحدة، القاهرة، 2010، ص: 29.

³ جيلالي مابتو، الحماية القانونية لأمن الشهود في التشريعات المغاربية (دراسة في التشريع الجزائري و المغربي و التونسي)، مجلة دفاتر السياسة والقانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، العدد 14، 2016، ورقة- الجزائر، ص: 264.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

المنظمة متضمنا تدابير الحماية الأمنية للشهود في الفصل الخامس منه، تلاه بعد ذلك صدور قانون إصلاح الحماية الأمنية للشهود عام 1984¹، لتسير بعدها الكثير من الدول على نهج الولايات المتحدة الأمريكية في حماية الشهود و منها الجزائر، فرنسا، إيطاليا، المغرب،..

كما أن الإتفاقيات الدولية هي الأخرى أقرت حماية الشهود بما فيها إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الجريمة المنظمة عبر الوطنية في المادة 24 منها، وإتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد في المادة 32 و 33 منها، وإتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب في المادة 35 و 36 منها.

- الخبراء: تعرف الخبرة القضائية بأنها "تحقيق قضائي إختياري طارئ، في مسائل فنية تعتبر من الوقائع في موضوع نزاع معروض على القضاء للبت فيه"²، و عليه فإن الخبير هو شخص ذو اختصاص تعهد إليه جهة قضائية ما مهمة التحقيق في مسائل فنية ضمن اختصاصه متعلقة بوقائع محل نزاع معروض على القضاء للبت فيه.

و يشكل الخبراء الفئة الثانية التي لها علاقة بقضايا الفساد و مشمولة بالحماية ذلك أنهم يدلون بخبرتهم في قضايا الفساد، فهم معروضون كغيرهم لمختلف الممارسات التي تضر بصحتهم أو عائلاتهم أو أملاكهم أو الأشخاص وثيقي الصلة بهم، و قد كرس المادة 32 و 33 إ.أ.م.م.ف الحماية لهذه الفئة و المادة 35 إ.ع.م.إ.

تعد الخبرة في الدعاوى الجزائية أشد خطورة منها في القضايا المدنية لأنه قد يترتب عنها إفلات مجرم أو إدانة بريء فهي تمس الحقوق و الحريات بينما في الدعاوى المدنية تطال الذمة المالية للخصوم فقط³؛ ففي قضايا الفساد قد تؤدي الخبرة إلى إفلات المجرم أو إدانته، و في هذه الحالة الأخيرة قد تتسبب الخبرة المدلى بها في تعريض صاحبها (الخبير) لمضايقات و ممارسات غير مشروعة ضده.

- المبلغون: هم الأشخاص الذين يقومون بإبلاغ السلطات المختصة عن وقائع تشكل أفعالا مجرمة قانونا سواء كانوا موظفين أو مواطنين.

ينقسم التبليغ عن الجريمة إلى تقسيمات عدة بحسب الزاوية التي ينظر إليه من خلالها فهو:

- من حيث طبيعة الجهة المخبرة: ينقسم إلى⁴:
- تبليغ رسمي: هو التبليغ الذي تدلي به جهة رسمية عن جريمة فساد أمام الجهات المختصة.
- تبليغ فردي: هو التبليغ الذي يدلي به شخص ما عن جريمة فساد أمام الجهات المختصة.

¹ جيلالي ماينو، المرجع السابق، ص: 264.

² محمد واصل، حسين بن علي الهلالي، الخبرة الفنية أمام القضاء (دراسة مقارنة)، المكتب الفني، مسقط - سلطنة عمان، 2004، ص: 23.

³ نفس المرجع، ص: 48.

⁴ رعد فجر فتيح الراوي، حسن محمد صالح الحديد، الإخبار عن جرائم الفساد في إتفاقية الأمم المتحدة لسنة 2003 و التشريعات العراقية، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية و السياسية، كلية القانون، جامعة كركوك، العدد 13، 2015، المجلد 04، العراق، ص: 140.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- من حيث درجة التزام الفرد به: ينقسم إلى¹:
- تبليغ اختياري: هنا الشخص المبلغ حر في القيام بالتبليغ أو عدمه فلا يوجد نص قانوني يلزم الشخص بالتبليغ.
 - تبليغ وجوبي: هنا الشخص المبلغ ملزم قانوناً بالتبليغ مثلما هو الحال بالنسبة للموظف العمومي في جرائم الفساد بحيث إن التبليغ عن هذه الجرائم في حال اكتشافها يعد من صميم الواجبات الملقاة على عاتق الموظف العمومي.
- من حيث علانيته من عدمها: ينقسم إلى²:
- "التبليغ العلني: و هو الذي يدلي المبلغ فيه عن معلوماته علانية أمام الجهات المختصة و لا يطلب منها عدم الكشف عن هويته".
 - "التبليغ السري: هو ذلك التبليغ الذي يدلي فيه المبلغ عن معلوماته خفية و يطلب من الجهة المختصة عدم كشف هويته و عدم اعتباره شاهداً في الدعوى".
- بحسب الشخص المبلغ إذا كان من داخل المنظمة أم من خارجها: يوجد نوعان هما:
- التبليغ من الداخل: يعرف بنفخ الصافرة Whistle blowing أو إطلاق الصافرة، و يعرف بأنه: "كشف موظف (حالي أو سابق) لمنشأة لممارسة غير قانونية، غير أخلاقية، أو غير شرعية تحت سيطرة أرباب العمل ضد أشخاص أو منشآت أخرى تؤثر على العمل"³؛ و قد ظهر هذا النوع من التبليغ في الدول الغربية منذ عقود، و هو يعد من أهم سبل مكافحة الفساد الإداري، كما أنه يعتبر أحد أنماط السلوك الذاتي و الإداري اللارسمي الذي يصدر من بعض الموظفين الذين يبادرون بدوافع نزيهة و أخلاقية، أو لوعي وطني و حب الصالح العام، أو وفاء لقسم اليمين بالكشف عما يرونه و يعايشونه من ممارسات غير مشروعة و تصرفات غير أخلاقية تضر بمؤسساتهم و تسيء إلى سمعتها أو تضر بالعاملين و المتعاملين معها⁴.
 - و عليه، المبلغ عن جرائم الفساد في هذه الحالة من داخل المؤسسة الحكومية أو الشركة و بالتالي هو موظف (محاسب مدقق، هيئة اجتماعية للمؤسسة، موظف عادي) علم بالممارسات غير المشروعة بحكم عمله أو بمناسبة أو شهد تفاصيلها أثناء تواجده بمقر عمله أو كان متورطاً فيها؛ و التبليغ في هذه الحالة يعد واجبا ملقى على عاتق الموظف الذي يعلم بالجرائم المرتكبة.
 - التبليغ من الخارج: هو كشف شخص من خارج المؤسسة (مواطن، موظف من القطاع الخاص، موظف عمومي يحمل صفة مراقب أو مفتش عمومي أو مدقق خارجي) لوقائع تشكل أفعال فساد مجرمة قانوناً أما السلطات المختصة، حيث إن هذه الممارسات قد تقع داخل مؤسسة حكومية أو خاصة.

¹ رعد فجر فتيح الراوي، حسن محمد صالح الحديد، المرجع السابق، ص: 141.

² نفس المرجع، ص: 141.

³ خالد شعراوي، المرجع السابق، ص: 17.

⁴ فارس بن علوش بن يادي السبيعي، المرجع السابق، ص: 69.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

موظفين عموميين (مثلا قد يطلب موظف أعلى رتبة من موظف عادي رشوة مقابل ترقيته أو إسقاط عقوبة تأديبية صدرت في حقه عنه أو مقابل إلغاء مقرر نقله)، هؤلاء الضحايا يقومون بإيداع شكاوى لدى المصالح المختصة التي تباشر التحقيقات و إحالة الملف على المحكمة إثر انتهاء التحقيقات.

و لم يكفل المشرع أية حماية قانونية قبل صدور قانون الوقاية من الفساد و مكافحته و إنما جاءت بصدوره و ذلك بموجب المادة 45 منه¹، و ننوه في هذا المقام أن كفل حماية المبلغين و الضحايا في قضايا الفساد لم يكن سوى نتيجة للمساعي الحثيثة لمنظمات المجتمع المدني لتقنينها، هذه المساعي جاءت إثر الممارسات التعسفية و الإضطهادية في بعض الأحيان التي كانت تمارس ضد من يبلغ عن قضايا الفساد، فكم من موظف فقد منصبه تعسفا بسبب تبليغه عن جريمة فساد، و كم من رجل أعمال خسر مشاريعه بسبب عدم دفع رشاوى و تقديمه شكاوى بشأن ذلك، و كم من مواطن أوصدت في وجهه أبواب المؤسسات الحكومية بسبب ذلك أيضا.

كما ننوه أيضا إلى أن الأسباب التي تجعل المبلغين أو الشهود أو الضحايا على اختلافهم يعزفون عن التبليغ عن جرائم الفساد و التي كانت أحد أسباب انتشار مثل هذه الجرائم هي أسباب مختلفة يتلخص أهمها في الآتي:

- الخوف من انتقام الأشخاص المبلغ عنهم أو المحيطين بهم أو مساعديهم أو رفاقهم،
- تقاعس الجهات المختصة المتلقية للبلاغات عن أداء دورها و التحقيق في مزاعم البلاغ، فكثير من البلاغات تحفظ في الأدراج دون التحقيق فيها،
- غياب حوافز مادية أو معنوية،
- إفلات الأشخاص المبلغ عنهم من العقاب في كثير من الأحيان،
- غياب ضمانات قانونية لحماية المبلغين عن جرائم الفساد، إذ أن الكثير من الدول لا تضم منظومتها القانونية أية نصوص قانونية تحمي المبلغين و الضحايا بل تقتصر فقط على حماية الشهود و الخبراء،
- محدودية الطرق و الوسائل المتاحة للتبليغ و عدم الثقة فيها في إخفاء هوية المبلغ،
- الخوف من أن يطلب منهم - أي المبلغون - إثبات صحة الإدعاء أو اتهامهم لتقدم بلاغ كاذب و محاولة التشهير بالمبلغ عنه،

و كما أن أسباب العزوف عن الإبلاغ متعددة فإن العوامل و الأسباب المشجعة على الإقبال عليه متعددة أيضا إذا ما أخذت بعين الإعتبار و هي تتمثل في:

- منح حوافز معنوية للمبلغين عن جرائم الفساد خاصة الموظفين منهم كمنحهم أوسمة أو إعفائهم من العقاب، ...
- أو منحهم حوافز مادية كمنحهم نسبة من قيمة الأموال المتصلة بالفساد كما هو معمول به في الولايات المتحدة

¹ عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص: 249.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- الأمريكية التي تمنح المبلغ ما يقارب 15٪ من قيمة أموال الفساد، و كوريا الجنوبية تمنحه ما قيمته 20 ٪ من قيمة أموال الفساد، و مراعاة في ذلك الإجراءات المتعلقة بسرية هوية المبلغ عندما يطلب عدم كشف هويته،
- عدم ترتيب مسؤولية عن البلاغات غير الصحيحة و التي لم يقصد صاحبها الإضرار بالغير¹،
- معاقبة كل من يتسبب في أضرار جسدية أو وظيفية للمبلغ و أفراد عائلته،
- أخذ البلاغ بعين الإعتبار و الجدية في التحري و التحقيق في الجرائم المبلغ عنها،
- إعفاء المبلغين من إثبات صحة البلاغ،
- وضع وسائل متعددة و مضمونة للإبلاغ تحت تصرف من يرغبون في الإبلاغ عن جرائم الفساد،
- توفير حماية للمبلغ في مسيرته الوظيفية و حماية أفراد عائلته و مقربيه من المضايقات و أيضا حماية أملاكه.

و على ذكر حماية المبلغين فإنه قد رصدت عدة إجراءات لحماية الشهود و الخبراء و المبلغين و الضحايا و في التشريع الجزائري نجد أن المادة 10 من الأمر رقم 15-02 المتممة للباب الثاني من الكتاب الأول من الأمر 65-156 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية قد ميزت بين نوعين من تدابير الحماية أولهما غير إجرائية و أخرى إجرائية، إلا أن المتمعن في هذه المواد يجد أنها قصرت الحماية على الشهود و الخبراء دون المبلغين و الضحايا، و نرى بأن عدم إقرار حماية للمبلغين و الضحايا رغم أن عنوان الفصل كان موسوما بـ "حماية الشهود و الخبراء و الضحايا" إلى اعتبارهم شهودا، فكما ذكرنا سابقا أن المبلغ يتحول إلى شاهد بعد قيامه بالإبلاغ، أما الضحايا فنجد أن الفقرة الرابعة من المادة 32 إ.أ.م.م.ف و الفقرة ما قبل الأخيرة من المادة 65 مكرر 20 ق. إ. ج. قد فصلت في أمرهم فأشارت إلى سريان أحكام هذه المادة على الضحايا إذا كانوا شهودا و كذلك الفقرة 05 من المادة 32 إ.أ.م.م.ف كرست لهم حماية عن طريق إتاحة إمكانية عرض آرائهم و شواغلهم و أخذها بعين الإعتبار في المراحل المناسبة من الإجراءات الجنائية المتخذة ضد الجناة، على نحو لا يمس بحقوق الدفاع، و بما أن الجزائر قد صادقت على هذه الإتفاقية فإن الأحكام المتعلقة بالضحايا المنصوص عليها في الإتفاقية هي التي تسري².

إضافة إلى التدابير الإجرائية و غير الإجرائية لحماية الشهود و الخبراء و المبلغين و الضحايا فإن هناك تدابير أخرى لحمايتهم و هي التدابير الجنائية التي تتحقق بفرض عقوبات على من يرتكب جرائم منصوص عليها في القانون؛ و فيما يلي تفصيل لهذه التدابير.

1- تدابير الحماية الإجرائية و غير الإجرائية:

نصت المادة 65 مكرر 19 المتضمنة في المادة 10 من الأمر 15-02 على إمكانية إفادة الشهود و الخبراء من تدمير أو أكثر من تدابير الحماية غير الإجرائية و/ أو الإجرائية إذا كانت حياتهم أو سلامتهم الجسدية أو حياة

¹ هشام رؤوف، المرجع السابق، ص: 31-32.

² لمزيد من التفصيل أنظر المادة 32 من إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد و المادة 65 مكرر 20 من قانون الإجراءات الجزائية الجزائري.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أو سلامة أفراد عائلاتهم أو أقاربهم أو مصالحهم الأساسية معرضة لتهديد خطير بسبب المعلومات التي يمكنهم تقديمها للقضاء.

و تتمثل التدابير غير الإجرائية لحماية الشهود والخبراء والضحايا إن كانوا شهودا في قضايا الفساد حسب نص المادة 65 مكرر 20 ق.إ.ج. و التي تمثل في أغلبها ذات التدابير المنصوص عليها في المادة 32 إ.أ.م.م.ف فيما يلي¹:

- إخفاء المعلومات المتعلقة بهوية الشاهد أو الخبير، و قد نصت المادة 65 مكرر 26 ق.إ.ج. على وجوب تقرير مدى ضرورة كشف هوية الشخص بممارسة حقوق الدفاع بالنظر لمعطيات القضية و تقرير ذلك من طرف جهة الحكم، كما يمكن كشف الهوية بعد موافقة الشاهد في حال كانت تصريحاته هي الأدلة الوحيدة و في حال عدم الكشف تعتبر تصريحاته مجرد إستدلالات لا تشكل لوحدها دليلا يمكن اعتماده كأساس للحكم بالإدانة (المادة 65 مكرر 27/ ف 02 و 03 ق.إ.ج.ج.) ،

- وضع رقم هاتفي تحت تصرفه و تمكينه من نقطة إتصال لدى مصالح الأمن،

- ضمان حماية جسدية مقربة له مع إمكانية توسيعها لأفراد عائلته و أقاربه،

- وضع أجهزة تقنية وقائية بمسكنه،

- تسجيل المكالمات التي يتلقاها أو يجريها بشرط موافقته الصريحة،

- تغيير مكان إقامته،

- منحه مساعدة اجتماعية أو مالية،

- وضعه، إن تعلق الأمر بسجين، في جناح يتوفر على حماية خاصة.

هذه التدابير تتخذها السلطة القضائية المختصة تلقائيا أو بناء على طلب إما من ضابط الشرطة القضائية أو من الشخص المعني و ذلك قبل مباشرة المتابعة الجزائية أو في أية مرحلة من مراحلها (المادة 65 مكرر 21 ق.إ.ج.ج.)، حيث يقرر وكيل الجمهورية بالتخاذ التدابير المناسبة بالتشاور مع السلطات المختصة و ذلك إذا كان التحقيق لم يفتح بعد، أما بعد فتح التحقيق تقول هذه السلطة إلى قاضي التحقيق المخطر و تبقى التدابير المتخذة سارية ما دامت الأسباب المبررة لها قائمة و يمكن تعديلها حسب خطورة التهديد و تنفيذ هذه التدابير من قبل وكيل الجمهورية و تحت متابعته (المادة 65 مكرر 22 ق.إ.ج.ج.).

أما التدابير الإجرائية فهي تتمثل حسب المواد 65 مكرر 22 و 65 مكرر 01/27 ق.إ.ج. فيما يلي²:

- عدم الإشارة لهوية الشاهد أو الخبير أو ذكر هوية مستعارة في أوراق الإجراءات، و على ذكر الهوية المستعارة فإننا ننوه إلى أنها قد ابتكرت من طرف محامي في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1970.

¹ أنظر المواد 65 مكرر 20- 65 مكرر 22، 65 مكرر 26، 65 مكرر 27 من قانون الإجراءات الجزائية الجزائري.

² أنظر المواد 65 مكرر 22 و 65 مكرر 27 من قانون الإجراءات الجزائية.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- ضمان سرية تاريخ و مكان وصول الشاهد أو الخبير إلى الدولة الطالبة و وسيلة ذلك، و كذا ضمان سرية محل إقامته و تنقلاته و أماكن تواجده، إضافة إلى سرية أقواله و معلوماته¹.

2- التدابير الجنائية:

تتمثل في مختلف العقوبات المفروضة و المتعلقة بسلامة الشاهد أو الخبير أو الضحايا أو المبلغين، و أهم ما جاء في هذا السياق ضمن نصوص قانون الإجراءات الجزائية و قانون الوقاية من الفساد و مكافحته و إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد ما يلي:

- نصت المادة 65 مكرر 28 من الأمر 02-15 المذكور سابقا على عقوبة الحبس من 06 أشهر إلى 05 سنوات و بغرامة من 50.000 إلى 500.000 د ج بالنسبة للكشف عن هوية أو عنوان شاهد أو خبير محمي.

- أقرت المادة 45 ق.و.ف.م.م نفس العقوبة لكل شخص يلجأ إلى الإنتقام أو التهريب أو التهديد بأية طريقة و بأي شكل ضد الشهود أو الخبراء أو الضحايا أو المبلغين أو أفراد عائلاتهم و أقاربهم.

- أقرت المادة 01/44 ق.و.ف.م.م أيضا عقوبة نفس العقوبة لكل من استخدم القوة البدنية أو التهديد أو التهريب للتحريض على الإدلاء بشهادة زور أو منع الإدلاء بشهادة أو تقديم الأدلة في إجراء يتعلق بارتكاب جرائم الفساد.

- المادة 49 ق.و.ف.م.م نصت على تخفيف العقوبات و الإعفاء منها بالنسبة لمن يرتكب أو يشارك في جريمة أو أكثر من جرائم الفساد و قام قبل مباشرة إجراءات المتابعة بإبلاغ السلطات المختصة عنها و ساعد على معرفة مرتكبيها، و ذات الحكم نصت عليه المادة 02/37 إ.أ.م.م.ف.

- نصت المادة 25 إ.أ.م.م.ف على جريمة أخرى لها علاقة بحماية الشهود و الخبراء و الضحايا و المبلغين و هي جريمة إعاقاة السير الحسن للعدالة.

و ختاماً نشير إلى أن الإتفاقيات العربية خاصة الإتفاقية العربية لمكافحة الفساد لم تتضمن سوى ضمانات حماية الشاهد أو الخبير في البلد الآخر حال ذهابه للشهادة بها، أما الإتفاقيات الدولية فقد وضعت أطراً عامة و تركت للدول الأطراف حرية اتخاذ ما تراه مناسباً من إجراءات كفيلة بحماية الشهود و المبلغين و الخبراء، و من ثم أقرت الحماية دون توضيح تفصيلات و كفاءات ذلك².

¹ أنظر المادة 36 من الإتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب.

² هشام رؤوف، المرجع السابق، ص: 36.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و قبل أن نختتم تدابير حماية الشهود و الخبراء و الضحايا و المبلغين ننوه إلى أنه و قصد ضمان حماية فعالة لهؤلاء يجب مراعاة ما يلي:

- منح حق التظلم لطالب الحماية على قرار رفضها و عدم وقف منحه الحماية على صحة البلاغ،
- تنوع وسائل الإبلاغ الموضوعة تحت تصرف أي شخص يملك معلومات عن جرائم الفساد، و الإبتعاد قدر الإمكان عن تكليف الأشخاص بالحضور الشخصي إلى مقر الجهة المختصة بالإبلاغ،
- منح مؤسسات المجتمع المدني دورا في توفير هذه الحماية،
- تقييد منح حوافز للمبلغين بشروط و ضمانات خاصة ما تعلق منها بالإعفاء من العقاب، إذ قد تصبح ثغرة تستغل للإفلات من رد الأموال المنهوبة أو لتوريط أشخاص،
- عدم ترتيب المسؤولية المدنية على المبلغ الذي لم يقصد الإضرار بالغير¹.

- تطوير أساليب حماية الشهود و الخبراء و المبلغين و الضحايا

يلعب الشهود و المبلغون و الخبراء دورا بالغ الأهمية في مكافحة الفساد كونهم هم الذين يكشفون جرائمه التي تتميز غالبا بالسرية و صعوبة الإكتشاف، لذلك كان لزاما على الدول الإهتمام بموضوع حمايتهم من أي خطر يترصهم و يكون مصدره الأشخاص محل الإتهام بالفساد، و في ذات الإطار توج مسعى الدول هذا باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات كوسيط في التبليغ و تسجيل شهادة الشهود، حيث كان تخصيص مساحة للشكاوى ضمن مواقع إلكترونية متخصصة في مكافحة الفساد سمة غالبية في مثل هذه المواقع.

ليس هذا فقط بل يمكن لكل من أودع شكوى بشأن جريمة فساد أو بلغ عنها أن يتابع تطورات القضية و مسارها و الإجراءات المتخذة بشأنها عبر الموقع، و لعل المثال الأبرز في هذا الشأن ذاك الذي ذكرناه سابقا و المتعلق بالموقع الإلكتروني لمركز الهند للجنة اليقظة.

ب- التشهير الإلكتروني بالمسؤولين الفاسدين

يقصد بالتشهير "المدى الذي يمكن لأي عمل غير قانوني أو حالات فساد أو استغلال للسلطة و غيرها بأن يصل إلى الجمهور"²، و مازال التشهير بحالات فساد و إفشاءها موضع جدل في كثير من الدول، فبينما في الدول المتقدمة يعتبر الإعلام من الأساسيات لمكافحة الفساد معتمدة على قوانين حرية الرأي، بينما يضعف أو يتلاشى دور وسائل الإعلام في كثير من دول العالم الثالث و التي تكون فيها حرية وسائل الإعلام محدودة بالإضافة إلى عدم وجود قوانين تنظم عملية التشهير"³.

¹ هشام رؤوف، المرجع السابق، ص: 36.

² عبد الله بن سعد الغامدي، المرجع السابق، ص: 16.

³ نفس المرجع، ص: 16.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و قد أكدت العديد من الدراسات حول العلاقة بين التشهير و الفساد الأمور التالية¹:

- التشهير يساعد على كشف و منع حالات الفساد و كذلك وسيلة فعالة لمنع تكرار حالات الفساد،
- المنتفعين من السياسيين و أصحاب النفوذ و الشركات قد يعيقون مجهود وسائل الإعلام لكشف حالات الفساد،
- تأثير وسائل الإعلام على الرأي العام للتعرف على الفساد و حجمه و أنواعه و تأثيره.

لذلك يعتبر التشهير الإلكتروني وسيلة فعالة في الحد من الفساد حيث إنه من جهة يحفز المواطنين على التبليغ عن قضايا الفساد التي يكونون ضحايا فيها أو يشهدونها و هذا التحفيز راجع لمعرفة هؤلاء بأن ما يقدمونه من معلومات بشأن الفساد و الفاسدين تؤخذ بعين الإعتبار و يعاقب المجرمون عن جرائمهم و يجعلهم يتأكدون بأن القانون يطبق على الجميع دون تمييز بينهم في المنزلة و النفوذ، و هذا بدوره يمنحهم الثقة في حكومتهم و في جهاز القضاء؛ و من جهة أخرى يمثل وسيلة ردع لهؤلاء الفاسدين كونه يخلف آثارا نفسية و اجتماعية لهم، هذا الإجراء يجد مثالا له في الهند أين يقوم مركز الهند للجنة اليقظة بنشر أسماء المسؤولين الفاسدين على موقعه الإلكتروني و الأحكام القضائية الصادرة في حقهم².

¹ عبد الله بن سعد الغامدي، المرجع السابق، ص: 16.

² Amitabh Ojha and other, op.cit , p: 165.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

خلاصة الفصل الأول

في ختام هذا الفصل نخلص إلى أن آليات مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية تنوعت بين الوقاية و الترغيب، حيث مست الوقاية مجالات الإدارة المالية، المؤسسات، المجتمع و السياسة، فتعلقت في جانبها الأول بتطوير قواعد الصفقات العمومية و تسيير الأموال العمومية و ضمان احترامها و قد شمل التطور مختلف الإجراءات التي رصدت لمكافحة الفساد المعهودة في النظام التقليدي سابقا، هذا من جهة؛ و من جهة أخرى تعلقت بتطوير الإجراءات الوقائية الخاصة بالعمليات المصرفية، و أفرز ذلك ظهور مفاهيم جديدة كالصفقات العمومية الإلكترونية، الإدارة المالية الإلكتروني و البنوك الإلكترونية.

و تعلقت في جانبها المؤسسي بتطوير قواعد الوظيفة العامة من توظيف و ما يتصل به من تخطيط، إعلان، تسجيل و شروط و معايير توظيف، و من تأثير على واجبات الموظف العام التي تباينت بين التخفيف و التشديد و الإستحداث، كما مس التطور القواعد التي تحكم تسيير المسار المهني للموظف حيث ظهر نظام حضور و انصراف إلكتروني، تدريب إلكتروني، تفعيل نظام الحوافز و الأجور و الترقيات و تطوير مدونات السلوك، و تم أيضا تطوير نظام التصريح بالامتلاكات الذي أصبح ذو طابع إلكتروني فعال.

في حين تعلقت في جانبها السياسي بتطوير قواعد الانتخابات لتكون أكثر نزاهة و ظهر إثر ذلك مفاهيم جديدة عرفت بالانتخابات الإلكترونية و التصويت الإلكتروني بحيث وفرت التكنولوجيا عدة ضمانات لنزاهة الانتخابات عبر مختلف مراحلها.

أما آخر جانب تتعلق به الآليات الوقائية هو المجتمع أين تمايزت بين تفعيل الشراكة بين القطاع العام و القطاع الخاص و لكن قبل ذلك يجب القضاء على الفساد في القطاع الخاص لما لذلك من تأثير على مصداقية ما يقوم به من جهود في إطار الشراكة القائمة، هذا إلى جانب تفعيل الدور الوقائي لمنظمات المجتمع المدني.

هذا من الناحية الوقائية؛ أما من ناحية الترغيب فقد تجسد في نوعين من الآليات: تثقيفية و توعوية و التي من أهم وسائلها التربية، التعليم، وسائل الإعلام، ورشات العمل و عروض المسرح و غيرها من الوسائل التي أسهمت في التكنولوجيات الحديثة في تفعيل دورها؛ و آليات أخرى تشجيعية تتعلق بحماية الشهود و الخبراء و المبلغين و الضحايا و التشهير الإلكتروني الضالعين في الفساد و ثبتت إدانتهم.

رغم أهمية هذه الآليات التي توفرها الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد إلا أن هناك تباينا في الواقع العملي لفعالية دورها هذا بسبب عدة عوامل، هذا الواقع نتعرف عليه في الفصل الثاني.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

الفصل الثاني: واقع فعالية الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد

واحدة من الفوائد أو المزايا التي يحققها تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية هو القضاء على الفساد و ذلك لما توفره من أسباب و مبررات تفضي إلى فعاليتها في ذلك، إضافة إلى ما توفره من إمكانيات و حوافز تساهم في تحقيق الإصلاح المنشود للقطاع العام و تحقيق إدارة أكثر كفاءة و فعالية، هذه الميزة التي تتسم بها الحكومة الإلكترونية دفعت عديد الدول إلى تطبيقها و المضي قدما في سبيل تحقيق أقصى الدرجات في سلم مراحل تطبيقها و هي الحكومة الذكية المعتمدة على التكنولوجيا الذكية التي خلفها التطور الرقمي لهذا العصر، و لعل أبرز الأمثلة العالمية و العربية التي نجحت في تطبيق الحكومة الإلكترونية نجد الولايات المتحدة الأمريكية، كوريا و الإمارات العربية المتحدة التي تعتبر الرائدة عربيا في هذا المجال.

و ننوه في هذا المقام إلى أن الحكومة الإلكترونية قد جاءت و كما ذكرنا في الفصل السابق في إطار الجهود الحثيثة للوقاية من الفساد و مكافحته بعدما فشلت أغلب الجهود و السياسات التقليدية في ذلك و فشلت كذلك أغلب سياسات الإصلاح الإداري التي انتهجتها الدول و التي كانت سياسات سطحية في أغلبها و غير شاملة و لا تعالج كل الأسباب التي أدت إلى انتشار هذه الظاهرة الخطيرة و استفحالها و إنما اقتصر في كثير من الأحيان على بعض الأسباب و الجوانب دون أخرى، فكانت - أي الحكومة الإلكترونية إحدى الآليات الحديثة لتحقيق هذا الهدف.

و لما كان نظام الحكومة الإلكترونية و ما يقدمه من مزايا خاصة تلك المتعلقة بالقضاء على الفساد محل اهتمام الدول، كانت الدراسات و البحوث العلمية التي تعنى بالعلاقة بين الحكومة الإلكترونية و الفساد قد انتشرت بالموازاة مع تطبيقها، و كانت النتيجة أن أثبتت هذه الدراسات العلمية و التجارب الدولية وجود تباين في فعالية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد بين الدول المتقدمة و الدول النامية و الذي تجلّى من خلال الآراء التالية:

- الرأي الأول: أنه لا يمكن الإعتماد فقط على الحكومة الإلكترونية كحل للحد من الفساد فهي قد لا تكون فعالة في التعامل مع الفساد الموجود و الذي بدوره قد يؤثر سلبا على تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية، أي أن الحكومة الإلكترونية هي جزء من الحل و ليست الحل كله.

- الرأي الثاني: أن تأثير تطبيق الحكومة الإلكترونية على الفساد يمكن أن يكون كبيرا إذا ما تم التغلب على القيود التي تعيق تحقيق ذلك.

- الرأي الثالث: أن الحكومة الإلكترونية فعالة في الحد من الفساد خاصة في الدول المتقدمة.

و نجد أن هذا الاختلاف حول فعالية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد قد تمايز بين الإيجابية و السلبية، حيث تمثلت إيجابية هذا الدور في فعالية دور الحكومة الإلكترونية في الوقاية من الفساد و مكافحته نظرا لتوفر عدة عوامل و أسباب و وجود عدة ضمانات لتحقيق ذلك؛ أما فيما يخص سلبية دور الحكومة الإلكترونية في

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

مكافحة الفساد فتمثلت في فشل الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد و عدم فعاليتها في ذلك بل كانت بيئة مواتية لخلق نوع جديد من الفساد و الذي كان هو الآخر له أسبابه و مظاهره.

و عليه سنسلط الضوء في هذا الفصل على واقع هذا التباين في دور الحكومة الإلكترونية في القضاء على الفساد، و ذلك من خلال المبحثين التاليين:

- المبحث الأول: إيجابية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد.
- المبحث الثاني: السلبية المحتملة لدور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد.

المبحث الأول: إيجابية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد

ركزت العديد من الدول في الآونة الأخيرة على التحول إلى الحكومة الإلكترونية باعتبارها إحدى الأدوات الرئيسية في الحد من الفساد عن طريق فتح الإجراءات و المعلومات الحكومية للجمهور، و كانت الدول المتقدمة في مقدمة ركب التحول و قائده كالعادة إذ تقدم خدماتها الحكومية للجمهور من بوابات إلكترونية تمثل النقطة الوحيدة لتقديم كل الخدمات؛ و قد أشارت إحدى الدراسات التي شملت 180 بلدا إلى أن معظم الدول المتقدمة تشهد ارتفاعا في درجات الحكومة الإلكترونية يقابله إنخفاض في الفساد حيث إن زيادة 1٪ من مؤشرات الحكومة الإلكترونية تؤدي إلى انخفاض 1,17٪ من الفساد¹، بمعنى أن الحكومة الإلكترونية فيها قد حققت دورا هاما في مكافحة الفساد، و إن دل هذا فإنما يدل على وجود عوامل ساهمت في تفعيل الدور في ظل توافر المتطلبات اللازمة لذلك عكستها عدة ملامح (المطلب الأول)، كما أن هذا التفعيل تساهم في ضمانه عدة ضمانات يوفرها نظام الحكومة الإلكترونية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: عوامل تحقيق فعالية الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد و مظاهرها

إن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يحقق حتما الفوائد و المزايا الموجودة من تنفيذها و التي تأتي في مقدمتها ميزة الحد من الفساد و التي تتحقق نتيجة توافر عدة عوامل و أسباب و تفاعلها مع بعض، و لما كان من الضروري للوقاية من الفساد و مكافحته معرفة مسبباته و القضاء عليها، هذه المسببات التي تنوعت بين الإدارية، القانونية، القضائية، الإقتصادية، الاجتماعية و السياسية فإن الحكومة الإلكترونية (الفرع الأول) و بما تملكه من مقومات قد جاءت بحلول للقضاء على هذه الأسباب و التي مثلت في حد ذاتها أسبابا لنجاحها في دورها المنوط بها تجلت في العديد الملامح و المظاهر نتعرف عليها في الفرع الثاني.

¹Janshed.j.Mistry, Abu Jalal, op.cit, p: 169.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

الفرع الأول: عوامل تحقيق فعالية الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد

هذه الأسباب نقسمها في هذه الدراسة إلى أسباب إدارية باعتبارها أهم الأسباب التي مكنت الحكومة الإلكترونية من تأدية دورها هذا، و أسباب أخرى شملت باقي الأسباب.

أولاً- الأسباب الإدارية

تتنوع الأسباب و العوامل الإدارية التي تسهم في فعالية دور الحكومة الإلكترونية في الحد من الفساد المستفحل في مختلف مستويات الهرم الإداري فمنها ما يتعلق بالجانب التنظيمي و منها ما يتعلق بالجانب البشري.

أ- الأسباب المتعلقة بالجانب التنظيمي

يمكن للحكومة الإلكترونية الحد من الفساد من الجانب التنظيمي من خلال إصلاحات تمس عدة جوانب أهمها: القضاء على ازدواجية الوظائف، دعم النشاط الإداري، الإصلاحات المتعلقة بالجانب المالي و إصلاحات الأجور، معايير التوظيف و نوعيته، تقديم خدمات إلكترونية ذاتية و التي تكون دراستها عبر العناصر التالية.

1- القضاء على ازدواجية الوظائف و الإجراءات

إن أولى الخطوات باتجاه التحول نحو الحكومة الإلكترونية تتمثل في إلغاء التكرار في إجراءات و مستويات الهرم الإداري و هذا يسمح بالحد من حجم الحكومة مما يؤدي إلى خفض الفساد و تحسين الكفاءة الداخلية لمختلف الإدارات الحكومية¹، و يتم هذا الإلغاء عن طريق إعادة هندسة العمليات و الإجراءات الحكومية سواء تلك المتعلقة بالمعاملين أو المتعلقة بأنماط العلاقات بين الأجهزة الحكومية أو المتعلقة بوحدات المؤسسة الواحدة، و كذا عن طريق دراسة الهيكل التنظيمي لكافة المستويات الحكومية لمعرفة مناطق التكرار الوظيفي و هذا من أجل القضاء على الازدواجية في الوظائف و تقليص المستويات و دمج أو إلغاء بعض الإدارات و الوحدات و استحداث أخرى، إذن الهدف من تطبيق الحكومة الإلكترونية هو عدم المبالغة في زيادة عدد المستويات الإدارية بالتخلص من غير الضرورية منها لأن زيادتها تؤدي إلى تعقيد الإجراءات و زيادة التكاليف²؛ هذه الخطوات جد هامة من أجل تحديد و تبسيط الإجراءات و الوظائف و إتاحتها للجمهور للإطلاع عليها و التي كان يجهل أغلبها في ظل الحكومة التقليدية و هذا يدعم الشفافية مما يساعد بدوره أيضا على مكافحة الفساد.

2- دعم النشاط الإداري

أوجه النشاط الإداري متعددة و تشمل التنظيم الإداري الذي تكلمنا عن جزء منه في الفصل السابق وستكلم

¹K.A.Shah Kooh and other, op.cit, p: 03.

²إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 72.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

في هذا الفرع عن جزء آخر يتعلق بالمبادئ التي تحكم المرافق العامة، كما يشمل القرارات الإدارية، و سندر في العناصر المالية أدناه أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية عليها و دور ذلك في مكافحة الفساد.

- أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على مبادئ سير المرافق العامة

يتجلى أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على مبادئ سير المرافق العامة من خلال تطويع و تكييف هذه المبادئ لتتماشى مع الشكل الإلكتروني للحكومة و ذلك كالتالي:

-مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام و اطراد¹: حيث يساعد نظام الحكومة الإلكترونية على تحقيق و تأكيد هذا المبدأ أكثر مما كان عليه الأمر في ظل الحكومة التقليدية، و هذا راجع لتمكن المتعامل من الحصول على الخدمات التي يطلبها في أي وقت من خلال دخوله إلى الموقع الإلكترونية للجهة مقدمة الخدمة و تقديم طلب بشأنها إلكترونياً ليحصل عليها في الحال كاستخراج رخصة بناء مثلاً، أو الحصول على المعلومات المطلوبة عن طريق الهاتف المبرمج الذي يعمل تلقائياً للرد على استفسارات المتعاملين في أي وقت، كما يمكن للموظف الرد على الاستفسارات عن طريق البريد الإلكتروني كذلك دون تقييد بالوقت الرسمي للعمل.

فضلاً عن هذا يساعد نظام الحكومة الإلكترونية على التخفيف من حدة النتائج المترتبة عن مخالفة هذا المبدأ حيث إنه إذا كان يتم من خلال نظام الحكومة الإلكترونية تقديم الخدمات دون تدخل من جانب الموظفين، فإن حالات إضراب الموظفين و امتناعهم عن أداء الخدمة تقل إلى حد كبير، و ذلك لكون الخدمات لا تتأثر بوجودهم أو عدمه حيث إن طالب الخدمة يمكنه دخول الموقع في أي وقت و السير بإجراءات الخدمة حتى الحصول عليها دون تدخل من أي موظف، كما لا تؤثر الاستقالة أيضاً على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بانتظام و اطراد.

-مبدأ المساواة أمام المرفق العام: هذا المبدأ يقصد به "مساواة الأفراد الراغبين في الإنتفاع من خدمات مرفق عام معين سواء بالنسبة لهذه الخدمات أو في تحمل أعباء الإنتفاع بها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو الدين أو الرأي"²، و بالنسبة لتأثير و دعم تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية لهذا المبدأ فهو كبير جداً، حيث إن الخدمات الحكومية في ظل هذا النظام تقدم إلكترونياً فالمتعامل لا يتعامل مع الموظف و إنما يتعامل مع حاسب آلي مبرمج مما يمنع وقوع أي تمييز بين المتعاملين لعدم تدخل العنصر البشري الذي هو المتسبب المباشر في التعامل غير العادل مع المتعاملين و من خلال ذلك في عدة صور من صور الفساد كالرشوة و المحاباة، و من هنا هذا النظام لا يحقق فقط المساواة أمام المرفق العام و إنما يقضي على بعض صور الفساد أيضاً.

¹ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 91.

² نفس المرجع، ص: 93.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- مبدأ قابلية المرافق العامة للتغيير: يقصد بهذا المبدأ "حق الجهة الإدارية في تعديل النظام القانوني أو اللائحي للمرفق العام و ذلك وصولاً إلى تحقيق هدفه في تقديم الخدمة بأقل تكلفة و بسرعة في الإنجاز"¹، هذا المبدأ أيضاً يتحقق بشكل كبير بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، إذ يعتبر هذا النظام التطبيق العملي لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير باعتباره يدخل في إطار مواكبة الإدارات و المؤسسات الحكومية لمتطلبات الثورة التكنولوجية لهذا العصر أو ما يعرف بعصرنة القطاعات الحكومية، و تتجلى أهم مظاهر العصرنة في المرفق العام مثلاً في إمكانية إعداد الموازنة العامة للدولة إلكترونياً بتحديد النفقات و الإيرادات و مصادرها و كيفية توزيعها عن طريق الحاسب الآلي و إتاحة قانون الموازنة العامة لاطلاع الجمهور لمعرفة حجمها و عجزها و أهم بنود الإنفاق و أهم الإيرادات²، مواكبة التشريعات لهذا التحول، كذلك تقديم خدمات إلكترونية ذات جودة و كفاءة.

- أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على القرارات الإدارية³

يُمنح تطبيق الحكومة الإلكترونية عملية اتخاذ القرار مرونة و دقة متناهية و سرعة عالية و يعود ذلك لتوفر بنوك معلومات عن مختلف النشاطات في مختلف مستويات الهرم الإداري بما فيها أوجه القصور و النقص في الأداء، كما يعود لتوفر تقنيات كنظم المعلومات الإدارية، نظام النماذج و النظم الخبيرة و التي تسمح بالتعرف على المشاكل المطروحة و فهمها و تحديد حجمها و مسبباتها و تحليل البدائل المتاحة لحلها و ترتيبها حسب درجة تأثيرها على أداء الخدمة و قيمة تكلفتها.

و نذكر مثلاً بسيطاً على قرارات الترقية التي مكنت تطبيقات الحكومة الإلكترونية من التغلب على أغلب المعوقات التي تؤدي إلى بقاء إصدار مثل هذه القرارات، حيث أصبح بإمكان الرئيس الإداري إجراء تقييم شامل لكافة الملفات المتعلقة بالموظفين المطلوب ترقيتهم و الاطلاع على كافة البيانات و المعلومات الخاصة بهم سواء ما تعلق منها بالجزاءات أو تقارير الكفاية، و يتم ذلك في وقت قصير جداً إذ يقوم الحاسب الآلي عن طريق برامج معينة بالوصول إلى قرار سليم قائم على أسس و بيانات واقعية لا دخل للمحاباة أو الوساطة أو الرشوة فيها.

إضافة إلى ما سبق ذكره فإن نظام الحكومة الإلكترونية يتيح للمتعاملين المشاركة في صنع القرارات الإدارية حيث يمكنهم ذلك من خلال المشاركة إلكترونياً في مناقشة القضايا المطروحة للنقاش على الصفحة المخصصة لذلك على البوابة الإلكترونية للحكومة أو الموقع الإلكتروني للمؤسسة و التي تتاح بها المعلومات المتعلقة بنشاطات المؤسسات الحكومية و مختلف المعلومات التي يحتاجها المتعاملون للإحاطة بهذه القضايا المطروحة و إبداء آرائهم حولها، فضلاً عن ذلك يمكن للمتعاملين التعقيب على القرارات الصادرة و تقديم الشكاوى بشأنها.

¹ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 97.

² نفس المرجع، ص: 111.

³ نفس المرجع، ص: 87-90.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

3- الإصلاحات المتعلقة بالجانب المالي و إصلاحات الأجور

تعلقت الإصلاحات المالية التي نتجت عن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بإجراءات إعداد الميزانيات التي أصبحت تتم إلكترونياً و تتم إتاحتها للجمهور بنفس الطريقة كذلك، و كذا بعمليات التدقيق و الرقابة المالية التي أصبحت هي الأخرى تتم إلكترونياً أيضاً.

أما بالنسبة لإصلاحات الأجور و المكافآت فإن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب رفع مستوى أجور الموظفين بشكل يضاھي مستويات الأجور الموجودة لدى القطاع الخاص و ذلك لاستقطاب الكفاءات خاصة تلك المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و الموجودة بالقطاع الخاص، و منع هجرة تلك الموجودة بالقطاع العام نحو القطاع الخاص، و التغلب أيضاً على المقاومة التي قد تنشأ ضد هذا النظام الجديد بسبب غموضه لدى الكثير من الموظفين أو قد تنشأ نتيجة التخوف من فقدان المصالح و المكاسب المحققة في ظل النظام التقليدي و غيرها من أسباب المقاومة، هذه الإصلاحات تعد أحد الحلول التي كانت محل مطالبة باعتمادها للحد من الفساد ذلك أن تدني الأجور في القطاع العام يعتبر أحد الأسباب المباشرة في انتشار الفساد.

4- تقديم خدمات إلكترونية ذاتية و مرنة

أصبحت الخدمات في ظل الحكومة الإلكترونية تقدم إلكترونياً و هذا ساهم كثيراً في القضاء على العديد من صور الفساد و ذلك بفعل عدة أسباب أهمها:

- القضاء على العلاقة المباشرة بين الموظف و المتعامل:

إن أحد الأهداف المنشودة من التحول إلى الشكل الإلكتروني للحكومة هو منع العلاقة المباشرة بين المسؤولين الحكوميين و المواطنين و بالتالي تقليص احتمالات الفساد من خلال تقليص الوساطة و المعاملات عبر الإنترنت¹، حيث أصبح المتعامل لا يطلب الخدمة من الموظف مباشرة بل بطريقة غير مباشرة عبر الحاسب الآلي و شبكة الإنترنت و ذلك وفقاً للإجراءات التالية:

- تقديم طلب الخدمة إلكترونياً: يعرف الطلب الإلكتروني بأنه: "التبادل الإلكتروني للبيانات بين الإدارة

العامّة و المتعاملون معها"²، و يختلف تقديم الطلب الإلكتروني من جهة إدارية إلى أخرى حسب المرحلة التي بلغت أتمتة العمليات الإدارية بها حيث يتجسد هذا التباين من خلال ما يأتي:

- هناك جهات إدارية يقتصر فيها تقديم الطلب الإلكتروني على الحصول على استمارة توفر إلكترونياً على موقع الجهة الإدارية و يتم طبعها و ملأها و إرسالها إلى الجهة المعنية مرفقة بالوثائق اللازمة لتلبية الخدمة عن

¹R.D.Pathat and other, op.cit , p: 02-03.

² علاء محيي الدين مصطفى أبو أحمد، المرجع السابق، ص: 110.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

طريق البريد العادي مقابل إشعار بالوصول، أو إيداعها مباشرة لدى الجهة المعنية مقابل وصل استلام و هو ما نجد له مثالا في مسابقة توظيف الأساتذة لعام 2017.

- جهات أخرى وصلت مرحلة التبادل الإلكتروني للإستمارة التي تملأ إلكترونيا و الوثائق المرفقة لها و إرسالها للجهة الإدارية عبر نفس الموقع دون طبعها لكن يجذب أن تمنح للمعني ما يثبت استقبال الجهة الإدارية لطلبه عن طريق رسالة تحمل اسمه و لقبه و رقم الطلب الإلكتروني و تاريخ استلامه و غيرها من المعلومات التي ترى الجهة الإدارية متلقية الطلب أنها ضرورية و هذا لتكون وسيلة إثبات يستعملها المعني عند الحاجة إليها. و من أمثلة الطلب الإلكتروني لخدمة إدارية طلب الحصول على ترخيص أو توظيف...

و تنشأ في هذه المرحلة حقوق و التزامات لمقدم الطلب الإلكتروني تتمثل في الآتي:

- **حقوق مقدم الطلب الإلكتروني:** تتمثل هذه الحقوق فيما يلي:

- تحقيق مبدأ المساواة في التقديم الطلب الإلكتروني.
- في حالة وجود خطأ أو نقص في بيانات مقدم الطلب يقدم موقع الجهة الإدارية مساعدة بإمداد صاحب الطلب بمعلومات على بريده الإلكتروني لاستيفاء بياناته بدقة.
- الحق في وجود استمارة على الموقع الإلكتروني للجهة الإدارية متاحة لكل المستخدمين و مجانية مع سهولة الحصول عليها و إمكانية تحميلها و طبعها و استعمالها كوسيلة إثبات.¹
- في حال التبادل الإلكتروني للبيانات تمنح للمعني وثيقة إلكترونية تثبت إرساله للطلب الإلكتروني و تلقيه من طرف الجهة الإدارية المعنية، و هذا حتى يستعملها وسيلة إثبات عند الإقتضاء.

- **التزامات مقدم الطلب الإلكتروني²:** تتمثل هذه الالتزامات فيما يلي:

- الحصول على استمارة الطلب من الموقع الإلكتروني للإدارة فقط دون مواقع أخرى.
- الإلتزام بتسجيل بيانات صحيحة و دقيقة.
- التوقيع على الطلب إلكترونيا و هذا يعد تعبيرا عن إرادة مقدم الطلب في تقديمه و الإلتزام بالبيانات الواردة فيه، كما أن هذا التوقيع يمنح الطلب قيمة قانونية.
- الإلتزام بميعاد تقديم الطلب الإلكتروني إذا حددت جهة الإدارة ميعادا لذلك.

و في مقابل ذلك تترتب عدة التزامات على عاتق الإدارة متلقية الطلب قبل تلقي الطلب و بعد تلقيه، هذه

الالتزامات تتمثل فيما يلي:

- قبل تلقي الطلب: نجد في هذه الحالة أن الإدارة تلتزم بما يأتي:

¹ علاء محيي الدين مصطفى أبو أحمد، المرجع السابق، ص ص: 109، 118-120.

² نفس المرجع، ص ص: 121-126.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- توفير استمارة إلكترونية مجانية على موقعها الإلكتروني محددة فيها البيانات الواجب استيفائها و الضرورية و البيانات غير الضرورية،
 - توفير دليل عمل يمكن المستخدمين من التعرف على كيفية الحصول على الإستمارة وملئها وإرسالها،
 - توفير عدة حلول لتمكين المستخدمين من دخول موقعها الإلكتروني و الحصول على استمارة الطلب خاصة في حالة كثرة الإتصال بالموقع،
 - ضمان عمل دائم و متواصل لموقعها الإلكتروني و ذلك بحمايته من أي اختراق قد يوقف عمله و من أي طارئ يمكن أن يؤدي إلى ذلك و في حال حصول مثل هذا يجب توفير صيانة سريعة له بحيث لا يشعر المستخدمون بالتذمر،
 - توفير بريد إلكتروني لتمكين المستخدمين من طرح انشغالاتهم و شكواويهم و استفساراتهم،
 - تنبيه المستخدمين الذين تكون بياناتهم ناقصة أو خاطئة و إمدادهم بالمعلومات اللازمة لاستيفائها.
- بعد تلقي الطلب: نجد في هذه الحالة أيضا أن الإدارة تلتزم بما يأتي:
- ضمان حماية تامة و سرية للمعلومات و البيانات التي يقدمها صاحب الطلب،
 - تقديم لصاحب الطلب ما يثبت استلام طلبه من طرف الإدارة،
 - دراسة الطلب المقدم و الرد على مقدمه بالرفض أو القبول،
 - توفير إمكانية لتقديم الطعون إلكترونيا من طرف المستخدمين و تحديد ميعاد لذلك.

-الإستجابة للطلب الإلكتروني: أي تقديم الخدمة لطالبتها أو رفض الطلب إذا وجد ما يبرر ذلك، و هي الأخرى تختلف حسب المرحلة التي بلغت أتمتة العمليات الإدارية بما كما في الطلب الإلكتروني، و يبلغ قرار الإدارة إلكترونيا إلى صاحب الطلب بإحدى الطريقتين التاليتين¹:

-إرسال القرار في صورة رسالة إلكترونية عادية إلى المعني عبر بريده الإلكتروني مباشرة دون وسيط، لكن القوة الثبوتية لهذه الرسالة تخضع للسلطة التقديرية الكاملة للقاضي لأنها معرضة لمخاطر السرقة أو التعديل أو التغيير في المضمون أو المحتوى.

-إرسال القرار بالبريد الموصى عليه: حيث يتم كالآتي:

- تقوم الجهة الإدارية المرسله بتحديد هويتها و قرارها لدى طرف ثالث يقوم بدور البريد،
- يرسل الطرف الثالث رسالة إلى المرسل إليه يخبره فيها بأن له رسالة يمكن تحميلها على موقعه،
- يقوم المرسل إليه بالدخول على الموقع و يذكر في البداية كل البيانات الخاصة به ليتحقق علم الوصول ثم يقوم الطرف الثالث بإرسال علم الوصول إلى المرسل مؤرخا بساعة و تاريخ إطلاع المرسل إليه على الرسالة

¹ علاء محيي الدين مصطفى أبو أحمد، المرجع السابق، صص: 138-140.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و يحتفظ بصورة من علم الوصول، هذه الطريقة أقرها المشرع الفرنسي في الأمر رقم 674 لعام 2001. كما أنه يحق للمستخدم في هذه المرحلة أن يصل قرار الإدارة إلى علمه و تقديم طعن على قرار الإدارة الذي صدر في حقه، و تلتزم الإدارة في مقابل ذلك بدراسة هذه الطعون و الرد على مقدميها مع تبرير موقفها.

- تبسيط الإجراءات و اختصارها

حيث إنه من أجل التحول إلى الشكل الإلكتروني في تقديم الخدمات يجب تبسيط الإجراءات التي عهد تعقيدها و طول مدة تنفيذها في ظل النظام التقليدي، كما يجب تقليص عدد مستويات الجهات التي تتدخل في تقديم الخدمة، و ذلك لأن الشكل الجديد يتطلب سرعة الإستجابة لطلبات المستخدمين و كفاءة و جودة في نوعية الخدمات المقدمة، و يسهم هذا التبسيط و الاختصار في إجراءات الحصول على الخدمات الإدارية في الحد من عدة صور من الفساد و التي كانت منتشرة في ظل النظام التقليدي أين كان طول إجراءات الحصول على الخدمات و تعقيدها يدفع المستخدمين إلى اللجوء إلى أساليب و طرق غير مشروعة للحصول على الخدمة التي يطلبها في أسرع وقت.

- الحد من الأخطاء البشرية¹: حيث كان التعامل الورقي في ظل الحكومة التقليدية يشهد الكثير من الأخطاء مما كان ينعكس سلبا على الخدمات المقدمة و يطيل إجراءات الحصول عليها، و هذا كان يضطر بعض المستخدمين إلى سلك طرق غير مشروعة للحصول على الخدمة التي يطلبها، في حين تم القضاء على هذه الأخطاء أو على الأقل التقليل منها في ظل الشكل الإلكتروني للخدمات.

- تسجيل بيانات تفصيلية عن المعاملات لاسترجاعها: و هذا يسمح بإزالة فرص ممارسة إجراءات تعسفية من قبل الموظفين في حق المستخدمين، كما يسمح بزيادة حظوظ اكتشاف الفساد².

- إتاحة إجراءات الحصول على الخدمات الإلكترونية و الجهات المعنية بتقديمها

ففي ظل الحكومة الإلكترونية تصبح كل المعلومات المتعلقة بسير العمل الحكومي متاحة على المواقع الإلكترونية لمؤسساتها بما في ذلك المعلومات المتعلقة بإجراءات الحصول على الخدمات، الميزانية، الصفقات، مختلف القوانين، مختلف الإحصائيات... و بذلك تكون هناك حرية في تداول المعلومات و سهولة في الحصول عليها بعدما كان في ظل الشكل التقليدي للحكومة صعوبة في الحصول على مثل هذه المعلومات و طول في الفترة التي يستغرقها البحث عنها لتوفيرها لطلابها.

هذه الحرية و السهولة في الحصول على المعلومات تسمح بالتقليل من حدة جهل المستخدمين بحقوقهم و واجباتهم و الإجراءات التي يتخذونها حين يتعرضون لممارسات غير مشروعة من قبل موظفي المؤسسات الحكومية،

¹ Janshed.j.Mistry, op.cit , p : 154.

²K.A.Shah KooH and other, op.cit , p: 04.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

كما تسمح بتمكن المستخدمين من معرفة كيفية اتخاذ القرارات الإدارية و كل ما يتعلق بها من مسائل قانونية و هذا بدوره يمكنهم من اكتساب ثقافة إدارية و قانونية تمكنهم من المشاركة في صنع القرارات و مناقشة القضايا الهامة بما فيها السياسات العامة في الدولة.

و علاوة على ذلك تساعد تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على تسهيل تدفق المعلومات كما ذكرنا سابقا من خلال أدوات مثل شبكة الإنترنت و التي تسمح للمواطنين بالمطالبة بمعايير معينة و مراقبة جودة الخدمات مع الحد من تعسف المسؤولين في أخذ الرشاوى¹.

5- تساعد الحكومة الإلكترونية على تسهيل عمليات التدقيق و إجراء إستقصاء حول العقود الفاسدة وكشفها بالفعل، حيث كان وصول مدققي الحسابات و مسؤولي مكافحة الفساد في بيئات العمل التقليدية للسجلات الرسمية مرهقا، كما أنه من الصعب أرشفة هذه السجلات و صيانتها و استردادها؛ في مقابل ذلك تتميز السجلات الإلكترونية بإمكانية الحفاظ عليها بأمان لفترة طويلة، وهي قابلة للإجراءات الآلية التي تشمل البحث عن البيانات².

6- القضاء على التضخم الوظيفي و على تعدد الأجهزة الإدارية: لطالما كان التضخم الوظيفي و الإداري أحد الأسباب المباشرة في انتشار الفساد، حيث إن كثرة الموظفين تزيد من الإتكالية في العمل و التهاون فيه، في حين يساهم تعدد الأجهزة الإدارية في تعدد المستويات الإدارية مما يطيل إجراءات المعاملات التي تقدمها هذه الأجهزة و بالتالي ينعكس ذلك على الخدمات المقدمة تعقيدا و طول وقت للحصول عليها، هذا التضخم يتم القضاء عليه في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية لأن هذه الأخيرة تحتاج لتطبيقها لإعادة هندسة العمليات الإدارية و القضاء على الإزدواجية في الوظائف و اختصار المستويات الوظيفية، و بالتالي القضاء على تعقيد و طول الإجراءات الحكومية و القضاء في المقابل على العدد الكبير للموظفين غير المؤهلين و غير المتخصصين.

7- الإهتمام بالعميل: عامل آخر مهم في الحد من الفساد و هو الإهتمام بالعميل حيث إن الإدارة هي التي تذهب للعميل بدل ذهابه هو إليها، و هذه أهم ميزة تتميز بها الحكومة الإلكترونية حيث تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تقريب الإدارة من المواطن و كسب ثقته و رضاه عن طريق خدمات إلكترونية سريعة ذات جودة و كفاءة و تكلفة منخفضة يحصل عليها من أي مكان يكون فيه و في أي وقت يراه مناسبا.

8- عدم إنفراد القطاع العام بخدمات لا تقدمها قطاعات المجتمع الأخرى: حيث تم خصخصة العديد من المؤسسات الحكومية و الخدمات العامة التي كانت حكرا على الدولة كالخدمات الصحية و التعليم.

¹Ahmed Al Hussaini and other , op.cit , p: 34.

²Amitabh Ojha and other, op.cit , p: 164.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

9- مواكبة الأدوات الإدارية لمتطلبات العصر: و هذه هي جوهر الحكومة الإلكترونية حيث تستخدم فيها أحدث التكنولوجيات المعاصرة لتنفيذها مع التحديث المستمر لهذه التكنولوجيا حتى تواكب كل تطور في هذا المجال و لا ييؤ مشروع الحكومة الإلكترونية بالفشل.

ب- الأسباب المتعلقة بالجانب البشري

في الجانب البشري توفر الحكومة الإلكترونية للحد من الفساد عدة عوامل تشمل: الحد من احتكار السلطة، الحد من السلطة التقديرية، توفير التدريب و التوعية اللازمين للموظفين، هذه العوامل و أخرى سوف نتناولها بشيء من التفصيل في هذا العنصر.

1- الحد من احتكار السلطة¹:

يعرف احتكار السلطة في سياق الدولة بأنه: "وجود رقابة أو الحصول على موارد مادية أو بشرية كذلك إجراءات رقابة تسمح لأطراف ثالثة بتحقيق (تنفيذ) ولاية الحكومة"، أو هو " قدرة وصول المسؤولين المنتخبين و غير المنتخبين للموارد أو السلطة"، و يحدث احتكار السلطة عندما يكون هناك خلل بين العرض و الطلب و التفرد بالحصول على المعلومات، لكن يمكن القضاء على احتكار السلطة من خلال تعزيز الشفافية و إتاحة الوصول إلى المعلومات.

و تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في ظل الحكومة الإلكترونية على الحد من احتكار السلطة من خلال:

- إعادة تحويل عمليات صنع القرار،

- لا مركزية توفير الخدمات العمومية، حيث إن النظام الآلي و لا مركزية توفير الخدمات العمومية سيساعد على الحد من سيطرة المسؤولين الحكوميين على العمليات، مما سيساعد في تخفيض القوة الإحتكارية لأي موظف في الحكومة. فعلى سبيل المثال تسمح تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات للمؤسسات العمومية بالحصول على مصادر خارجية لدفع ثمن خدماتها، و التي تمكن من الحيلولة دون وصول الموظف مباشرة إلى المال.

2- الحد من السلطة التقديرية

تعرف السلطة التقديرية التي يسميها الدكتور محمد رفعت عبد الوهاب بالسلطة الاستثنائية بأنها: "تلك السلطة التي تتمتع بها الإدارة بناء على ما يسمح لها القانون من حرية في تقدير الظروف الواقعية و اتخاذ القرار الذي تراه ملائماً لهذه الظروف"²، أو هي: "تلك السلطة المتصلة بالصياغة المرنة للقواعد القانونية التي يسنها المشرع، بحيث تسمح للإدارة بقسط من حرية التصرف عندما تمارس اختصاصاتها القانونية، و يكون للإدارة تقدير اتخاذ التصرف

¹Ahmed Al Hussaini and other , op.cit , pp: 32-33.

² محمد رفعت عبد الوهاب، القضاء الإداري، الكتاب الأول، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت- لبنان، 2005، ص: 197.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أو الإمتناع عنه، أو اتخاذه على نحو معين، أو اختيار الوقت الذي تراه مناسباً للتصرف، أو السبب الملائم له أو في تحديد محله"¹، حيث إن هذه السلطة يمارسها الموظفون العموميون في عملهم اليومي، و دورهم يتيح لهم احتمالية الإشراف على استخدام السلع العامة و الخدمات العامة و التواصل مع المواطنين حول قرارات السيادة، لكن هذه السلطة التقديرية التي يمارسها هؤلاء الموظفون يمكن استغلالها بشكل غير مشروع و تصبح مصدراً للفساد حيث كلما توسعت السلطة التقديرية للموظف العمومي كلما زاد احتمال ضلوعه في الفساد، من أجل ذلك يجب أن لا تمنح للموظف العام سلطة تقديرية واسعة حتى لا تشمل الإدارة العامة².

و في إطار الحد من السلطة التقديرية الممنوحة للموظف العمومي تعتبر الحكومة الإلكترونية إحدى الأدوات التي يمكن أن تساعد على ذلك، حيث تمكن تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية من جعل العمليات أكثر شفافية و بساطة و لا تتطلب تدخل المسؤولين الحكوميين في العملية، هذا و يساعد اعتماد العمليات الإدارية الآلية القائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على الحد من السلطة التقديرية من خلال استخدام خوارزميات لتتبع رصد العمليات المختلفة؛ كما تساعد تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية على الحد من السلطة التقديرية عن طريق الحد من العلاقة المباشرة بين الموظفين و الجمهور، حيث يمكن إنشاء مواقع إلكترونية تمكن المواطنين (أو الشركات) من الحصول على الخدمات/ المعلومات التي يحتاجونها، و هذا سيمكن العملاء من التحكم في عملية تطوير التطبيقات و الدفع، و التتبع، و توفير الخدمات العامة على الإنترنت، و من أمثلة العمليات العامة التي يمكن القضاء فيها على الوساطة البشرية و الحد من الفساد هي عمليات دفع الرسوم و الضرائب و الشراء³.

3- توفير التوعية و التدريب اللازمين و المستمرين للموظفين: في ظل الحكومة الإلكترونية التوعية و التدريب مضمونين باستمرار و دورياً لما توفره من إمكانية التدريب عن بعد، و تختلف مضامين دورات التوعية و التدريب بين التوعية بمفهوم الحكومة الإلكترونية و فوائدها و التدريب على تكنولوجياتها، و بين التوعية بمبادئ النزاهة و مخاطر الفساد و تداعياته و تطوراتها خاصة في ظل استخدام التكنولوجيا و كيفية الوقاية منه و مكافحته.

4- توفير مدونات السلوك و عدم فسح المجال لضعف أخلاقيات الوظيفة: حيث أضحت مدونات السلوك الوظيفي أكثر من ضرورة لنشر و تثبيت الأخلاقيات الوظيفية و دحض الممارسات الفاسدة في زمن استفحل فيه الفساد في مختلف المستويات الإدارية من أعلاها إلى أدناها و تغلغل فيها، و في ظل الحكومة الإلكترونية أصبحت متوفرة لكل من يطلبها أو يرغب بالإطلاع عليها، بل و تم تطوير مدونات السلوك الموجودة لتتماشى مع الشكل الإلكتروني للوظائف.

¹ سامي جمال الدين، القضاء الإداري، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2003، ص: 215.

² Ahmed Al Hussaini and other , op.cit , pp: 32-33.

³ Ahmed Al Hussaini and other , Ibid , p : 33.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

5- تفعيل مبدأ الثواب و العقاب: إن مبدأ الثواب و العقاب كان في كثير من الأحيان مغيبا في ظل الحكومة التقليدية، مما أضر عنه انتشار الممارسات الفاسدة في أوساط الموظفين بما فيهم أولئك الذين كانوا يتميزون بالإخلاص و التفاني في عملهم كونهم يتعرضون للعقاب دونما سبب قانوني بدل أن يثابوا على جدهم و تفانيهم و لو بالثناء عليهم لفظيا في حين يجازى أولئك الذين تعودوا على التسبب و الإهمال لعملهم و الغياب لأيام بل و لشهور، و هذا ربما عايشه الكثير منا في يومياته الوظيفية، لكن هذا المبدأ يتم تفعيله من خلال تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية نظرا لما توفره من تقنيات و برامج تسجل حضور و انصراف الموظفين، و تسجيل كل ما يتعلق بمسارهم المهني و ما يتخلله من تأديب و تنقلات و ترقية و غيرها و إدراجها ضمن قاعدة بيانات خاصة بالموظفين و التي تستخدم فيما بعد للأغراض التالية¹:

- إدارة الرواتب و الأجور،
- توثيق تكاليف الفوائد و الخدمات و الحوافز،
- التخطيط للموارد البشرية.

6- التغلب على عامل قلة موظفي إدارة المالية و المحاسبة مقارنة بحجم الأعمال الموكلة إليهم: حيث كان موظفو إدارة المالية و المحاسبة قبل عصرنة مختلف القطاعات الحكومية و عصرنة إدارة المالية و المحاسبة في حد ذاتها يعانون كثيرا في أداء مهامهم المتعلقة بتدقيق الحسابات و كشف الصفقات و العقود المشبوهة في ظل التعامل مع سجلات ورقية مدونة يدويا بخط اليد يصعب مراجعتها في كثير من الأحيان لرداءة الخط أو تلفها أو لأي سبب كان كما يصعب صيانتها و الإحتفاظ بها و استردادها، هذه الصعوبات التي يواجهها موظفو إدارة المالية و المحاسبة في ظل النظام التقليدي تختفي بشكل لافت في النظام الإلكتروني فالسجلات التي كانت ورقية و تدون يدويا أصبحت إلكترونية تدون آليا و على درجة من الأمان فضلا عن كونها سهلة التفحص و المراجعة² و يمكن كشف أي عملية مشبوهة فيها.

ثانيا- عوامل مختلفة لتحقيق فعالية الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد

إلى جانب العوامل الإدارية هناك عوامل أخرى تساهم في منح الحكومة الإلكترونية دورا إيجابيا في الحد من الفساد تختلف هذه العوامل و تتنوع بين العوامل الإجتماعية، السياسية، قانونية و قضائية و اقتصادية.

أ- العوامل الإجتماعية

تعد العوامل الإجتماعية من فقر و جهل و غيرها من بين أهم العوامل المساهمة في انتشار الفساد في المجتمع حيث إن لها تأثيرا كبيرا في تكوين الشخصيات و السلوكيات الفاسدة و دعم تلك الموجودة أصلا، و جعل الفساد

¹ منى سيلهم، المرجع السابق، ص ص: 97- 98 .

² Amitabh Ojha and other, op.cit , p: 164.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أمرا عاديا لا يمكن نبذه لأي سبب من الأسباب بل يجذب اللجوء إلى الطرق غير المشروعة لقضاء المصالح التي يطلبها الفرد، و نظرا لكون معالجة أي مشكلة تبدأ من معالجة مسبباتها فإن الحكومة الإلكترونية تعالج الكثير من العوامل الإجتماعية المساهمة في انتشار الفساد بفعل ما توفره من وسائل و أساليب تحقق ذلك؛ و فيما يلي أهم العوامل الإجتماعية المعالجة في ظل الحكومة الإلكترونية:

1- الحد من تنامي الدوافع الإجرامية لدى الموظفين:

إن الحكومة الإلكترونية بما توفره من أساليب تشهير بالمتورطين في قضايا الفساد عبر المواقع الإلكترونية المخصصة لذلك و بما توفره من قنوات آمنة للتبليغ عن هذه القضايا تساهم بذلك في القضاء على الكثير من العوامل التي تؤدي إلى تنامي النزعة الإجرامية لدى الكثير من الموظفين الفاسدين، كما أن للعلاقة غير المباشرة بين الموظف و المستخدم تأثير غير مباشر في القضاء على النزعة الإجرامية لديهم.

2- حرية الإعلام و التعبير:

أتاحت تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات قنوات جديدة للتعبير و الإعلام كشبكات التواصل الإجتماعي و تطبيقات الهواتف الذكية و غيرها و تعززت حرية الإعلام و التعبير أكثر مع تواجد هذه القنوات و توفر قوانين حرية المعلومات التي تعتبر جزءا لا يتجزأ من المتطلبات التشريعية التي يحتاجها مشروع الحكومة الإلكترونية لنجاحه و لبلوغ أهم مرحلة فيه و هي مرحلة النضج و الانفتاح، إضافة إلى منح مؤسسات الإعلام حرية في تداول قضايا كانت من قبل محظورة المناقشة و منها قضايا الفساد كما أتيحت لها حرية كشف مثل هذه القضايا و إجراء التحقيقات بشأنها و لعل قانون الإعلام الجزائري دليل على ذلك حيث منح الإعلاميين رخصة دخول المؤسسات العمومية دون ترخيص من المسؤولين عنها و كشف كل الممارسات غير المشروعة بها، و على المؤسسات و الهيئات و الإدارات أن تزود الصحفي بكل ما يطلبه من معلومات بما يكفل حق المواطن في الإعلام¹.

3- تغيير مفهوم الشراء غير المبرر:

الشراء غير المبرر يصبح ذو مفهوم إيجابي حيث إن الوسائل و الوسائل التي تتاح في ظل الحكومة الإلكترونية تسمح بتحقيق ذلك من خلال استغلال شبكات التواصل الإجتماعي و اليوتوب في نشاطات و معالجة مواضيع تلفت انتباه الرأي العام يجني من خلالها أصحابها الكثير من المال حسب نسب المشاهدة و المشاركة و التعليقات و هذا حسب ما أشار له المتخصصون في هذا المجال، فمثل هذه النشاطات انتشرت بين الشباب بيدي فيها كل منهم وجهة نظره بطريقة هزلية في كثير من الأحيان؛ و يلاحظ في هذا الشأن بأن هذه النشاطات التي تستغل فيها تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات تخفف من وطأة عامل آخر مساعد على انتشار الفساد و يمثل في نفس الوقت

¹ التفصيل أكثر أنظر المواد من 83-84 من القانون رقم 12-05 المؤرخ في : 2012/01/12 و المتعلق بالإعلام المذكور سابقا.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أحد آثاره الإجتماعية و الإقتصادية و هو عمال البطالة فهؤلاء الشباب أغلبهم كان يعاني من البطالة و أوجدوا لأنفسهم بهذه الطريقة مصدر كسب مشروع دونما اللجوء إلى طرق غير مشروعة للحصول على عمل.

4- الحد من عدم اليقين¹:

الحد من عدم اليقين هو آلية أخرى تحارب الحكومة الإلكترونية الفساد حيث يؤدي خفض عدم اليقين إلى إنخفاض الإنتهازية و بالتالي خفض التكاليف غير المشروعة للمعاملات (الرشاوى)²، و مما يساعد على خفض عدم اليقين في ظل الحكومة الإلكترونية ما يلي:

- شمولية المعلومات المنشورة على موقع الحكومة الإلكترونية و تحيينها،
- توفير محركات بحث كفاءة،
- ضمان بريد إلكتروني فوري للرد على استفسارات المواطنين،
- العمل بكفاءة و باستمرار 7×24×365 للبنية التحتية للحكومة الإلكترونية،
- الإعلان المسبق عن إنقطاع التيار الكهربائي،
- النشر الإلكتروني للقواعد و المبادئ التوجيهية و النماذج، حيث تساعد الحكومة الإلكترونية المواطنين على توضيح حقوقهم الخاصة، مسؤولياتهم و التزاماتهم³.

ب- العوامل السياسية:

هذه العوامل متعددة و متنوعة و تتباين بين ما يلي:

1- انتشار المساءلة الشعبية:

بالنسبة لهذا العامل نجد أن تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية تساعد على تحقيقه من خلال توفير ما يلي:

- إتاحة مساحة للمواطنين على موقع الحكومة الإلكترونية لمناقشة السياسات العامة و القضايا الهامة، و كذا المشاركة في مداورات و دورات المجالس المنتخبة التي تكون مفتوحة على الخط لتمكين المواطنين من المشاركة كما هو معمول به في الولايات المتحدة الأمريكية .

- إمكانية مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات الحكومية و مناقشة القضايا الهامة في الدولة و طرح اقتراحاتهم من خلال ما يتيحها الحكومة الإلكترونية من قنوات اتصال بين الحكومة و المواطنين عن طريق البريد الإلكتروني، المؤتمرات

¹Amitabh Ojha and other, op.cit , pp: 165-166.

²Amitabh Ojha and other, Ibid , p: 166.

³Amitabh Ojha and other, Ibid, p: 165.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

الإلكترونية، المنتديات الإلكترونية و هذا ما نجده مطبقا في أرمينيا وكندا وكذلك في المملكة المتحدة التي توفر مواقع لمناقشة سياسات الحكومة و التعليق عليها مثل موقع المواطن و موقع جمعية هانساد¹.

- تعزز المساءلة في ظل الحكومة الإلكترونية من خلال تعزيز قدرة المواطنين على تتبع قرارات و أفعال المسؤولين و تشجيع المواطنين و الشركات على التشكيك في الإجراءات غير المعقولة و تطبيقها التعسفي من خلال جعل القواعد أكثر بساطة و شفافية².

- خلق قنوات للمساءلة الشعبية و ذلك عن طريق شبكات التواصل الإجتماعي و وسائل الإعلام التي يستغلها المواطنون في الضغط على الحكومة لفصل وزير أو معالجة قضية تمه الرأي العام كالممارسات غير المشروعة التي تمارس في كثير من المؤسسات العمومية أو للضغط على الحكومة لإعادة النظر في قانون ما أو قرار ما، و نذكر مثالا في هذا الصدد الحملات و التنديدات الشعبية في الجزائر التي قامت بشأن اختطاف الأطفال و المطالبة إثرها بتخفيض المدة القانونية لإبلاغ و تحرك الجهات الأمنية و هو ما تحقق، كما كانت المطالبة أيضا بتطبيق القصاص و تنفيذ جريمة الإعدام في حق كل من ارتكب جريمة قتل عمدا أين استغلت كل الوسائل في هذه الإحتجاجات بما فيها الوسائل الإلكترونية.

- شمولية المعلومات المنشورة على موقع الحكومة الإلكترونية و تحيينها³.

- إطلاع المواطنين على كل ما يحدث أولا بأول من خلال مساحة الأخبار المتوفرة على موقع الحكومة الإلكترونية...

2- تحقيق المنافسة في العملية السياسية:

تعتبر المنافسة في العملية السياسية عاملا مساعدا في الحد من الفساد، حيث وجد أن مكافحة الفساد قد تنجح في المجتمعات التي توجد فيها منافسة سياسية قوية⁴، و هذه المنافسة تجد مكانها في ظل الحكومة الإلكترونية أين توفر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات للأحزاب السياسية كل الوسائل و القنوات التي تساعدهم على المنافسة الشريفة و طرح آرائهم و برامجهم للمواطنين و استقطاب الآراء و الأصوات من دوائرهم الإنتخابية بطريقة فعالة⁵، و في نفس الوقت تسمح بتمكين المواطنين من اختيار البرنامج الحزبي الذي يروونه مناسباً.

3- تحقيق الإستقرار السياسي:

¹ محمد نور بن ياسين فطاني، عصام بن يحيى الفيلاي، المرجع السابق، ص: 43 .

² Satish Krishnan and other, op.cit , pp: 03-04.

³ Amitabh Ojha and other, Ibid, p: 165.

⁴ Ahmed Al Hussaini and other , Ibid , p : 33.

⁵ Subhash Bhatnagar, op.cit, p: 100.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

يساعد تطبيق الحكومة الإلكترونية على تحقيق الإستقرار السياسي و ذلك من خلال ما تحقّقه من ثقة المستخدمين خاصة المواطنين منهم في حكومتهم نتيجة لجودة الخدمات التي تقدمها و كذلك من قدرة المواطنين على المشاركة في العمليات السياسية بفعالية من خلال إجراء الإنتخابات إلكترونياً و كذا المشاركة الشعبية الإلكترونية في إعداد السياسات و تحديد التوجهات الإستراتيجية للدولة و المشاركة في الاجتماعات العامة للمجالس المنتخبة و طرح انشغالاتهم و اقتراحاتهم عن طريق البريد الإلكتروني كما ذكرنا آنفاً، اطلعهم على جداول أعمال و برامج الأحزاب السياسية و غيرها، و كذا تغيير الصورة السلبية لدى المواطنين عن الأداء الحكومي و تحويلها إلى صور إيجابية كون نظام الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى دعم الشفافية و نزاهة المؤسسات الحكومية و مراقبة السلوك الوظيفي عند تعامل الأفراد مع الحكومة¹ و بالتالي تنخفض وتيرة شكاوى المواطنين من سوء الإدارة و خدماتها و تزداد ثقتهم بها، كما ينعكس هذا الاستقرار في النظام السياسي للدولة إيجاباً على الأمن القومي من خلال وضع البلاد في منأى عن التدخلات الأجنبية بحجة غياب الديمقراطية و الاستبداد بالسلطة و بالتالي القضاء على سبب آخر من أسباب الفساد و هو الحروب و التدخلات الأجنبية.

4- تفعيل الممارسة الديمقراطية و حرية المشاركة :

هذا العامل بدوره يرتبط ارتباطاً وثيقاً بعامل المنافسة في العملية السياسية و انتشار المساءلة الشعبية و هو يتجسد من خلال المشاركة الإلكترونية في مختلف النقاشات، القضايا، الحوارات الوطنية و الاستشارات التي تطلقها الحكومة على موقعها الإلكتروني أو على المواقع الإلكترونية لمؤسساتها ، و من خلال أيضاً عملية التصويت الإلكتروني التي تضمن مشاركة فئة كبيرة من الناخبين و كذلك من خلال شفافية المعلومات و العمليات الحكومية.. الخ.

ج- العوامل القانونية و القضائية

تتلخص أهم العوامل القانونية و القضائية فيما يلي:

1- توفير حماية للشهود و المبلغين عن جرائم الفساد: و قد تطرقنا لها في عنصر سابق، إلا أن هذه الحماية التي تتوفر في ظل الحكومة الإلكترونية في نظر البعض غير كافية.

2- توفر منظومة قانونية واضحة و لا يشوبها الغموض و التعارض:

حيث يتطلب تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية إعادة النظر في القوانين التي تنظم العمل التقليدي للحكومة و إزالة الغامضة و المتعارضة منها و تعديلها بما يتلاءم و العمل الإلكتروني و سن تشريعات جديدة وفقاً لما يفرضه العالم الافتراضي.

¹ عباس زبون عبيد العبودي، المرجع السابق ص: 05.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

3- تطبيق القوانين بشكل عادل و متكافئ:

إذ تضمن تطبيقات الحكومة الإلكترونية التطبيق العادل و المتساوي بين جميع المتعاملين دون التمييز بينهم على أساس عرقي أو طائفي أو عشائري أو قبلي أو جهوي.

4- ضمان سرعة إجراءات التقاضي و فعالية الإجراءات المساندة و المكملة لعمل المحاكم و القضاء:

و هذا العامل يتحقق من خلال عصنة قطاع العدالة و تبني نظام التقاضي الإلكتروني الذي أثبت كفاءته في حل العديد من المشاكل التي كانت تعاني منها أجهزة القضاء و التي من بينها تراكم القضايا و بطء و طول إجراءات الفصل فيها و غيرها من المشاكل.

5- القضاء على بعض الممارسات غير القانونية لبعض المحامين و القضاة:

و هذا أيضا يتحقق من خلال تبني نظام التقاضي الإلكتروني حيث لا يكون هناك تعامل مباشر بين أطراف النزاع و محاميهم و بين أطراف النزاع و القضاة الذين يفصلون في النزاع.

أ - العوامل الاقتصادية

تميز في هذا المقام بين عدة عوامل هي:

1- وجود فعالية اقتصادية في الدولة: و ذلك نظرا لتبني الإقتصاد الرقمي و من خلاله تبني نظام الصفقات الإلكترونية .

2- ارتفاع مستوى الأجور: إذ أنه لضمان جلب الكفاءات المتخصصة في مجال التكنولوجيا و دعم تلك الموجودة و من أجل إنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية و ضمان استقرار التقدم فيه لابد من أن يعاد النظر في مستويات الأجور في القطاع العام و رفعها بشكل يتناسب و يضاهي نظيرتها في القطاع الخاص.

3- وضع سياسات تنموية مدروسة و مخطط لها بدقة:

إذ تساهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في توفير برامج و تقنيات تسمح بتحليل المعلومات و البيانات المجمعة في بنوك المعلومات الوطنية و إعطاء حلول و بدائل للمخطط التنموية و يكون ذلك بشكل دقيق و سريع.

لقد قدمنا في هذا المطلب لمحة عن أهم العوامل المساعدة في فعالية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد و التي نتجت عن تطبيق هذا النظام و ذلك على مختلف الأصعدة الإدارية، الإجتماعية، القانونية و الاقتصادية، حيث إن توفر مثل هذه العوامل يساهم في ظهور عدة ملامح لفعالية هذا الدور و هو ما سنتطرق له في المطلب الثاني فما هي ملامح و مظاهر فعالية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

الفرع الثاني: مظاهر فعالية الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد

لا بد أن يكون للتأثير الإيجابي للحكومة الإلكترونية على الفساد ما يثبت ذلك عمليا إذ يمكن قياسه من قبل المهتمين بشأن مكافحة الفساد و الدراسات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، و معرفته أيضا و التماسه من قبل المختصين بحيث يظهر هذا الدور الإيجابي جليا لكل من المختصين و عامة الناس في مظاهر و ملامح تلمس في الواقع اليومي، و أبرز هذه الملامح سوف نتعرف عليها في فروع هذا المطلب.

أولاً- شفافية العمل الحكومي و تعزيز المساءلة

تعد الشفافية و المساءلة عاملان مهمان في مكافحة الفساد، كما تعتبران مؤشران مهمان من بين المؤشرات التي تقاس بها فعالية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد؛ و سنتعرف على هذين المؤشرين في ثنايا هذا العنصر.

أ- شفافية العمل الحكومي

تعني الشفافية التدفق الحر للمعلومات حول القرارات و الإجراءات من المصدر للمتلقي¹، بحيث تعتمد الشفافية على تدفق المعلومات و البيانات بين المواطنين و المؤسسات العامة²، و تلعب الشفافية دورا كبيرا في مكافحة الفساد إذ أنها تسمح بالحد من الممارسات غير المشروعة من طرف الموظفين لسببين هما إنعدام العلاقة المباشرة بين الموظفين و المتعاملين و وعي و اطلاع المتعاملين على جميع المعلومات المتعلقة بالعمل الحكومي من قرارات، إجراءات و قوانين و إحصائيات و غيرها.

و لقد كان غياب الشفافية في النظام الحكومي التقليدي من بين الأسباب التي كانت تقف وراء انتشار الفساد مما أدى إلى البحث عن سبل تحقيقها بالوسائل الإلكترونية فكانت النتيجة أن تحقق ذلك من خلال مبادرات الحكومة الإلكترونية و التي وفرت سهولة في الوصول إلى المعلومات و وفرة و تنوعا فيها مما يسمح بمزيد من الشفافية و الحد من قدرة مسؤولي القطاع العام على المطالبة بالرشاوى³، هذه الميزة التي تتميز بها الحكومة الإلكترونية إنما هي نتاج توفر عوامل مساعدة على ذلك نذكر من بينها:

- أن تقوم مبادرات الحكومة الإلكترونية على سياسات سليمة للشفافية و المساءلة من أجل أن تكون فعالة في مكافحة الفساد⁴.

¹K.A.Shah Kooh and other , op.cit , p : 03.

²Ahmed Al Hussaini and other , op.cit, p : 33.

³ Janshed.j.Mistry, op.cit , p : 153.

⁴ Janshed.j.Mistry, Ibid, p : 170.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- أن تتوفر حرية المعلومات التي تتطلب تسليماً نشطاً للمعلومات محل اهتمام الرأي العام، لذا يجب على السلطات العامة ضمان الوصول إلى المعلومات العامة لاستخدامها في الوقت المناسب عن طريق تثبيت إجراءات فعالة¹.

- وجود تسلسل هرمي و تنبؤية في الأهداف التي يجب أن تركز عليها تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الحد من الفساد، بحيث إن زيادة فرص الحصول على المعلومات و تقديمها بطريقة تؤدي إلى شفافية القواعد و تطبيقها في مقررات معينة و زيادة المساءلة من خلال بناء القدرة على تتبع القرارات/ الإجراءات لموظفي الخدمة المدنية الفردية تمثل مراحل متتالية في تسلسل هرمي، كل هذه الأهداف يجب أن تتحقق جنباً إلى جنب لكبح الفساد بشكل كبير لأن تجاهل بعضها يعني الفشل في ذلك، فهناك العديد من المواقع الإلكترونية الحكومية غير فعالة لأنها تميل إلى التركيز على هدف واحد هو توفير الوصول إلى المعلومات إلكترونياً فهي لا تقدم ما يكفي من الجهد لرفع الشفافية و المساءلة².

لقد أثبتت بعض مشاريع الحكومة الإلكترونية أن الشفافية تتعزز من خلال الوسائل التالية³:

- النشر على شبكة الإنترنت،
- ردود فعل الرأي العام الإلكترونية أو التغذية العكسية من المواطنين على نوعية الخدم المقدمة،
- نظام المظالم الإلكتروني: و مثاله نظام التظلم في بلدية مومباي بالهند الذي وضعته شركة BMC، إذ يسمح للمستخدمين بتقديم شكاوى على الإنترنت و الحصول على رقم تتبع الإطمئنان على وضع الشكاوى في أي وقت.

و يظهر دور الحكومة الإلكترونية في زيادة الشفافية من خلال عدة مظاهر أهمها:

- اجتماعات الحكومة المفتوحة أمام وسائل الإعلام و الجمهور،
- إمكانية مراجعة الميزانيات و القوائم المالية من قبل أي شخص،
- إمكانية مناقشة القرارات الحكومية⁴، مع إمكانية تحديد المسؤولين عن قرارات و أنشطة معينة بسهولة،
- جعل المعاملات المالية و الإدارية عرضة للطعن من قبل المواطنين،
- الإعلان على الخط عن الأنظمة و التعليمات و المتطلبات و الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمات الحكومية لتقليص اجتهادات الموظفين بصفة عامة،
- تحويل المكاتب الرسمية لكبار الموظفين إلى منابر إيجابية مفتوحة تكون بمثابة أمثلة شاخصة على التزامهم و احترامهم و احتضانهم للشفافية ليكونوا قدوة للآخرين⁵.

لكن تحتاج الحكومة الإلكترونية لتحقيق هذه الزيادة في الشفافية لتوفر ضمانات لذلك أهمها:

¹Anwar Shah, op.cit , p: 74.

² Subhash Bhatnagar, op.cit, p:54.

³ Subhash Bhatnagar, Ibid, p:59.

⁴K.A.Shah Kooh and other , op.cit , p : 03.

⁵ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 91.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- وجود القوانين المتعلقة بحرية المعلومات كونها ضرورة حتمية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية،
- توفير معلومات حكومية محينة،
- إمكانية التبليغ و التقدم بالشكاوى عن الفساد عبر الموقع الإلكتروني دون الحاجة إلى الإفصاح عن هوية المبلغ،
- وجود حرية إعلامية مضمونة،
- إمكانية إتاحة المعلومات التي يحتاجها المستخدمون و سهولة و سرعة الوصول إليها، إضافة إلى مجانية الحصول عليها و في أي وقت يشاء طالبها،
- وجود نظام أمني فعال لحماية المعلومات المتاحة،
- تحقيق الإستجابة الفورية لطلبات الحصول على المعلومات،
- وجود تنسيق فعال و مستمر بين الأجهزة الحكومية رأسيا و أفقيا،
- إنعدام الازدواجية و الفوضى في عمليات التحديث و التطوير،
- مراعاة ذوي الإحتياجات الخاصة و المناطق النائية في الوصول إلى المعلومات الحكومية.

ب- تعزيز المساءلة

- يعد غياب المساءلة دليلا آخر على وجود الفساد و استفحاله، و تقوم المساءلة حول كيفية اتخاذ الموظفين العموميين للقرارات و الإجراءات، و يمكن تقسيم هذه المساءلة إلى ثلاث مكونات هي¹:
- مشاركة المواطنين في العملية السياسية و الحكم،
 - البيروقراطية الفعالة،
 - تحقيق سيادة القانون.

و من بين العوامل المساعدة على تعزيز المساءلة زيادة شفافية العمل الحكومية، إلى جانب ظهور قوانين الحق في المعلومة و الخدمات الحكومية الإلكترونية التي قدمت فرصا للمواطنين لمراقبة عمل المسؤولين الحكوميين المنتخبين و غير المنتخبين²؛ أما عن وسائلها فهي: فتح مجال المشاركة و التحوار لإعداد السياسات و تحديد الأولويات و الاستراتيجيات الحكومية، مناقشة القرارات المتخذة،...

إذن تساهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية مساهمة كبيرة في تحقيق شفافية العمل الحكومي و تعزيز المساءلة نظرا لما توفره من عوامل تساعد على ذلك و لما توفره كذلك من وسائل تقنية و خدمات إلكترونية مرنة و واضحة الإجراءات و بذلك يتم القضاء على التعتيم الذي يسود الأعمال الحكومية و إضفاء الشفافية عليها، و هذا يعتبر أساسا في مكافحة الفساد.

¹Ahmed Al Hussaini and other , op.cit, p : 33.

²Amitabh Ojha and other, op.cit, p: 165.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

ثانيا- تعزيز الديمقراطية

يعتبر مجال الديمقراطية الإلكترونية أو الرقمية من أهم المجالات التي تمسها تطبيقات الحكومة الإلكترونية، و ذلك لإرتباطها بالجانب السياسي للدولة خاصة أنها تعتبر وسيلة لتوسع المشاركة الشعبية في العمل السياسي و شؤون المرافق العامة، إذ أنه تتجلى مظاهر الديمقراطية الإلكترونية فيما يلي:

أ- **التصويت الإلكتروني:** هو أسلوب للإقتراع يعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، يتطلب توافر تكنولوجيا متطورة و درجة أمان عالية، و في هذا الإطار نجد أنه يمكن إعداد الجداول الإنتخابية و إصدار البطاقات الممغنطة آليا، و كذلك عملية التصويت ...

ب- **إستطلاع رأي المواطنين:** و ذلك فيما يخص بعض الإقتراحات و المبادرات بعد إطلاعهم عليها و نشر القرارات¹ و هو ما يعرف أيضا بالمشاركة الديمقراطية بمعنى: "إطلاع المواطنين على مختلف البيانات و العمليات التي تجري لدى هيئات و مؤسسات الدولة"².

ج- **النشاطات السياسية عبر الإنترنت:** و تتمثل في نشر أجدات الأحزاب و نشاطاتهم عبر الإنترنت³، و غير ذلك من الأنشطة السياسية.

د- **البرلمان الإلكتروني:** في ظل هذا المفهوم يمكن للمواطنين الإطلاع عبر الإنترنت على جلسات و نقاشات البرلمان، كما لهم أن يبدوا رأيهم في القضايا المناقشة مباشرة عن طريق البريد الإلكتروني دون تبليغ النواب.

هـ- **حضور الاجتماعات:** إذ تتيح بعض الإدارات جداول أعمالها للمواطنين على الإنترنت ليسمح لهم ذلك بالمشاركة في الاجتماعات و توجيه الأسئلة و إبداء الملاحظات و طرح إقتراحاتهم و الحلول التي يرونها مناسبة.

للمدعماتية أثر فعال في مكافحة الفساد لذلك تسعى جميع دول العالم لتحقيقها بشتى الوسائل و الأدوات التي تعتبر الحكومة الإلكترونية إحداها أين تأخذ الديمقراطية شكلا إلكترونيا في ظلها، حيث تتيح الحكومة الإلكترونية عدة وسائل تعزز من خلالها الديمقراطية إذ أن أبرزها يتمثل فيما يلي:

و- **المشاركة الإلكترونية:** تدعم الحكومة الإلكترونية المشاركة الإلكترونية من خلال فتح مجال المشاركة و التحوار للمتعاملين (مواطنين/شركات) من أجل إعداد السياسات و تحديد الأولويات و الاستراتيجيات الحكومية، ضمان

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 42.

² عبد اللطيف باري، المرجع السابق، ص: 37.

³ نفس المرجع، ص: 33.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

المشاركة المجتمعية و التفاعل بين مؤسسات الدولة و المجتمع المدني و الذي يتطلب إعادة تنظيم عملية صنع القرار السياسي¹، و تهدف المشاركة الإلكترونية إلى تحقيق ثلاثة أهداف هي² :

1- زيادة المعلومات الإلكترونية: حيث تضمن نظم المعلومات للمواطنين أن يكونوا على دراية بالبيانات و البرامج و الميزانيات و القوانين و اللوائح، و لكنها ليست كافية لضمان انفتاح الإجراءات و الحصول على الوثائق.

2- التشاور الإلكتروني: يعتبر التشاور الإلكتروني واجبا على الحكومات التي ترغب في تطوير و الحفاظ على المساءلة، و مثاله الطلب من المواطنين إبداء آرائهم بانتظام حول مختلف القضايا المحلية و ذلك في كل من أمرسفورث و هولندا، و هناك طريقتين فعاليتين للتشاور الإلكتروني هما:

- الإتصال المباشر مع الإدارة و الممثلين السياسيين عن طريق البريد الإلكتروني،

- التشاور و المناقشة عبر الواب.

- دعم صناعة القرار الإلكتروني.

ز- الإنتخابات الديمقراطية النزيهة:

و التي أصبحت هي الأخرى تأخذ شكلا إلكترونيا، و هي أداة لعقد مسؤولية الساسة على سلوكهم فعن طريقها يتم إقصاء السياسيين الفاسدين من طرف المواطنين³، و قد سبق و أن تطرقنا لمزايا الإنتخابات الإلكترونية و دورها في مكافحة الفساد من خلال ضمان النزاهة و وصول مسؤولين نزهاء لسدة الحكم.

ثالثا- زيادة العائدات المالية و الموارد الضريبية

من أهم الميزات التي تتميز بها الحكومة الإلكترونية هي خفض تكاليف الخدمات الحكومية و خفض النفقات الحكومية من خلال نقص الحاجة إلى المباني الضخمة و المقرات و ما ينجر عنه من توفير في أموال الإيجار و البناء و غيرها، إضافة إلى الأموال الطائلة التي يوفرها استخدام الوثائق الإلكترونية و الأرشيف الإلكتروني جراء التقليل من استعمال النماذج الورقية و ما يرافقها من أدوات مكتبية يتطلبها الاستخدام اليدوي إلى جانب ما تحتاجه المكاتب من تجهيزات؛ و لعل أبرز مثال على ذلك هو ما وفرته الولايات المتحدة الأمريكية من تكاليف إذ وفرت ما يقارب 70% من تكلفة الخدمة الإلكترونية مقارنة بتكلفة نفس الخدمة المقدمة يدويا، كما أن تجديد الرخص إلكترونيا في

¹Anwar Shah, op.cit, p : 73.

² Anwar Shah, Ibid, p : 74.

³Ahmed Al Hussaini and other , op.cit, p : 33.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

ولاية أريزونا يكلف 2 دولار بدلا من 7 دولار بالطريقة التقليدية أي توفير 5 دولار، و في واشنطن أصبحت نظم الشراء الحكومي توفر في المتوسط 10-20% من تكلفة المشتريات¹.

و علاوة على ذلك نجد أنها ترفع من حجم الإيرادات الحكومية عن طريق ازدهار التجارة الإلكترونية و تشجيع الاستثمار، خفض التكاليف العامة و خفض تكاليف العمالة (عدد أقل من الموظفين)²، كما يساهم في ذلك ارتفاع الموارد الضريبية نتيجة عصنة مؤسسات الضرائب حيث أصبحت الضرائب تحصل إلكترونيا دون حاجة إلى من يحصلها و هذا يساعد على وقف المنافع الخاصة الهائلة التي يجنيها حاصلوا الضرائب الذين كانوا يتفاوضون مع دافعيها كما أضحت القوانين المتعلقة بالضرائب متوفرة على الموقع الإلكتروني و هذا سمح لدافعي الضرائب الفردية باستكمال عمليات التقييم الذاتي و تقديم الإقرارات الضريبية³، و في هذا الصدد نذكر كمثال الشيلي التي حققت زيادة في تحصيل الضرائب عام 2005 قدرت بـ 19.981 مليون دولار أمريكي أي ما يعادل نسبة 19% مما يعكس نمو اقتصادي عالي⁴.

رابعا- خفض قيمة المشتريات الحكومية

تساهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مجال المشتريات الحكومية في خفض قيمة هذه الأخيرة من خلال خفض متطلبات الدعاية و خفض أسعار الشراء و التي تكون عن طريق المنافسة و تخفيض التكلفة و لقد أثبتت بعض التجارب الدولية ذلك ففي واشنطن أصبحت نظم الشراء الحكومي الإلكتروني توفر في المتوسط 10-20% من تكلفة المشتريات، أما في الشيلي فنجد أن حكومتها تتوقع توفير 200 مليون دولار من 04 بليون دولار قيمة المناقصات السنوية للدولة إثر وضع نظام مشتريات إلكتروني⁵، و في ذات السياق تؤكد ولاية أندرا براديش بالهند أن استخدام الشراء الإلكتروني قد خفض المبالغ المنفقة على 1.212 مشروع إلى 28.010 مليون روبية أي بنسبة 22%، و كانت المدخرات بسبب إنخفاض تكاليف الإعلان تقدر بـ 2.5 مليون روبية في نهاية سنة واحدة⁶، و هذا فضلا عن حصول الحكومة على التوريدات اللازمة بتكلفة أقل و سرعة و شفافية أعلى في طرق إنجاز الصفقات العمومية.

خامسا- تحقيق تنمية اجتماعية و اقتصادية على المستويين المحلي و الوطني

لقد كانت و لا زالت آثار الفساد على المجتمع و الإقتصاد جد وخيمة في ظل البيئات التقليدية للحكومات و التي ما زالت في منأى عن التطور، لكن هذه الآثار تكاد تختفي جميعها في ظل الحكومة الإلكترونية لاسيما تلك

¹ نذير عبد الرزاق، أحمد الصغير قروي، المرجع السابق، ص: 153.

² نفس المرجع، ص: 153.

³Subhash Bhatnagar,op.cit,p: 109.

⁴Subhash Bhatnagar,Ibid ,p: 45.

⁵ نذير عبد الرزاق، أحمد الصغير قروي، المرجع السابق، ص: 153.

⁶Subhash Bhatnagar,op.cit ,p: 44.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

المتعلقة بالتنمية فقد أظهرت بعض الدراسات التجريبية أن الحكومة الإلكترونية هي أداة قوية ساعدت الحكومات على تحقيق بعض من تنميتها و أهداف الإصلاح الإداري بها، و يتجلى دور الحكومة الإلكترونية في التنمية و خاصة التنمية المحلية فيما يلي:

- مساعدة إدارات الأعمال على الحصول على الخدمات و المتطلبات عبر شبكات الإنترنت مما يسمح بتقديم فرص لتطوير إمكانياتها و قدراتها و مهاراتها بل و حتى الموظفين المتعاملين معها مما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية و مساندة الأداء الأحسن.

- المساهمة في التنمية البشرية: من خلال استهداف الوصول إلى مجتمع معلوماتي و رقمي مواكبا للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.

- المساهمة في بعث المشاريع التنموية و تشجيع الاستثمار بتسهيل و تبسيط إجراءات التعاقد الإلكتروني و توفير الوثائق المتعلقة بال عقد كإعلان المناقصة و شروطها مثلا و تلقي العروض و العطاءات من المنافسين بشأنها و هذا على الموقع الإلكتروني¹.

- من خلال التقليل من البيروقراطية بحيث تمنح الصفقات للمتعامل المتعاقد الأكفأ و صاحب أفضل عرض مقدم و بسعر أقل كون العلاقة بين المتعامل المتعاقد و موظفي الإدارة المتعاقدة غير مباشرة.

- من خلال تشجيع الاستثمار و إعادة تأهيل الاستثمارات القائمة و تشجيع الابتكار و العمل على نشر الاستثمار في وسائل الاتصال الحديثة.

- من خلال الموارد المالية الكبيرة التي توفرها الحكومة الإلكترونية و الناجمة عن تقليص النفقات و حتى تلك التي توفرها من خلال النسب المئوية التي يخصصها المتعاملون المتعاقدون من المقابل المادي للخدمة أو السلعة في حال إتمام التعاقد و الدفع إلكترونيا، هذه الأموال يمكن استثمارها في مشاريع تنموية أخرى و بالتالي أصبحت الحكومة الإلكترونية موردا هاما من موارد التنمية.

- من خلال إتاحة الفرصة للمواطنين و إدارات الأعمال للمشاركة في عمليات اتخاذ القرارات من خلال إطلاع الجمهور على بعض الإقتراحات و المبادرات الجديدة و طلب آرائهم فيها، و مثالها شبكة CNN (مؤسسة إعلامية) التي تتيح الفرصة لسكان مدينة بأكملها للتصويت لاتخاذ قرار بشأن بعض الأحداث الجارية المعروضة على شبكة المعلومات، كذلك من خلال عرض بعض الإدارات لجدول أعمالها عبر مواقعها لزيادة المشاركة الشعبية في الاجتماعات العامة بحيث يستطيع المواطنون إرسال بريد إلكتروني إلى أعضاء المجالس أثناء اجتماعهم و توجيه الأسئلة و الملاحظات، أو حتى نقل اجتماعات المجالس المحلية بطريقة حية و مسموعة عبر الإنترنت.

- من خلال إتاحة الفرصة باتخاذ القرارات الحاسمة بسرعة فائقة و بصفة نهائية نظرا لما توفره الحكومة الإلكترونية من بنوك للمعلومات.

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 41.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- من خلال زيادة قدرة المشروعات خاصة الصغيرة و المتوسطة على المشاركة في حركة التجارة العالمية عبر البوابة الإلكترونية مما يمكن هذه المشروعات من الإلتقاء بعملاء في الخارج و توقيع الاتفاقيات معهم¹.

و نشير إلى أن نظام الحكومة الإلكترونية قد أثبت كفاءته في تحقيق التنمية سواء على المستوى الوطني أو المحلي للكثير من الدول كالولايات المتحدة الأمريكية و الإمارات العربية المتحدة، و هناك دول أخرى تسعى لتنمية اقتصادها من خلال تبني نظام الحكومة الإلكترونية مثل دولة رواندا التي تهدف إلى القضاء على الفقر بها و هذا في الفترة الممتدة إلى غاية سنة 2020.

سادسا- زيادة إنتاج المؤسسات الحكومية

من بين المظاهر التي تعكس مدى فعالية الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد هي زيادة إنتاجية المؤسسات و الناتجة عن:

- الربط بين الجهات الحكومية المختلفة و تمكينهم من تحسين التواصل بينهم عن طريق تبادل المعلومات و الوثائق و هذا يؤدي إلى زيادة الكفاءة داخل الحكومة².

- تمكين العاملين من تحسين المهارات و القدرة على الإبتكار من خلال الوصول إلى المعرفة عن طريق الإنترنت في المجال العام³.

- عدم ارتباط الموظفين في أداء مهامهم الوظيفية بوقت و مكان العمل حيث أصبحوا يقدمون خدماتهم من أي مكان يكونون فيه و في أي وقت يطلب فيه الاستفادة خدمتهم، كما أنهم يستطيعون عقد اجتماعاتهم عن بعد و تسير العمل عن بعد دون حاجة للحضور شخصيا.

- الإعتماد في تقديم بعض الخدمات على برامج معلوماتية تقوم بإنجاز المهام بدلا عن الموظف.

سابعا- سرعة اتخاذ القرارات و تقديم الخدمات

مظهر آخر من المظاهر التي تدل على كفاءة الحكومة الإلكترونية في الحد من الفساد هو سرعة الحصول على الخدمات لكل من يطلب الحصول عليها و بكفاءة و جودة عالية، إلى جانب سرعة اتخاذ القرارات و ملاءمتها للمسائل المتخذة بشأنها وذلك راجع لعدة عوامل منها⁴:

- أن الحكومة الإلكترونية تمكن من مركزة و توحيد البيانات من أجل المراجعة و التحليل،

¹ صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص: 41.

²Subhash Bhatnagar,op.cit,p: 17.

³ Subhash Bhatnagar,Ibid ,p: 114.

⁴K.A.Shah KooH and other, op.cit , p : 03.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- أن الحكومة الإلكترونية تمكن من اتخاذ القرارات و تتبعها فضلا عن احتمال اكتشاف الخطأ الموجود في الوقت المناسب.

ثامنا- تعزيز التفاعل بين الحكومة و المواطن

تزيد الحكومة الإلكترونية من التفاعل بين الحكومة و المواطنين و تجعل حصولهم على كل الخدمات سهلا و متساويا و سريعا مما يزيد ثقتهم في حكومتهم¹، و يتحقق هذا التفاعل نتيجة ما تحققه الحكومة الإلكترونية من فوائد لهذه الفئة من المتعاملين معها بصفة و باقي العملاء بصفة عامة و التي نذكر منها²:

- تحسين تقديم الخدمات،
- خفض وقت استكمال المعاملات،
- خفض تكاليف الخدمات،
- تحسين جودة الخدمات و الراحة،
- تعزيز التغطية الجغرافية للوصول إلى أكثر شريحة من السكان،
- تقليل الفساد.

هذه المكاسب التي تحقّقها الحكومة الإلكترونية لفائدة المواطنين تأتي من الحد من عدد الخطوات المتبعة في الحصول على الخدمات، و الحد أيضا من عدد الجهات التي يجب استشارتها و الحصول على تأشيرتها مما يضمن كفاءة على هذه الخدمات.

تاسعا- ارتفاع حجم شكاوى الفساد

تسمح تطبيقات الحكومة الإلكترونية لكل من تعرض لممارسات فاسدة من طرف موظف أو شهادها أو علم بها بحكم وظيفته بالإبلاغ عنها دون حاجة للكشف عن هويته و ذلك عن طريق نظام الشكاوى المصمم ضمن الموقع الإلكتروني، مما يحفز المواطنين و كل شخص معني على تقديم الشكاوى و يسمح لهم بتتبع التقدم المحرز فيها.

عاشرا- تعزيز الحقوق المدنية و السياسية

تعتبر الحكومة الإلكترونية أداة قوية لتعزيز الحقوق المدنية و السياسية، فهي تتيح فرصا جديدة لإنتاج أو تعزيز الحقوق المدنية مثل المساواة في الحصول على المعلومات و الخدمات الحكومية، كما تمكن من تعزيز الحقوق السياسية و من الأمثلة على ذلك التسجيل الإلكتروني للناخبين³، و التصويت الإلكتروني.

¹K.A.Shah Kooh and other ,op.cit, p : 03.

² Subhash Bhatnagar,op.cit,p: 17.

³Anwar Shah, op.cit, pp : 77-76.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

المطلب الثاني: ضمانات تحقيق إيجابية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد

ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية كبديل للحكومة التقليدية و كآلية لمكافحة الفساد لما له من عديد المزايا و المقومات ما يمنحه فعالية في مكافحة هذه الظاهرة من خلال استهداف الحكومة الإلكترونية جمهور المواطنين و باقي العملاء بخدماها مما يضيف طابع المرونة على الإجراءات الإدارية و التنظيمية و فتح مجال المشاركة و التحوار لإعداد السياسات و تحديد الأولويات و الاستراتيجيات الحكومية و بذلك يتم القضاء على التعتيم الذي يسود الأعمال الحكومية و إضفاء الشفافية عليها، و هذا بدوره يؤدي إلى تفعيل المساءلة و الرقابة و هي أسس جوهرية في مكافحة الفساد، و هذه المبادئ تعد من أهم الضمانات التي توفرها الحكومة الإلكترونية للنجاح في مكافحة الفساد إلى جانب ضمانات أخرى تتمثل في توفير البيئة التشريعية و الأمنية.

الفرع الأول: حرية المعلومات

تعد حرية المعلومات و الحق في المعلومة من الأسس الجوهرية لقيام الحكومة الإلكترونية فهي تقوم على انفتاح الحكومات على جمهورها و محيطها بما تتيحه من معلومات حكومية كانت في النظام التقليدي غير متوفرة و يصعب الحصول عليها عند طلبها، فإتاحة المعلومات للجمهور تبدأ من أولى مراحل التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية و تتطور مع التقدم في هذه المراحل لتصبح المعلومات المتاحة قابلة للإستخدام في كل ما تقدمه الحكومة من خدمات و استشارات و غيرها.

كما تعتبر حرية المعلومات أداة من أدوات الحكومة الإلكترونية و إحدى ضمانتها التي تجعل منها حلا فعالا للحد من الفساد فهي تسمح بالقضاء على التعتيم في العمل الحكومي و الذي كان أهم ميزات الحكومة التقليدية و إضفاء الشفافية عليه، و تسمح أيضا بتعزيز المساءلة التي كانت مغيبة في ظل النظام التقليدي خاصة المساءلة الشعبية منها.

و نشير في هذا المقام إلى أنه حتى يتحقق الغرض من إتاحة المعلومات الحكومية على البوابة الإلكترونية للحكومة في إضفاء الشفافية على العمل الحكومي و تعزيز المساءلة لا بد من توفر خمسة معايير في المعلومات المتاحة تتمثل في الآتي¹:

- أن تكون معلومات موثوق بها: أي دقيقة و محددة المصدر،
- أن تكون معلومات مفيدة: بمعنى أن يتم تقديم معلومات بناء على الأسئلة المطلوبة لاتخاذ القرار،
- أن تكون معلومات كاملة: بمعنى أن يتاح و يتوفر للمستخدم كل ما له علاقة بالعملية الجارية،
- أن تكون معلومات موضوعية: إذ لا بد من أن تتوفر معلومات تحترم وجهات النظر المختلفة،

¹Pierre Trudel, op.cit , p : 397-398.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- إمكانية الوصول إلى المعلومات بسهولة: و هذا يتحقق عن طريق سهولة التعرف على المعلومات و تعدد وسائل الحصول عليها.

الفرع الثاني: توفر الأمن المعلوماتي

ركيزة أخرى من الركائز التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية و إحدى ضماناتها في مكافحة الفساد هي توفر نظام أمن معلوماتي فعال و ذلك لضمان سرية و خصوصية المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية و ضمان مصداقية و موثوقية المعاملات الإلكترونية من جهة، و ضمان عمل البوابة و عدم تعطلها لأي سبب كان من جهة أخرى؛ و قبل التعرف على دور الأمن المعلوماتي كضمانة لكفاءة الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد نتعرف أولاً على مفهوم الأمن المعلوماتي و وسائله.

أولاً - مفهوم الأمن المعلوماتي

نتطرق لمفهوم الأمن المعلوماتي بعرض تعريفه ثم عناصره و مجالاته لنخلص لأنواعه و ذلك كالتالي:

أ- تعريف الأمن المعلوماتي:

يعرف الأمن المعلوماتي بأنه: "أداة تتحكم في تنظيم العلاقات و الإتصالات و ذلك دون أن يؤثر على قدرة مستخدم هذا النظام على الأداء أو يعوق عملهم من حيث الكفاءة أو التوقيت"¹، هذا التعريف يعتبر الأمن المعلوماتي أداة تحكم في تنظيم العلاقات و الإتصالات بين المستخدم و النظام المعلوماتي لكنه أغفل الهدف منه، و يعرف أيضاً بأنه: "حماية أصول و موارد و مكتسبات نظام معلوماتي ما بطرق مشروعة"²، هذا التعريف ركز على الغاية من وجود نظام الأمن المعلوماتي دون أن يعرفه ذاتياً، أو هو: "الوسائل و الأدوات و الإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية و الخارجية"³، هذا التعريف نرى بأنه أشمل من التعريفين السابقين فهو يعطي الأمن المعلوماتي تعريفاً ذاتياً و يحدد الهدف منه؛ إذن الأمن المعلوماتي هو عبارة عن نظام قائم على مجموعة من التقنيات و الوسائل و الإجراءات التي تتحكم في تنظيم العلاقات و الإتصالات بين المستخدم و النظام المعلوماتي بغرض حماية المعلومات (الموجودة أصلاً في النظام أو الواردة إليه من المستخدم) و المعاملات من جهة، و حماية الأنظمة و البرمجيات من جهة أخرى و ذلك من الأخطار الداخلية أو الخارجية التي قد تتعرض لها.

¹ طارق إبراهيم الدسوقي عطية، المرجع السابق، ص: 515 .

² نفس المرجع، ص: 515.

³ فتيحة لبيتيم، نادية لبيتيم، المرجع السابق، ص: 240.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

ب- عناصر الأمن المعلوماتي:

- تشمل الحماية التي توفرها أنظمة الأمن المعلوماتي عناصر أربعة تتعلق بالسرية، الإستمرارية، سلامة المحتوى و إثبات التصرف الإلكتروني، و ذلك كالتالي:
- السرية أو الموثوقية: أي التأكد من أن المعلومات لا تكشف و لا يطلع عليها من قبل غير المخولين بذلك.
 - التكاملية و سلامة المحتوى: أي التأكد من عدم العبث بالمحتوى.
 - استمرارية توفر المعلومات أو الخدمة: أي التأكد من استمرار عمل النظام المعلوماتي، و استمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات و تقديم الخدمات، و التأكد أيضا من أن المستخدم لا يمنع من استخدامها أو الدخول إليها.
 - القدرة على إثبات التصرف الإلكتروني: أي القدرة على إثبات ما يقوم به المستخدم من معاملات إلكترونية في وقت معين كطلب رخصة مثلا¹، و هذا لأنه عادة ما يصعب إثبات هوية من يقوم بالمعاملة و لا إثبات أي تغيير أو تعديل فيها.

ج- تعريف الأمن المعلوماتي:

يتعلق الأمن المعلوماتي بأربعة مجالات تشملها الحماية و هي²:

- المعلومات: حيث يرتبط الأمن بالمعلومات و مخازنها،
- البرمجيات: يستهدف الأمن هنا حماية البرامج التي تحدد مسار المعلومات و كيفية التعامل معها و كيفية الاستفادة منها و توظيفها، و يشمل عمليات التأمين ضد القرصنة، السطو على البرامج من الداخل أو الخارج، التخريب أو الإتلاف المتعمد لها.
- الوصول إلى الأنظمة: يعنى الأمن في هذا المجال بعمليات التعامل مع البيانات و المعلومات القائم عليها نظام المعلومات بالمنشأة، و تشمل تلك الإجراءات تأمين أو عمليات التحكم في الدخول إلى النظام المعلوماتي، و التحكم في التطبيقات التي يعمل عليها، و غالبا ما يختلف الأمن المعلوماتي في هذه الحالة طبقا للمستوى الوظيفي لمستخدم النظام و درجة احتياجه للمعلومات المراد التعامل معها و كذلك طبقا لتخصصه الوظيفي أو الصلاحية الشرعية المسموحة له.
- الإتصالات: و يتعلق الأمن هنا بعمليات تأمين وسائل الإتصال السلكي و اللاسلكي التي تعتمد عليها المنشأة في أعمالها الوظيفية من خطوط هاتف و مسارات كوابل و نقل المكالمات و أجهزة نقل و تداول الإتصالات، و أيضا محطات الإتصالات المركزية أو الرئيسية الداعمة أو المقوية للإتصالات الهاتفية.

¹ فتحة لتيتم، نادية لتيتم، المرجع السابق، ص: 239-240.

² طارق ابراهيم الدسوقي عطية، المرجع السابق، ص: 518.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

د- أنواع الأمن المعلوماتي:

يتنوع الأمن المعلوماتي إلى عدة أنواع وفقا لمعايير مختلفة أهمها¹:

1- وفقا لمعيار درجة السرية: هناك ثلاثة أنواع هي:

- سري للغاية: و هنا الأمن المستهدف للنظام المعلوماتي هو أمن كلي.
- سري: و هنا الأمن المستهدف للنظام المعلوماتي هو أمن جزئي.
- هام: و هنا الأمن المستهدف للنظام المعلوماتي هو أمن مناسب.

2- وفقا لمعيار الإجراءات المتبعة: كذلك ينقسم الأمن المعلوماتي وفقا لهذا المعيار إلى ثلاثة أنواع هي:

- أمن وقائي: الإجراءات المتبعة تستهدف منع الأخطاء المتعمدة و غير المتعمدة.
- أمن ثابت: الإجراءات المتبعة تستهدف الدفاع عن النظام المعلوماتي بتأخير عمليات الاختراق و رفع تكلفتها.
- أمن متحرك: الإجراءات المتبعة تستهدف الدفاع عن النظام المعلوماتي بوسائل تتعامل مع المخترق ذاته.

ثانيا - إجراءات الأمن المعلوماتي:

هناك عدة وسائل و إجراءات معتمدة في أغلب أنظمة الأمن المعلوماتي، و هي تتنوع بين إجراءات فنية و إجراءات إدارية تتلخص في ما يلي:

أ- الإجراءات الفنية:

هذه الإجراءات متنوعة و متباينة وفقا لتعدد الوسائل و البرامج المستعملة في الاختراق و يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:

1- وسائل منع إفشاء المعلومات و سلامة المحتوى التي تشمل:

- تشفير المعلومات و الملفات المنقولة و المحفوظة: يقصد بالتشفير " عملية تحويل المعلومات إلى شفرات غير مفهومة و غير ذات معنى لمنع الأشخاص غير المرخص لهم من الإطلاع على المعلومات أو فهمها"²، و تعتمد هذه التكنولوجيا على مفتاحين للتشفير أما أولهما فهو خاص لا يمتلكه إلا الشخص المخول أو الجهة المخولة بذلك، في حين يكون ثانيهما عاما و متوفر على موقع الإدارة³، أما عن طرق التشفير فهناك عدة طرق أهمها:

- استخدام الشهادات الرقمية: التي تصدر عن جهات التوثيق الإلكتروني لتستخدم في التحقق من موثوقية المفاتيح العامة المصدرة.

¹ طارق ابراهيم الدسوقي عطية، المرجع السابق، ص: 517.

² محمد مجاوي، المرجع السابق، ص: 278.

³ فتيحة لبيتم، نادية لبيتم، المرجع السابق، ص: 249.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- استخدام أسلوب التوقيع الإلكتروني: للتأكد من مصدر الرسالة، و يقصد بالتوقيع الإلكتروني وفقا للمادة 02/ أ من قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية لعام 2001 بأنه: "بيانات في شكل إلكتروني مدرجة في شكل بيانات أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقيا، يجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات، و لبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات"¹، كما عرفته المادة 01/02 من التوجيه الأوروبي رقم 1999/93EC بأنه: "بيانات في شكل إلكتروني، ترتبط أو تتصل قانونيا ببيانات إلكترونية أخرى، و تستخدم كوسيلة للمصادقة"²، في حين عرفه القانون العربي الإسترشادي للمعاملات و التجارة بأنه: "ما يوضع على محرر إلكتروني و يتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها و يكون لها طابع منفرد، يسمح بتحديد شخص الموقع و يميزه عن غيره".

هذا بالنسبة للتعريفات التي جاءت في القوانين الدولية أما بالنسبة لتلك التي جاءت في التشريعات الوطنية فنجد القانون الموحد للمعاملات الإلكترونية الأمريكي لعام 1999 الذي عرف التوقيع الإلكتروني في القسم 2-8 بأنه: "صوت أو رمز أو عملية إلكترونية ترفق أو تربط منطقيا بسجل و يقوم بتنفيذها أو إقرارها شخص يقصد منها التوقيع على السجل"³، و نبقى في نفس الدولة أي الولايات المتحدة الأمريكية أين نص القانون الفيدرالي الأمريكي بشأن التوقيعات الإلكترونية في التجارة العالمية و المحلية لعام 2000 في جزئه 5/106 على أن مصطلح التوقيع الإلكتروني يعني "صوت أو رمز أو عملية إلكترونية متصلة أو مصاحبة بشكل منطقي لعقد أو أي مستند آخر و تنفذ أو يتم تنفيذها بواسطة شخص معين بنية توقيع مستند"⁴، في حين نحت اللوائح البريطانية المنظمة للتوقيعات الإلكترونية لعام 2002 في تعريفها للتوقيع الإلكتروني نفس منحى التوجيه الأوروبي رقم 1999/93.

أما المشرع الجزائري فنجد أنه لم يحدد بدقة مفهوم التوقيع الإلكتروني في المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 07-162، لكنه تدارك ذلك في القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01/02/2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين في المادة 01/02 منه، و ما يلاحظ على هذه التعريفات التشريعية أنها ركزت في أغلبها على شكل و وظيفة التوقيع الإلكتروني.

بعد إستعراضنا للتعريفات التشريعية نخرج على التعريفات الفقهية بشأن التوقيع الإلكتروني و التي نختار منها ما يعرفه بأنه: "عبارة عن مصطلح تقني عام يتعلق بكافة الطرق التي تسمح للشخص بالتوقيع على الوثيقة الإلكترونية"⁵،

¹ أنظر المادة 02 من قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التوقيع الإلكتروني المؤرخ في 05/ تموز/ 2001 و الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي.

² Directive 1999/93 EC of the European Parliament and of the council of 13 december 1999 on a community framework for electronic signatures, official journal of European communities, L 13, 19/01/2000.

³ محمد أحمد محمد نور جستنبة، مدى حجية التوقيع الإلكتروني في عقود التجارة الإلكترونية، رسالة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، 2005، ص: 48.

⁴ محمد أحمد محمد نور جستنبة، المرجع السابق، ص: 48.

⁵ محمود عبد الرحيم الشريفات، التراضي في تكوين العقد عبر الإنترنت (دراسة مقارنة)، طر، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2011، ص: 193.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أو هو: "كل كتابة مدرجة في شكل إلكتروني و تتخذ هيئته حروف أو أرقام أو رموز أو غيرها و يمكن عن طريقها نسبة هذه الكتابة إلى موقعها"¹.

كما عرفه الفقه أيضا بأنه: "عبارة عن حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات لها طابع منفرد تسمح بتحديد شخص صاحبه التوقيع و تميزه عن غيره، و هو الوسيلة الضرورية للمعاملات الإلكترونية في إبرامها و تنفيذها و المحافظة على سرية المعلومات و الرسائل"².

من خلال ما عرضناه من تعاريف نلخص إلى أن التوقيع الإلكتروني عبارة عن بيانات إلكترونية تتمثل في صوت، رموز، إشارات، أرقام، حروف، أوصاف أو أي علامات أخرى ذات تسلسل منطقي و واضحة المعنى تدرج في محرر إلكتروني تدل على الشخص صاحب التوقيع و تثبت موافقته على التصرف، و من خلال هذه التعاريف أيضا و القوانين التي اطلعنا عليها نجد أن هناك أنواعا للتوقيع الإلكتروني تركز على حيثيتين هما: من حيث طريقة الإنشاء و من حيث توثيق التوقيع الإلكتروني و بالتالي نلخص هذه الأنواع فيما يلي:

- أنواع التوقيع الإلكتروني من حيث طريقة الإنشاء (التقسيم الفقهي): حسب هذا المعيار يتنوع التوقيع الإلكتروني إلى الأنواع التالية:

- التوقيع الكودي: يسمى أيضا بالسري، أو التوقيع عن طريق إستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني و هذه التسمية الأخيرة تعود لكونه ذاع إستعماله في مجال العمليات المصرفية³، يتمثل التوقيع الإلكتروني في هذه الحالة في الرقم السري الذي يتم إدخاله بعد إدخال البطاقة إلى الجهاز (الصراف الآلي) لتظهر بعدها الخدمات التي يوفرها الجهاز من سحب أو رصيد أو غيرها، يعتبر لدى البعض الأفضل على الإطلاق لما يتمتع به من درجة عالية من الثقة و الأمان، الأمر الذي دفع ببعض المشرعين أن يختاروه من بين الأشكال المتعددة للتوقيع الإلكتروني لما يحققه من ضمانات⁴.

و نجد أن القضاء الفرنسي قد اعترف بحجية هذا النوع من التوقيع مبكرا و أحاطه بالضمانات نفسها الموجودة في التوقيع التقليدي⁵.

إلا أن هذه الطريقة من التوقيع يعاب عليها أنه يمكن الحصول على الرقم السري من طرف الغير و إستعمال البطاقة في حال إهمال من صاحبها، كما يعاب عليها أيضا أنها لا تصلح للإثبات في غير نطاق العمليات المصرفية لانفصال التوقيع عن أي من الوثائق التعاقدية مع البنك⁶.

¹ عباس العبودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية و متطلبات النظام القانوني لتجاوزها (دراسة مقارنة معززة بآخ التعديلات التشريعية و التطبيقات القضائية)، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت- لبنان، 2010، ص: 149.

² رحيمة الصغير نساعد نمديلي، المرجع السابق، ص: 84.

³ بن شهرة شول، المرجع السابق، ص: 59.

⁴ نفس المرجع، ص: 59.

⁵ إبراهيم الدسوقي أبو ليل، المرجع السابق، ص: 158.

⁶ محمد إبراهيم أبو الهيجاء، المرجع السابق، ص: 71.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

-التوقيع عن طريق الماسح الضوئي: و تسمى أيضا تحويل التوقيع اليدوي إلى إلكتروني، يتم هذا التوقيع عن طريق تصوير وثيقة تحتوي على التوقيع اليدوي عن طريق الماسح الضوئي و تخزينها في الحاسب الآلي و حمايته برقم سري ثم إستعماله في المعاملات الإلكترونية التي يكون صاحب التوقيع طرفا فيها.

لكن يعاب على هذه الطريقة أنها لا يعتد بها في الإثبات كونها قابلة للإستخدام في جرائم التزوير¹ حيث يمكن للغير سواء كان المرسل إليه أو أي شخص آخر الحصول عليه و نسخه على معاملات إلكترونية غير تلك التي أرسلها صاحب التوقيع أو تعديل بنود الإتفاق و نسخ التوقيع عليه دون علم صاحب التوقيع.

-التوقيع بالقلم الإلكتروني: يحتاج إنشاء هذا النوع من التوقيع الإلكتروني إلى قلم إلكتروني خاص و لوحة معدنية حساسة* متصلة بالحاسب الآلي حيث يتم كتابة التوقيع بالقلم الإلكتروني على هذه اللوحة و في أثناء الكتابة يظهر التوقيع على شاشة الحاسوب الآلي الذي يلتقط إلى جانب شكل التوقيع نقاط رفع القلم عن اللوحة و سرعة اليد و الضغط الذي يستعمله الموقع² ثم يخزن فيه و يوضع على الملف المراد توقيعه، و هذا النوع من التوقيع أخذت به الجزائر إلى جانب نوع آخر نتعرف عليه لاحقا، حيث كان ذلك عند استخراج جوازات السفر البيومترية؛ و نشير إلى أنه يمكن التحقق من التوقيع عند كل إستخدام عن طريق برنامج خاص.

-التوقيع عن طريق إستعمال لوحة المفاتيح أو المؤشر المتحرك: والذي يكون عن طريق النقر بالمؤشر أو عن طريق المفتاح Entrer من لوحة المفاتيح على الخانة المخصصة للموافقة و التي قد تكون IAagree،Yes،Ok أو غيرها من العبارات الدالة على الموافقة، و يعد ذلك تعبيرا عن القبول أو الموافقة³.

-التوقيع البيومتري: هو "التحقق من شخصية المتعامل بالإعتماد على الخواص الفيزيائية و الطبيعية و السلوكية للأفراد"⁴، من خلال هذا التعريف يلاحظ أن هذا التوقيع يعتمد على الخصائص البيولوجية للشخص من صوت، مسح العين، بصمة الأصبع، خواص اليد، ملامح الوجه،...، و يمكن أن يتكون هذا التوقيع من خاصية بيولوجية واحدة أو عدة خصائص، كما يمكن أن يرفق مع التوقيع بالقلم الإلكتروني، و لعل مثالنا في ذلك هو ما يطبق في جواز السفر البيومتري في الجزائر حيث يتم أخذ بصمات الأصبع و صورة لوجه الشخص إضافة إلى توقيع الشخص عن طريق القلم الإلكتروني، و يتم تشفير كل هذه المعطيات و تخزينها في الحاسب و من ثم إستعمالها على المعاملة أو المحرر المراد توقيعه.

¹ عباس العبودي، المرجع السابق، ص: 152.

* تتكون اللوحة المعدنية الحساسة من سطح منبسط يشتمل على مجس يوجد في المكان الذي يكتب فيه الموقعون توقيعهم باستخدام القلم الإلكتروني. لمزيد من التفصيل أنظر محمد أحمد محمد نور جستنينة، المرجع السابق، ص: 108.

² نفس المرجع، ص: 108.

³ محمود عبد الرحيم الشرفيات، المرجع السابق، ص: 198.

⁴ إبراهيم الدسوقي أبو ليل، المرجع السابق، ص: 159.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و يعتبر هذا التوقيع أكثر أمانا كونه يعتمد على الخصائص الذاتية للشخص التي تختلف من شخص لآخر، لكن رغم ذلك نجد أن هناك من يرى بأنه "مهدد بالقرصنة و فك شفرته حيث يمكن نسخه من طرف قراصنة الحاسب الآلي و تزويره عن طريق صناعة عدسات لاصقة، بنفس اللون و الشكل و الخصائص المخزنة على الحاسب أو تسجيل بصمة الأصبع عن طريق البصمات البلاستيكية"¹، إضافة إلى "إمكانية تآكل البصمات بفعل الزمن أو بفعل العمل في بعض المهن أو تطابق أوجه التوائم"²، تأثير التوتر و المرض على نبرة الصوت....

- التوقيع الرقمي: عرفته المنظمة الدولية للمواصفات و المقاييس عام 1988 بأنه: "بيان أو معلومة، تتصل بمنظومة بيانات أخرى، أو صياغة منظومة في صورة شفرة (كود) و الذي يسمح للمرسل إليه إثبات مصدرها و الإستيثاق من سلامة مضمونها و تأمينها ضد أي تحريف أو تعديل"³، كما يعرف بأنه: "عبارة عن مجموعة من الأرقام التي ترتبط برسالة بيانات فتحولها من رسالة مقروءة إلى رسالة غير مقروءة (مشفرة) لا يمكن فك تشفيرها إلا من قبل الشخص الذي لديه المفتاح الذي يفك هذا التشفير"⁴.

و هو يتكون من مفتاحين تمنحهما جهة التوثيق المختصة أحدهما خاص لا يعلمه و لا يستخدمه إلا صاحبه لتشفير رسائله الإلكترونية، و الآخر عام يستخدمه كل من يتعامل مع صاحب التوقيع لفك تشفير الرسائل الإلكترونية المرسله إليه من طرف هذا الأخير، و يعتبر التوقيع الرقمي وفقا لهذه الطريقة أي طريقة المفتاحين أكثر أمانا و ضمانا و حجية، خاصة و أن الطريقة القديمة المعتمدة على مفتاح واحد في تشفير الرسائل الإلكتروني و فك التشفير أثبتت عدم موثوقيتها و قابلية المعاملة للتزوير.

- أنواع التوقيع الإلكتروني من حيث التوثيق (التقسيم التشريعي): من خلال التشريعات التي إطلعنا عليها و التي تعنى بالتوقيع الإلكتروني وجدنا أنها قسمت التوقيع الإلكتروني إلى نوعين أولهما: التوقيع الإلكتروني العادي أو البسيط أو غير المتقدم و الثاني إختلفت مسمياته بين التوقيع الإلكتروني المؤمن، الموصوف، الآمن، المصدق، المتقدم، المعزز أو الموثوق به ... و في ما يلي تفصيل لهذين النوعين :

- التوقيع الإلكتروني العادي أو البسيط: هو توقيع غير موثوق به و غير آمن، و هو لا يستند لأية شهادة تصديق معتمدة و لا يتوفر فيه أية شروط من تلك التي تنص عليها القوانين، و إقرار حجية هذا النوع من التوقيع في الإثبات تختلف حسب قوانين الدول إذ تمايزت أربع إتجاهات في هذا الشأن و هي:

- الإتجاه الأولي منح حجية و قرينة إثبات لهذا النوع من التوقيع مع إلقاء عبء إثبات توافر الثقة على من يتمسك به، و هو ما ذهب إليه التوجيه الأوروبي بشأن التوقيعات الإلكترونية رقم EC/1999/93 في مادته 02/05، و المشرع الجزائري في المادة 09 من القانون رقم 15-04 .

¹ بن شهرة شول، المرجع السابق، ص: 61.

² محمود عبد الرحيم الشرفيات، المرجع السابق، ص: 196.

³ إبراهيم الدسوقي أبو ليل، المرجع السابق، ص: 159.

⁴ حنان مليكة، النظام القانوني للتوقيع الإلكتروني في ضوء قانون التوقيع الإلكتروني السوري رقم 04 الصادر بتاريخ 2009/02/25، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، جامعة دمشق، العدد 02، 2010، المجلد 26، سوريا، ص: 562.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- الإتجاه الثاني لم يرتب له أي أثر قانوني و لم يمنحه أية حجية في الإثبات على غرار المشرع البحريني في قانون التجارة الإلكترونية و ذلك في المادة 04/06 منه؛
- الإتجاه الثالث لم يحدد موقفه من التوقيع الإلكتروني غير المؤمن أو غير المصدق هل له حجية أم لا و هذا هو حال قانون التوقيع الإلكتروني السوري رقم 04 لعام 2009¹؛
- الإتجاه الرابع لم يميز بين نوعي التوقيع الإلكتروني أي البسيط و المؤمن و لم يحدد أية شروط للتوقيع الإلكتروني مما يعني أنه إكتفى بالعادي فقط و منحه حجية قانونية بمجرد إستخدام إحدى وسائل التوقيع الإلكتروني للوفاء بالمتطلبات للتوقيع، و هذا ما أخذ به المشرع الأمريكي² في الجزء 106 من القانون الفيدرالي للتوقيع الإلكتروني.
- و خلاصة ذلك أن حجية التوقيع الإلكتروني البسيط تبقى بيد المشرع أيقرها أم لا و الإجتهد القضائي في حال غياب النص القانوني الذي يؤكد أو يرفض قرينة التوقيع الإلكتروني البسيط في الإثبات.
- التوقيع الإلكتروني المؤمن: هذا النوع من التوقيع أقرت له مختلف التشريعات شروطا يجب أن يستوفيه حتى يكون مؤمنا، و هذه الشروط تختلف من تشريع لآخر، إلا أن الشرط المتفق عليه و الموحد بين أغلب التشريعات هو شرط التصديق الذي يتحقق عن طريق شهادة إلكترونية تمنحها جهة مختصة تختلف مسمياتها من سلطة التصديق على التوقيعات الإلكترونية، مقدم أو مزود خدمات التصديق و هي عبارة عن طرف ثالث في المعاملة الإلكترونية قد يكون شخصا طبيعيا أو معنويا، يتسم بالثقة و الحياد، و تتعدد مهام هذه الجهة حيث نجد منها:
- تصديق التوقيع الإلكتروني عن طريق شهادة التصديق الإلكتروني التي تثبت صحة التوقيع و صلته بالموقع و كذا هوية الموقع في حد ذاته، و تمنح هذه الشهادة وفقا لإجراءات محددة بناء على طلبه المعني بالتوقيع.
- التحقق من صحة البيانات المقدمة و الحصول على المعلومات الضرورية لإصدار الشهادة الإلكترونية.
- التحقق من هوية أطراف المعاملة الإلكترونية.
- التحقق من مضمون المعاملة الإلكترونية و سلامتها من التزوير و الإحتيال و مدى حجيتها.
- تعليق العمل بالشهادة الإلكترونية في حال طلب صاحب التوقيع أو ظهور سبب قانوني لذلك كإصدارها بناء على معلومات خاطئة، إستعمالها لغرض التدليس، قرصنة منظومة إنشاء التوقيع إلكتروني³.
- تعقب المواقع التجارية على الإنترنت و التحري عن مدى جديتها و مصداقيتها فإذا تبين عدم جديته و مصداقية أحد هذه الواقع توجه رسائل تحذيرية للمتعاملين توضح فيها ذلك⁴.

¹ هلا الحسن، تصديق التوقيع الإلكتروني، مقال منشور بمجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد 26، جامعة دمشق، العدد 02، 2010، سوريا، ص: 537.

² حنان مليكة، المرجع السابق، ص: 566.

³ زهيرة كيسي، النظام القانوني لجهات التوثيق الإلكتروني، مجلة دفاتر السياسة و القانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، العدد 07، جوان 2012، ورقلة- الجزائر، ص: 217.

⁴ سليم سعداوي، المرجع السابق، ص: 87.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

إلى جانب ذلك نجد أن مختلف تشريعات التوقيع الإلكتروني قد منحت التوقيع الإلكتروني المصدق أو المؤمن نفس حجية التوقيع اليدوي في الإثبات، و منحته حماية قانونية.

- استخدام البصمة الإلكترونية: و هي بصمة يتم اشتقاقها وفقا لخوارزميات معينة تدعى دوال، و يمكن تمييز عن طريق البصمة الإلكترونية الرسالة الأصلية و التعرف عليها بدقة، حتى أن أي تغيير بالرسالة سيفضي إلى تغيير البصمة¹.

- استخدام برامج طبقة الإدخال الأمنية: و ذلك لتشفير الطلبات و تخزينها على المزود في منطقة خاصة لا يستطيع سوى مدير الموقع أو من يفوضه الوصول إليها².

- حذف الملفات غير الهامة: و التأكد من عدم بقائها في سلة المحذوفات؛

- الكشف على الحاسب الآلي: بعد الغياب عن طريق المستكشف و تركيب برامج تمنع مسح المعلومات من المستكشف أو استخدام برامج تحتفظ بالعمليات التي تم إجراؤها؛

- استغلال برنامج Winzip: كنظام حماية مرور لعدد كثير من الملفات المراد حمايتها، و ضغط الملفات و حمايتها بكلمة مرور لا تلفت انتباه المخترق كاستخدام كلمة Calendar.xls بدلا من Budget.xls³.

- استخدام برنامج LINUX: بدل برنامج الويندوز كونه الأكثر أمانا و غير قابل للقرصنة؛

- استخدام برامج الحماية: حيث تسمح هذا البرامج بحماية الموقع و المعلومات المتوفرة به من القرصنة و الإختراق و جميع أنواع المخاطر التي تحف بها؛ و نميز في هذه البرامج بين ما يلي:

- البرامج المضادة للفيروسات: استخدام برامج مكافحة الفيروسات لحماية الحاسوب من معظم الفيروسات و البرامج الدودية و أحصنة طروادة و كل محاولات القرصنة، و هذا من خلال فحصها للبريد الإلكتروني الوارد و المحافظة على قواعد البيانات، مراقبة البرامج الموجودة بالشبكة و القادمة إليها و حجب البرامج سيئة السلوك⁴. و من أهم البرامج المقاومة للفيروسات ما يلي⁵:

- مشاهد القرص Disk Watcher: يقوم بمقاومة الفيروس و يستخدم كأداة مساعدة لتنفيذ بعض العمليات الخاصة بالملفات و الأقراص.

- برنامج المصل Vaccine2.4: يحتوي على ثلاثة ملفات للكشف عن الفيروس في ملفات (com) و (exe)، و هو برنامج وقائي ذو فعالية كبيرة.

¹ محمد يحيوي، المرجع السابق، ص : 278.

² طارق ابراهيم الدسوقي عطية، المرجع السابق، ص: 587.

³ محمد يحيوي، المرجع السابق، ص : 276.

⁴ نفس المرجع، ص : 249 .

⁵ عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص: 293 - 294.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

-برنامج كلب الحراسة Gard Dog: يقوم هذا البرنامج بتعديل طريقة التعامل مع الملفات بحيث يمنع أي شخص آخر من التعامل مع نفس الملفات، و يصدر النظام صوتا تحذيريا مميزا في حالة تعامل شخص آخر مع هذه الملفات.

-برنامج قاتل الفيروسات Kill Virus: يقوم هذا البرنامج بمقاومة الفيروس، و من ثم مسح برنامج الفيروس من النظام كاملا، و يحول كذلك منع إنتقال العدوى إلى باقي البرامج.

-استخدام برامج متخصصة لمنع القرصنة و منها¹:

- طريقة تزويد قاعدة البيانات بعدد كبير من أسماء أحصنة طروادة و ذلك بعملية مسح كامل لكافة الملفات الموجودة بالحاسوب و مطابقتها مع تلك الموجودة بقاعدة البيانات للتعرف على الملفات المطابقة.

- طريقة طبق العسل: و ذلك بتوجيه المخترق إلى نظام معلومات قليل الأهمية متصل بأجهزة الأمن و التنبيه.

-الجدران النارية: يعرف الجدار الناري بأنه: "وسيط اعتيادي أو تطبيق برمجي يقوم بمراقبة جميع البيانات و المعطيات التي تصل إلى المستخدم عن طريق الإنترنت"²، كما يعرف بأنه: " أداة ترشح أو تحجز البيانات بين الشبكة الداخلية و الشبكة الخارجية و التي يخشى منها، و الهدف هو حجز كل ما هو غير مرغوب فيه من خارج البيئة المحمية"³.

و تكمن أهمية الجدار الناري في أنه يمكن من التحقق من هوية المستخدم و مراقبة المحتوى، و من أشهر أنواع من الجدران النارية هي⁴:

-الموجه الحاجب: مهمته استقبال حزم الرسائل وتمريرها إلى أحد المنافذ ليتم إيصال كل حزمة إلى وجهتها.
-الحارس: يعتمد على قراءة و تفسير المعلومات ليسمح لها بالمرور أو يمنع من ذلك.
-الوسيط.

إضافة إلى برامج أخرى تعد من قبيل الجدران النارية و منها على سبيل المثال:

-استخدام برنامج Down2000Lock الذي يعمل كجدار ناري حيث يقوم بفحص الجهاز عند بدء التشغيل للبحث عن أحصنة طروادة و من ثم إلغاء الملفات المصابة مع ترك رسالة تعلم المستخدم بذلك، كما يمنع كذلك المخترقين و يسجل محاولات الدخول في تقرير مختصر و يعطي معلومات عن جهة الإتصال⁵.

¹ محمد بجاوي، المرجع السابق، ص : 249 .

² سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص : 447.

³ محمد بجاوي، المرجع السابق، ص : 279.

⁴ نفس المرجع، ص: 279-281.

⁵ محمد بجاوي، المرجع السابق، ص : 279.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- مرشح الرزم Packet filters: يعمل بصورة نمطية على جهاز يسمى السيّر Router بحيث يقوم بفحص عنوان المصدر source و عنوان الوجهة destination لكل رزمة من البيانات سواء كانت داخلة إلى شبكة المؤسسة أو خارجة منها، و يمكن للمرشح أن يمنع رزما آتية من عناوين معينة من الدخول إلى الشبكة، و أن يمنع أخرى من الخروج منها¹.

-محاكاة أساليب الهجوم الإلكتروني أو المناورات الأمنية الإلكترونية: تعمل من خلالها أجهزة الأمن المعلوماتي بهجوم تجريبي مفاجئ و غير ضار على أنظمة الحماية للإدارة للتأكد من فعاليتها و مقاومتها².

-استخدام بروتوكولات الحماية³: و التي تهدف إلى حماية المعلومات المنقولة عبر الإنترنت، و من هذه البروتوكولات ما يلي:

-بروتوكول SSL/TLS: يستخدم هذا البروتوكول مفتاحا خاصا لتشفير المعلومات المتبادلة على اتصال SSL. و قد أضيف بروتوكول TLS إلى SSL ليضمن الخصوصية و دقة البيانات بين كل تطبيقين متصلين عن طريق الإنترنت، و يتكون بروتوكول SSL/TLS من طبقتين هما:

-بروتوكول مصافحة الأيدي TLS handshake Protocol: الذي يستخدم لإثبات شرعية الخادم و التابع (الزبون) و التفاوض في خوارزمية التشفير و مفاتيحه قبل السماح للبيانات بالانتقال بين الخادم و التابع.

-بروتوكول التسجيل TLS Record Protocol: الذي يسمح للخادم و التابع بالاتصال فيما بينهما باستخدام نماذج خوارزمية التشفير أو بدون تشفير عند الحاجة لذلك، و أكثر الاستخدامات شيوعا في الاتصالات الآمنة بين الخادم و التابع تلك التي تستخدم بروتوكول SSL و هي عبارة عن http بسيط محمول على SSL/TLS و يتميز نطاق المواقع التي تستخدمه بابتدائها ب http:// و ظهور رمز قفل في نافذة المتصفح.

-بروتوكول Personnel Communication Technology (PCT): هو شبيه جدا بالبروتوكول السابق إلا أنه يستخدم خوارزميات أكثر تقدما و مفاتيح تشفير أطول.

-استخدام تكنولوجيا الفخ: و التي تتنوع إلى نوعين هما⁴:

-تكنولوجيا الفخ الإيجابي: و هو فلتر يقوم بتصيد التداخل في القنوات و يرفض ولوج غير المشتركين إلى تلك القناة.

¹ طارق ابراهيم الدسوقي عطية، المرجع السابق، ص: 577.

² فتيحة ليتيم، نادية ليتيم، المرجع السابق، ص ص: 248-249.

³ محمد شايب، نعيمة بارك، المرجع السابق، ص: 81.

⁴ حنان ربحان مبارك المضحكي، الجرائم المعلوماتية - دراسة مقارنة، ط1، منشورات الجليلي الحقوقية، بيروت- لبنان، 2014، ص: 239.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

-تكنولوجيا الفخ السليبي: التي يتم عن طريقها حجز جزء من الإشارة و بالتالي منع حصول غير المشتركين على الإشارة.

-استخدام تكنولوجيا **Tunnling**: لتوفير نقل مؤمن للإتصالات عبر الإنترنت أو غيره من الشبكات¹.

-استخدام تكنولوجيا **Cookis File**: لإزاحة تلك الوسائل المستخدمة في الدخول غير المشروع للنظام من أجل التجسس عليه.

-استخدام تكنولوجيا العلامات المائية أو الأختام الإلكترونية الخاصة على الوثائق الإلكترونية.²

2- الوسائل الأمنية المتعلقة بالتعريف الشخصي: و هي نوعين:

-الوسائل التي تهدف إلى ضمان استخدام النظام من طرف الشخص المخول مثل: كلمات السر، البطاقات الذكية المستخدمة للتعريف، وسائل التعريف البيولوجية.

-وسائل التحكم في الدخول و النفاذ إلى الشبكة: الهدف منها التأكد من استخدام الشبكة بطريقة مشروعة، و هي تشمل قوائم الأشخاص المستخدمين أنفسهم³.

ب- الإجراءات الإدارية:

تتعلق هذه الإجراءات بالتدابير الأمنية الخاصة بالعنصر البشري سواء كانوا موظفين أو مواطنين و التي تتلخص فيما يلي:

1-التوعية بمخاطر الجريمة المعلوماتية و ضرورة توفر أنظمة الأمن المعلوماتي: لا بد من مكافحة الجريمة المعلوماتية و الوقاية منها من تظافر الجهود و لتحقيق ذلك لا بد أن تسعى الإدارة أو الحكومة الإلكترونية بحملة توعية واسعة بدءاً من توعية الموظفين بمختلف مستوياتهم و انتهاء بالمواطنين، بحيث يتم شرح المخاطر الأمنية الإلكترونية و كيفية تفاديها و الإجراءات المتخذة بهذا الشأن⁴، و يكون ذلك عن طريق عقد الندوات و المؤتمرات بشكل دوري في مجال الأمن المعلوماتي و عرض النشرات الداخلية و التعليمات الإدارية المتضمنة إطلاع الأفراد على المعلومات المهمة في مجال الأمن⁵.

¹ حنان ربحان مبارك المضحكي، المرجع السابق، ص: 239-240.

² نفس المرجع، ص: 240.

³ سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص: 445.

⁴ نفس المرجع، ص: 441.

⁵ محمد بجياوي، المرجع السابق، ص: 275.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

2-المراقبة المستمرة للموظفين و زيادة الحس الأمني لديهم: إذ أنه يتم التحري عن الموظفين العاملين بالإدارة و مراقبتهم باستمرار للتعرف على مدى ولائهم و عدم قابليتهم للإغراء، و هذا للوقاية من جرائم الابتزاز و الاختراق و سرقة المعطيات و الملفات و العمل لصالح الغير..¹

إضافة إلى ذلك لا تمنح كلمة السر أو التشفير الخاص بالمعلومات و الملفات الهامة لكل الموظفين و لكن فقط للموظفين الموثوق بهم و المخولين بذلك.

3- تسجيل الأثر الإلكتروني لطالب الخدمة: عن طريق تسجيل معلومات عن اسمه و تاريخ طلب الخدمة و وقتها و عنوانه الإلكتروني و البلد الذي طلب منه الخدمة و عدد المحاولات.

4- توفير قسم متخصص بأمن المعلومات و صيانتها: في كل إدارة أو مؤسسة يضم موظفين متخصصين في مجال أمن المعلومات و ذوي الخبرة الفنية و الأمنية في معالجة البيانات و البرمجة حسب نظم التشغيل و لغات البرمجة و قواعد البيانات المستخدمة في الإدارة..²

و نشير إلى أنه يجب أن تكون المهمة الأساسية لهذا الفريق المتخصص هي الأمن المعلوماتي و لا تكون مهمته ثانوية أو إضافية..³

5- عدم السماح لغير المرخص لهم بالدخول إلى الغرفة الخاصة بالحاسب الآلي، و مخزن وسائط التخزين.

6-توزيع الصلاحيات و المسؤوليات: حسب الهيكل التنظيمي بما يضمن رفع المستوى الأمني و تقليص الجرائم، و وضع آلية يتم تنفيذها للقيام بالنسخ الاحتياطية و تأمين وسائط التخزين الخارجية بما يكفل أمنها و تحديثها، و يجب صياغة الضوابط المنظمة للتشغيل و لمبرمجي قواعد البيانات و مدراءها و لإدارة الشبكات و خطوط الإتصال و عمليات الإدخال و الإخراج و الضوابط الأمنية لبناء و تشغيل البرامج التطبيقية.

7- منع التوظيف المؤقت نهائيا: و مراعاة إجراءات الخدمة بطلب تسليم كل ما بحوزة الموظف من مفاتيح بطاقات ممغنطة و تغيير كلمة المرور فور مغادرته أو قبلها..⁴

8- منح كل مستخدم لنظام المعلومات و الإتصالات على مفتاح دخول خاص به و مختلف عن الغير و يجب أن لا يحتوي على أي من الحروف الأولى لاسم المستخدم أو اختصار اسمه أو اسم شهر أو تاريخ ميلاده، كما يجب تغيير مفتاح الدخول بشكل متكرر و عشوائي و في حالة الإشتباه.

9-إسناد مهمة إدارة مفاتيح التشفير لشخصين بدلا من شخص واحد منعا لإنفراد شخص واحد بذلك.

¹ سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص : 442.

² محمد بجاوي، المرجع السابق، ص : 276.

³ سوسن زهير المهدي، المرجع السابق، ص : 442.

⁴ محمد بجاوي، المرجع السابق، ص: 274- 275.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

10- قصر توزيع المعلومات و البيانات المشفرة و الحساسة على عدد محدود و معلوم من الموظفين المرخص لهم تداول تلك البيانات بقدر ما يلزم.

11- متابعة اتصالات الموظفين خارج المنشأة و كذلك تنقلاتهم و حركاتهم بين الأقسام المختلفة على أن يكون دخول الأقسام التي تحتوي على معلومات حساسة بترخيص كتابي خاص.¹

ثالثا- دور الأمن المعلوماتي كضمانة لكفاءة الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد

نظرا للدور الكبير الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية في حياة الأفراد المعاصرة حيث أصبحت تساهم تقريبا في كافة المجالات الاقتصادية كإبرام العقود، المجالات السياسية (الانتخاب الإلكتروني)، و المجالات الإدارية (تقديم الخدمات الحكومية)، و من ثم فإنه قد أصبح من الضروري حماية الهيكل الإلكتروني حكومي من القرصنة و المخربين، و الحفاظ على خصوصية المواطن، و عدم الإستهانة بمستويات الأمن المعلوماتي في الدولة و أجهزتها الحكومية و اعتبارها مسؤولية جزئية من مسؤوليات إحدى الإدارات العامة.²

و يساهم الأمن المعلوماتي بشكل كبير في مكافحة الفساد و ذلك من خلال صعوبة إختراق نظام المعلومات المستهدف بحيث تتجسد الصعوبة في إحدى الحالات التالية: يكون الإختراق مرهقا للقائم به و مكلفا، يستغرق وقتا طويلا للنجاح، يسهل اكتشاف محاولة الإختراق قبل النجاح أو بعده³؛ لكن إنعدام الأمن المعلوماتي في كثير من الأحيان يعتبر أهم عائق يقف أمام نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية و هذا يعود لإدراك أصحاب المصالح لأهميته لذلك يتعمدون تعييبه و يعود أيضا للمخاطر الإلكترونية من إجرام إلكتروني و فساد، لذلك فإن نجاح الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد مرتبط بقوة أو ضعف نظام أمنها المعلوماتي، و غالبا ما تخوض الدول تجربة الحكومة الإلكترونية بنظام أمن معلوماتي ضعيف و غير فعال و لعل من أسباب ضعف هذا الأخير ما يلي⁴:

- غياب سياسة موحدة في مجال الأمن المعلوماتي،
 - غياب الرقابة الكافية على المعلومات من جانب السلطة و المجتمع،
 - القصور التشريعي في القوانين الخاصة المنظمة لأمن المعلومات لا سيما في الدول العربية،
 - تدني المستوى الأمني للأشخاص الطبيعيين و الاعتباريين في مجال المعلومات.
- و تفاديا لهذه الأسباب و تعزيز الإيجابيات نظام الحكومة الإلكترونية و مواجهة لسلبياته يجب على كل دولة تطبيقه اعتماد نظام أمن معلوماتي فعال، للحيلولة دون المخاطر التي تحف بهذا النظام، و من أجل ضمان فعالية نظام الأمن المعلوماتي في القضاء على هذه المخاطر يجب اعتماد عدة تدابير و توفير عدة شروط أهمها:

¹ حنان رجمان مبارك المضحكي، المرجع السابق، ص: 237-238.

² إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 116.

³ طارق ابراهيم الدسوقي عطية، المرجع السابق، ص: 515.

⁴ محمد سيد سلطان، المرجع السابق، ص: 15-16.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- اعتماد نظام أمن معلوماتي فعال: بحيث يجب أن لا تكون وسائل الأمن المعلوماتي و مواجهة خطر الإجرام الإلكتروني عفوية و غير منسقة، بل يجب أن ترقى مسألة الأمن المعلوماتي من مستوى مسألة تقنية و فنية حكر على الفنيين و المختصين في علوم الحاسوب و تأمين الشبكات إلى مسألة ذات مستوى سياسي و استراتيجي¹ و بمعنى آخر يجب أن تكون هناك إستراتيجية متكاملة للأمن المعلوماتي تشمل المنظومة القانونية اللازمة، و برنامج شامل على مستوى مؤسسات و هيئات الدولة و الشركات الخاصة يستهدف التدريب المستمر على صد الهجمات الإلكترونية و غيرها من السياسات و الإجراءات لحماية المعلومات المتداولة في إطار الحكومة الإلكترونية، و تعتبر تجربة اليابان أهم تجربة ناجحة في هذا المجال حينما وضعت عام 2005 مخططا شاملا يستهدف التدريب المستمر في إطار إستراتيجية متكاملة لأمن المعلومات²، كما تشمل هذه الإستراتيجية برامج توعية للمجتمع من مخاطر الإجرام الإلكتروني، إضافة إلى إلزام مقدمي خدمات الإنترنت بحجب المواقع غير المرغوب فيها حتى عن مقاهي الإنترنت.

- تعزيز التعاون الدولي في مجال أمن المعلومات: رغم أنه قد يؤثر على الأمن القومي و الخصوصية من حيث اكتشاف نقاط الضعف في الدولة، إلا أنه من الأهمية بمكان، و من أنسب أنواع التعاون الدولي هو التعاون الثنائي كونه يقلل مخاطر اكتشاف نقاط الضعف و تهديد أمن الدولة، و لعله من أبرز الأمثلة في هذا الإطار: التعاون بين المركز القومي الأمريكي و نظيره المركز القومي للشرطة الملكية الكندية عام 2000 الذي كان بصدد تحديد مرتكب الهجوم الواقع على مواقع CNN، ياهو و الأمزون عن طريق رفض الخدمة الموزعة، و أفضى التعاون إلى التعرف على المجموعة المسماة "مافيا الأولاد" و القبض عليهم؛ إلى جانب ذلك نجد التعاون بين مكتب التحقيقات الفيدرالي الأمريكي و مكتب التحقيقات الوطني الفلبيني عام 2000 من أجل تحديد هوية مرتكب الهجوم الذي تم على الشركات و الأفراد في مختلف أنحاء العالم عن طريق فيروس "I LOVE YOU" مما سبب خسائر فادحة³.

- إنشاء لجنة أو هيئة خاصة مكونة من عباقرة الإعلام الآلي و استغلال قدرات القرصنة لفائدة الدولة لتأمين و تحصين الفضاء الإلكتروني و الشبكات الحساسة و صد الهجمات، أي الرقابة على شبكة الإنترنت، و كذلك وضع خطة عمل وطنية للهيكل الحكومية للرد على التهديدات الإلكترونية.

- الرقابة على المعلومات و على شبكة الإنترنت و كذا الرقابة على المؤسسات ذات النشاط المعلوماتي من طرف أجهزة خاصة تنشؤها الدولة أو عن طريق القضاء.

- توعية الطلاب و تشجيعهم على اختيار مجال أمن المعلومات للدراسة و العمل و تلقينهم مفاهيم الأمن و تقنيات الحاسوب و كيفية الاستفادة من إيجابيات الإنترنت في دراستهم و حياتهم في سن مبكرة و خلال كل أطوار الدراسة

¹ عبده نعمان الشريف، المرجع السابق، ص: 80 .

² جمال محمد غيطاس، قضايا الأمن المعلوماتي و الجرائم الإلكترونية أدوات جديدة للصراع، مركز الجزيرة للدراسات، 2012/02/29، متاح على الموقع التالي: <http://studiesaljaera.net>، ص: 06.

³ محمد سيد سلطان، المرجع السابق، ص: 48-49..

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

عن طريق البرامج التعليمية و كذا تشجيعهم على المشاركة في مسابقات التأمين الإلكتروني إضافة إلى توعية العمال و الموظفين بذلك كون عدم إدراكهم لمشكلات الأمن الرقمي قد تساعد القرصنة على اختراق الشبكات، و في هذا الشأن يقول ريتش دي ميلو: " هناك حاجة ماسة للتركيز على ثقافة الأمن الرقمي و ينبغي أن تنتشر هذه الثقافة في المدارس و بين كل الأيدي العاملة"¹.

الفرع الثالث: توفير البيئة القانونية

تعتبر البيئة القانونية من أهم عناصر الحكومة الإلكترونية فهي التي تنظم العالم الافتراضي و كل ما يتم فيه من معاملات، عقود، صفقات و جرائم و ما ينشأ عن ذلك من حقوق، التزامات، مسؤوليات، صلاحيات و تحديد المفاهيم المتعلقة به و غيرها، فالبيئة القانونية تسمح بغلق باب الفراغ القانوني الذي يستغله الموظفون في تحقيق مصالحهم الشخصية.

إضافة إلى القضاء على النصوص المتناقضة و الغامضة في المنظومة القانونية التقليدية و تكييفها مع البيئة الإلكترونية، تتلخص أهمية البيئة التشريعية بالنسبة للحكومة الإلكترونية خاصة في مجال مكافحة الفساد في عدة نقاط أهمها:

أولاً- بالنسبة لمختلف المعاملات الإلكترونية (عقود و صفقات و خدمات):

يتجلى دور التشريع في هذا المجال في تحديد مختلف المفاهيم الجديدة التي لم تؤلف في القوانين التقليدية و تحديد الأحكام المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المقدمة، تحديد الأحكام المتعلقة بالمحركات الإلكترونية من حجية في الإثبات و توثيقها و كذا الأحكام المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني، إلى جانب تحديد الحقوق و الإلتزامات المقررة لأطراف المعاملة و المنازعات المتعلقة بها، تحديد المسؤوليات أيا كان وصفها و المرتبة في حالة الأخطاء المتعلقة بالبيانات و المعلومات.. فضلا عن تنظيم الأحكام المتعلقة بالقرارات الإدارية الإلكترونية و غير ذلك من المجالات التي يطالها التشريع.

ثانياً- بالنسبة لمواجهة الجريمة المعلوماتية:

يتجلى دور التشريع في مواجهة الجريمة المعلوماتية فيما يمنحه للقاضي من سلطات و ما يضعه بين يديه من نصوص تبين الأفعال المجرمة المتصلة بتكنولوجيا المعلومات و الإلتصالات و كذا العقوبات المقررة لها، إلى جانب توضيح وسائل الإثبات في هذا المجال و مساهمة مقدمي الخدمات في مساعدة السلطات المكلفة بالتحريات القضائية لكشف هوية مجرمي المعلوماتية، إضافة إلى إجراءات التحقيق و صلاحيات المحققين في ذلك و كذا المسائل المتعلقة بالتعاون الدولي في هذا المجال، إذ أن القاضي الجنائي في كثير من الأحيان يقف حائرا أمام النص الذي يطبقه على

¹ أحمد مستاق، المرجع السابق، ص: 14.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

هذا النوع من الجرائم و التي لا يوجد بشأنها نص و تتطور باستمرار، و هذا راجع لكون القاضي مقيد عند الفصل في مختلف القضايا بمبادئ هي:

- مبدأ لا جريمة و لا عقوبة إلا نص، و الجرائم المعلوماتية حديثة الظهور و أغلب التشريعات الجنائية لا تنص عليها و إن وجدت نصوص فإنها لا تطال كل الجرائم المستحدثة في هذا المجال، إذ أن هذا النوع من الجرائم يتطور بتطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ففي كل مرة تظهر جريمة جديدة.

- مبدأ إقليمية النص: هذا المبدأ يصعب تطبيقه في بعض الأحيان على جرائم المعلوماتية كونها تتميز بأنها عابرة للحدود بحيث يثور هذا الإشكال عندما يكون الجاني من بلد و الضحية أو الضحايا من بلد آخر.

لذلك يجب تدخل المشرع لمنح القاضي السلطات اللازمة للفصل في القضايا المتصلة بجرائم المعلوماتية المعروضة عليه.

كما ينظم التشريع سير عمل و هيكلية الهيئة أو الهيئات المكلفة بالجرائم المعلوماتية و الأمن المعلوماتي¹.

ثالثا- بالنسبة لقواعد الوظيفة العمومية

لقد شهدت قواعد الوظيفة العمومية تطورا بعد استغلال التكنولوجيات الحديثة فيها بما في ذلك قواعد التوظيف و الواجبات الوظيفية و غيرها كما سبق بيانه في فصل سابق، مما استوجب تدخل المشرع لإعادة تنظيم هذه القواعد لتتماشى مع هذا التطور .

رابعا- بالنسبة لتنظيم خدمات الإتصالات السلكية و اللاسلكية و الحاسب الآلي:

يعنى التشريع في هذا المجال بحماية البيانات التي تنقل عبر الشبكات و وسائل الإتصالات و قبل هذا تنظيم خدمة البريد و الإتصالات السلكية و اللاسلكية و في غضون ذلك تنظيم خدمة الإنترنت و مختلف الشبكات، تنظيم القواعد المتعلقة بمزودي خدمات الإتصالات السلكية و اللاسلكية، حماية برامج الحاسب و إقرارها من المصنفات المحمية، القواعد المتعلقة بالمال المعلوماتي، الأحكام المتعلقة بانتهاك سرية المراسلات الصادرة أو المرسله أو المستقبله عن طريق المواصلات السلكية و اللاسلكية و المشاركة فيها أو الأمر بها² ...

الفرع الرابع: توفير البيئة الرقابية

تعد الرقابة ركيزة أساسية في إستراتيجية الوقاية من الفساد ومكافحته سواء في ظل النظام التقليدي أو الحديث، فعدم فعاليتها و ضعف الأجهزة القائمة عليها من بين أهم أسباب فشل إستراتيجيات المكافحة بل و أحد أهم

¹ مثال هذه الهيئة في الجزائر الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال و مكافحتها، التي حدد المشرع الجزائري تشكيلتها و تنظيمها و كفاءات سيرها ضمن المرسوم الرئاسي رقم 15-2061 المؤرخ في 2015/10/08، ج ر ج 53 لعام 2015.

² فاطمة الزهراء بوعناد، مكافحة الجريمة الإلكترونية في التشريع الجزائري، مجلة الندوة للدراسات القانونية، العدد 01، 2013، متاح على الموقع الإلكتروني : Revuenadwa.jimdo.com، تاريخ الإطلاع 2017/06/20، ص: 67.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أسباب انتشار الفساد، و هي تعتبر معيارا ضابطا و مشخصا للأداء الحكومي و أداة تقويمية للأشخاص العاملين بالمؤسسات الحكومية المختلفة.

دفع الضعف في الجانب الرقابي الدول إلى البحث عن سبل لتفعيل الآليات الرقابية و تطويرها و كان استغلال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في هذا المجال هو السبيل لتحقيق ذلك بحيث يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في العمل الحكومي كثيرا في تفعيل عمليات الرقابة سواء التي تتم على المستوى الداخلي أو تلك التي تمارسها الأجهزة الخارجية المختصة، هذه الرقابة تعرف بالرقابة الإلكترونية التي تعد إحدى آليات الحكومة الإلكترونية الفعالة في مكافحة الفساد، و تتضاعف أهمية الرقابة في النظام الإلكتروني لصعوبة اكتشاف جرائم الفساد فيه و صعوبة إثباتها في مقابل سهولة إخفاء آثارها لا سيما و أن مشروع الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى صرف أموال طائلة لتجسيده تسهيل لعاب الكثير من المسؤولين الفاسدين، إلى جانب ذلك تعد مقاومة التغيير من الأسباب التي تقضي على مشروع الحكومة الإلكترونية و ذلك بقيادة رؤوس الفساد في النظام التقليدي لذلك يجب فرض رقابة صارمة خاصة في المستويات التي يشتهه في أن تنشأ فيها مثل هذه المقاومة.

في هذا الفرع سوف نتعرف على هذه الآلية من حيث مفهومها و أثرها في مكافحة الفساد و ذلك من خلال العناصر التالية.

أولا- مفهوم الرقابة الإلكترونية

تعرف الرقابة في شكلها التقليدي بأنها: "عملية مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الإنحرافات و إتخاذ الإجراءات لتصحيحها"¹، أي أنها عملية مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الإنحرافات و اتخاذ الإجراءات المناسبة لتصحيحها عن طريق آليات و وسائل مادية تقليدية، تشوبها العديد من العيوب كعدم الدقة، قابليتها للتزوير و التحريف و الإغفال و احتمال الخطأ في التقدير، هذا بالنسبة لعيوب الوسائل المستعملة في عملية الرقابة، أما بالنسبة لعيوب عملية الرقابة في حد ذاتها فهي متعددة فنجدها تتلخص في كونها رقابة بعدية، دورية، تستغرق وقتا طويلا و تحتاج إلى جهد و تكلفة كبيرين، هذه العيوب ما فتئت تندثر باستغلال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في عملية الرقابة أين ظهر مفهوم الرقابة الإلكترونية الذي نتعرف عليه في هذا العنصر بعرضنا لتعريفه و خصائصه ثم نتعرف على أهميته و أثره في مكافحة الفساد، و هذا سيكون من خلال العناصر التالية:

أ- تعريف الرقابة الإلكترونية

هناك عدة تعريفات للرقابة الإلكترونية نذكر منها تلك التي تعرفها بأنها: "اعتماد النظام الرقابي على استخدام الحاسوب في ممارسة العملية الرقابية وفق برامج حاسوبية تعد خصيصا لهذا الغرض بما يحقق الإقتصاد في الجهد

¹ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص : 105 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و الوقت و التكلفة في الوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر و بدقة أكبر¹، يلاحظ على هذا التعريف أنه ركز على الوسيلة التي تستخدم في عملية الرقابة الإلكترونية و هي الحاسوب و برامجها و مزايا استخدام هذه الوسيلة.

أو هي: "عملية مستمرة متجددة تكشف عن الإنحراف أولاً بأول من خلال تدفق المعلومات و التشبيك بين المديرين و العاملين و الموردين و المستهلكين"²، يلاحظ على هذا التعريف أنه تعريف إجرائي حيث ركز في تعريفه للرقابة الإلكترونية على كيفية إجراء الرقابة الإلكترونية.

من خلال التعريف السابقة نخلص إلى أن الرقابة الإلكترونية هي عملية مستمرة و آنية تستهدف كشف الإنحرافات التي تشوب الأداء في المنظمة مقارنة بما هو مستهدف عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات.

ب- خصائص الرقابة الإلكترونية

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات الرقابة قد منح هذه العملية عدة مميزات و خصائص تميزها عن الرقابة التقليدية أهمها:

- أنها رقابة آنية و ليست بعدية،

- مستمرة و متجددة و ليست دورية،

- شاملة لكل الأطراف الفاعلة من المديرين و العاملين و الموردين و المستهلكين³،

- تقلص الجهد و الوقت و التكلفة، ...

- فعالية عالية فهي تسمح باكتشاف الإنحراف وقت حدوثه و تصحيحه في الوقت المناسب،

- رقابة عالية الدقة و نسبة الخطأ قليلة؛ و تتمعن طريق النقرات و ليس التقارير.

من هذه الخصائص تظهر لنا أوجه اختلاف هذا النوع من الرقابة عن الرقابة التقليدية و التي نبينها في الجدول

التالي:

¹ أحمد هاشم الصقال، محمد حسين مهدي، دور الرقابة الإلكترونية في الحد من الفساد، مكتب المفتش العام، وزارة التجارة، ص: 07، متاح على الموقع: www.nazaha.TQ

² موسى عبد الناصر، محمد قريشي، المرجع السابق، ص: 95.

³ نفس المرجع، ص: 95.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

الرقابة الإلكترونية	الرقابة التقليدية	
- آنية و فورية تتم في الوقت الحقيقي	- بعدية موجهة للماضي	من حيث زمن الرقابة
- مستمرة	- دورية	من حيث الإستمرار
- فجوة زمنية قصيرة جدا بين تحديد الخطأ و بين تصحيحه	- وجود فجوة زمنية كبيرة بين تحديد الخطأ و بين تصحيحه	من حيث الفجوة الزمنية
تتطلب جهدا قليلا و تكلفة منخفضة	تحتاج إلى جهد كبير وتكلفة عالية	من حيث الجهد و التكلفة
تشمل كل الأطراف الفاعلة من مديرين، عاملين، موردين و مستهلكين	تقتصر على أحد الأطراف الفاعلة دون الأطراف الأخرى	من حيث شموليتها
-فعالية عالية فهي تسمح باكتشاف الإنحراف وقت حدوثه و تصحيحه في الوقت المناسب	-فعالية ضعيفة فهي لا تكشف عن الإنحرافات في وقتها لتصحيحها في الوقت المناسب و إنما هناك مدة زمنية معتبرة بين وقوع الإنحراف و اتخاذ الإجراءات لتصحيحه	من حيث الفعالية
- رقابة عالية الدقة و نسبة الخطأ قليلة	-رقابة غير دقيقة فنسبة احتمال أخطاء التقدير عالية جدا	من حيث الدقة
-عن طريق النقرات و ليس التقارير	عن طريق التقارير والزيارات الميدانية	من حيث الوسائل

الجدول رقم 01: مقارنة بين الرقابة الإلكترونية و الرقابة التقليدية

من إعداد: الباحثة

لكن ما يعاب الرقابة الإلكترونية افتقارها للتفاعل الإنساني الذي هو أساس كل تطوير إداري حقيقي¹.

ج- أهمية الرقابة الإلكترونية

من خلال ما سبق بيانه من تعريف للرقابة الإلكترونية و بيان لخصائصها تظهر أهمية هذا النوع من الرقابة و المتمثلة فيما يلي²:

- تزويد الحكومة بمعلومات دقيقة و متكاملة عن كل المستويات الإدارية التنفيذية ممثلة لكافة جوانب أنشطتها و مواقع الفساد و الهدر للمال العام من خلال قواعد المعلومات،
- توفير صورة حقيقية عن الواقع و الأحداث،

¹ محمد بن أعراب، المرجع السابق، ص: 68.

² أحمد هاشم الصقال، محمد حسين مهدي، المرجع السابق، ص: 09، 10، 14.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- الإشارة إلكترونياً إلى نتائج الأداء غير المقبولة و الإستثناءات في حال وقوعها خارج مناطق السماح المحددة عند حدوث ذلك فوراً،
- توفير الاتصال بين الوحدات الإدارية و تحقيق رقابة فعالة و كذا توفير الوقت من خلال اختصار أداء كثير من المهام و الاستغناء عن بعضها أو تقليص حجم بعض الوحدات التنظيمية،
- تقليص الفجوة الزمنية بين وقوع الإنحراف و تصحيحه من خلال اكتشاف الأخطاء في وقت مبكر و تصحيحها في الوقت المناسب،
- توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة و تنفيذ القرارات في كل أنواع المؤسسات.

د- متطلبات الرقابة الإلكترونية¹

- تتمثل متطلبات الرقابة الإلكترونية في القدرة على تحقيق التفاعل و الدمج بين المكونات المادية و البشرية اللازمة لتطبيقها، و يعتمد ذلك أساساً على:
- تهيئة المتطلبات التقنية و برمجيات معالجة البيانات و شبكات الربط الإلكتروني و إدارة قواعد البيانات،
 - تهيئة و توفير أنظمة المعلومات الإدارية و بناء الأنظمة السائدة الأخرى،
 - توفير التدريب المستمر للقائمين على عمل هذه الأنظمة لتحقيق إنسياب المعلومات و تكوين ما يعرف بأنظمة دعم القرارات الإدارية،
 - تهيئة المستلزمات البشرية من مبرمجين، محللين و مهندسي نظم.

هـ- أنواع الرقابة الإلكترونية

كنظيرتها التقليدية تتنوع الرقابة الإلكترونية من حيث المصدر إلى نوعين رقابة داخلية و رقابة خارجية، لكن الاختلاف بين الشكلين التقليدي و الإلكتروني يكمن في الفعالية و التوسع في عملية الرقابة بما يفرضه العالم الافتراضي بالنسبة للرقابة الإلكترونية.

1- الرقابة الإلكترونية الداخلية: و هي الرقابة التي تمارس من قبل الرؤساء الإداريين داخل المؤسسة على مختلف أوجه النشاط و العمليات التي تؤديها، من خلال تدفق المعلومات إلكترونياً من مختلف الوحدات و الأقسام الإدارية للمؤسسة، و ذلك عبر تقارير إلكترونية و التي هي عبارة عن نظام لتوزيع المعلومات عن التحكم في التكاليف و الاستثمار و سير العمل من قبل الوحدات الإدارية حيث يتم توجيه البيانات إلى نقطة جمع البيانات للبرنامج المسؤول عن توحيد و تفسير البيانات²، و تشمل هذه الرقابة - في ظل البيئة الإلكترونية - البيئة التي تعمل فيها الحاسبات الآلية و إجراءات التطوير و الحفظ و التشغيل أي الرقابة على بيئة النظام، و كذا الرقابة على عمليات

¹ أحمد هاشم الصقال، محمد حسين مهدي، المرجع السابق، ص: 07.

² Anwar Shah, op.cit, p: 73.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

التسجيل و المعالجة و إعداد التقارير أي الرقابة على التطبيقات إلى جانب الرقابة على الأداء، و في ما يلي تفصيل لهذه الرقابة.

-**الرقابة على بيئة النظام:** تهدف هذه الرقابة إلى ضمان تطوير و تنفيذ التطبيقات و الملفات و البرامج و العمليات في الحاسبات الآلية بصورة صحيحة و مناسبة و هي تشمل المجالات التالية:

-**مجال الفصل بين المسؤوليات¹:** أي الفصل بين الوظائف المتعارضة سواء الإشرافية أو التنفيذية، و الهدف من إجراء الرقابة في هذا المجال هو منع التلاعب و عمليات الغش و الإحتيال، و تشمل الفصل بين الوظائف المرتبطة بنظم الحاسبات الإلكترونية مثل: محلي النظم، المبرمجين، المسؤول عن قواعد البيانات...، كما تشمل الفصل بين المسؤولين عن مختلف العمليات المتعارضة خاصة المحاسبية و المالية إذ توجد بعض الوظائف التي قد يؤدي أداؤها من طرف موظف واحد إلى التلاعب و التأثير على البيانات.

-**مجال التوثيق المستندي للبرامج²:** يهدف التوثيق المستندي للبرامج إلى توصيف كتابي لما يقوم به النظام و كيفية القيام به، و توفير أساس للتشغيل و الاستخدام و المراجعة الفعالة للنظم أو إعادة بناء النظام في حالة وقوع تلف أو تخريب، و كذلك توفير خرائط التدفق و نماذج المستندات و التقارير و أي وسائل أخرى للتعريف بأهداف النظام و طريقة عمله، و تشمل الرقابة في هذا الإطار ما يلي:

- توثيق الإجراءات: و تشمل الرقابة هنا الخطة الرئيسية للنظام ككل كالعمليات التي يؤديها، معايير تحليل النظم، معايير إعداد البرامج...
- توثيق النظام: مثل دليل المستخدم، يصف الغرض من نظام التشغيل، و يشمل خرائط تدفق البيانات، وصف المدخلات و المخرجات، رسائل الأخطاء، قوائم الرقابة، إجراءات تصحيح الأخطاء....
- توثيق البرامج: و هذه تشمل نتائج اختبار البرامج، تعليمات التشغيل، و هي وثائق هامة للمبرمجين.
- الإفصاح: و يشمل الإفصاح عن أي تغييرات أو تحديثات بالبرنامج على أن تكون موثقة داخليا من المدير المسؤول، الإفصاح ضمن بنود رخصة برنامج الحاسبات التي تصدرها الشركات المنتجة عما إذا كان البرنامج يتبع معايير الرقابة الداخلية لبرامج الحاسبات الآلية من عدمه.

-**مجال الرقابة على الأصول الآلية³:** الهدف من هذه الرقابة حماية معدات الحاسب و برامج النظام و التطبيقات و قواعد البيانات من أخطار التلف أو محاولات التهديد أو التخريب المتعمدة، و تشمل هذه الحماية ما يلي:

- الحماية المادية لوحدة تخزين البيانات كالخادم و الوسائط من التلف أو فقدان.

¹ عبد المنعم مطر، معايير الرقابة الداخلية على نظم الحاسبات الآلية فيما يحقق المتطلبات الضريبية لمصلحة الضرائب المصرية، الإصدار الأول، مصلحة الضرائب المصرية، وزارة المالية، مصر، 2015، ص ص: 11-09.

² نفس المرجع، ص ص: 13-12.

³ نفس المرجع، ص: 14.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- الصيانة الوقائية الدورية لأجهزة النظام الآلي و التحقق من عملها بكفاءة و العمل على تقليل حدوث أعطال أو أخطاء.
- عمل نسخ احتياطية للبيانات دوريا للحفاظ عليها من التلف أو فقدان و وضع هذه النسخ في مكان آمن داخل المنظمة أو خارجها.
- رقابة و تأمين الدخول على النظام¹: هدفه منع الدخول بصورة مادية أو إلكترونية إلى أجهزة الحاسب و الشبكات دون ترخيص و استغلالها بما يتماشى مع الأهداف الشخصية، و تشمل هذه الحماية ما يلي:
- الحماية من الدخول غير المصرح به لأجهزة الحاسب: بوضع سياسات و إجراءات رقابية تحد من سهولة الوصول إلى أجهزة الحاسب لغير المصرح لهم باستخدامها، و مثال ذلك نوضحه من خلال الجدول رقم 02 الذي يوضح سياسات الدخول لمركز الحاسب الآلي.

الجدول رقم 02: سياسات الدخول لمركز الحاسب الآلي

الموظف	سياسة الدخول لمركز الحاسب
مشغلوا الحاسب	دخول غير محدود لكنه مقيد بالجدول الوظيفي و بطاقة التحقق السليمة
فنيو الإصلاح و الصيانة	أثناء فترات الصيانة أو حالات التوقف الفجائي
المبرمجون	في فترات محددة عند عدم وجود بيانات حقيقية يتم معالجتها
الاستشاريون الخارجيون	بناء على تصريح معتمد
المديرون	وفقا للمسؤوليات الوظيفية
المراجعون الخارجيون	بناء على تصريح معتمد
المراجعون الداخليون	غير محدد لكنه مفيد فقط بالتحقق منهم

المصدر: عبد المنعم مطر، المرجع السابق، ص:16.

- منع الدخول غير المصرح به على قواعد البيانات: من خلال وضع كود المستخدم و كلمة مرور خاصة به لتحقيق الفصل بين المسؤوليات و حماية البيانات.
- وضع جدول صلاحيات المستخدمين يوضح صلاحيات كل مستخدم للنظام الآلي من حيث الدخول و التعديل و الوصول للتقارير الإدارية و المالية بالبرنامج.
- إضافة إلى الرقابة على أمن البيانات التي هي عبارة عن عملية رقابة تستهدف التأكد من أن الملفات محمية من العبث أو دخول أشخاص غير مرخص لهم بذلك².

¹ عبد المنعم مطر، المرجع السابق، ص: 15-16.

² مكي سيلم، المرجع السابق، ص:73.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

-**الرقابة الخاصة بالتطبيقات**¹: تهدف هذه الرقابة إلى إحكام إجراءات الرقابة على التسجيل و سلامة البيانات في مراحل المدخلات- التشغيل و المخرجات، و توفير درجة تأكد معقولة من سلامة التسجيل و المعالجة و إعداد التقارير، و هي تشمل ما يلي:

-**الرقابة على المدخلات**: الهدف منها توفير درجة تأكد معقولة من صحة إدخال البيانات و سلامة تشغيلها و عدم فقدانها أو الإضافة إليها أو الحذف منها أو طبع صورة أو عمل أو أي تعديلات غير مشروعة في البيانات، و تشمل هذه الرقابة الإجراءات التالية:

- إنشاء البرنامج لقائمة الأخطاء الواردة أثناء الإدخال على النظام و ذلك لمتابعتها و تصحيحها و معرفة أسبابها حتى تكون هناك مصداقية في البيانات.
- تحديد نوعية المدخلات بحيث يضع البرنامج إدخال مختلفة عن نوع الحقل الذي يتم به الإدخال كعدم إدخال حرف مكان حقل رقمي مثل رقم الضمان الاجتماعي أو رقم الموظف و ذلك لتقليل الأخطاء.
- إظهار البرنامج لإجماليات المدخلات و مثاله عند إدخال عدد أصناف البيع بفاتورة يجب إظهار إجمالي قيمة الفاتورة بالبرنامج لمراجعتها مع البيان المدخل.
- حماية الملفات الرئيسية بقواعد البيانات بحيث يجب أن يتم تعديلها أو الإضافة إليها أو تحديثها تحت إشراف مسؤول متخصص و ذلك لتأثيرها على جميع ملفات النظام....

-**الرقابة على تشغيل و نقل البيانات**: هدفها التحقق من معالجة كافة العمليات المصرح بها و من عدم وجود أي عملية غير مرخص بها، و كذا التحقق من أن جميع العمليات تم ترحيلها طبقا للبيانات المعتمدة من المسؤولين، و أنه لم يتم إضافة أو حذف أي بيانات أثناء التشغيل و النقل.

-**الرقابة على مخرجات النظام**: هدفها التحقق من أن مخرجات النظام كاملة و دقيقة و يتم توزيعها للمستخدمين المعنيين بها، و تتم إجراءات الرقابة من خلال:

- قصر صلاحيات الحصول على مخرجات النظام على أشخاص معينين بحيث توجه تقارير المخرجات إلى المسؤولين الذين لهم صلاحية استخدام هذه التقارير.
- وجود ملخص لبيانات كل تقرير و اسم المسؤول عنه و تاريخ الطباعة و رقم التقرير و ذلك في آخر صفحة منه و أن يرد التقرير في شكل ملفات Access , PDF , Excel.

-**الرقابة على الأداء الوظيفي**²: تهدف هذه الرقابة إلى تقييم أداء الموظفين، هذا النوع من التقييم يعرف بأنه: "تعزيز نقاط القوة و معالجة نقاط الضعف في الأداء، أي تحديد كفاءة الموظفين في أداء أعمالهم"، أو هو "فحص تحليلي

¹ عبد المنعم مطر، المرجع السابق، ص: 17-24.

² منى سيلم، المرجع السابق، ص: 94، 123-124، 155.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- إنتقادي شامل لخطط، أهداف، طرق التشغيل و استخدام الموارد البشرية و المادية، بهدف التحقق من كفاءة و فعالية استخدام الموارد المتاحة"، و في ظل التطور التكنولوجي الذي شهده هذا العصر تم استغلال هذه التكنولوجيا في تحسين أداء الموظفين سواء القطاع الخاص أو العمومي حيث تتجلى أهمية ذلك في المظاهر التالية:
- تساعد نظم المعلومات على تحسين أداء الموظفين فمن خلالها يتم اتخاذ القرارات بشكل أفضل و أداء الأعمال بشكل أسرع، و من خلالها يتم التوصل إلى حلول للمشاكل و المعوقات الممكنة،
 - تداول المعلومات بين الموظفين بسرعة و سلاسة، و هذا يضمن اتخاذ قرارات صحيحة،
 - تساعد على العمل الجماعي داخل المؤسسة أي أن هناك بعض البرامج تمكن من العمل الجماعي و في نفس الوقت مع عدم الحضور الجسدي للموظفين، و هو ما يحقق للأشخاص المنضمين لنفس الوظيفة العمل بكفاءة،
 - تمكن من عقد اجتماعات عن بعد و زيادة عملية الاتصال مما يساهم في خفض تكاليف التنقل و الإيواء و غيرها و هو ما يساهم في الأثر الإيجابي و في زيادة القيمة المضافة،
 - تتيح رأس المال البشري من خلال توفير إمكانيات غير مسبوقة من خلال تنمية و تطوير و تهيئة القدرات و زيادة كفاءة الموظفين في المؤسسة.

و قد كان لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في مجال الرقابة على الأداء الأثر البالغ حيث تساعد نظم المعلومات البشرية على جمع المعلومات عن كل الوظائف بالمؤسسة و تقديمها للإدارة لاستخدامها في إعدادها الخطط و البرامج الخاصة بالإختيار و التدريب و التعيين، و كذا استخدامها في عملية تقييم أداء الموظفين و اتخاذ القرارات فيما يخص ترقياتهم أو تنقلاتهم أو الإستغناء عنهم في حالة الضرورة القصوى أو توجيههم نحو التدريب من أجل تحسين أدائهم.

2- الرقابة الإلكترونية الخارجية: و هي رقابة تمارسها أجهزة خارجية مختصة على البيئة الإلكترونية التي تعمل فيها

الهيئات الحكومية الافتراضية، هذه الرقابة تمر بمرحلتين مهمتين هما:

- مرحلة ما قبل تطبيق الحكومة الإلكترونية: في هذه المرحلة يكون مشروع الحكومة الإلكترونية في مرحلته التمهيدية و هنا يتم وضع إستراتيجية لعملية الرقابة على الوحدات الحكومية في البيئة الإلكترونية بالموازاة مع تنفيذ الرقابة في صورتها التقليدية، و تتكون عملية وضع إستراتيجية الرقابة هذه من الخطوات التالية¹:
- التخطيط لعملية الرقابة في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية: و الهدف من عملية التخطيط هو تحديد نوع الرقابة و متطلباتها و إجراءاتها، هذا و تشتمل عملية التخطيط على الآتي:

¹ ريم خصاونة، تقييم إجراءات الرقابة الحكومية في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية "دراسة ميدانية"- ديوان المحاسبة في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، جامعة النجاح، العدد 09، 2010، المجلد 240، الأردن، ص ص: 2699-2702.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- التأكد من توفر أساس للمساءلة الذي يقصد به وجود صلاحية قانونية لجهاز الرقابة العليا للقيام برقابة على هذه الوحدة الحكومية، أو البرنامج الحكومي، و هنا يحدد الجهاز نوع الرقابة.
 - وصف الوحدة الحكومية المراد مراقبتها و البيئة التي تعمل فيها، و تقييم المخاطر بهدف تحسين أدائها و أنشطتها المعلوماتية من خلال جمع المعلومات الكافية حولها و خاصة المتعلقة بنظامها المعلوماتي و نظام الرقابة الداخلية، و يتم توثيقها بأوراق العمل.
 - مراعاة الطرق المستخدمة من طرف المؤسسة في معالجة المعلومات، و مدى استخدام الحاسب الآلي في الوحدات الحكومية و التعقيدات المتعلقة بتشغيله و الهيكل الإداري لأنشطة التشغيل الإلكترونية، و سهولة الحصول على البيانات، فهذه العوامل تؤثر على طبيعة و توقيت العملية الرقابية و حدودها.
 - تحديد هدف العملية و نطاقها و التأكد من الهيئة الخاضعة للرقابة بشأن فعالية أنظمتها الإدارية المعلوماتية، و تحديد منهجية عمل الرقابة و طبيعة الاستفسارات المراد طرحها.
 - تحديد مدى الحاجة إلى اللجوء إلى الخبراء المتخصصين في تدقيق الأنظمة الإلكترونية.
- تصميم نموذج لتنفيذ عملية الرقابة في مجال الأنظمة الإلكترونية¹: حيث يشتمل هذا النموذج على المبادئ التوجيهية الأوروبية المتعلقة بتطبيق معايير أنتوساي و المتمثلة في:
- تحديد الإطار القانوني للعملية الرقابية،
 - وصف موجز للنشاط أو البرنامج أو الهيئة المراد مراقبتها،
 - بيان أسباب الرقابة و العوامل المؤثرة عليها لا سيما تلك التي تحدد الأهمية النسبية الخاصة بالعناصر التي سيتم مراعاتها،
 - تقييم مخاطر و أهداف الرقابة و مجالها و كفاءتها.
- تحديد مجالات الرقابة الحكومية في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية²: و تشمل المجالات التالية:
- الرقابة على إجراء الدراسات التمهيديّة: الهدف منها تحديد مدى جدوى بناء الحكومة الإلكترونية من خلال وجود إجابات صحيحة و دقيقة للتأكد من أن تصميم الحكومة الإلكترونية وفق إستراتيجية واضحة تكشف عن مدى الإستعداد للدخول في هذه التجربة، و أنه لا يوجد أي هدر لأموال الدولة، و التحقق من مدى رغبة الدولة في تطبيق الحكومة الإلكترونية لتحقيق تحول جذري في دور و مسؤوليات و أساليب أداء الحكومة و كذا التحقق من مدى توفر الخبرة اللازمة لتخطيط و تصميم و إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية.

¹ رم خصاونة، المرجع السابق، ص: 2700.

² نفس المرجع، ص: 2701-2702.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- الرقابة على التزام الوحدات الحكومية المطبقة للأنظمة الإلكترونية في معالجتها للبيانات بالقوانين و الأنظمة المعمول بها: تهدف هذه الرقابة إلى التأكد من أن الجهة المسؤولة على نظام المعلومات تقوم بتطبيق كافة القوانين و الأنظمة داخل هذا النظام و أنه تم منح الجهاز الرقابي صلاحيات للحصول على المعلومات من قواعد البيانات من جهة، و من جهة أخرى التأكد من أن الحكومة الإلكترونية هي آلية فعالة لتحقيق منطق الحوكمة.

- الرقابة على البدء بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية: التي تهدف إلى دراسة أثر الأنظمة الإلكترونية على الجهة الخاضعة للرقابة، و التأكد من أن الإجراءات تتوافق مع الممارسة الأفضل أو مع أفضل تكنولوجيا متوفرة و ضمن تكاليف معقولة، و تنطلق عملية الرقابة من خلال تقييم الآثار المتوقعة عند تصميم الأنظمة الإلكترونية، و يكون ذلك بالتنسيق مع الخبراء و استنادا إلى معايير و منهجيات التقييم، فهذه الرقابة تشمل ما يلي:

- الرقابة الإدارية أي التأكد من أن الأنظمة الإدارية تضع إستراتيجيات منظمة لتحسين أداء الأنظمة الإلكترونية بشكل مستمر، و التأكد من وجود خطة إستراتيجية لأنظمة المعلومات و تطويرها بشكل مستمر، و أن عملية التخطيط لتطبيق الأنظمة الإلكترونية قد شملت متطلبات الأنظمة الإلكترونية و المقتضيات القانونية و أن تنفيذ هذه الخطط قد سبقها تدريب للعاملين و توثيق لمخططات هذه الأنظمة.

- تدقيق الأنظمة السائرة في التطوير نحو الحكومة الإلكترونية، حيث يغطي هذا التدقيق مظهرين هما: دراسة نسبة الإنجاز في مشاريع الحكومة الإلكترونية في الوحدات الحكومية الخاضعة للرقابة، و دراسة متطلبات الرقابة الداخلية التي يجب توفرها في الأنظمة الداخلية.

- الرقابة على التواجد الفعال للمواقع الإلكترونية.

-مرحلة ما بعد تطبيق الحكومة الإلكترونية¹: في هذه المرحلة يتم تنفيذ إستراتيجية الرقابة التي تم وضعها في

المرحلة السابقة و تجسيدها في أرض الواقع، حيث يتم فيها ما يلي:

- دراسة و اختبار و تقييم إجراءات الرقابة الداخلية المتعلقة بنظام المعلومات و تحديد مدى فعالية في الحد من المخاطر.

- التحقق من مدى التزام الوحدة الحكومية بالقوانين و الأنظمة الخاصة بنظام المعلومات.

- البحث عن أدلة مقبولة و ملائمة و معقولة لدعم استنتاجات المدقق بخصوص نقائص نظام المعلومات.

- تقييم و متابعة مدى التزام الوحدة الحكومية بتوفير الإجراءات الملائمة و المتعلقة بأمن البيانات و حفظها من التلف أو التحريف و الإجراءات المتبعة لسلامة نظام المعلومات.

¹ ريم خصاونة، المرجع السابق، ص: 2703 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- الرقابة على التواجد الفعال للمواقع الإلكترونية: هدفها التأكد من أن هذه المواقع تعمل بشكل صحيح و أن لغة و محتوى الموقع مناسب لمعاملات الوحدة الحكومية، و أن المعلومات المدرجة فيها صحيحة، تتم هذه الرقابة عن طريق زيارة المواقع الإلكترونية و إجراء بعض المعاملات.

و لعل أهم الأجهزة التي تقوم بمهام الرقابة على مختلف أوجه النشاط الحكومي تلك المتعلقة بالبرلمان، القضاء، ديوان الرقابة المالية و المفتشون العموميون المعروفة في الحكومة التقليدية، لكن دورها هذه المرة يكون أكثر فعالية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية نظرا لعصرنتها هي الأخرى، هذه الأجهزة التي اتخذت شكلا إلكترونيا سندرسها في العنصر الثاني.

ثانيا- أثر الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد

تقوم بعملية الرقابة أجهزة و هيئات رقابية متخصصة و دستورية هدفها تحقيق الإصلاح المالي و الإداري، حسن إستخدام الموارد المتاحة، تطوير السياسات الإدارية و رفع كفاءة الأفراد يتمثل أهمها في البرلمان و القضاء، لذلك سوف ندرس في هذا العنصر أثر الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد من خلال فعالية بعض الأجهزة الرقابية في شكلها الحديث و المتمثلة في البرلمان الإلكتروني و جهاز القضاء، ديوان الرقابة المالية و المفتشون العموميون.

أ- البرلمان الإلكتروني:

البرلمان هو جهاز رقابي له دور كبير في مكافحة الفساد و ذلك إستنادا إلى قوة التفويض الممنوح له من قبل الشعب و الأدوار المناطة به في التشريع و الرقابة و المحاسبة بموجب الدستور و القوانين الناظمة له¹، و يتجلى دور الرقابة التشريعية لهذه المؤسسة الدستورية في إطار مكافحة الفساد فيما يلي:

1- سن التشريعات و القوانين المناهضة للفساد:² و التي يجب أن تكون واضحة، محددة و تختص بمكافحة الفساد، إضافة إلى ضرورة التقييم والمراجعة الدورية للتشريعات الموجودة و تحديد مدى فعاليتها و مواكبتها للإتفاقيات و المعاهدات الدولية ذات العلاقة، و كذا إزالة الغموض و التضارب و الثغرات التي تشوب بعض هذه التشريعات، كما يجب متابعة تطبيق هذه التشريعات بعدالة و موضوعية.

2- مراقبة أعمال الحكومة: و ما تحاول القيام به من أعمال فساد أو التستر عليها، فالسلطة التشريعية تمثل "ضمير الشعب الذي يقف بالمرصاد لهذه المحاولات"³، و تتم هذه الرقابة عن طريق عدة وسائل تختلف من دولة لأخرى و هي كالتالي⁴: الإقتراح برغبة، طلبات الإحاطة، السؤال، طرح موضوع عام للمناقشة، التحقيق البرلماني،

¹ عيبر مصلح، المرجع السابق، ص: 61 .

² عبد القوي بن لطف الله علي جميل، المرجع السابق، ص ص: 91، 92 .

³ نفس المرجع، ص: 90 .

⁴ للإطلاع أكثر أنظر: -برلمانيون عرب ضد الفساد، المرجع السابق، ص ص: 28-29.

- عيبر مصلح، المرجع السابق، ص ص: 62-63.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

الإستجواب، سحب الثقة، البيان الوزاري ومنح الثقة للحكومة، إقرار الموازنة العامة، مراجعة التقارير الدورية التي ترفعها وزارة المالية، الوزراء و التقارير التي ترفعها كل من هيئة مكافحة الفساد و هيئات الرقابة الأخرى.

و كما تتنوع وسائل الرقابة البرلمانية نجد أن أنواعها تتعدد فمن حيث موضوعها نجد أنها تتنوع إلى ثلاثة أنواع رقابة على السياسات و القرارات السياسية، رقابة إدارية على إدارة و توجيه البرامج و الخدمات و رقابة مالية على إنفاق الأموال العامة¹، كما تتنوع من حيث زمنها إلى نوعين رقابة قبلية أو سابقة و رقابة لاحقة أو بعدية.

و لكي تكون الرقابة البرلمانية فعالة لابد من²:

- وجود موظفين أكفاء،
- وجود لجان قوية،
- وجود ميزانية مستقلة،
- سلطات إشرافية بيروقراطية كبيرة،
- أن تلعب دورها الدستوري بشأن الموافقة على التعيينات السياسية،
- الحد من سيطرة الأحزاب السياسية على نواب البرلمان،
- محاربة الفساد في البرلمان بدلا من السلطة التنفيذية.

هذه الفعالية المنشودة ساهمت في ظهور مفهوم جديد مطور عن مفهوم البرلمان هو البرلمان الإلكتروني الذي يعرف بأنه البرلمان الذي يستخدم تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في مختلف أوجه نشاطه، حيث تظهر أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في هذا النوع من البرلمان في المجالات التالية:

- توثيق و تسجيل العمل التشريعي: فيما أن عمل البرلمان يتركز على استعمال الوثائق التي تدون فيها جميع نشاطات البرلمان بما فيها العملية التشريعية بدءا من الوثائق المتضمنة لمشاريع القوانين، التعديلات، محاضر اللجان، جلسات استماع اللجان، تقارير اللجان، محاضر الجلسات العامة، محاضر المناقشات و المداولات، و نظرا لأهمية هذه الوثائق في العمل التشريعي كان لزاما إعدادها و توزيعها و تعديلها و استرجاعها بصورة سريعة و بطريقة سهلة و فعالة و دقة عالية، و كذا العمل على حفظها بطريقة ملائمة تسمح باسترجاعها في أي وقت و بإتاحتها للإطلاع لكل من يطلب ذلك، و هذا ما يتحقق من خلال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.
- تزويد النواب بمختلف المعلومات و التطبيقات الضرورية لعملهم، و تسهيل التعاون بين مختلف الفاعلين في العملية التشريعية و تفعيل دور كل واحد منهم في إنجاز العمل التشريعي عبر مختلف مراحلها، و هذا يضمن جودة العمل التشريعي.

¹إحسان علي عبد الحسين، دور الأجهزة الرقابية في مكافحة الفساد، هيئة النزاهة، دائرة الشؤون القانونية، قسم البحوث و الدراسة، على موقع: www.nazaha.TQ، ص: 14.

²Bruce M. Bailely – opcit.P : 31 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- توفير جميع النصوص القانونية و كل الوثائق المتعلقة و تحيينها بشكل آني و فوري بها للجميع من نواب و مواطنين و باحثين ممن يرغبون في الإطلاع عليها.

- التعرف على هيكله البرلمان و تركيبته البشرية و المتاحة على الموقع الإلكتروني له.

- نقل الجلسات العامة للبرلمان و الورشات التكوينية و الأيام الدراسية المنظمة على مستوى البرلمان عبر الموقع الإلكتروني إما مباشرة أو مسجلة.

- توفير قناة تواصل بين المواطنين و ممثلهم المنتخبين دوغما حاجة للتواصل معهم عبر الأحزاب التي ينتمون إليها أو حتى التنقل إليهم و ذلك عبر البريد الإلكتروني.

- تزويد النواب بمواعيد عقد الجلسات العامة و اجتماعات اللجان الدائمة و أي معلومة تهمهم عبر بريدهم الإلكتروني أو عن طريق رسائل قصيرة عبر هواتفهم النقالة.

و مما سبق تتضح جليا أهمية عصرنه البرلمان و التي تتجلى في منحه وصف البرلمان الديمقراطي الذي يتميز إلى جانب كونه تمثيلا بما يلي¹:

- الشفافية: أي أن تكون مختلف أعماله و المعلومات المتعلقة به متاحة للجمهور، و هذا ما توفره تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات من خلال إمكانية إتاحة الوثائق البرلمانية و كل المعلومات المتعلقة بالبرلمان و نشاطاته على الموقع الإلكتروني.

- الانفتاح: بمعنى أن يكون هناك مجال للتواصل مع العام الخارجي و الانفتاح علمؤسسات المجتمع المدني و المواطنين و ضمان مشاركتهم في مختلف نشاطاته، و هذه الميزة هي الأخرى تضمنها تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.

- ضمان واجب الإعلام بنشاطه: و هذا ما تكرسه تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.

- النجاعة و الفعالية: بمعنى أن يؤدي وظائفه بطريقة تستجيب لحاجات و تطلعات المواطنين، و هذا أيضا ما تحققه التكنولوجيات الحديثة.

و نشير إلى أن الشفافية و الانفتاح و المشاركة الشعبية في العمل البرلماني ترتبط بشكل كبير بنوعية المعلومات المتاحة للبرلمانيين و لإدارة البرلمان، لوسائل الإعلام و للمجتمع ككل، و ترتبط أيضا بمدى إمكانية إطلاع المواطنين على الوثائق و النشاطات البرلمانية، كما يرتبط مبدأ النجاعة و الفعالية بالاستخدام العقلاني للتكنولوجيات الحديثة كأداة عمل و إعادة التنظيم المؤسساتي و الهيكلي للهيئة البرلمانية².

و عليه فقد تفعل دور البرلمان أكثر في ظل الحكومة الإلكترونية حيث أصبحت نشاطاته و جلساته أكثر انفتاحا، ففي كثير من الدول أصبح بإمكان المواطنين و مؤسسات المجتمع المدني المشاركة في جلسات البرلمان و مناقشة

¹Assemblée Populaire Nationale (IFEL), Technologies de l'information et de la communication appliquées au développement / livre de référence pour les parlements, document établi à l'occasion de l'atelier de formation organisé par l'APN du 06 au 09 avril 2008 sur « l'E-parlement », p : 12.

²Assemblée Populaire Nationale, Ibid , p : 05.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

القضايا الهامة، كما أصبح أكثر اقتراباً من المواطن و معرفة بأهم القضايا التي تشغله نظراً لما يتيح على موقعه الإلكتروني من مجال لتحقيق ذلك، و علاوة على ذلك فإن هناك سرعة و آنية في رفع التقارير إلى البرلمان من الهيئات التي يجب عليها رفع تقاريرها إليه.

ب- نظام التقاضي الإلكتروني:

يكمّن الدور الرقابي للأجهزة القضائية (القضاء الإداري) على الأجهزة الإدارية فيما تمتاز به هذه السلطة من صلاحية إلغاء و تأييد القرارات الإدارية الصادرة عن المؤسسات العمومية و ذلك عن طريق أحكامها القضائية بعد تحريك دعوى عمومية بشأنها، و بفصلها أيضاً في قضايا الفساد المرفوعة إليها.

لكن لتكون هذه الرقابة فعالة يجب أن توافر عدة شروط و مقومات تتلخص أهمها فيما يلي¹:

- ضمان نزاهة القضاة و رجال النيابة العامة و هو ما أشارت إليه المادة 09 مكرر إ.أ.م.م.ف، و وضع قواعد بشأن سلوكهم تأسيساً على أهمية إستقلالهما، و ما لهما من دور حاسم في مكافحة الفساد، و لتحقيق ذلك يجب: التدقيق في إختيار القضاة ورجال النيابة العامة، فرض عقوبات مشددة عليهم مقارنة بتلك المفروضة على باقي الموظفين العموميين في حال إرتكابهم لإحدى جرائم الفساد و هو ما ذهب إليه المشرع الفرنسي و الألماني.
- ضمان إستقلال القضاء و النيابة العامة عن سائر سلطات الدولة و حيده و موضوعيته، و هو ما نصت عليه المادة 39 إ.أ.م.م.ف.
- ضمان تخصص قضاة و رجال النيابة العامة في إنفاذ قوانين مكافحة الفساد بإستطاعتهم أداء وظائفهم بفعالية، مع حصولهم على التدريب الدوري، المستمر، و المتخصص.
- إنشاء هيئات تحقيق و محاكم متخصصة تتولى إجراءات الملاحقة القضائية في قضايا الفساد.
- علانية جلسات التحقيق و المحاكمة في حالات الفساد و فضح هذه الحالات بعد صدور الأحكام القضائية.
- رفع المستوى الفني و العملي لأعوان القضاء و العاملين بالجهات المساعدة للهيئات القضائية من خبراء و إداري ينفي هيئات التحقيق و المحاكم، نظراً لما تؤدي إليه أخطاؤهم من مخاطر تهدد المصلحة العامة و الجهود القضائية المبذولة لمحاولة الوصول إلى العدالة.
- سرعة المحاكمة و تنفيذ الأحكام تحقيقاً للردع العام، و هو من أهم وسائل مكافحة الفساد.
- تعزيز سبل مساعدة أجهزة القضاء في مكافحة الفساد.

هذا الدور الرقابي للقضاء نجده قد تعزز في ظل الحكومة الإلكترونية نظراً لما تتيحه هذه الأخيرة من إمكانيات تقنية تسمح بتفعيل هذا الدور الذي سندرسه في هذه الجزئية لكن بعد التطرق لمفهوم التقاضي الإلكتروني.

¹ يسرى محمود صيام، دور أجهزة القضاء و التنفيذ في مكافحة الفساد، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، 6-18/10/2003، الرياض، ص ص: 14-22.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

1- مفهوم التقاضي الإلكتروني:

يعرف التقاضي الإلكتروني بأنه: "نظام تقني من خلاله يمكن للمدعي أن يرفع دعواه، يسجلها و يقدم المستندات، يحضر الجلسات، و يصدر الحكم دون أن ينتقل إلى مبنى المحكمة، و ذلك باستعمال وسائل الاتصال الإلكترونية"¹.

أو هو: "سلطة لمجموعة متخصصة من القضاة النظاميين بنظر الدعوى و مباشرة الإجراءات القضائية بوسائل إلكترونية مستحدثة ضمن نظام أو أنظمة قضائية معلوماتية متكاملة الأطراف و الوسائل، تعتمد منهج تقنية شبكة الربط الدولية (الإنترنت) و برامج الملفات الحاسوبية الإلكترونية بنظر الدعوى و الفصل بها و تنفيذ الأحكام بغية الوصول لفصل سريع بالدعوى و التسهيل على المتقاضين"².

و تشمل خدمات القضاء الإلكتروني كل الخدمات التي يقدمها مرفق القضاء في شكله التقليدي لكن بشكل إلكتروني سريع و فعال، حيث إن إجراءات الدعوى و الفصل في المنازعات تتم إلكترونيا بدءا من تسجيل الدعوى و استيفاء الرسوم إلى غاية الفصل فيها، و قد قطعت الكثير من الدول شوطا كبيرا في هذا المجال وصل إلى غاية إستبدال القاضي البشري ببرنامج حاسوبي يحتوي قاعدة بيانات مزودة بالقوانين الجزائرية و بعض الظروف المخففة لإصدار الحكم في الدعوى و هذا ما نجده في الصين أين يتم التقاضي الإلكتروني فيها وفقا للخطوات التالية:

- يتم إيقاف المتهم و التحقيق معه و جمع الأدلة،

- تقديم المتهم أما المحكمة ليقف أمام جهاز الحاسب،

- يقوم معاون القضاة بإدخال كافة البيانات و الأدلة و الظروف المخففة و مضمون مرافعات المحامي،

- يقوم البرنامج الذي يعمل عليه نظام المحكمة بإصدار الحكم إما مقروءا أو مسموعا،

- يتم الطعن في الحكم أمام محاكم الطعن التابعة للإقليم.³

و في نفس السياق نشير إلى أن الجزائر قد طبقت نظام المحكمة الافتراضية أو المحاكمة عن بعد لأول مرة في محكمة القليعة بالبلدية بتاريخ 2015/10/07 .

علاوة على ذلك يمكن كذلك إستخراج وثائق إلكترونية كالجنسية و السوابق العدلية و غيرها و المصادقة عليها عن طريق موقع وزارة العدل كما هو معمول به في الجزائر، إضافة إلى ذلك نجد أن تقنية السوار الإلكتروني (تعرف

¹ ليلي عصماني، نظام التقاضي الإلكتروني آلية لإنجاح الخطط التنموية، مجلة المفكر، العدد 13، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، 2016، بسكرة- الجزائر، ص: 217.

² حازم محمد الشرعة، التقاضي الإلكتروني و المحاكم الإلكترونية كنظام قضائي معلوماتي عالي التقنية و كفرع من فروع القانون بين النظرية و التطبيق، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2010، ص: 57.

³ حازم محمد الشرعة، المرجع السابق، ص: 154.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

هذه التقنية كذلك بالمراقبة الإلكترونية) التي وضعت كبديل للحبس الإحتياطي، كما يسمح الموقع بالوصول إلى مختلف القوانين ...

و يتميز هذا النظام بجملة من الخصائص التي تميزه عن نظيره التقليدي و المتمثلة في الآتي¹:

- حلول الوثائق الإلكترونية محل الورقية بحيث تصبح الرسالة الإلكترونية السند القانوني الوحيد المتاح لأطراف النزاع. و يترتب على ذلك ما يلي:

-التخفيف من تداول و تخزين الملفات الورقية للدعوى في المحاكم و بالتالي تقليل أماكن التخزين في المحاكم.
-التقليل من مخاطر فقدان الملفات و ارتفاع مستوى أمن سجلات المحكمة حيث إن الوثائق الإلكترونية أكثر مصداقية و أسهل في اكتشاف أي تغيير أو تحوير فيها و كذا سهولة الإطلاع عليها.

- تسليم المستندات و العرائض إلكترونياً عبر شبكة الإتصال أو ما يصطلح عليه بـ"التسليم المعنوي" أو "التنزيل عن بعد" و الذي يعرف بأنه: " نقل أو استقبال أو تنزيل أحد البرامج أو البيانات عبر الإنترنت إلى الكمبيوتر الخاص بالعميل بحيث يمكن نقل الوثائق على الخط دون اللجوء إلى العالم الخارجي، و هو عكس التحميل عن بعد الذي يشكل عملية إرسال ملف أو برنامج إلى جهاز كمبيوتر آخر".

- الإعتقاد على الوسيط الإلكتروني.
- سرعة تنفيذ إجراءات التقاضي الإلكتروني، و هذا يساهم في توفير الوقت و تقليل الإزدحام و الإكتظاظ في المحاكم و الجلسات.

و يعتمد نظام التقاضي الإلكتروني على وجود المحكمة الإلكترونية التي هي عبارة عن "حيز تقني معلوماتي ثنائي الوجود (أي بين شبكة الإنترنت و بين مبنى المحكمة)"²، حيث يقوم تنظيمها على توافر العناصر التالية:
-المعدات و الأجهزة³: حيث يتطلب إنشاء المحكمة الإلكترونية وجود شبكة إتصال داخلية بين جميع المحاكم و المكاتب الإدارية و الأقسام و قاعات المحكمة مما يمكن الموظفين في المحكمة من الإتصال فيما بينهم و إرسال ملفات الدعوى الإلكترونية دون إنتقال الموظف.

و عن قاعة المحاكمات فتكون مجهزة بما يلي:
-حاسوب رئيسي يظهر فيه ملف الدعوى و الإجراءات المراد اتخاذها في شأن ملف الدعوى، إلى جانب أجهزة حاسوب موزعة في عدة أماكن من المحكمة ترتبط مع الحاسوب الرئيسي.
-كاميرا توضع في مكان مناسب من القاعة لنقل الصورة على مرحلتين هما:

¹ ليلي عصماني، المرجع السابق، ص: 217 - 218.

² نفس المرجع، ص: 218.

³ نفس المرجع، ص: 219 - 220.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- تصوير قاعة المحاكمة بما فيها من الحاضرين ليتم نقل الصورة على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للمحاكمة بحيث يتمكن كل من له علاقة بالدعوى أو أي مواطن الدخول للقاعة عبر الإنترنت و حضور الجلسات تطبيقاً لمبدأ علنية المحاكمة.
- عرض محتوى ملف الدعوى بالضغط على جزئية علنية المحاكمة الموجودة على الموقع الإلكتروني، و في حال قرر القاضي أن تكون الجلسة مغلقة يتم توقيف التصوير.
- إنشاء موقع إلكتروني: يسمح لكل شخص معني بالحصول على نوعين من الخدمات إما معلومات بخصوص دعواه أو القيام بإجراءات تسجيل الدعاوى و التقاضي دون حضور الخصوم.
- إنشاء سجل إلكتروني: يحتوي على البيانات المتعلقة بالدعاوى.
- تسيير التقاضي الإلكتروني¹: و هذا يستلزم توافر ثلاث عناصر هي:
 - "قضاة المعلومات: و هم مجموعة من القضاة الذين يباشرون المحاكمات في إطار نظم قضائي يصطلح عليه "دائرة المعلوماتية القضائية" حيث يعمل القاضي مع موظفين مختصين في هذا المجال يسمون بـ"كتبة المواقع الإلكترونية" على تحضير أطراف النزاع أو وكلائهم و مباشرة النظر في الدعوى من تنصيب، تأجيل، طرح وثائق...، ثم يعمل على مباشرة المحاكمة التي تدون بموجب برنامج حاسوب بالصوت و الصورة، و يقوم القاضي بالاستماع لأقوال الأطراف و مرافعاتهم، و تصور هذه العملية و تنقل إلى جزئية علنية المحاكمة، كما يتم تدوينها تقنياً".
 - "كتبة المواقع الإلكترونية: هم كتاب الضبط الذين يخضعون لدورات مكثفة في البرمجيات و نظم الإدارة الإلكترونية و تصميم المواقع و مهامهم هي: تسجيل الدعوى، إعداد جدول مواعيد الجلسات، استيفاء رسوم الدعوى الإلكترونية، متابعة الدعوى و عرض الجلسات و الاتصال بالأطراف، التأكد من صفة الحاضرين قبل دخول موقع القاضي".
 - "المبرمجون و إدارة الموقع: الذين يعملون على متابعة الإجراءات من أقسام مجاورة و ذلك من أجل معالجة أي عطل أو خطأ، كما يسهرون على حماية النظام ضد الفيروسات و المخربين و مساعدة الكتبة في عملهم التقني".

2- الدور الرقابي للقضاء في ظل الحكومة الإلكترونية:

- كان للتحوّل للشكل الإلكتروني الذي طال قطاع العدالة الأثر الكبير في تعزيز الدور الرقابي لمؤسسات هذا القطاع على الأجهزة الإدارية المنصب على القرارات الإدارية و قضايا الفساد، حيث يظهر ذلك من خلال ما يلي:
- سرعة الفصل في القضايا المرفوعة بالإضافة إلى سرعة تنفيذ الأحكام تحقيقاً للردع العام.

¹ ليلي عصماني، المرجع السابق، ص ص: 220 - 221.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- التقليل من مخاطر فقدان الملفات و ارتفاع مستوى أمن سجلات المحكمة حيث إن الوثائق الإلكترونية أكثر مصداقية و أسهل في اكتشاف أي تغيير أو تعديل فيها.
- تعزيز سبل مساعدة أجهزة القضاء في مكافحة الفساد من خلال:
- التوعية بمخاطر الفساد و السلطات المختصة بتلقي الشكاوى و التحقيق في جرائمه و سبل الإبلاغ عنها.
- اتخاذ التدابير اللازمة لحماية الشهود و المبلغين و الخبراء و ذوي الصلة الوثيقة بهم.

ج- ديوان الرقابة المالية: و هو مسؤول عن نفقات و إيرادات السلطة التنفيذية، كما يعتبر أحد أعمدة النزاهة الأساسية في نظام النزاهة الوطنية في أي بلد لذلك يجب أن يتمتع بالاستقلالية¹.

د- المفتشون العموميون²: و هي مكاتب مستقلة تنشأ على مستوى الوزارات للتحقيق، التدقيق، التفتيش والتقييم و أي نشاط آخر لمراجعة الأداء الوظيفي وفقا للمعايير المهنية المعترف بها، و من أهم مهام المفتشين العموميون ما يلي: "فحص و مراجعة سجل الوزارة، مراجعة و تدقيق حسابات الوزارة من منظور حسن تسيير المصروفات و كفاءة و فعالية الأداء، تلقي الشكاوى المتعلقة بأعمال الغش و التبذير و إساءة استخدام السلطة و سوء التسيير و التحقيق فيها و إحالة نتائج التحقيق للجهة المختصة، رفع تقارير إلى الوزير المعني مباشرة و في حال تورط الوزير ترفع للجهة المخولة قانونا، و يقتصر دورهم على رفع التقارير دون أن تكون لهم صلاحيات عقابية".

هذا إلى جانب دور هيئات مكافحة الفساد، الوحدات الإدارية التي تنشأ داخل المؤسسات الحكومية و التي يدعو إليها العديد من الفقهاء.

الفرع الخامس: القضاء على مختلف التحديات

لضمان دور إيجابي للحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد يجب القضاء على مختلف التحديات التي تواجهها و التي عددها خلال دراسة مختلف مراحل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية كالقضاء على الأمية الإلكترونية و الثقافية و رفع الوعي السياسي للمواطنين، حل مشكلة إنقطاع التيار الكهربائي، إيجاد بدائل اتصال في حالة إنقطاع التواصل عبر شبكة الإنترنت، توفير البنية التحتية المناسبة... إذ أن القضاء على هذه التحديات يسمح بتحقيق العديد من الفوائد التي تنعكس إيجابا على تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية و التي نذكر منها:

- الحصول على ثقة المتعاملين و رضاهم مما يمنح المشروع الدعم اللازم و الكافي للإستمرار و بلوغ الأهداف المنشودة من المشروع.

- محاصرة الفاسدين في المجتمع نتيجة ما يعانونه بعد كشف هوياتهم و جرائمهم و الأحكام الصادرة في حقهم على الموقع الإلكتروني المخصص لذلك كما هو معمول به في الهند .

¹ إحسان عبد الحسين، المرجع السابق، ص : 48 .

² نفس المرجع، ص: 63-68 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- كشف بؤر الفساد و القضاء عليها نتيجة الوعي الذي تخلقه مختلف برامج التوعية التي تستخدم فيها مختلف الوسائل، و نتيجة توفير وسائل تكنولوجية تسمح بالتبليغ عن جرائم الفساد دون الحاجة إلى الكشف عن هوية المبلغ.

و في ختام هذا المبحث نخلص إلى أن فعالية دور الحكومة الإلكترونية تساهم فيها عدة عوامل أهمها العوامل الإدارية التي لها دور بالغ الأهمية في تحقيق ذلك و هو الدور الأبرز، غير أن ذلك لا يهمل دور العوامل الأخرى الاجتماعية، القانونية، السياسية و الاقتصادية، و قد تجسدت الفعالية المذكورة أعلاه في عدة ملامح أهمها تعزيز الشفافية و المساءلة و الديمقراطية، و غيرها من المظاهر، لكن هذا كله يتوقف على توفر عدة ضمانات قانونية، أمنية، رقابية، إضافة إلى حرية المعلومات و القضاء على مختلف التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية حتى لا ينقلب الدور الإيجابي لها إلى دور سلبي يساهم في انتشار الفساد. سلبية هذا الدور نتعرف عليها في المبحث الموالي فما المقصود بذلك؟

المبحث الثاني: السلبية المحتملة لدور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد

رغم تعدد مظاهر هذا النجاح و التي تختلف بين مرونة الخدمات الحكومية و انتشار الديمقراطية الإلكترونية و زيادة الوعي لدى المواطنين بخطورة الظاهرة و ضرورة مكافحتها..، إلا أن النجاح ليس دائما حليف كل مبادرة لمكافحة الفساد فقد تفقد الحكومة الإلكترونية كل مزاياها التي تتمتع بها في مواجهة الفساد و تصبح آلية لاستفحال فساد جديد أخطر بكثير من الفساد التقليدي و توفير البيئة المناسبة لترعرعه، هذا الفساد هو الفساد الإلكتروني الذي تتعدد مظاهره و تبقى مكافحته مرهونة بفعالية آليات أخرى.

فقد تساهم العديد من العوامل في خلق دور سلبي للحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد و تجعلها بيئة متطورة له، و من أبرز هذه العوامل¹:

- الخدمات الحكومية و تناسبها مع القناة على الخط: حتى في حال وجود خدمات حكومية للمواطنين على الإنترنت فإن المواطنين لا يزالون يفضلون استخدام القناة التقليدية إما للبحث عن المعلومات أو المعاملة النهائية، كما أنه ليس كل المعاملات مع الحكومة من شأنها أن تنسجم مع الأوصاف التالية التي هي مناسبة تماما للتسليم على الإنترنت:

- البحث عن المنتجات،
- معاملات بسيطة أو غير ملموسة أو خدمة مرتبطة بالسلع،
- طلب و قبول الرشاوى سوف يستمر.

¹Amitabh Ojha and other, op.cit , p: 168.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- العقبات القانونية و الإدارية في إلغاء الوسطاء و الخدمات التي تقدم عبر الإنترنت: في هذه الحالة يذكر مثال مشروع خدمات جواز السفر بالهند أين تعرف كل من تطبيقات جواز السفر العادية و على الخط دفع رشاوى لمفتشي الشرطة من أجل تقدم التحقيقات.

- الدور المستمر للوسطاء في مجال تقديم الخدمات: إذ أن المواطنون الذين لا يملكون المهارات المطلوبة و الموارد للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية بأنفسهم ليس لديهم خيار سوى السعي للخدمة شخصيا من موظفي الخدمة المدنية الفاسدين.

- الأداء السيئ للبنية التحتية للحكومة الإلكترونية: حيث إن سوء إدارة خدمات الحكومة الإلكترونية يساعد على الفساد من خلال جلب بيئة من عدم الثقة و/أو عدم اليقين مرة أخرى إلى الحياة مما يوفر حوافز للموظف لانتهاز الفرصة لطلب رشاوى، أيضا فشل خدمات الحكومة الإلكترونية قد يستلزم اللجوء الدوري إلى دليل العمل و العودة إلى الأساليب القديمة.

هذا إضافة إلى أسباب أخرى تتمثل في:

- استمرار البيروقراطية الهرمية و الفساد جنبا إلى جنب مع ممارسات الحكومة الإلكترونية و ذلك لتوفر عدة مبررات أهمها¹:

- نقص مهارات تكنولوجيا المعلومات،
- عدم كفاية الأمن و الخصوصية في استراتيجية الحكومة الإلكترونية،
- القيود المالية و المؤسسية و الثقافية،
- وجود فجوة في سياسة التنفيذ،
- الفجوة الرقمية.

- أن الحكومة الإلكترونية تقوض سيادة القانون من خلال المساس بالحقوق في الخصوصية، الحق في السمعة، الحق في الكرامة الإنسانية، الحق في الملكية الفكرية و غيرها².

و بما أن الفساد ينسجم و يتكيف مع كل الوسائل التي يتم إستخدامها في مكافحته فإنه قد انسجم مع استخدام وسائل التكنولوجيات الحديثة، حيث إنه في ظل التحول إلى النظام الإلكتروني للحكومة أوجد الفساد لنفسه مكانا و بيئة لينمو و يتطور مع تطور هذه التكنولوجيات فطور رؤوس الفساد الجرائم التقليدية لتتأقلم مع البيئة الإلكترونية و استحدثوا جرائم أخرى لم تعهد في النظام التقليدي مما يستوجب تطوير تشريعات مكافحة الفساد لتواكب هذا التطور و استحداث آليات جزائية تجرم و تحدد إجراءات مكافحة هذا النوع الجديد من الفساد

¹Prince Karakire Guma , Public sector reform , e-government and the search for excellence in Africa:experiences from Uganda, EJEG, V 11, 12, 2013, ALCD, p : 245.

²Pierre Trudel, op.cit , p : 387.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و تستهدف الردع منها الذي يعرف بأنه: "التخويف من الإقدام على ارتكاب الجريمة خشية العقاب"¹، و نشير فقط إلى أن هذه الآليات الردعية تنطوي على علاج ظاهرة الفساد رغم أنها تحمل في ثناياها جانبا وقائيا يتمثل في الترهيب من الإقدام على مثل هذه الجرائم.

و محاولة منا في هذا السياق سوف نتطرق في هذا المبحث لهذه الآليات بتقسيمها إلى الآليات الجزائية الموضوعية في مطلب أول، و الآليات الجزائية الإجرائية في مطلب ثان.

المطلب الأول: الآليات الجزائية الموضوعية

بما أن الفساد عبارة عن سلوكيات منحرفة صادرة عن موظف عام أو خاص قد ترقى لأن تكون جنائية أو قد تكون مجرد مخالفات تأديبية، فقد تنوع تكييفها القانوني من طرف المشرع بين التأديب و التجريم، لذلك تتعلق الآليات الجزائية الموضوعية بسياسة التجريم التي تطال مختلف السلوكيات الفاسدة التي تستغل فيها تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات سواء كانت ذات وصف جنائي أو تأديبي و التي يرتكبها الموظف العمومي أو بالقطاع الخاص، و ما يلاحظ أن مثل هذه السلوكيات ليست مجرمة في كل التشريعات إلا في نصوص متفرقة، لهذا سنحاول التطرق لهذه السلوكيات الفاسدة في هذا المطلب مع اقتراح نصوص قانونية تجرمها حيث نميز في ذلك بين السلوكيات الجنائية الإلكترونية أو جرائم الفساد الإلكتروني (الفرع الأول) و السلوكيات التأديبية أو المخالفات التأديبية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: جرائم الفساد الإلكتروني

الفساد الإلكتروني هو عبارة عن سلوكيات منحرفة صادرة عن موظف عام أو خاص تستغل فيها مختلف وسائل تكنولوجيا الإعلام و الإتصال، يتميز هذا النوع الجديد من الفساد عن نظيره التقليدي بأنه أشد خطورة منه نظرا لسرعة ارتكاب جرائمه و القدرة على محو آثارها نهائيا، إضافة إلى صعوبة الحصول على الدليل و إن وجد فإنه معرض للتلف بسرعة فائقة...

و تنقسم جرائم الفساد التي ظهرت في ظل الحكومة الإلكترونية إلى نوعين جرائم فساد يطغى عليها الطابع الإلكتروني تستغل فيها التكنولوجيات الحديثة بشكل لافت و جرائم فساد إلكتروني يطغى عليها الطابع التقليدي و لا تستغل فيها التكنولوجيات الحديثة إلا في جوانب محدودة، و سوف نتعرف على هذه الجرائم أكثر في العناصر التالية.

أولا- جرائم الفساد ذات الطابع الإلكتروني

هذا النوع من جرائم الفساد الإلكتروني عهدناها في ظل النظام التقليدي و المجرمة في قوانين الفساد التقليدية، لكنها تتخذ طابعا آخر باستغلال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات فيها و هو الطابع الإلكتروني الذي منحها

¹ أحمد محمد خليفة، المرجع السابق، ص: 117.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

خصائص و ميزات أخرى تفرقها عن تلك المألوفة في ظل النظام التقليدي، و فيما يلي تفصيل لبعض من هذه الجرائم.

أ- جريمة الرشوة الإلكترونية:

الرشوة لغة هي: "الوصلة إلى الحاجة بالمصانعة"¹ أو "ما يعطى لقاء مصلحة أو ما يعطى لإحقاق باطل أو إبطال حق"²، أما اصطلاحاً فهي " نوع من المتاجرة بأعمال الوظيفة عن طريق إلتماس المنفعة غير المشروعة أو القبول بها عند عرضها بهدف القيام بعمل شرعي من أعمال الوظيفة أو بعمل غير مشروع"³، و هي تقتضي وجود طرفين أو ثلاثة في بعض الحالات بحيث يسمى الموظف العام أو من في حكمه بالمرتشي الذي يطلب أو يقبل أو هو الآخذ للرشوة في كلتا الحالتين، الطرف الثاني هو صاحب المصلحة الذي يعطي من يعينه على الباطل (الموظف) أي مزية و يسمى الراشي، أما الطرف الثالث إن وجد فيسمى الرائش و هو الوسيط بين الراشي و المرتشي.

هذه الجريمة هي من جرائم الفساد التقليدية و التي جرمتها مختلف التشريعات و على رأسها إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد في المواد 15-16، و كذلك التشريع الجزائري في المواد 25، 27، 28 ق.و.ف.م، و قد أخذ المشرع الجزائري على غرار المشرع الفرنسي، الألماني و السوداني و غيرهم في تجريمه للرشوة بنظام ثنائية الرشوة الذي يعني أن جريمة الرشوة تشمل جريمتين إحداهما يرتكبها المرتشي حين يأخذ أو يطلب ثمن العمل الوظيفي أو يقبل الوعد به و هي جريمة سلبية، أما الأخرى فيرتكبها الراشي صاحب المصلحة حين يعطي المقابل للموظف أو يعده به أو يعرضه عليه و تسمى بالرشوة الإيجابية⁴، و هذا النظام له عدة مزايا منها أنه يسمح بالمعاقبة في بعض الحالات التي لا يمكن المعاقبة عليها إذا اعتبرنا الرشوة جريمة واحدة و من هذه الحالات حالة عرض الراشي للرشوة التي يرفضها الموظف العمومي، ففي هذه الحالة لا يمكن ملاحقة الراشي في الشروع إلا إذا إعتد هذا النظام، في مقابل ذلك هنالك تشريعات أخذت بنظام وحدة جريمة الرشوة القاضي بإعتبارها جريمة واحدة لا تتجزأ هي جريمة الموظف العام الذي يتاجر بأعمال وظيفته و هو الفاعل لها، أما الراشي فهو مجرد شريك للموظف في جريمته، و يتطلب هذا الإتجاه وجود إتفاق بين الراشي و المرتشي، و قد أخذ به كل من المشرع اليمني، السعودي، المصري، الكويتي و غيرهم، إلا أن ما يؤخذ على هذا النظام أنه لا يعاقب الموظف الذي يطلب الرشوة عن جريمة تامة إذا رفض طلبه من صاحب المصلحة، كما أنه يمكن صاحب المصلحة من الإفلات من المسؤولية إذا إقتصر نشاطه على عرض الرشوة المرفوضة من الموظف⁵، و تتنوع جريمة الرشوة إلى نوعين هما:

¹ ياسر كمال الدين، جرائم الرشوة و إستغلال النفوذ، طباعة شركة الحلال للطباعة، توزيع منشأة المعارف، جلال جزي و شركاه، الإسكندرية، 2008، ص : 15.

² عبد القوي بن لطف عبد الله علي جميل، المرجع السابق، ص : 30 .

³ نعيم مغيب، تهريب و تبيض الأموال (دراسة في القانون المقارن)، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت- لبنان، 2005، ص : 294 .

⁴ عبد القوي بن لطف الله علي جميل، المرجع السابق، ص : 33 .

⁵ نفس المرجع، ص : 32 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- الرشوة المحلية: هي تلك التي تتم من خلال الدفع للمسؤولين في دولة ما مقابل "خدمة من داخل الدولة أي كلا الطرفين من نفس الدولة".

- الرشوة الدولية: تلك التي تتم في إطار الصفقات التي يدخل فيها أجنبي كطرف، إذ تدفع الرشوة من شركة معينة (عادة من الدول المتقدمة) إلى مسؤول أو مسؤولين حكومية في دولة ما (عادة دولة نامية) لتقوم بشراء معدات ومستلزمات و تجهيزات تحتاج إليها من هذه الشركة دون غيرها، و تحدث هذه الرشوة في المناقصات الدولية لتنفيذ مشروعات ضخمة و إمتيازات التنقيب عن البترول و الغاز و المعادن، .. و نشير إلى أنه و في إطار الرشوة الدولية إنفرد المشرع الجزائري عن التشريعات الأوروبية بتجريمه للرشوة السلبية في المعاملات الدولية بما فيها التجارية، إضافة إلى تجريم الرشوة الإيجابية.

هذه الجريمة لم تكن بمنأى عن استغلال التكنولوجيات الحديثة فيها فقد ظهر نوع جديد لهذه الرشوة يتم عبر وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات يعرف بالرشوة الإلكترونية، و قد أثبت الواقع اليومي إمكانية وقوع الرشوة بكامل أركانها في البيئة الافتراضية، لكن تثار إزاءها عدة إشكاليات أهمها¹:

- إثبات العرض و الطلب الإلكترونيين للرشوة حيث لجريمة الرشوة أكان يجب أن تتحقق و القول بتحقيقها لا يصعب إذا ما تم إثبات وسيلة العرض أو الطلب، إذ أن كشف العرض و الطلب غير واضح من الناحية المادية لأنه ليس على مرأى أو مسمع أحد و إنما يتعامل الموظف مع جهاز معلوماتي قد يكون عن طريق إرسال رسائل نصية بالهاتف أو البريد الإلكتروني.

- إثبات حصول الموظف على المقابل فقد لا يحصل عليه مباشرة فالموظف و العميل قد يلتقون في الشبكة المعلوماتية، و قد يعرض الموظف خدماته لقاء مقابل أو يعرض العميل على الموظف مقابلا لقاء قيامه بخدمة ما له أو لغيره.

و من الأمثلة الواقعية التي تثبت إمكانية وقوع الرشوة الإلكترونية نذكر ما يلي²:

- قيام ثلاث فتيات سعوديات بعرض مبلغ 180 ألف ريال إلكترونيا لمن يساعدهن في الحصول على وظيفة معلمة و ذلك من خلال نشر إعلان في منتدى نسائي مشهور،

- قيام فتاة سعودية بعرض مبلغ 05 آلاف ريال رشوة إلكترونيا لمن يساعدها في الحصول على وساطة للدخول إلى إحدى المشافي لإجراء عملية تجميل،

- قيام شخص بعرض رشوة إلكترونيا بقيمة 10 آلاف ريال مقابل الحصول على وظيفة إدارية في مستشفى.

¹ حنان ربحان مبارك المضحكي، المرجع السابق، ص: 122-123.

² نفس المرجع، ص: 124.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و هناك مثال آخر نذكره في ذات السياق يتعلق بضبط شخص أثناء مسامحته إحدى شركات المياه الغازية طالبا الرشوة حتى لا يقوم بوضع صورة زجاجة مياه غازية تحمل اسم الشركة و بداخلها حشرة على الإنترنت¹.

من الأمثلة السابقة نلاحظ أن جريمة الرشوة بصورتها الإيجابية و السلبية يمكن أن ترتكب إلكترونيا و بتحقيق جميع أركانها و ذلك كالتالي:

1-الركن المفترض: و يقصد به صفة الجاني الذي يكون موظفا عموميا بمفهوم المادة 2 من قانون الوقاية من الفساد و مكافحته أو موظف عمومي أجنبي أو موظف منظمة دولية عمومية²، و في بعض الجرائم إشتراط المشرع إختصاص الموظف مثل جريمة الغدر، الرشوة، منح إمتيازات غير مبررة ...

2-الركن المادي: ذكرنا سابقا أن الركن المادي يقوم على ستة عناصر هي: السلوك الإجرامي، محل السلوك الإجرامي، موضوع السلوك الإجرامي، طريقة أداء السلوك الإجرامي و العلاقة بين الجاني و محل السلوك الإجرامي، و قبل التفصيل في هذه العناصر نشير إلى أن الركن المادي لجريمة الرشوة الإلكترونية قد يتم كليا عبر الوسائل الإلكترونية أو جزء منه يتحقق عبر هذه الوسائل و الجزء الآخر يتحقق في الواقع المادي.

-السلوك الإجرامي: تتمثل صورته في جريمة الرشوة التقليدية بكل أنواعها في: الطلب، العرض، القبول، القبض و محاولة القبض، أما في جريمة الرشوة الإلكترونية نجد يتحقق عن طريق الآتي:

- العرض الإلكتروني للرشوة: العرض هو تعبير عن الإدارة الجادة لصاحب المصلحة أو من يمثله صراحة أو ضمنا بتحقيق منفعة غير مشروعة للموظف العمومي أو لأحد معارفه مقابل العمل المطلوب منه، إلا أنه في جريمة الرشوة الإلكترونية يتم إلكترونيا، و يكون إما من طرف الموظف العمومي أو صاحب المصلحة حيث يتم هذا العرض إما عن طريق رسالة نصية عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو عن طريق موقع إلكتروني كما تبينه الأمثلة الثلاثة الأولى السابقة.

- الطلب الإلكتروني للرشوة: الطلب هو تعبير صريح أو ضمني عن إرادة الموظف مهما كانت الوسيلة المستغلة فيه، يوجه لصاحب المصلحة نحو تمكينه من الحصول على منفعة ما غير مستحقة و غير مبررة لقاء ما يقوم به من عمل أو يمتنع عنه، و في هذه الحالة صاحب المصلحة لا تكون على الأرجح لديه نية في بادئ الأمر بتقديم منفعة للموظف العام و لا يشترط قبوله، و لا يعد الطلب متحققا إلا إذ بلغ علم صاحب المصلحة؛ فبمجرد تحقق الطلب و وصوله إلى علم صاحب المصلحة³ و سواء كان الطلب كتابة أو شفاهة أو بالإشارة تقوم هنا جريمة فساد، و نفس الأمر الذي نجد في حالة العرض الإلكتروني ينطبق على الطلب الإلكتروني للرشوة.

¹ محمد صلاح سالم، المرجع السابق، ص: 178.

² أنظر المادة 02 من القانون 06-01 المؤرخ في 20/02/2006 و المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته، المذكور سابقا.

³ عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص: 150.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

-الوعد الإلكتروني للرشوة: الوعد هو عرض مؤجل التحقيق و التنفيذ و قائم على شرط تحقيق المصلحة، هو الآخر يمكن أن يكون محل استغلال الوسائل التكنولوجية فيه، حيث يمكن لصاحب المصلحة أن يقدم وعدا بالرشوة للموظف بطريقة إلكترونية سواء عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو عن طريق موقع إلكتروني.

-القبول الإلكتروني للرشوة: القبول يعني إقرار الموظف العمومي بالمنفعة المعروضة عليه من طرف شخص آخر (صاحب المصلحة أو من يمثله) لقاء القيام بعمل من أعمال وظيفته أو الإمتناع عنه و رضاه بذلك عن إرادة و دون إكراه أو ضغط، أما القبول الإلكتروني للرشوة فيأخذ نفس معنى القبول العادي يزيد عليه فقط نوع الوسيلة المستعملة في الرد بالقبول التي تكون إلكترونية، و يتحقق القبول الإلكتروني للعرض الإلكتروني للرشوة المتقدم به سواء من طرف الموظف أو صاحب المصلحة بنفس الطريقة التي تم بها العرض الإلكتروني أو بتحقيق محل الرشوة.

-منح الرشوة: المنح هو إعطاء الشيء على سبيل التمليك، و يتم في جريمة الرشوة من طرف صاحب المصلحة بأي وسيلة كانت، و منح الرشوة في الرشوة الإلكترونية قد يتحقق في تقديرنا في حالتين هما:

-حالة منح الرشوة إلكترونيا في حال تعلق محل الرشوة بمال معلوماتي كمعلومات أو بيانات أو ملفات إلكترونية مفيدة للطرف المتلقي للرشوة.

- منح الرشوة بمعنى يفيد استلامها و قبضها فعليا من المعني بها بالطريقة التقليدية في حال كان محل الرشوة ماديا.

-قبض و محاولة قبض الرشوة: القبض عموما هو الإستلام الفعلي و الحيازة للمنفعة أو الفائدة غير المشروعة من طرف الموظف العمومي و يفترض أن تكون الفائدة في هذه الحالة مادية لا معنوية، و تعتبر هذه الصورة من السلوك الإجرامي قاسما مشتركا بين جرمي الرشوة التقليدية و الإلكترونية.

- محل السلوك الإجرامي: قد يكون في حالة الرشوة الإلكترونية إما معلوماتيا أو ماديا لكن السمة التي تميزه هي عدم المشروعية و عدم الاستحقاق. و هو يتمثل في إحدى الصور التالية:

-مزية غير مستحقة: و هي " لغة الفضيلة التي يمتاز بها الشيء على غيره"¹، أما إصطلاحا فهي "المقابل أو الفائدة أو المنفعة التي يحصل عليها الموظف، أيا كان إسمها أو نوعها سواء كانت مادية أو معنوية، صريحة أو مستترة، مشروعة أو غير مشروعة"²، تشمل المزية في معناها:

-الهدية: تعرف لغة بأنها: "ما يقدمه القريب أو الصديق من التحف أو الأظاف"³، أو هي ما يقدم للموظف العام مجاملة له مقابل ما قدمه من خدمة و يكون ذلك على سبيل التمليك.

¹ معجم الوجيز، المرجع السابق، ص : 580 .

² عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص : 97 .

³ معجم الوسيط، المرجع السابق، ص : 979 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- الهبة: في معناها اللغوي: "العطية الخالية من الأعراس و الأغراض"¹.
- العطية.

- المنفعة: هي "كل ما يصدر عن إدارة أو سلطة عامة من آراء أو أوامر أو قرارات أو أحكام في مصلحة صاحب الحاجة"²، و يشترط لتكون محلاً للجريمة الرشوة أن تكون غير مستحقة.
- أجرة: لغة تعني الأجر الذي قصد به عوض العمل و الإنتفاع³.

- **موضوع السلوك الإجرامي:** في الرشوة الإلكترونية كما في الرشوة التقليدية يكون إما:

- عمل من صميم الواجبات الوظيفية: بأدائه كإستخراج وثيقة أو الامتناع عنه كتأخير إصدار قرار إداري، و يعد هذا العمل من صميم الواجبات الوظيفية.

- عقداً: عرفه الدكتور عبد الناصر توفيق العطار بأنه "إرتباط إرادتين أو أكثر على إحداث أثر قانوني فينشأ العقد في القانون بإرتباط إرادتين و لا تكفي الإرادة المنفردة لإنشائه"⁴.

- إتفاقية: حسب المادة 06 من قانون الصفقات العمومية 236/10 المعدل بالمرسوم الرئاسي رقم 247/15 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام فإن الإتفاقية هي: "عقد تبرمه الدولة أو إحدى المؤسسات أو الهيئات الإدارية التابعة لها مع شخص طبيعي أو معنوي من أجل إنجاز أشغال أو خدمات تقل قيمة المبلغ المخصص لها عن مبلغ الصفقة".

- صفقة: عرفتها المادة 02 من المرسوم الرئاسي 247/15 بأنها: "عقود مكتوبة في مفهوم التشريع المعمول به، تبرم بمقابل مع متعاملين إقتصاديين وفق الشروط المنصوص عليها في هذا القانون لتلبية حاجات المصلحة المتعاقدة في مجال الأشغال و اللوازم و الخدمات و الدراسات"⁵.

- ملحق: عرفته المادة 136 من المرسوم الرئاسي 247/15 بأنه: "وثيقة تعاقدية تابعة للصفقة، و يبرم في جميع الحالات، إذا كان هدفه زيادة الخدمات أو تقلييلها و/ أو تعديل بند أو عدة بنود تعاقدية في الصفقة".

- مقاولات: المقولة هي "عقد ملزم للطرفين، يتعهد بمقتضاه أحدهما بأداء عمل كتشييد المباني أو القيام بصنع شيء مقابل أجر معين"، و هي مؤسسات لا تتمتع بالشخصية المعنوية و تخضع لأحكام القانون التجاري⁶.

¹ معجم الوجيز، المرجع السابق، ص : 1059 .

² عبد العالي حاحة ، المرجع السابق، ص : 196.

³ معجم الوجيز، المرجع السابق، ص : 07.

⁴ محمد حسن رفاعي العطار، البيع عبر شبكة الإنترنت: دراسة مقارنة في ضوء قانون التوقيع الإلكتروني رقم (15) لسنة 2004، ط1، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة، مصر، 2007، ص : 14 .

⁵ المرسوم الرئاسي رقم 227/15 المؤرخ في 2015/09/16 و المتضمن تنظيم الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام المذكور سابقاً.

⁶ عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص : 122 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- عقد الإمتياز: هو عقد إداري يقوم بموجبه شخص طبيعي أو معنوي (الملتزم) خلال فترة زمنية معينة باستغلال و إدارة مرفق عام مستخدما عماله و أمواله و على مسؤوليته في إطار النظام القانوني المنظم لسير هذا المرفق و يكون ذلك مقابل رسوم يدفعها المنتفعون من الخدمات"¹، و لإعتباره كأحد صور السلوك الإجرامي يجب أن يكون غير مبرر أي لا يوجد ما يبرره قانونا.

- الغرض من السلوك الإجرامي: قد يكون تحقيق مصلحة شخصية للموظف أو لأحد أفراد عائلته أو قبيلته أو عشيرته أو أصدقائه، أو تحقيق مصلحة للغير الذي قد يكون شخص طبيعي أو معنوي، كما أن المصلحة أو المنفعة المحققة قد تكون مادية أو معنوية، و لا يهم إن سببت ضررا للإدارة أم عادت بالنفع عليها.

- طريقة أداء السلوك الإجرامي: يكون تحقيق السلوك الإجرامي بصفة مباشرة كإستلام الموظف للرشوة مباشرة من صاحب المصلحة، أو بصفة غير مباشرة عن طريق طرف ثالث وسيط بين الموظف و صاحب المصلحة الرئيسي.

- العلاقة بين الجنائي و موضوع السلوك الإجرامي: هذه العلاقة تنقسم إلى نوعين:

- موضوع السلوك الإجرامي له علاقة بالجنائي بسبب الوظيفة.

- موضوع السلوك الإجرامي له علاقة بالجنائي بحكم الوظيفة.

3-الركن المعنوي: جرائم الفساد التقليدية و الإلكترونية هي من الجرائم العمدية لهذا يشترط لقيامها توافر القصر الجنائي العام و الخاص، و عنصر القصد يستخلص من كافة الوقائع و الملابس التي تحيط بالعمل و ترافق تصرفات الجنائي و أفعاله و ذلك كالتالي:

- القصد الجنائي العام المتمثل في عنصرين هما:

-العلم بأركان جريمة الفساد بصفة عامة أي العلم بصفته كموظف عام و بإختصاصه، و العلم كذلك بأن ما يحققه من منفعة أو أي مصلحة شخصية له أو لغيره غير مشروع و أنه كان بسبب منصبه الوظيفي و بحكمه.

-الإرادة: أي إتجاه إرادة الجنائي لإرتكاب الفعل أو السلوك المجرم دون إكراه أو ضغط.

- القصد الجنائي الخاص: المتمثل في تحقيق المصلحة الخاصة غير المشروعة له أو لصاحب المصلحة على حساب المصلحة العامة.

و عليه و مما سبق بيانه نقترح إعادة صياغة النص القانوني كالتالي²:

1- بالنسبة لرشوة الموظف العمومي: يكون النص كالتالي:

" يعاقب بالحبس من إلى ... و بغرامة من... إلى

¹ عمار بوضياف، شرح تنظيم الصفقات العمومية، المرجع السابق، ص : 97 .

² اعتمدنا في صياغة هذه النصوص على نصوص المواد 25 و 40 من القانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته و المذكور سابقا.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- كل من وعد موظفا عموميا بمزية غير مستحقة أو عرضها عليه أو منحه إياها سواء كان ذلك باستعمال الشبكة المعلوماتية أو إحدى وسائل تقنية المعلومات أو أي وسيلة كانت، بشكل مباشر أو غير مباشر، لصالح الموظف نفسه أو لصالح شخص أو كيان آخر لكي يقوم بأداء عمل أو الإمتناع عن أداء عمل من واجباته،
- كل موظف عمومي يستعمل الشبكة المعلوماتية أو إحدى وسائل تقنية المعلومات أو أي وسيلة كانت لطلب أو قبول، بشكل مباشر أو غير مباشر مزية غير مستحقة، سواء لنفسه أو لصالح شخص أو كيان آخر لأداء عمل أو الإمتناع عن أداء عمل من واجباته".

2- بالنسبة للرشوة في القطاع الخاص :

" يعاقب بالحبس من إلى ... و بغرامة من... إلى :

- كل شخص وعد أو عرض أو منح باستعمال الشبكة المعلوماتية أو إحدى وسائل تقنية المعلومات أو أي وسيلة كانت، بشكل مباشر أو غير مباشر مزية غير مستحقة، على أي شخص يدير كيانا تابعا للقطاع الخاص، أو يعمل لديه بأية صفة كانت سواء لصالح الشخص نفسه أو لصالح شخص آخر، لكي يقوم بأداء عمل أو الإمتناع عن أداء عمل ما، مما يشكل إخلالا بواجباته،

- كل شخص يدير كيانا تابعا للقطاع الخاص، أو يعمل لديه بأية صفة، يطلب أو يقبل و باستعمال الشبكة المعلوماتية أو إحدى وسائل تقنية المعلومات أو أي وسيلة كانت، بشكل مباشر أو غير مباشر مزية غير مستحقة، سواء لنفسه أو لصالح شخص أو كيان آخر، لكي يقوم بأداء عمل أو الإمتناع عن أداء عمل ما، مما يشكل إخلالا بواجباته".

ب- جريمة الإختلاس الإلكتروني:

جرمها كل من المادة 17 إ.أ.م.م.ف، المادة 04 من إ.ع.م.ف و المادة 29 ق.و.ق.م.م.م، و قد عرفها الدكتور سليمان بارش بأنها: "إستيلاء الموظف بدون وجه حق على أموال عامة أو خاصة وجدت في عهده بسبب أو بحكم وظيفته"¹، و هنا حيازة المال من طرف الموظف هي حيازة مؤقتة لحساب الغير و يقوم إثر تصرفه الإجرامي بنقلها إلى حيازة دائمة لحسابه عن طريق التبيد، الإختلاس، الإلتلاف و الإحتجاز دون وجه حق و هاتين الصورتين إنفرد بهما المشرع الجزائري و أضافت إتفاقية الأمم المتحدة صورة أخرى هي صورة التسريب إلى أي شخص آخر لما وضع تحت يده أو عهد به إليه، كما نلاحظ أن الإتفاقية أضفت عنصر العمد على كل الأفعال السابقة الذكر في حين أن المشرع الجزائري عدل عن هذا في تعديل 2011 حيث حصر عنصر العمد في صورة التبيد فقط دون باقي الصور، كما أن الإتفاقية العربية جرمت إضافة إلى الصور السابقة كل ما يسهل الفعل الإجرامي.

¹ عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص : 168 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

5 فقد عاجلت الدخول غير المشروع إلى نطاق معالجة آلية للمعلومات و البيانات و إلغاء بثها أو تعطيلها، كما جرمته المادة 387 من قانون العقوبات الكندي بمعالجتها لكافة أشكال الإئتلاف المعنوي من خلال تجريم كافة أشكال الإعاقة و التعطيل غير المشروع لنظم المعلومات و تعديل محتويات البرامج، إضافة إلى المادة 08 من إتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلومات¹؛ و نوه في إطار تجريم هذا الفعل إلى أنه يكون الظرف المشدد بحيث ينقل وصف الجريمة من جنحة إلى جناية إذا نتج عن الفعل تعطيل مرفق عام أو أعمال ذات مصلحة عامة أو هدد أمن حياة أو صحة المواطن².

يقع الإئتلاف المعلوماتي بالإعتداء على الوظائف الطبيعية للحاسب الآلي، و ذلك بالإعتداء على البرامج و البيانات المخزنة و المتبادلة بين الحواسيب و شبكاته، و يكون ذلك بطريق التلاعب بالبيانات سواء بإدخال معلومات مصطنعة أو بإئتلاف المعلومات المخزنة بالحواسيب و المتبادلة عبر الشبكة العالمية لمحوها أو تعديلها أو تغيير نتائجها أو بطريق التشويش على النظام المعلوماتي بما يؤدي إلى إعاقة سير النظام الآلي بصوره المختلفة.

من أمثلة الإئتلاف المعلوماتي قيام محاسب خبير في نظم المعلومات بوضع قبلة زمنية في شبكة المعلومات الخاصة بالمنشأة التي كان يعمل بها و ذلك بدافع الإنتقام منها لفصله منها، حيث إن فجرت بعد مضي 06 أشهر من رحيله و ترتب عن ذلك إئتلاف البيانات المتعلقة بها³، و في مثال آخر متعلق بزراع قبلة منطقية أين تعمل عند إضافة سجل موظف بحيث تنفجر لينمو عدد سجلات الموظفين الموجودة أصلا في المنشأة، ففي الولايات المتحدة الأمريكية قام أحد العاملين بإدارة المياه و الطاقة بوضع قبلة منطقية في نظام الحاسب الخاص بمذهبالإدارة مما أدى إلى تخريب النظام عدة مرات⁴.

و يتسم الإئتلاف المعلوماتي بعدة خصائص منها⁵:

- أنه سلوك معنوي،
- أنه يعتمد على تقنيات الحاسب الآلي و نظم المعلومات و تقنيات الإتصال المعلوماتي،
- أنه سلوك هادئ و بسيط و سريع،
- لا يكلف الفاعل أدنى جهد أو وقت.

و هناك عدة صور للإئتلاف المعلوماتي تتباين تبعا لمعيار التصنيف إذ تتمثل فيما يلي:

- **تبعا لمحل الإئتلاف المعلوماتي:** حسب هذا المعيار يتنوع الإئتلاف المعلوماتي إلى:

¹ أسامة أحمد مناعسة، جلال محمد الزغي، جرائم نظم المعلومات الإلكترونية(دراسة مقارنة)، طر، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2014، ص ص: 132، 135.

² حنان ربحان المضحكي، المرجع السابق، ص: 126.

³ محمد أمين الشوابكة، المرجع السابق، ص: 241.

⁴ نبيل صقر، المرجع السابق، ص: 155.

⁵ أسامة أحمد مناعسة، جلال محمد الزغي، المرجع السابق، 2014، ص ص: 122-123.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

-الإتلاف المعلوماتي المنصب على الأدوات المادية المعلوماتية: من أجهزة حاسوب و ملحقاته و هذا النوع من الإتلاف نرى بأنه يدخل ضمن الإتلاف المادي للممتلكات العمومية و الذي درسناه بصدد دراستنا لجريمة اختلاس الممتلكات في شكلها التقليدي لذلك لا يكون ضمن الصورة الإلكترونية للإختلاس¹.

-الإتلاف المعلوماتي المنصب على المعلومات و البيانات و البرامج المعلوماتية: حيث يكون المال المعلوماتي محل الإتلاف مخزنا على دعائم أو أقراص أو أي وسيلة لحفظ ومعالجة المعلومات و البيانات إلكترونيا، و في هذه الحالة يكون الإتلاف غير مباشر بكسر الدعامة أو حرقها أو تشويبهها، كما قد يكون المال المعلوماتي محل الإتلاف مخزنا على نظام معلوماتي ما سواء أكان موجودا ضمن أدوات تخزين الحاسب الآلي أم كان موجودا على شبكة الإنترنت، و في هذه الحالة يكون الإتلاف مباشرا أو غير مباشر عبر الولوج غير المشروع إلى نظم المعلومات و إتلافها².

- **تبعاً لطريقة الإتلاف المعلوماتي:** كذلك نميز في هذه الحالة بين نوعين من الإتلاف المعلوماتي هما³:

-الإتلاف المعلوماتي المباشر: و صورته أن يتوصل الفاعل بصورة مشروعة أو غير مشروعة، و بأية طريقة كانت، إلى جهاز الحاسب الآلي ذاته أو إحدى المدخلات أو النهايات الطرفية لنظام معلوماتي ما، بصورة مباشرة بوضوله إلى لوحة المفاتيح مثلا، أو بوضوله إلى أحد منافذ الدخول و بوابات العبور للنظام، و مثاله قيام موظف بشركة ما بإتلاف معلومات أو بيانات مخزنة على النظام بصورة كلية أو جزئية و يلحق الضرر بها عن طريق إدخال رمز أو أمر معين أو برنامج معين.

-الإتلاف المعلوماتي غير المباشر: و صورته الوصول إلى نظام الحاسب الآلي أو نظم المعلومات عبر نافذة غير مباشرة، فالجاني لا يصل إلى لوحة المفاتيح الخاصة بالنظام مباشرة وإنما يستغل وجود اتصال به لأية غاية، أو يستعين بأحد نظم أو برامج الإختراق المعلوماتي فيقتحم حواجز الحماية الخاصة بشبكات الإتصال المرتبطة بها، و يدخل إلى النظام و يقوم بإتلاف المعلومات و البيانات المخزنة.

هذا و تختلف أضرار الإتلاف المعلوماتي بين التأثير على المعلومات و البيانات من خلال تدميرها كلياً أو جزئياً أو حجبتها أو تعديلها و إظهارها بصورة غير حقيقية، و بين التأثير على نظم المعلومات من خلال منع تشغيلها استفادة صاحبها منها، تبطلتها أو تدميرها⁴.

كما يتم الإتلاف المعلوماتي بعدة طرق أو أفعال نوجزها في الآتي:

¹ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 139.

² أسامة أحمد مناعسة، جلال محمد الزغي، المرجع السابق، ص: 126.

³ نفس المرجع، ص: 122-124-125.

⁴ أسامة أحمد مناعسة، جلال محمد الزغي، المرجع السابق، ص: 129.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- **التعطيل المعلوماتي:** و يقصد بالتعطيل بمفهومه اللغوي توقف الشيء عن القيام بوظيفته فترة مؤقتة¹، أما بمفهومه التقني فهو " فعل يتسبب في تباطؤ أو إرباك عمل نظم المعالجة، و من ثمة ينتج عن ذلك تغيير في حالة عمل النظام"²، و بالتالي التعطيل المعلوماتي هو عبارة عن نشاط معنوي غير مشروع يؤدي إلى الإضرار بالمعلومات و البيانات و البرامج بشكل يوقف منفعتها لفترة معينة، و من وسائل التعطيل المعلوماتي: برامج الفيروسات، ديدان الحاسوب، القنابل الموقوتة أو المنطقية أو الزمنية، و هي تستعمل للإنتقام أو الإبتزاز لمؤسسة معينة و عادة ما يستخدمها الموظفون، هذه الجريمة قد تمس أموالا خاصة مملوكة للأفراد أو لجهات أو مؤسسات خاصة أو جهات تابعة للدولة، كإرسال فيروسات إلى نظام تعتمد عليه الوزارات الرسمية في إتمام معاملات المراجعين أو تخزين المعلومات أو إرسال فيروسات لتعطيل برامج المؤسسات الخاصة التي ترتبط بالبورصة مما يؤدي إلى خسارتها للملايين جراء ذلك، أو إرسال فيروسات إلى شبكة الإتصالات في تضرر قطاع الإتصالات³.

- **التخريب المعلوماتي:** يقصد بالتخريب بمفهومه اللغوي توقف الشيء تماما عن أن يؤدي منفعته حتى و لو لمتفن مادته، سواء كان هذا التوقف كلياً أو جزئياً⁴، أما بمفهومه التقني فهو "نشاط يصدر من الجاني أو أوامر يصدرها الجاني للجهاز المعلوماتي أو برامج خاصة يستخدمها الجاني بغرض إحداث ضرر بالجهاز المعلوماتي على نحو يوقفه عن العمل أو أداء منفعته بشكل كلي أو جزئي و يكون الضرر الناجم غير قابل للإصلاح أما إذا كان قابلاً للإصلاح فإننا نكون أمام جريمة التعطيل المعلوماتي"⁵؛ إذن التخريب المعلوماتي هو نشاط معنوي غير مشروع يؤدي إلى الإضرار بالمعلومات و البيانات و البرامج بشكل يمنع الإستفادة منها كلياً أو جزئياً، و يتميز التخريب المعلوماتي عن التعطيل المعلوماتي رغم اشتراكهما في كونهما نشاط معنوي غير مشروع يؤدي إلى الإضرار بالمعلومات و البيانات و البرامج إلا أنهما يختلفان من حيث إمكانية إصلاح الضرر الذي نلجده يتحقق في التعطيل المعلوماتي أين يمكن جبر الضرر الناتج و هذا بخلاف التخريب المعلوماتي، كما يختلفان من حيث ديمومة الضرر إذ يكون الضرر مؤقتاً في التعطيل المعلوماتي بمعنى أن وقف الإستفادة من المعلومات و البيانات و البرامج لفترة مؤقتة، في حين في التخريب المعلوماتي يكون الضرر مستمراً و نهائياً بشكل يمنع الإستفادة من المعلومات و البيانات و البرامج نهائياً.

- **الحذف أو المحو:** أي إزالة جزء من المعطيات المسجلة على دعامة أو الموجودة داخل النظام، أو تحطيم تلك الدعامة، أو نقل و تخزين جزء من المعطيات إلى المنطقة الخاصة بالذاكرة⁶، و هنا المحو يكون عشوائياً و ليس منصبا

¹ محمد أمين الشوابكة، المرجع السابق، ص: 220.

² حنان ربحان المضحكي، المرجع السابق، ص: 126-127. نقلا عن أحمد حسام طه تمام، الجرائم الناشئة عن استخدام الحاسب الآلي و شبكة الإنترنت (دراسة مقارنة)، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص: 351.

³ نفس المرجع، ص: 130.

⁴ محمد أمين الشوابكة، المرجع السابق، ص: 219.

⁵ حنان ربحان المضحكي، المرجع السابق، ص: 127-128.

⁶ سومية عكور، مداخلة بعنوان: الجرائم المعلوماتية و طرق مواجهتها: قراءة في المشهد القانوني و الأمني، المنقلى العلمي حول " الجرائم المستحدثة في ظل المتغيرات التحولات الإقليمية و الدولية"، كلية العلوم الإستراتيجية، جامعة الأردن، الأردن، يومي 02-04/09/2014، ص: 12.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

على معلومات محددة و منتقاة سلفاً، و هذا ما يميز الإتلاف المعلوماتي عن جريمة التزوير المعلوماتي، و من أمثلة محو البيانات قيام محاسب بمحو بيانات و معلومات معالجة آلياً في برنامج محاسبي تخص إحدى الشركات¹.

- **التدمير:** عن طريق الكسر أو التخطيم بالنسبة للمعلومات و البيانات المخزنة و المسجلة على الدعامات و الأقراص، أو عن طريق الفيروسات و الديدان و القنبلة المعلوماتية بالنسبة للمعلومات و البيانات المخزنة داخل النظام المعلوماتي و البرامج المعلوماتية.

- **التشويه:** الذي يطال المعلومات و البيانات أو البرامج عن طريق تعديل البيانات أو تعديل طرق معالجتها أو وسائل إنتقالها².

- تمييز الإتلاف المعلوماتي عن الجرائم المشابهة:

يشارك السلوك الإجرامي المتعلق بالإتلاف المعلوماتي مع كل من جريمة التزوير المعلوماتي* و النصب و الإحتيال المعلوماتي** في بعض الوسائل المستخدمة كالمحو، أما الاختلاف فيكمن في تكييف فعل محو و إتلاف البيانات و الأموال اللامادية جنائياً و الذي يعتمد فيه على الغاية التي تهدف إلى تحقيقها المجرم، فقد يكتف محو البيانات على أنها جريمة إتلاف معلوماتي إذا كان هدف الجاني من إتلاف المعلومات أو البرامج محل الجريمة هو الإضرار بالغير أي أن إرادته لا تتجه لارتكاب جريمة أخرى و مثالها قيام موظف بتعديل معطيات سبق و أن سجلها بشكل نهائي على نظام آلي للمحاسبة التي كان يقوم بالإشراف عليها أو إلغاؤه عمداً لهذه المعطيات، كما قد يكتف محو البيانات على أنها جريمة تزوير معلوماتي، و قد تكييف على أنها جريمة نصب و إحتيال معلوماتي كقيام محاسب بمحو بيانات و معلومات معالجة آلياً تخص إحدى الشركات³.

- الإختلاس الإلكتروني:

الإختلاس هو نقل المال المعهود به للموظف العام بحكم وظيفته أو بسببها من حيازة عامة إلى حيازة خاصة على سبيل التملك دون وجه حق، أو هو استيلاء الموظف دون وجه حق على أموال عامة أو خاصة وجدت في عهده بسبب أو بحكم وظيفته، و هذا التعريف نجده لم يحدد طبيعة الأموال هل هي أموال مادية أم معنوية، و إن كانت الأموال المادية لا تثير أي إشكال في مدى إنطباق فعل الإختلاس عليها، و إنما الإشكال يثور بالنسبة للأموال المعنوية و بخاصة بالنسبة للمكونات المعنوية للجهاز المعلوماتي من معلومات، بيانات و برامج، بحيث يثور

¹ محمد أمين الشوابكة، المرجع السابق، ص: 230.

² نبيل صقر، المرجع السابق، ص: 138.

* التزوير المعلوماتي هو: الفعل الذي يقوم من خلاله الشخص الذي يدخل إلى نظام معلوماتي، بتغيير أو محو معطيات تكون مجمعة، معالجة أو مرسله بواسطة نظام معلوماتي أو لقيام و بأي وسيلة تكنولوجية، بتغيير الإستعمال الممكن للمعطيات في النظام المذكور، و ذلك بهدف تغيير المدى القانوني لتلك المعطيات. لمزيد من التفصيل أنظر سومية عكور، المرجع السابق، ص: 14-15.

** يتحقق النصب و الإحتيال المعلوماتي باستخدام وسائل معلوماتية للتوصل للبيانات و المعلومات المالية أو المتصلة بحقوق مالية، فيقوم المجرم المعلوماتي باستخدام وسائل احتيالية تمهيداً للعبث في البيانات و البرامج أو الأنظمة بغرض جني مكاسب مالية. لمزيد من التفصيل أنظر حنان ربحان المضحكي، المرجع السابق، ص: 311.

³ نبيل صقر، نفس المرجع، ص: 139-140.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

إشكال حول مدى إمكانية إنطباق فعل الإختلاس على المكونات المعنوية للجهاز المعلوماتي، و في هذا السياق ظهر جانب من الفقه يرى بأن مفهوم الإختلاس لا يعبر عنه فعل أخذ الشيء أو نزع أو نقله (الحركة المادية للشيء)، وإنما الحيازة المقصودة في فعل الإختلاس هي الحالة الواقعية التي تخول الشخص سلطة استعمال الشيء أو إتلافه أو التصرف فيه، و يتحقق بسلب الحيازة المادية و المعنوية بدون رضا الحائز أو مالك الشيء، لذلك أتجه جانب من الفقه الفرنسي للقول بأن طبيعة الشيء أو كيفية و الإستفادة منه و أسلوب استخدامه هي العوامل المحددة للنشاط الذي يتحقق به مفهوم الإختلاس بنقل حيازة الشيء من مالكه إلى الجاني، فلا عبرة بالحركة المادية التي تحقق فعل الإختلاس و إنما العبرة بالحركة المعنوية إذ أن حصول الجاني على المكونات المعنوية للجهاز المعلوماتي لا يقوم بفعله هذا بنقل حيازتها حقيقة من المالك الأصلي و إنما تبقى المكونات المعنوية بحيازة صاحبها أو مستغلها و بالتالي لم تعد هناك حاجة لنقل المال من حيازة صاحبه لحيازة الجاني، و بهذا يمكن القول بإمكانية إنطباق فعل الإختلاس على المكونات المعنوية للجهاز المعلوماتي¹، إذن الإختلاس الإلكتروني هو استيلاء الموظف دون وجه حق على أموال معنوية معلومانية عامة أو خاصة مخزنة في الجهاز المعلوماتي أو مسجلة على دعائم مادية تكون في عهدة الموظف بسبب أو بحكم وظيفته.

من أمثله قيام أحد المسؤولين عن القسم المعلوماتي بإحدى الشركات الفرنسية بإعادة ملفات المستخدمين السابقين و الذين لهم حقوق مالية، و قام بتحويلها إلى حسابه و حسابات أخرى تم فتحها خصيصا لهذا الغرض حيث تم اختلاس أكثر من مليوني فرنك فرنسي².

هناك عدة طرق لاختلاس الأموال المعنوية منها:

- اختلاس الأموال بمداورات معلومية: من خلال إدخال معلومات أو تعديل معلومات أو تعطيلها أو إنشاء نظام معلوماتي جديد بحيث يتم إدخال معلومات وهمية في شبكة الحاسوب و إنتقالها تبعا لذلك إلى شبكة الإنترنت باستعمال اسم كاذب أو صفة غير صحيحة و الحصول على الأموال، و من أمثلتها: قيام محتالون كشفت عنهم وحدة الجرائم الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية بإنشاء تأمينات بنكية مزيفة داخل أوروبا في أكثر من 29 موقعا إلكترونيا، بحيث تظهر ملفات مزيفة بلغت إجمالي 3.9 مليون دولار أمريكي و كأتمها تدار بواسطة بنوك أوروبية نظيفة، و قد لوحظ أن مئات الآلاف من الدولارات دفعت لهذه التأمينات المزيفة و أن هذه المواقع وهمية و قد استقبلت من 50 مليون إلى 400 مليون دولار³.

- اختلاس الأموال عن طريق التحويل الإلكتروني غير المشروع للأموال: يستغل المجرم المعلوماتي في جريمة الإختلاس الإلكتروني البيئة الإلكترونية للحصول على أموال طائلة يحولها من الحسابات الإلكترونية للأشخاص الطبيعية

¹ حنان ربحان المضحكي، المرجع السابق، ص: 157، 159، 160.

² نبيل صقر، نفس المرجع، ص: 141.

³ محمد أمين الشوابكة، المرجع السابق، ص: 184.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أو الإعتبارية إلى حسابه دون أن يشعر هؤلاء بهذه العملية و ذلك من خلال التلاعب بالبيانات المخزنة في الأجهزة المعلوماتية¹، إذ أن الحصول على المعلومات و البيانات المتعلقة بالمستخدمين قد يتم من قبل العاملين على إدخال البيانات في ذاكرة الحاسوب و هذا هو الفعل الذي يشكل جريمة فساد محل الدراسة أو من قبل المتواجدين على الشبكة أثناء عملية تبادل البيانات و ذلك بفعل الإلتقاط أو بالتحايل² و هذه تتعلق بجريمة أخرى لا تدخل في إطار دراستنا هذه، و من أمثلة التحويل الإلكتروني غير المشروع للأموال قيام مستشار لدى إحدى البنوك الفرنسية الكبرى- كان يحظى بثقة مطلقة من جانب إدارة البنك- بنقل 10 مليون دولار إلى حساب بنكي فتح باسمه في سويسرا حيث تمكن بفضل قدراته في مجال المعالجة الآلية للمعلومات و تألفه مع النظام المعلوماتي من الحصول على المفتاح الثالث للتحويلات الإلكترونية للنقود من بنك إلى آخر إلى جانب المفتاحين الآخرين اللذين حصل عليهما بفضل اختصاصه³.

كما يتم التحويل غير المشروع للأموال من قبل العاملين بعدة طرق أهمها⁴:

- طريقة Perru Que: التي تتم عن طريق استقطاع بعض السنتيمات من الإيداعات الدورية،
- طريقة Salami: و التي تعتمد على استقطاع مبالغ مالية صغيرة من حسابات مالية ضخمة و تحويها آليا عبر الفضاء الإلكتروني إلى حساب الجاني ليستخدمها فيما بعد، و مثالها قيام مبرمج في أحد البنوك كان منوط به إعداد البرامج المتعلقة بإعادة المال الزائد من مالكي بطاقات الفيزا باستخدام طريقة سلامي حيث قام باستقطاع 25 سنتا من حاملي بطاقة الفيزا و بطريقة عشوائية و إدخالها في حساب الفيزا الخاص به.
- طريقة التواطؤ: و مثالها حصول مراقب يعمل في إحدى الشركات الأوروبية على كلمات المرور الخاصة بالغير و إعطائها لعامل آخر ليقوم بدوره بتحويل أكثر من 50 مليون دولار إلى حسابه الخاص في إحدى البنوك بمدينة لوزان.

- اختلاس بيانات الحساب أو الإدارة: و ذلك عن طريق إعادة نسخ المعطيات عن بعد أو نقل البيانات إلكترونيا بإتباع أسلوب التجسس الإلكتروني عن طريق بث برامج خاصة بالتقاط البيانات المتبادلة عبر شبكة الإنترنت⁵.

- اختلاس الأموال عن طريق التعديل أو التغيير في البيانات: أي تغيير المعطيات الموجودة داخل النظام و استبدالها بأخرى أو التلاعب بها، و يتحقق فعل التعديل عن طريق برامج مساعدة تتلاعب بالمعلومات سواء بمحوها كليا

¹ حنان ربحان المضحكي، المرجع السابق، ص: 163-164.

² محمد أمين الشوابكة، المرجع السابق، ص: 178.

³ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 123.

⁴ محمد أمين الشوابكة، نفس المرجع، ص: 179.

⁵ نبيل صقر، نفس المرجع، ص: 146.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أو جزئياً أم بتعديلها، و مثال هذه البرامج القنبلة المعلوماتية، برنامج المحاة، برامج الفيروسات بصفة عامة¹، كما يتم التلاعب بإحدى الصور الثلاث التالي²:

- التلاعب عند إدخال البيانات لأول مرة في الجهاز المعلوماتي على خلاف حقيقتها،
- التلاعب بالبيانات قبل إخراجها على دعامات مادية أو على الأوراق،
- التلاعب في برنامج معين ليعطي نتائج مغلوطة عند تحليل البيانات و المعلومات المدخلة إليه، و من أمثلتها قيام المبرمج بإدخال فجوات في برنامج الحاسب الآلي حتى يتمكن من تنفيذ التعديلات الضرورية بإدخال كودات إضافية أو إحداث مخارج وسطية، و إذا كان يفترض في المبرمج نزع هذه الفجوات عند الإنتهاء من البرمجة، إلا أن المبرمج سيء النية يتغاضى عن ذلك لممارسة أفعال غير مشروعة و استغلال البرنامج المعيب من الناحية الفنية³.

و ننوه في الأخير إلى أن الإختلاس المعلوماتي يختلف عن التزوير المعلوماتي رغم اشتراكهما في عنصر التلاعب بالبيانات و تعديلها، و مكن الإختلاف يقع في تكييفها الجنائي الذي يعتمد فيه على الغاية التي هدف إلى تحقيقها المحرم، فقد تكييف الطلبات المزورة التي تحدث عن طريق الشركات في طلب البضائع بالتلاعب مع الشركات بتعديل المعلومات على أنها اختلاس أموال⁴، و قد تكييف على أنها تزوير معلوماتي.

- التبيد الإلكتروني:

لقد عرف التبيد بشكله التقليدي حسب د. عبد الله سليمان بأنه: "التصرف بالمال على نحو كلي أو جزئي بإنفاقه أو إفنائه"⁵، أو هو التصرف بالمال على نحو كلي أو جزئي بإنفاقه أو إفنائه، لكن الإشكال المطروح هنا مدى إمكانية إنطباق فعل التبيد على المكونات المعنوية للجهاز المعلوماتي، فمن مثال واقعي يتعلق بقيام موظف بإحدى الشركات الفرنسية بتبيد بعض حسابات العملاء باستخدام شفرة الدخول المسلمة له بحكم عمله، و قيام موظف آخر بشركة إعلانات بتسليم إعلانات الشركة لشركة منافسة لنسخها و إعادتها⁶، ففي هذين المثالين يظهر جليا إمكانية تصرف الموظف في المال المعلوماتي المعهود إليه بحكم وظيفته أو بسببها دون وجه حق لكن ليس بإنفاقه و لكن بإفناء منفعتة لا بإفناء مادته ففي مثال تسليم الإعلانات نجد أن الموظف قام بتبيدها من خلال إفناء منفعتها بعدم تمكن الشركة من المنافسة بما فقد استغلته شركة أخرى منافسة و الإفناء في هذه الحالة معنوي و ليس مادي. كما يمكن للموظف توزيع الأموال على مؤسسات افتراضية وهمية.

¹ سومية عكور، المرجع السابق، ص: 12.

² حنان ربحان المضحكي، المرجع السابق، ص: 215.

³ محمد أمين الشوابكة، المرجع السابق، ص: 230.

⁴ نبيل صقر، المرجع السابق، ص: 140.

⁵ نفس المرجع، ص: 173.

⁶ أسامة أحمد مناعسة، جلال محمد الزغي، نفس المرجع، ص: 114.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- الإستعمال غير المشروع للمال المعلوماتي:

الإستعمال غير المشروع هو إستغلال لممتلكات المؤسسة العمومية لغير الغرض الذي خصصت له من أجل قضاء مصالح خاصة كإستعمال أجهزة الحاسب و ملحقاته في طبع بحوث و مذكرات مثلا له و لأصدقائه أو أبنائه. جريمة الإستعمال غير المشروع للممتلكات جريمة أغفلتها كل من إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد و إتفاقية الإتحاد الإفريقي لمنع الفساد و مكافحته و قد نص عليها المشرع الجزائري ضمن المادة 29 من ق.و.ف.م.م.م جنبا إلى جنب مع جريمة الإختلاس و ذلك يعزى إلى إشتراكهما في معظم الأركان المكونة لهما، إلا أن الإختلاف بين الجريمتين يكمن في كون الممتلكات محل جريمة الإستعمال غير المشروع عقار مثل كراء المسكن الوظيفي لأحد الأشخاص و الإستفادة من ثمن الإيجار أو منقولا كإستعمال سيارة المؤسسة في سفر أو نقل المواد،.... و في جريمة الإختلاس يشترط أن يكون محلها منقولا، كما أنه في جريمة الإستعمال غير المشروع لا يكون هناك نقل للحيازة بل تبقى الحيازة للغير مع الإستعمال و الإنتفاع دون وجه حق.

و فيما يتعلق بمدى إمكانية ارتكاب مثل هذه الجريمة إلكترونيا فإننا نرى بإمكانية ذلك إذا ما تعلق الأمر بممتلكات معلوماتية مخزنة في منظومة معلوماتية، حيث تعد البيئة الإلكترونية مسرحا للإستعمال غير المشروع للبيانات و المعلومات و البرامج المعلوماتية سواء من الموظف العمومي أو من أي شخص آخر، و من أمثله استعمال البيانات الإسمية التي يحصل عليها الموظف بحكم وظيفته مثلا في ابتزاز المعني أو استخدام ملفات موظفين متقاعدين في الإستفادة من الرواتب التي تصرف لهم على أساس أنهم لا يزالون يمارسون وظائفهم.

- الإحتجاز الإلكتروني دون وجه حق:

لغة يقال حجز الشيء أي حازه و منعه من غيره، و حجز القاضي المال أي منعه صاحبه من التصرف فيه حتى يؤدي ما عليه¹، إذن الإحتجاز يعني منع المال محل الجريمة من صاحبه، فهنا الموظف لا يتصرف في المال محل الجريمة و لا يملكه و يستغله و إنما يحتجزه دون وجه حق بشكل يؤدي إلى تعطيل المصلحة التي أعد المال لخدمتها، و يكون المال بحوزة الموظف على سبيل الوديعة أو بحكم وظيفته، و مثاله موظف أمين مخزن مثلا أودعت لديه معدات و تجهيزات لفترة محددة لكنه بعد مرور هذه الفترة امتنع عن تسليمها دون مبرر قانوني مما عطل سير العمل بالمرفق العام أو المصلحة التي تحتاج هذه المعدات، و يشترط في فعل الإحتجاز حتى يكون محل تجريم أن يكون عمدا و ليس نتيجة خطأ أو إهمال من الموظف، أن يكون دون وجه حق أي ليس هناك ما يبرره قانونا.

أما الإحتجاز الإلكتروني فهو ينصب على مال معلوماتي معنوي يتعلق ببيانات أو معلومات أو برامج أو غيرها، و تنطبق عليه نفس الأحكام المذكورة أعلاه.

¹ معجم الوجيز، المرجع السابق، ص: 136.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

2- محل السلوك الإجرامي: يكون في حالة الإختلاس الإلكتروني معلوماتيا لأن المال المادي نرى بأنه يدخل ضمن جريمة الإختلاس التقليدية، لكن السمة التي تميز محل السلوك الإجرامي هي عدم المشروعية و عدم الاستحقاق، و هو يتمثل في إحدى الصور التالية:

- الممتلكات: عرفتها المادة 02/و من القانون 06-01 المعدل و المتمم بأنها "الموجودات بكل أنواعها سواء كانت مادية أو غير مادية، منقولة أو غير منقولة، ملموسة أو غير ملموسة، و المستندات أو السندات القانونية التي تنسب ملكية تلك الموجودات أو وجود الحقوق المتصلة بها"، هذا بصفة عامة لكن في جريمة الإختلاس الإلكتروني نكون أمام ممتلكات تحمل صفة الإلكترونية أي أنها معنوية و غير ملموسة و مثالها سندات الملكية الإلكترونية.

- أموالا: و المال المقصود في جريمة الإختلاس المعلوماتي هو المال المعلوماتي و ليس المال المتعلق بالوسائل التكنولوجية المادية.

- أوراق مالية عمومية أو خاصة ذات طابع إلكتروني: و المتمثلة في الأسهم و السندات بمختلف أنواعها و الأوراق التجارية عموما و هي السفتجة، السند لأمر، الشك، سند النقل، عقد تحويل الفاتورة، و قد عرفتها المادة 715 مكرر 30 من القانون التجاري بأنها: "سندات قابلة للتداول تصدرها شركات مساهمة و تكون مسعرة في البورصة أو يمكن أن تسعر، و تمنح حقوقا متماثلة حسب الصنف و تسمح بالدخول بصورة مباشرة أو غير مباشرة في حصة معينة من رأس مال الشركة أو حق مديونية عام على أموالها"¹.

- أشياء أخرى ذات قيمة أي كل مال معلوماتي ذو قيمة اقتصادية.

3- الغرض من السلوك الإجرامي: قد يكون تحقيق مصلحة شخصية للموظف أو لأحد أفراد عائلته أو قبيلته أو عشيرته أو أصدقائه، أو تحقيق مصلحة للغير الذي قد يكون شخص طبيعي أو معنوي.

4- العلاقة بين الجاني و موضوع السلوك الإجرامي: هذه العلاقة تنقسم إلى نوعين:

- محل الجريمة له علاقة بالجاني بسبب الوظيفة، و مثاله مأمور الضبط القضائي توضع بحوزته أموال معثور عليها لحين ظهور صاحبها أو لحين البت فيها من قبل الجهة القضائية المختصة.

- محل الجريمة له علاقة بالجاني بحكم الوظيفة بمعنى مأمور الضبط القضائي مسؤول عن مستودع أجهزة أو معدات مرصودة لغاية العمل بها فهذه الممتلكات هي بعهدته بحكم وظيفته.

و من خلال ما سبق ذكره و اعتمادا على نص المادة 29 من القانون رقم 06-01 نقترح النص التالي:
"يعاقب بالحبس من إلى ... و بغرامة من... إلى... كل موظف عمومي استعمل الشبكة المعلوماتية أو إحدى وسائل تقنية المعلومات أو أي وسيلة كانت، في اختلاس أو إتلاف أو تبديد أو إحتجاز عمدا، و بدون وجه حق

¹ أنظر المواد 389 و ما بعدها و المواد 715 مكرر 30 و ما بعدها من الأمر 59/75 المؤرخ في 26/09/1975 المتضمن القانون التجاري المعدل و المتمم .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أو يستعمل على نحو غير مشروع، لصالحه أو لصالح شخص أو كيان آخر، أية ممتلكات أو أموال أو أوراق مالية عمومية أو خاصة سواء كانت مادية أو معلوماتية أو أي أشياء ذات قيمة عهد بها إليه بحكم وظيفته أو بسببها".

ج- جريمة الغدر ذات الطابع الإلكتروني:

هناك من يسمي جريمة الغدر بالتلاعب في تحصيل الإيرادات الحكومية، هذه الجريمة لا نجد لها أثرا في الإتفاقيات الدولية، إلا أن المشرع الجزائري قد نص عليها في المادة 30 من ق.و.ف.م.م.م. و هي تعني قيام موظف عمومي مختص بتحصيل إيرادات الدولة من رسوم و ضرائب و غيرها، بحمل المجني عليه على دفع مبالغ مالية أو الوعد بدفع غير المستحق للدولة أو ما يزيد على المستحق لنفسه أو لصالح الإدارة أو للغير و ذلك عن طريق المطالبة، التلقّي، الإشتراط، الأخذ، الأمر أو إستغلال لخطأ وقع فيه المجني عليه¹، و قد إستعمل المشرع الجزائري مصطلح الغدر بدل التلاعب في تحصيل الإيرادات الحكومية كونه يتضمن إحتيال و سوء نية تجاه المجني عليه و خيانة لثقة المجني عليه؛ كما يتضمن كذلك خيانة لثقة الدولة في نزاهته و تشريفه لها فالموظف العام يغدر بهذه الثقة و هو بصنيعه هذا ليس أهلا للثقة و لا يمثل إلا نفسه و جشعه و طمعه.

هذه الجريمة كذلك لها ما يبرر وجودها في العالم الافتراضي خاصة و أن التكنولوجيات الحديثة توفر كل الوسائل و الأساليب التي تتيح ذلك، بحيث يمكن أن تتحقق صور السلوك الإجرامي لهذه الجريمة في شكلها الإلكتروني عن طريق الصور التقليدية السابق ذكرها لكن الذي يميزها أنها تتحقق عبر وسائل إلكترونية، و فيما يلي تفصيل لذلك:

1- السلوك الإجرامي:

تتمثل صور السلوك الإجرامي فيما يلي:

-الأخذ: و يقصد به "تسلم الموظف العام للفائدة سواء كانت مادية أو معنوية بصفة غير مشروعة من الأشخاص الذين لديهم مصلحة"، و هو يتضمن إيجاب من الموظف و قبول من صاحب المصلحة²، أو هو "الدفع المعجل أو التناول الفوري للفائدة أو العطية"³، هذه الصورة من السلوك الإجرامي- الذي يميز جريمة الغدر ذات الطابع الإلكتروني- تتحقق عبر مرحلتين هما:

-مرحلة الإيجاب و القبول الإلكترونيين: بحيث يتم طلب دفع المبالغ غير المستحقة أو التي تجاوز ما هو مستحق و قبول هذا الطلب إلكترونيا عبر الوسيلة الإلكترونية التي يختارها كل من الجاني و المجني عليه.

-مرحلة الأخذ أو تنفيذ الجريمة: و هنا نميز بين حالتين هما:

-حالة تسلم الموظف للمبالغ وفقا للطرق التقليدية،

-حالة تسلم الموظف للمبالغ بطريقة إلكترونية عبر وسائل الدفع الإلكتروني.

¹ المادة 30 من القانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحتها المعدل و المتمم و المذكور سابقا.

² عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص : 123.

³ عبد القوي بن لطف الله علي جميل، المرجع السابق، ص : 37 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- **التلقي:** هو "تسلم الموظف العام للفائدة سواء كانت مادية أو معنوية بصفة غير قانونية لقاء الإلتجار بالوظيفة" و هو يتضمن قبولاً من الموظف و عرضاً من صاحب المصلحة¹، و هذا هو جوهر إختلافه عن الأخذ فهو عكس الأخذ من ناحية القبول، أما من ناحية الإيجاب فنجده يتمثل في صورة الأخذ في الطلب الذي يتقدم به الموظف العمومي، و في صورة التلقي نجد أن الإيجاب يتمثل في عرض صاحب المصلحة المنفعة، هذه الصورة من السلوك الإجرامي- الذي يميز جريمة الغدر ذات الطابع الإلكتروني- نجدها تتحقق هي الأخرى عبر مرحلتين على الوجه الذي بيناه في صورة الأخذ.

- **المطالبة:** هي طلب الموظف للمنفعة غير المستحقة و غير المبررة مع إلحاح في الطلب، هذه الصورة يمكن أن تكون ذات شكل إلكتروني بحيث تتم بمختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات التي تتوفر على نظم تسمح بالتأكد من هوية الشخص المطالب.

- **الأمر:** أي تكليف موظف مسؤول عن أمر ما لشخص يعمل تحت سلطته بتحقيق أو الحصول على منفعة غير مشروعة مخالفاً بذلك الأحكام و القوانين المنظمة للعمل.

- **الإشترط:** أي أن يلزم الموظف العمومي المحني عليه بدفع مبالغ غير مستحقة أو تزيد على ما هو مستحق سواء لنفسه أو لغيره.

2- محل السلوك الإجرامي:

ينصب محل السلوك الإجرامي على مبالغ مالية نقدية غير مستحقة أو تزيد على ما هو مستحق بغرض تحقيق مصلحة شخصية للموظف أو لأحد أفراد عائلته أو قبيلته أو عشيرته أو أصدقائه، أو تحقيق مصلحة للغير الذي قد يكون شخص طبيعى أو معنوي أو لصالح الإدارة.

3- موضوع السلوك الإجرامي:

يتعلق موضوع السلوك الإجرامي بما يلي:

- **الضرائب و الرسوم:** الضريبة هي "إقتطاع مالي تأخذه الدولة جبراً من الأفراد دون مقابل بهدف تحقيق مصلحة عامة"²، أما الرسم فهو "مورد مالي تحصل عليه الدولة ممن يكون في حاجة إلى خدمة خاصة، تنفرد الدولة بأدائها"، كرسوم التسجيل الجامعي، الرسوم القضائية، رسوم تسيير السيارة بالطرق العامة³.

- **الحقوق:** هي نوع من الضرائب تجبى و تقبض بمناسبة أنشطة معينة و تشكيلات مطلوبة، كحقوق الطابع التي تفرض على الأوراق المخصصة للعقود المدنية و القضائية⁴.

¹ عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص: 124.

² محمد الصغير بعلي، يسري أبو العلاء، المالية العامة (النفقات العامة، الإدارات العامة، الميزانية العامة)، دار العلوم للنشر و التوزيع، عنابة - الجزائر، 2003، ص: 58.

³ نفس المرجع، ص: 60.

⁴ عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص: 137.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

كما يكون تحقيق السلوك الإجرامي بصفة مباشرة بإستلام الموظف للمبالغ غير المستحقة من المحني عليه، أو بصفة غير مباشرة عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني.

في ختام الحديث عن جريمة الغدر ذات الطابع الإلكتروني و اعتمادا على ما سبق بيانه نقترح النص الآتي:
"يعاقب بالحبس من..... إلى... و بغرامة من... إلى... كل موظف عمومي يطالب أو يتلقى أو يشترط أو يأمر عن طريق الشبكة المعلوماتية أو إحدى وسائل تقنية المعلومات أو أي وسيلة كانت، بدفع مبالغ يعلم أنها غير المستحقة الأداء أو تجاوز ما هو مستحق، بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، سواء لنفسه أو لصالح الإدارة أو لصالح الأطراف الذين يقوم بالتحصيل لحسابهم".

د - جريمة إستغلال النفوذ المعلوماتي:

تتكون عبارة إستغلال النفوذ لغة من كلمتين هما: النفوذ الذي يعني القوة و السلطان¹؛ أما الإستغلال لغة فيقال: إستغل فلان أي إنتفع منه بغير حق، لجأه أو نفوذه²، إذن إستغلال النفوذ هو الإنتفاع دون وجه حق من قوة و سلطان شخص ما.

و تسمى جريمة استغلال النفوذ أيضا بالإستغلال الوظيفي أو المتاجرة بالنفوذ، نصت عليها المادة 18 إ.أ.م.م.ف تحت تسمية المتاجرة بالنفوذ، و المادة 04 إ.ع.م.م.ف، أما في التشريع الجزائري فقد تم النص عليها في المادة 32 ق.و.ف.م.م. و يقصد بهذه الجريمة "إستخدام النفوذ أيا كان مصدره لدى جهة عامة أو خاصة للحصول على منفعة مادية أو معنوية أو أية غاية معينة لمصلحة الفاعل أو لغيره، و يستوي أن يكون مصدر النفوذ سياسيا أو وظيفيا أو إجتماعيا أو إقتصاديا"؛ و يقصد بالنفوذ الوظيفي "ذلك التأثير الذي يمارسه الموظف العام أو من في حكمه، و يستمد من وضعه وفقا للصلاحيات أو السلطات التي يخوله إياها وضعه الوظيفي أو السياسي"، كما يعرف النفوذ الخاص بأنه: "ذلك التأثير الذي يمارسه أي شخص، سواء أكان موظفا أو شخصا من آحاد الناس تربطه صلات خاصة بالموظف كالرقابة أو الصداقة أو المصالح أو غير ذلك"³، و من خلال التعاريف السابقة نخلص إلى أن جريمة إستغلال النفوذ هي: ممارسة الموظف العام أو من في حكمه أو أي شخص آخر لتأثير يستمد من وضعه الوظيفي أو السياسي أو الإجتماعي حقيقيا كان أم مزعوما و سواء كان ذلك بدافع منه أو نتيجة لتحريضه على ذلك من أجل الحصول على مزية غير مستحقة من جهة عامة أو خاصة له أو لغيره.

و يتحقق السلوك الإجرامي في هذه الحالة من خلال طلب مزية غير مستحقة أو القبول بعرض أو الأخذ نتيجة لمنح أو التحريض عن طريق الوعد أو العرض و الذي يقابله قبول ذلك أو عن طريق المنح الذي يقابله الأخذ،

¹ معجم الوسيط، المرجع السابق، ص: 939.

² نفس المرجع، ص: 660.

³ عبد القوي بن لطف الله علي جميل، المرجع السابق، ص ص: 40-41.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و من أمثلة هذه الجريمة "سعي نائب برلماني لإستصدار مرسوم رئاسي من رئيس الدولة بتخصيص قطعة أرض معينة مملوكة للدولة لإقامة حديقة ترفيهية لأبناء المنطقة و من ثم قيام هذا النائب بتشييد منشأة خاصة له عليها"¹.

هذا عن جريمة إستغلال النفوذ في شكلها التقليدي، لكنها في ظل العالم الافتراضي تأخذ شكلا آخر نظرا لنوعية الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية و نتيجة لظهور نوع جديد من النفوذ يختلف عن أنواع النفوذ المعروفة و هو النفوذ المعلوماتي الذي نعرفه بأنه: ذلك التأثير الممارس من طرف الموظف العام أو من في حكمه، و الذي يستمده من المهارات التقنية التي يتمتع بها، و بالتالي تصبح لدينا جريمة أخرى تعرف بجريمة إستغلال النفوذ المعلوماتي التي يقوم السلوك الإجرامي فيها على الوعد الإلكتروني، العرض الإلكتروني، القبول الإلكتروني أو المنح لأية مزية غير مستحقة الصادر من صاحب المصلحة لتحريض الموظف العمومي أو أي شخص آخر على استغلال نفوذه المعلوماتي، الطلب الإلكتروني و القبول الإلكتروني لأية مزية غير مستحقة الصادر من موظف عمومي أو أي شخص، إذن يتعلق موضوع هذه الجريمة باستغلال نفوذ الموظف العمومي أو أي شخص آخر بهدف الحصول من إدارة أو سلطة عمومية على منافع غير مستحقة لصالح الشخص الذي استغل النفوذ من أجله.

و عليه نخلص إلى أن النص القانوني المقترح بشأن هذه الجريمة يكون كالتالي: "يعاقب بالحبس من إلى ... و بغرامة من... إلى ... :

- كل من وعد أو عرض على موظف عمومي أو أي شخص آخر عن طريق الشبكة المعلوماتية أو إحدى وسائل تقنية المعلومات أو أي وسيلة كانت، أية مزية غير مستحقة أو منحه إياها، بشكل مباشر أو غير مباشر، لتحريض الموظف العمومي أو الشخص على استغلال نفوذه المعلوماتي أو الوظيفي الفعلي أو المفترض بهدف الحصول من إدارة أو من سلطة عمومية على مزية غير مستحقة لصالح المحرض الأصلي على ذلك الفعل أو لصالح أي شخص آخر،
- كل موظف عمومي أي شخص آخر يقوم بشكل مباشر أو غير مباشر، بطلب أو قبول عن طريق الشبكة المعلوماتية أو إحدى وسائل تقنية المعلومات أو أي وسيلة كانت، أية مزية غير مستحقة لصالحه أو لصالح شخص آخر لكي يستغل ذلك الموظف العمومي أو الشخص نفوذه المعلوماتي أو الوظيفي الفعلي أو المفترض بهدف الحصول من إدارة أو من سلطة عمومية على منافع غير مستحقة".

هـ - جريمة إعاقة السير الحسن للعدالة²:

جرمتها المادة 25 إ.أ.م.م.ف، و المادة 44 ق.و.ف.م.م.م. تتمثل هذه الجريمة في كل فعل يؤثر سلبا على السير الحسن للعدالة و تغيير المجرى الصحيح لها من خلال التأثير في مسار التحقيقات و الحكم القضائي و تتمثل صور هذا السلوك الإجرامي في:

¹ عيير مصلح، المرجع السابق، ص : 23 .

² المادة 44 من القانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته العدل و التتمم و المذكور سابقا.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

1- استخدام القوة البدنية: من أجل التأثير على سير التحريات الجارية أو للضغط على الشهود للإدلاء بشهادة زور أو منع إدلائهم بالشهادة أو تقديم الأدلة؛

2- التهديد: و هو وعد صادر عن الشخص المتهم بالفساد بإحداث أضرار جسيمة للشخص محل التهديد قد تصل إلى حد قتله أو إختطاف أحد أولاده أو الإضرار بعائلته... والغاية من التهديد هي نفسها الغاية المذكورة سابقا، هذا السلوك الإجرامي يمكن أن يتحقق عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات باستخدام الرسائل القصيرة أو الرسائل الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني، كما يمكن أن يوجه للشخص محل التهديد مباشرة من طرف الشخص المتهم بالفساد.

3- الترهيب: لا يختلف كثيرا عن التهديد إلا من حيث إنه وعد كاذب صادر عن الشخص المتهم بالفساد بإحداث أضرار للشخص محل الترهيب أو عائلته و هذا لثنيه عن الإدلاء بشهادته أو ثنيه عن تقديم أدلة أو إجباره على الإدلاء بشهادة زور، و يكون هذا الوعد للترهيب و الترويع فقط دون تحقيق لما تم الوعد به، هذا السلوك الإجرامي يمكن أن يتحقق بنفس الكيفية المتعلقة بالتهديد الميينة أعلاه.

4- الوعد بمزية غير مستحقة أو عرضها أو منحها: و هو أسلوب لين في جلب الشاهد لطرف الشخص المتهم و ثنيه عن الإدلاء بشهادته أو تقديم الأدلة التي بحوزته أو دفعه إلى الإدلاء بشهادة زور، هذا السلوك الإجرامي هو الآخر يمكن أن يتحقق بنفس الكيفية المتعلقة بالتهديد الميينة أعلاه.

5- الرفض العمدي و غير المبرر: كحجب الوثائق و المعلومات المطلوبة من طرف الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد و عدم تزويدها بها، هذا السلوك الإجرامي أيضا يمكن أن يمثل جريمة فساد إلكتروني كونه يتعلق بمعلومات و وثائق إلكترونية لأن المعاملات و الإجراءات و كل ما يتعلق بها يتم في العالم الرقمي في ظل تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

إذن جريمة إعاقة السير الحسن للعدالة تعتبر جريمة فساد ذات طابع إلكتروني لأن أغلب السلوكيات المكونة لها تتم عبر وسائل إلكترونية.

و- الجرائم المتعلقة بالعائدات الإجرامية: تتمثل هذه الجرائم في السلوكيات المتعلقة بإخفاء العائدات الإجرامية و تهريبها إلى الخارج، و هي بذلك تنقسم إلى جريمتين هما جريمة إخفاء العائدات الإجرامية و جريمة غسل أو تبييض العائدات الإجرامية.

1- جريمة إخفاء العائدات الإجرامية:

نجد أن هذا الفعل قد تم تجريمه ضمن المادة 24 إ.أ.م.م.ف، كما جرمته المادة 43 ق.و.ف.م.م.م، هذه المواد و إن لم تورد لفظ الموظف العمومي في نصها إلا أن حقيقة جرائم الفساد التي يكون أحد أركان قيامها هو الموظف العمومي تقتضي أن يقوم هذا الأخير بإخفاء ما تحصل عليه من سلوكه الإجرامي الفاسد أو تسهيل ذلك لموظف أو موظفين آخرين، لذلك الموظف العمومي هو أحد أولئك المعنيين بنص المادة كونه هو أحد مرتكبي هذا

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

النوع من الجرائم فضلا عن موظفي القطاع الخاص أو غيرهم و إثر قيامه بأحد هذه الجرائم خاصة تلك التي يتحصل فيها على أموال فإنه يعمد إلى إخفائها سواء كلها أو جزءا منها، و يقوم السلوك الإجرامي في هذه الجريمة على إحدى الصورتين الآتيتين¹:

- الإخفاء الكلي أو الجزئي للعائدات، أي العمل على عدم كشف العائدات المتأتية من جرائم الفساد و تحيئتها بطريقة يصعب معها إكتشافها و الوصول إليها، و هذا قد يكون بخلطها مع أموال ذات مصادر مشروعة أو صرفها أو استثمارها...

- تسهيل الإخفاء أي مساعدة الموظف العمومي لمرتكب جريمة الفساد على إخفاء عائدات جرمته، و في هذه الحالة قد يكون موظف عام كالذي يشغل منصب مقتصد فإنه يساعد المختلس على إخفاء عائداته الإجرامية بإدخالها ضمن نفقات المؤسسة مثلا، أو قد يكون أي شخص من خارج المؤسسة.

هذا السلوك الإجرامي أي الإخفاء أو تسهيل الإخفاء- يمكن أن تحقق من خلال قيام الموظف العمومي سواء بنفسه أو بمساعدة موظف عمومي آخر بإخفاء عائدات جرمته سواء تلك التي تم الحصول عليها بطريقة تقليدية أو تلك المتحصل عليها بطريقة إلكترونية، مستغلا في ذلك وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، و بالتالي محل السلوك الإجرامي هو عائدات إجرامية متحصل عليها من إحدى جرائم الفساد التقليدية أو الإلكترونية.

هذه الجريمة بنجدها هي الأخرى قد تأثرت بالتطور التكنولوجي بحيث نجد أن الجاني فيها يستغل تكنولوجيا المعلومات سواء في تسهيل إخفاء العائدات الإجرامية أو في إخفائها، ما نشير إليه في هذا المقام هو أن الجاني قد لا يحتاج إلى شخص آخر أو موظف آخر ليقوم بهذا الفعل أي فعل الإخفاء بل يقوم به بنفسه.

و النص المقترح بشأن هذه الجريمة هو: "يعاقب بالحبس من إلى ... و بغرامة من... إلى ... كل موظف عمومي أخفى عمدا كلاً أو جزءاً من العائدات الإجرامية المتحصل عليها من إحدى الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون أو سهل إخفاءها، مستغلا في ذلك الشبكة المعلوماتية أو إحدى وسائل تقنية المعلومات أو أي وسيلة كانت".

2- جريمة غسيل الأموال إلكترونياً:

تختلف تعريفات جريمة غسيل الأموال إذ عرفت المادة 324 ق.ع. ف بأنها: " كل فعل يتمثل في تقديم مساعدة بأية وسيلة كانت لإضفاء الشرعية الكاذبة على كل ما يتعلق بمصدر أموال أو دخل لمرتكب خيانة أو جنحة حققت له ربحاً مباشراً أو غير مباشر، و يشكل غسيل الأموال أيضاً كل مساعدة لحماية إيداع أو إخفاء أو تحويل مال تحصل بشكل مباشر أو غير مباشر من جنابة أو جنحة"²، و هذه الجريمة تندرج ضمن إطار تهريب الأموال،

¹ المادة 43 من القانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته المذكور سابقاً.

² Article 324 du code pénal français de 1994.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و غالبا ما يرتكبها كبار المسؤولين في الدولة إذ يقومون بتحويل الأموال المتحصلة من جرائم الفساد التي يرتكبوها و من القروض و الإعانات الدولية إلى مصارف و أسواق المال في دول أجنبية بطرق غير قانونية لإستثمارها على شكل ودائع في بنوك تلك الدول لقاء فوائد مرتفعة أو شراء أسهم في شركات أجنبية أو شراء عقارات.¹

و يختلف غسل الأموال أو الأموال القذرة كما يطلق عليها عن الأموال السوداء في كون مصدر الأولى غير مشروع، و مصدر الثانية مشروع إلا أنه يتم الإحتفاظ بها سرا للتهرب من الضرائب على الدخل.²

هذه الجريمة وجدت لها مكانا جد مناسب في العالم الافتراضي نتيجة لظهور البنوك الإلكترونية التي توفر الظروف لتناميها و تطورها، حيث تؤثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على عمليات غسل الأموال من ناحية غياب الإتصال المباشر و المادي بين البنك و زبونه و حتى يلج هذا الأخير إلى حسابه الخاص يكفي أن يقوم بإدخال رقمه السري في موقع البنك المعني، مما يعني أن العميل أو أي شخص آخر غير معروف لدى البنك يمكنه تحريك حسابه أو عدة حسابات من أي مكان في العالم؛ و من ناحية أخرى ليس للسلطات القدرة على مراقبة الخدمات المالية المؤمنة عبر الإنترنت، حيث يمكن لغاسلي الأموال استخدام الإنترنت لتحويل الأموال عبر العالم و الهروب من الخضوع للتحقيقات الرسمية، خاصة مع اختراق أساليب حديثة آمنة للإتصال تضمن عدم كشف هوياتهم، و من دون أن يكون البنك وسيطا في عملية الغسيل يتم استخدام الإنترنت كتقنية أيضا في إنشاء شركات وهمية أو ما يسمى بـ "شركات الدمى" و سميت هكذا لأنها تزاوّل نشاطا حقيقيا إذ يتم هذا باستخدام ذمتها المالية في عقد الصفقات المشبوهة و إجراء التحويلات أو فتح حساب لها لتلعب دورا مهما في عمليات تبييض الأموال لأنها مرخصة قانونا و يحق لها القيام بمختلف العمليات المصرفية و المالية محليا و دوليا مما يساعد تدوير الأموال القذرة لإكسابها الغطاء القانوني.³

و لما كان من الضروري لرؤوس الفساد أن تخفي عائدات جرائمها كان من الضروري لها أن تلجأ إلى تبييض هذه العائدات في الملاذات التي تؤمن ذلك و إعادة تدويرها تحت غطاء شرعي، كان تبييض الأموال في ظل التطور التكنولوجي أكثر يسرا و أكثر أمانا من ذي قبل نظرا لما توفره التكنولوجيا من مزايا لهؤلاء على الوجه الذي بيناه أعلاه.

أما النص القانوني المقترح بشأن هذه الجريمة فهو كالتالي: "يعاقب بالحبس من إلى ... و بغرامة من ... إلى ... كل من قام بتحويل أموال أو موارد أو ممتلكات غير مشروعة أو نقلها أو استخدامها أو إكتسابها أو حيازتها أو تمويه مصدرها غير المشروع أو إخفائه مع العلم بذلك، و هذا باستعمال الشبكة المعلوماتية أو إحدى وسائل تقنية

¹ تغريد داود سليمان بن داود، المرجع السابق، ص: 101 .

² محمد شايب، نعيمة باريك، المرجع السابق، ص: 65 .

³ نوفل سما يلي و آخرون، المرجع السابق، ص: 07.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

المعلومات أو أي وسيلة كانت، لإضفاء الصفة المشروعة على تلك الأموال أو إنشاء أو نشر معلومات أو موقع لارتكاب أي من هذه الأفعال".

ز- جريمة إساءة استغلال الوظيفة ذات الطابع الإلكتروني

المادة 19 إ.أ.م.ف و المادة 33 ق.و.ف.م.م. تعرف هذه الجريمة بأنها: "إنحراف و إساءة إستعمال الموظف لصلاحيات و سلطات وظيفته أو منصبه على نحو يخرق القوانين و التنظيمات بغرض تحقيق مزية غير مستحقة له أو لشخص أو كيان آخر"¹، و تتحقق هذه الجريمة في ثلاث صور هي: أداء عمل في إطار ممارسة الوظيفة على نحو يخرق القوانين و التنظيمات، الإمتناع عن عمل في إطار ممارسة الوظيفة على نحو يخرق القوانين و التنظيمات، إساءة إستعمال الموظف للسلطة التقديرية الممنوحة له، و الأمثلة على هذه الصور متعددة و نذكر منها: تقديم موظف لمعلومات ترجح كفة أحد المرشحين للتعاقد مع الإدارة لقاء تلقي مزية، أو قبول سائق سيارة حكومية مبلغاً من المال نظير نقل أشياء لبعض الأشخاص في السيارة الإدارية التي يقودها².

أما عن أمثلة هذه الجريمة في صورتها الإلكترونية فمنها استغلال موظف بوزارة العدل الكويتية لسلطته الوظيفية في استخراج بيانات شخص مجني عليه ومنحها لشخص آخر اتفق معه على ذلك دون ترخيص من الجهة المختصة أو موافقة المجني عليه، و كان ذلك بقصد الإضرار بالشخص المجني عليه³، من خلال هذا المثال يتضح لنا أن جريمة إساءة استغلال الوظيفة أن تتم إلكترونياً و بكافة أركانها.

و يتمثل السلوك الإجرامي لجريمة الفساد الإلكتروني هذه في إساءة إستغلال الوظيفة الذي يقصد به "عدم التقيد في إستعمال السلطة بالأغراض و الحدود التي فرضت من أجلها"⁴، بحيث لا يتقيد الموظف بالقوانين و التنظيمات المعمول بها.

أما محل السلوك الإجرامي: عبارة عن منفعة إما معلوماتية أو مادية لكن السمة التي تميزها هي عدم المشروعية و عدم الاستحقاق.

في حين يرتبط موضوع السلوك الإجرامي بأداء عمل من صميم الواجبات الوظيفية أو الامتناع عنه على نحو يخرق القوانين و التنظيمات، و يكون الغرض من هذا السلوك إما تحقيق مصلحة شخصية للموظف أو لأحد أفراد عائلته أو قبيلته أو عشيرته أو أصدقائه، أو تحقيق مصلحة للغير الذي قد يكون شخص طبيعي أو معنوي.

¹ عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص: 214 .

² نفس المرجع، ص ص: 217-218 .

³ حنان ربحان المضحكي، المرجع السابق، ص: 345.

⁴ عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص: 214.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و النص القانوني المقترح بشأن هذه الجريمة فهو كالتالي: "يعاقب بالحبس من إلى ... و بغرامة من... إلى ... كل موظف عمومي أساء استغلال وظائفه أو منصبه من أجل أداء عمل أو الإمتناع عن عمل في إطار ممارسة وظائفه على نحو يخرق القوانين و التنظيمات، مستغلا في ذلك الشبكة المعلوماتية أو إحدى وسائل تقنية المعلومات أو أي وسيلة كانت، و ذلك بغرض الحصول على منافع غير مستحقة لنفسه أو لشخص أو كيان آخر".

ثانيا - جرائم الفساد الإلكتروني ذات الطابع التقليدي

جرائم فساد إلكتروني ذات الطابع التقليدي هي جرائم لا تتأثر كثيرا بالتطور التكنولوجي إلا في جوانب محدودة تكاد لا تربطها أية علاقة بجريمة الفساد كأن يمس التطور الوظيفة التي يشغلها الموظف العمومي المتصف بالفساد من حيث الخدمات المقدمة أو من حيث وسيلة أداء محل السلوك الإجرامي،... و تتمثل هذه الجرائم في الجرائم التالية:

أ- جريمة الإمتياز غير المبرر في مجال الصفقات العمومية¹:

تسمى أيضا بالحاباة التي تعني تفضيل جهة على أخرى دون وجه حق، و هي جريمة إستحدثها المشرع الجزائري ضمن نص المادة 26 ق.و.ف.م.م. المعدلة ضمن تعديل 2011 إذ كان النص القديم يجرم كل موظف عمومي يقوم بإبرام عقد أو يؤثر أو يراجع عقدا أو إتفاقية أو صفقة أو ملحقا مخالفا بذلك الأحكام التشريعية و التنظيمية الجاري العمل بها بغرض إعطاء إمتيازات غير مبررة للغير، و هنا جاء الحكم عاما، ثم في تعديل 2011 حصر مجال السلوك الإجرامي في مخالفة الإجراءات، كما حصر القيام بالسلوك الإجرامي من طرف الموظف العمومي المختص بمراجعة العقود و الإتفاقية و الصفقة و الملحق، و يتحقق السلوك الإجرامي بمنح إمتياز غير مبرر لأحد المرشحين مخالفا بذلك القواعد التي تحكم إبرام و تأشير الصفقات العمومية، و ما يميز هذه الجريمة عن الرشوة هو أن المستفيد من الإمتيازات غير المبررة هو الغير و ليس الجاني نفسه بخلاف الرشوة أين يكون الجاني هو المستفيد من المزية غير المستحقة²، أما عن مظاهر هذه الجريمة فتتجلى من خلال³:

- قبل فتح العروض: اللجوء غير المبرر للشراء بالفواتير أي اللجوء إلى أسلوب تجزئة الصفقات العمومية، و اللجوء إلى هذا الأسلوب من طرف المصالح المتعاقدة قد يهدف إلى تفادي تطبيق قواعد تنظيم الصفقات العمومية، بما يفرضه من طرق إبرام خاصة و إجراءات معقدة و رقابة داخلية و خارجية خاصة و هنا تكون تجزئة الصفقة مظهرا من مظاهر الفساد، و غالبا ما تكون تجزئة الصفقة مرتبطة بفواتير مزورة، حيث قد يطال التزوير المبلغ أو التاريخ أو أداء الخدمة، تسريب معلومات سرية قصد تمكين أحد المسؤولين من تقديم عرضه وفقا لما هو مطلوب، و هذا الفعل يعد إخلالا بمبدأ المساواة بين المترشحين و كذلك إخلالا بمبدأ المنافسة الشريفة بين متعاملي المصلحة المتعاقدة.

¹ تغريد دواد سليمان، المرجع السابق، ص : 101 .

² عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص ص : 109-111، 115 .

³ نادية تياب، المرجع السابق، ص : 45 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- بعد فتح العروض: أهم مظاهر المحاباة في هذه المرحلة هي التفاوض مع أحد المترشحين بعد فتح العروض بغية تعديل العرض من أجل أن يحصل هذا المرشح على الصفقة، قيام المصلحة المتعاقدة بتعديل موضوع الصفقة أو زيادة الأسعار بعد الإعلان عنها، قيام المصلحة المتعاقدة بمنح الصفقة لأحد المتعاقدين دون توافر الشروط المطلوبة فيه.

- بعد تخصيص الصفقة: إبرام ملاحق مخالفة للتشريع و التنظيم تحتوي على معلومات مخالفة لما هو في الواقع كإبرام ملحق يتضمن إلتزامات وهمية بهدف زيادة الحقوق المالية للمتعاقد، إبرام ملحق من أجل تخصيص أشغال إضافية لمؤسسة يتم إختيارها دون اللجوء إلى إجراءات جديدة، إبرام ملحق من أجل تمرير عدة صفقات مشبوهة.

هذه الجريمة نلاحظ أنه يطغى عليها الطابع التقليدي أكثر من الطابع الإلكتروني رغم أن موضوع السلوك الإجرامي فيها قد يكون إلكترونيًا في إطار ما يعرف بالصفقات العمومية الإلكترونية.

ب- جرائم التستر على الفساد: وهي تنقسم إلى أربعة جرائم: جريمة تعارض المصالح، جريمة عدم التصريح بالملكيات أو التصريح الكاذب، عدم التبليغ عن جرائم الفساد.

1- جريمة عدم التبليغ عن تعارض المصالح :

هذا السلوك لم تجرمه المادة 5/8 إ.أ.م.م.ف بل إكتفت بالإشارة إلى ضرورة إفصاح الموظف العمومي للسلطات المعنية عن تضارب مصالحه الخاصة مع مهامه كموظف عام، لكن المشرع الجزائري قد جرم عدم الإفصاح عن حالة تعارض المصالح المنصوص عليها في المادة 8 و 34 ق.و.ف.م.م.م، و يلاحظ أنه لم يجرم حالة التعارض و إنما جرم فقط عدم الإفصاح و التبليغ عنها، و يقصد بتضارب المصالح: "الوضع الذي يكون فيه الموقع الوظيفي أو المنصب العام مكانًا لتغليب أو إحتماالية تغليب مصلحة خاصة على حساب المصلحة العامة"¹، و عليه نعرف تضارب المصالح بأنه الوضع الذي تلتقي فيه المصالح الخاصة للموظف العام مع المصالح العامة و يكون من شأن ذلك التأثير على سير و أداء عمله بشكل عادي، أما جريمة عدم التبليغ عن تعارض المصالح فنعرفها بأنها: عدم إفصاح الموظف العام للسلطات المختصة عن وجود حالة إلتقاء لمصالحه الخاصة مع المصلحة العامة التي يفرضها المنصب الوظيفي، و من شأنها التأثير على أداء مهامه بشكل عادي، و من أمثلة حالات تعارض المصالح نذكر على سبيل المثال ما يلي: حالة موظف يعمل كمفتش عمومي أو مراقب توكل إليه مهمة الرقابة على مؤسسة خاصة ملك لأحد أقربائه، أو توكل إليه مهمة التحقيق في قضية أحد أطرافها له صلة قرابة أو صداقة معه، موظف يملك سلطة إتخاذ القرار يعمل بمؤسسة عمومية تريد التعاقد مع شركة خاصة يملك أسهما فيها.

¹ عبير مصلح، المرجع السابق، ص : 27 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و نشير إلى أن التعديل الأخير لقانون الصفقات لعام 2015 أشار إلى الفعل في مجال الصفقات العمومية ضمن القسم الثامن المعنون بمكافحة الفساد في المادة 90 منه التي ألزمت الموظف الذي يوجد في هذه الوضعية بإخبار سلطته السلمية و التنحي عن هذه المهمة¹.

ما يلاحظ على هذه الجريمة أنها جوهرها ذو طابع تقليدي حيث إن عدم الإفصاح عن تعارض المصالح هو فعل مجرم من بين الأفعال المجرمة ضمن النصوص القانونية التقليدية المتعلقة بالوقاية من الفساد و مكافحته، هذا بغض النظر عن الطريقة التي تتم بها عملية الإفصاح سواء كانت بطريقة إلكترونية أم عن طريق السلطة السلمية.

2- جرائم الإخلال بواجب التصريح بالامتلاكات: ألزمت المادتين 04 و 05 ق.و.ف.م.م. الموظف العمومي بالتصريح بامتلاكاته و ممتلكات أولاده القصر، لكن غالبا ما يطال هذا الواجب حالات من الإخلال هي:

- **جريمة عدم التصريح بالامتلاكات:** جرمتها المادة 36 ق.و.ف.م.م.م، و يقصد به: إجراء يقوم من خلاله الموظف العام بالإدلاء بما يملكه و ما يملكه أولاده القصر قبل توليه المنصب، فمن واجب الموظف العمومي حسب المادة 04 ق.و.ف.م.م. التصريح خلال فترة محددة قانونا بعد أن يتولى منصبه و وفقا لإجراءات محددة كذلك قانونا بكل ممتلكاته و ممتلكات أولاده القصر، وفي ذات السياق نجد أن بعض التشريعات أوجبت على الموظف العمومي زيادة على ذلك التصريح بامتلاكات زوجته.

في هذه الجريمة نجد أن محل السلوك الإجرامي و هو التصريح بالامتلاكات قد يتم إلكترونيا، لكن امتناع الموظف العمومي عن التصريح يمثل فعلا لجريمة فساد تقليدية تم النص عليها في قانون الوقاية من الفساد و مكافحته.

- **جريمة التصريح الكاذب بالامتلاكات:** هذه الجريمة يندرج تحتها كذلك التصريح غير الكامل بالامتلاكات التصريح الخاطئ، الإدلاء العمدي بملاحظات خاطئة أو الخرق العمدي للإلتزامات القانونية، في هذه الجريمة أيضا نجد أن محل السلوك الإجرامي و هو التصريح بالامتلاكات قد يتم إلكترونيا، لكن قيام الموظف العمومي بتصريح كاذب عما يملكه و هذا يمثل فعلا لجريمة فساد تقليدية تم النص عليها في قانون الوقاية من الفساد و مكافحته.

3- عدم الإبلاغ عن جرائم الفساد: هي صورة أخرى للتستر عن جرائم الفساد، جرمتها المادة 47 ق.و.ف.م.م.م، حيث ألزمت الموظف العام إلى جانب أشخاص آخرين بالإبلاغ عن جرائم الفساد التي يملكون معلومات عنها في الوقت الملائم، فالمادة و إن لم تورد مصطلح الموظف العمومي صراحة إلا أنها قد أوردته ضمنا في عبارة "وظيفته الدائمة أو المؤقتة"، و نذكر على سبيل المثال هنا الموظف العام الذي يشغل منصب مقتصد في مؤسسة عمومية فإنه بحكم وظيفته قد يكتشف الإختلاسات التي يتورط فيها المدير أو أحد الموظفين بالمؤسسة

¹ أنظر المادة 90 قانون 15 المؤرخ في 2015/09/16 المتضمن قانون الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام المذكور سابقا .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أو المدير و حاشيته و لكن لا يبلغ عنها، هذه الجريمة لم تنص على تجريمها إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد و إنما إكتفت بالإشارة إليها في الفقرة 04 من المادة 08.

هذه الجريمة هي الأخرى محل السلوك الإجرامي فيها و هو الإبلاغ عن جرائم الفساد قد يتم إلكترونيا عبر موقع إلكتروني مخصص لذلك، لكن امتناع و تقاعس الموظف العمومي عن الإبلاغ يمثل فعلا لجريمة فساد تقليدية تم النص عليها في قانون الوقاية من الفساد و مكافحته.

ج- جريمة البلاغ الكيدي: إن كان المشرع قد جرم عدم الإبلاغ عن جرائم الفساد و التستر عليها، فإنه قد جرم من جانب آخر الإبلاغ الكيدي المتعمد الذي يستهدف تشويه سمعة الموظف العمومي والوظيفة العمومية، و يهدف المشرع من خلال ذلك إلى حماية الموظفين من مثل هذه الأفعال التي تمس بكرامتهم و كرامة الوظيفة العمومية من خلالها، و البلاغ الكيدي ناجم عن سوء نية و تدبير و تخطيط و تقف وراءه عدة أسباب غالبا شخصية منها: الإنتقام، الغيرة، الرغبة في تشويه سمعة الموظف المبلغ عنه و الإطاحة به، الطمع في المنصب... هذه الجريمة وردت بنص المادة 46 ق.و.ف.م.م.م، و بالمقابل لم نجد لها أثرا في كل من الإتفاقيتين الدوليتين المذكورتين سابقا.

هذه الجريمة هي الأخرى محل السلوك الإجرامي فيها و هو الإبلاغ عن جرائم الفساد قد يتم إلكترونيا عبر موقع إلكتروني مخصص لذلك، و الموظف العمومي يقوم بذلك لكنه البلاغ كاذب و لا أساس له من الصحة و إنما غرضه الكيد بالموظف المبلغ عنه و هذا الفعل يمثل فعلا لجريمة فساد تقليدية تم النص عليها في قانون الوقاية من الفساد و مكافحته.

د- جريمة الإثراء غير المشروع: جرمتها المادة 20 إ.أ.م.م.ف و المادة 04 إ.ع.م.ف، و جرمها المشرع الجزائري في المادة 37 ق.و.ف.م.م.م، و حسب هذه المادة فإنه يقصد بجريمة الإثراء غير المشروع الزيادة المعتبرة في الذمة المالية للموظف مقارنة بمداخيله المشروعة دون تبرير معقول، كما جرمت المادة فعل المساهمة في التستر على المصدر غير المشروع للذمة المالية للموظف العام؛ هناك بعض التشريعات و من بينها المشرع المصري أضافت لهذا الفعل البحث كذلك في مصدر ثروة الزوجة و الأولاد القصر حيث إعتبرت ثروتهم أيضا تأخذ ذات حكم ثروة الموظف العام¹، لكن المشرع الجزائري لم يشير إلى هذه الحالة صراحة في نص المادة 37 إلا أنه يستشف تجريمها من خلال المادة 05 ق.و.ف.م.م.م التي تلزم الموظف بالتصريح بممتلكاته هو و أولاده القصر².

هذه الجريمة نجدها تقوم سواء كانت الزيادة المعتبرة في الذمة المالية ناتجة عن جرائم فساد تقليدية أم إلكترونيا، فالزيادة هنا مهما كان مصدرها مشمولة بالنص القانوني الوارد في قانون الوقاية من الفساد و مكافحته.

¹ خالد شعراوي، المرجع السابق، ص : 19

² عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص : 208 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

هـ - جريمة تلقي الهدايا: إستحدثها المشرع الجزائري بنص المادة 38 ق.و.ف.م.م التي أشارت إلى صورتين مختلفتين هما تلقي الهدايا و تقديم الهدايا، و يقصد بها: إستلام الموظف العام هدية أو أي مزية غير مستحقة يقدمها له شخص صاحب مصلحة، و من شأن هذه الهدية أو المزية التأثير في سير إجراء ما أو معاملة ما لها صلة بمهامه، و ينصب جوهر السلوك الإجرامي هنا على تلقي الهدية أي الإستلام الفعلي لها، إلا أننا نجد أن المشرع نص على القبول فقط الذي يحتمل الإستلام لاحقا و ليس فعليا.

و هذه الجريمة تختلف عن جريمة الرشوة السلبية من حيث ركنها المادي المتكون من عنصرين هما: تلقي الهدية أو المزية أي الإستلام الفعلي لها و ليس قبولها فقط كما في جريمة الرشوة السلبية، و العنصر الثاني يتمثل في تأثير الهدية على سير إجراء أو معاملة ما لها صلة بمهام الموظف حيث لم يشترط هنا المشرع أن يكون هناك مقابل لهذه الهدية إذ لم يربط تلقي الهدية بمقابل مصلحة يتتبعها و هذا خلافا لجريمة الرشوة السلبية.

كما أن هذه الجريمة نعتبرها من الجرائم التقليدية رغم أن فعل العرض أو الطلب و القبول قد يتم إلكترونيا لأن الفعل المجرم في هذه الجريمة هو فعل التلقي الذي يتم في الواقع المادي و ليس الافتراضي إذ أن الهدية بطبيعتها تفرض ذلك.

و- أخذ فوائد بصفة غير قانونية: نصت عليها المادة 35 ق.و.ف.م.م، و هي تنتشر في مجال المقاولات و الصفقات العمومية، تعد هذه الجريمة من جرائم المتاجرة بالوظيفة و هي تتفق مع جريمة الرشوة من حيث إن الموظف يحصل على فوائد غير مشروعة بسبب وظيفته، و الموظف في هذه الجريمة يجمع بين صفتين متعارضتين هما صفة ممثل الإدارة و صفة ممثل المتعاقد مع الإدارة (المستفيد) و هذا هو مناط التجريم¹، كما أنه يشترط الموظف أن يكون مختصا بحيث يكون مديرا أو مشرفا على العقود، الصفقات أو المقاولات، أو أمرا بالصرف، أو مكلفا بالتصفية (مصفي) حسب ما جاء في نص المادة 35، كما أن السلوك الإجرامي يتحقق من خلال صورتين هما: الأخذ و التلقي للفائدة غير المشروعة، و من الأمثلة الشائعة لهذه الجريمة نجد: "المهندس الذي يتربح من عملية إنشاء جسر أو تعبيد طريق، مدير الإقامة الجامعية الذي يتربح من عملية توريد الأغذية اللازمة للمرفق الذي يعمل به"².

فعل الأخذ و التلقي للفائدة غير المشروعة غالبا ما يتم في الواقع المادي لا الافتراضي باستثناء إذا تعلق بمبالغ مالية يتم تحويلها لحساب الجاني فإنه يمكن أن تتم هذه العملية بطريقة إلكترونية.

ز- جريمة الإعفاء أو التخفيض غير القانوني في الضريبة و الرسم:

لم تجرمها إتفاقية الأمم المتحدة و إتفاقية الإتحاد الإفريقي لكن الإتفاقية العربية قد أدرجتها ضمن جرائم الإضرار بالأموال العامة، و قد خصص لها المشرع الجزائري مادة مستقلة عن جريمة الغدر و هي المادة 31 ق.و.ف.م.م رغم أنها مكملة لجريمة الغدر، لكنه أثر تمييزها عنها و ذلك لخطورتها البالغة على إقتصاد الدولة،

¹ عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص: 119 .

² نفس المرجع، ص: 120 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و تعرف جريمة الإعفاء و التخفيض غير القانوني في الضريبة و الرسم بأنها: التنازل غير القانوني عن كل أو جزء من المبالغ المستحقة للدولة من طرف الموظف العام المختص بالتحصيل لصالح المكلف بأداء هذه المبالغ و ذلك عن طريق المنح أو الأمر.

هذه الجريمة صنفناها ضمن جرائم الفساد الإلكتروني ذات الطابع التقليدي كون فعل الإعفاء أو التخفيض غير القانوني لا يرتبط بالعالم الافتراضي بل يرتبط بفعل الموظف في حد ذاته و ليس الوسيلة المستخدمة في الإعفاء و التخفيض غير القانوني لأن إدراج الشخص المستفيد ضمن قائمة المعفيين من الضريبة أو الرسم أو ضمن قائمة المستفيدين من التخفيض في الضريبة أو الرسم سواء كانت هاتين القائمتين تعدان بطريقة تقليدية أو إلكترونية يعتبر فعلا مجرما في نصوص قانون الفساد التقليدية، فالعبرة هنا بفعل الإدراج لا بوسيلته.

ح- جريمة التسليم المجاني لمحاصيل مؤسسات الدولة:

هذه الجريمة لم نجد لها أثرا في الإتفاقيات الثلاث لكن المشرع الجزائري أدرجها ضمن المادة 31 ق.و.ف.م.م.م إلى جانب جريمة الإعفاء و التخفيض غير القانوني الضريبة و الرسم و ذلك مرده إلى إشتراكهما في الهدف من تجريمهما و هو حماية الموارد المالية للدولة إضافة إلى إشتراكهما في معظم الأركان غير أن محل جريمة التسليم المجاني لمحاصيل مؤسسات الدولة تنصب على مخرجات مؤسسات الدولة من سلعو خدمات قابلة للبيع كخدمات الكهرباء و الغاز، خدمات المياه.. و ليس مدخلاتها، كما أنه لا يشترط أن يكون الموظف العمومي مختصا، إضافة إلى أن السلوك الإجرامي يتمثل في: التسليم المجاني لمحاصيل مؤسسات الدولة الذي يعني التنازل عن ثمنها أو منحها مقابل مبلغ رمزي¹.

و عليه فإن جريمة التسليم المجاني لمحاصيل مؤسسات الدولة هي: قيام موظف عمومي دون ترخيص قانوني بالتنازل على ثمن منتجات عمومية للبيع أو منحها مقابل مبلغ رمزي أو يأمر بذلك لصالح شخص ما.

هذه الجريمة هي الأخرى صنفناها ضمن جرائم الفساد الإلكتروني ذات الطابع التقليدي لذات السبب الوارد بصدد جريمة الإعفاء و التخفيض غير القانوني في الضريبة و الرسم.

ثالثا- الشروع و المساهمة الجنائية في جرائم الفساد الإلكتروني:

أ- المساهمة الجنائية في جرائم الفساد الإلكتروني

المساهمة الجنائية في جرائم الفساد الإلكتروني تعني " أن يكون لعدة أشخاص بالإضافة إلى الفاعل الأصلي دور فيها، قد يكون هؤلاء قد تعارفوا عبر الشبكة أو لهم صلة ببعضهم"².

¹ عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص: 136 .

² حنان ربحان المضحكي، المرجع السابق، ص: 341.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و لمساءلة المساهمين في الجريمة المعلوماتية يجب توافر ثلاثة شروط هي¹:

- أن يكون الفعل معاقب عليه قانونا،

- أن تتجه إرادة الشريك للإشتراك في هذا الفعل و إرادة نتيجه،

- أن يقع الفعل بإحدى الطرق المحددة قانونا.

العبرة في مساءلة المساهم أو الشريك في الجريمة بوصف الفعل و ليس بمسؤولية الفعل، فيكفي أن يكون الفعل المشترك فيه معاقبا عليه قانونا و لو كان الفاعل الأصلي غير معاقب عن فعله كما في حالة عدم التمييز على سبيل المثال أو ناقص الأهلية أو تحقق سببا من أسباب الإباحة... كما لا يشترط أن يكون الفاعل الأصلي معلوما أو حيا².

أما وسائل تحقق المساهمة الجنائية فهي تتمثل في³:

- التحريض: الذي يقصد به "خلق فكرة الجريمة و خلق التصميم عليها في نفس الجاني بأي وسيلة كانت"، فنشاط المحرض ذو طبيعة معنوية و يكون مباشرا، كما يجب أن تتحقق العلاقة السببية بين تدخل المحرض و اتخاذ المحرض لقراره بإرادته المنفردة بناء على هذا التحريض، و إذا لم يقع الفعل المجرم فلا اشتراك.

- الإتيافاق: هو اتحاد إرادتين أو أكثر على ارتكاب جريمة، و هو نشاط ذو طبيعة معنوية.

- المساعدة: هي تقديم العون بأي وسيلة كانت إلى الفاعل عندما تقع الجريمة بناء عليه. و المساعدة قد تكون مادية أو معنوية، كما أنها قد تتم في الأعمال المجهزة لارتكاب الجريمة أو الأعمال المسهلة لارتكابها أو في الأعمال المتممة لذلك.

و النص المقترح⁴ بشأن المساهمة الجنائية في جرائم الفساد يكون كالتالي: " يعاقب بالحبس من إلى ... و بغرامة من... إلى ... كل من حرض موظفا عموميا أو ساعده أو اتفق معه على ارتكاب أي جريمة من الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون إذا وقعت الجريمة بناء على هذا التحريض أو المساعدة أو الإتيافاق".

ب-الشروع في جرائم الفساد الإلكتروني:

يتمثل الشروع في مختلف الأعمال الممهدة لارتكاب السلوك الإجرامي، و يختلف الشروع في جرائم الفساد الإلكتروني عن الشروع في جرائم الفساد التقليدي من حيث صور السلوك المكون لفعل الشروع التي نجدها تتمثل بالنسبة جرائم الفساد الإلكتروني في الصور التالية⁵:

¹ حنان ربحان المضحكي، المرجع السابق، ص: 341.

² نفس المرجع، ص: 342.

³ نفس المرجع، ص: 343 - 344.

⁴ اعتمدنا في صياغة هذا النص على نص المادة 09 من نظام مكافحة الجريمة المعلوماتية السعودي.

⁵ نبيل صقر، المرجع السابق، ص: 148-149.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

1- خلق برنامج جديد: الذي يكون إما:

- برنامجا وهما أي برنامجا كاملا و مخصصا فقط لارتكاب الفعل الموصوف بالفساد، و نذكر في هذا المقام مثلا توضيحيا يتعلق بقيام إحدى الشركات الأمريكية بلوس أنجلس بخلق برنامج مشفر بشفرة خاصة به و هذا من أجل إعداد وثائق تأمين لمؤمنين وهميين بحيث لا يظهر عند طباعة هذه الوثائق إلا الوثائق السليمة.
- إعداد برنامج ناقص فنيا: حيث يقوم الجاني (المبرمج غالبا) بإدخال فجوات في برنامج الحاسب الآلي حتى يتمكن من تنفيذ التعديلات الضرورية بإدخال كودات إضافية أو إحداث مخارج وسيطة.

2- إعداد برامج مخصصة لكسر الشفرة السرية: و هي برامج تستهدف معرفة الرمز السري لكل برنامج أو ملف مشفر أو غير مخصص للعامة أو طرق توضح كيفية الدخول بكسر الرموز الداخلية أو الشفرة للمواقع.

في الأخير نشير إلى أنه يجب أن يتم تكييف جرائم الفساد الإلكتروني و منحها وصفا جنائيا نظرا لما تتميز به من خطورة بالغة تجاوزت في شدتها و آثارها حتى خطورة جرائم الفساد التقليدي، و إن تم تكييفها على أنها جنح فإنه يجب أن تشدد العقوبة أكثر من نظيرتها التقليدية التي رصدت لها عقوبات الحبس لـ 06 أشهر كحد أدنى و 10 سنوات كحد أقصى التي تشدد في حال توفر الظروف المشددة لتصبح من 10 إلى 20 سنة، أما في حال الظروف المخففة فتخفف إلى النصف، و بغرامة مالية من 50.000 د ج كحد أدنى إلى 20.000.000 د ج كحد أقصى، و هذا بالنسبة للشخص الطبيعي، أما عقوبة الشخص المعنوي فهي تتعلق بالغرامة المالية التي تساوي 05 مرات الحد الأقصى للغرامة المقررة للشخص الطبيعي¹.

الفرع الثاني: المخالفات التأديبية الإلكترونية

تعتبر المخالفات التأديبية أعمالا تمهيدية خطيرة للسلوكيات المنحرفة المؤدية إلى جرائم الفساد فهي تعكس الذهنية السلبية للموظف الذي يرتكبها و شخصيته الفاسدة الجشعة و هي و إن لم ترقى إلى درجة وصفها بالجنحة أو الجنائية إلا أنه يجب مكافحتها بكل الوسائل و يجب أن تقرر لها عقوبات رادعة و ذلك لعدة أسباب منها: أن الموظف الذي يرتكب مثل هذه المخالفات أو الأخطاء لا يبقى في رتبته الحالية بل قد يرقى إلى مراتب و درجات أعلى أين توضع تحت يده صلاحيات واسعة، أن التغاضي على مثل هذه الأخطاء يجعل الموظف المرتكب لها يتعود على ارتكابها و يشجعه ذلك مستقبلا على ارتكاب جرائم الفساد و يصبح أكثر احترافية في ارتكابها.

و قد تنوعت التعريفات المتعلقة بالمخالفات التأديبية إذ نجد من بينها ما يعرفها بأنها: "الإخلال بالواجبات أو مخالفة المحظورات المنصوص عليها في القوانين و اللوائح"²، كما تعرف الأخطاء المهنية حسب المادة 160 ق. أ. ع. و.ع بأنها: "كل تخل عن الواجبات المهنية أو مساس بالإنضباط و كل خطأ أو مخالفة من طرف الموظف أثناء

¹ لمزيد من التفصيل أنظر المادة 48 و 49 من القانون 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته المذكور سابقا.

² سعد نواف العنزي، النظام القانوني للموظف العام، دار المطبوعات الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2007، ص: 234.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أو بمناسبة تأدية مهامه"، أو هي: " فعل أو إمتناع إرادي يخالف واجبات الوظيفة أو مقتضياتها، و يصدر ممن تتوفر فيه صفة الموظف"¹، و تعرف أيضا بأنها: " كل الأفعال أو حالات الإهمال التي تشكل إنتهاكات للإلزامات التي تفرضها الوظائف الممارسة (المؤداة)"²، هذه المخالفات هي الأخرى تأثرت بالتطور التكنولوجي الحاصل في ميدان الوظيفة العمومية مما نتج عنه ظهور مفهوم المخالفات التأديبية الإلكترونية الذي نتعرف عليه في هذا الفرع فماذا عن هذا المفهوم؟

أولاً- ماهية المخالفات التأديبية الإلكترونية

تعد المخالفات التأديبية الإلكترونية إحدى مفرزات استخدام التكنولوجيا في العمل الحكومي، و قد عرفتھا المنظمة الأوروبية للتعاون و التنمية الإقتصادية بأنها: "كل سلوك غير مشروع أو مناف للأخلاق أو غير مسموح به يرتبط بالمعالجة الآلية للبيانات أو نقلها"، كما عرفت بأنها: "كل فعل إجرامي أو متعمد أيا كانت صلته بالمعلوماتية، ينشأ عنه خسارة تلحق المجني عليه، أو كسبا يحققه الفاعل"³.

يتصف هذا النوع من المخالفات التأديبية بالعديد من الخصائص أهمها ما يلي⁴:

- سرعة ارتكابها و تنفيذها: فهي لا تتطلب وقتا طويلا لارتكابها بل تتم في لحظات معدودة،
- إمكانية ارتكابها عن بعد: فهي لا تقتيد بمكان معين لتنفيذها، بحيث يستطيع الموظف ارتكابها سواء كان بمقر عمله أو في أي مكان آخر،
- صعوبة إثباتها: فهي لا تترك آثارا مادية عند ارتكابها، كما أنها تتطلب وسائل إثبات غير تلك المألوفة في إثبات الجرائم التقليدية.

أما فيما يتعلق بشروط المخالفات التأديبية الإلكترونية فنذكر منها ما يأتي:

- لا يجب أن يجرم القانون مجرد الإطلاع على المعلومات و البيانات الخاصة بل يجب أن يعاقب كل من يجري أو يطلب إجراء معالجة آلية للمعلومات الإسمية أو الخاصة دون أن نأخذ كل الإحتياطات الكافية و المحدية لضمان أمن هذه المعلومات و لمنع تشويهها أو إتلافها أو الوصول إليها من شخص غير مصرح له ذلك⁵.
- كما يجب النص على معاقبة أي جهة أو أي شخص يقوم بإفشاء أي معلومات يتضمنها نظام معلوماتي بأي وسيلة كانت لأي شخص أو جهة أخرى ما لم يكن بناء على طلب كتي بموافقة المعني بالمعلومات باستثناء حالة المصلحة العامة أو بناء على أمر المحكمة⁶.

¹ منصور إبراهيم العتوم، المسؤولية التأديبية للموظف العام: دراسة مقارنة، ط 1، مطبعة الشرق- عمان، 1984، ص: 80 .

² Jean-Marc Guyan , ladisciplin dans la fonction publique de l'État, Edition Française Tiphine , publication de la documentation française , Paris , 1998 , P:12 .

³ عثمان سلمان غيلان العبودي، المرجع السابق، ص: 43.

⁴ نفس المرجع، ص: 44.

⁵ حنان رجحان المضحكي، المرجع السابق، ص: 333.

⁶ نفس المرجع، ص: 333 - 334.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

ثانيا- أنواع المخالفات التأديبية الإلكترونية

تميز في المخالفات التأديبية الإلكترونية بين نوعين أولهما عهدناه في ظل النظام التقليدي للوظيفة العمومية لكنه تأثر بالتطور التكنولوجي، أما النوع الثاني فهو عبارة عن مخالفات تأديبية مستحدثة طرحها التطور التكنولوجي، و سوف نتعرف على هذه المخالفات أكثر في العناصر التالية.

أ- المخالفات التأديبية الإلكترونية ذات الطابع التقليدي

قبل الإشارة إلى المخالفات التأديبية الإلكترونية ذات الطابع التقليدي نشير إلى أن نجد المشرع الجزائري الذي قسم الأخطاء التأديبية إلى 04 أصناف في المادة 177 و ما بعدها ق. أ. ع. و. ع و ذلك على أساس جسامته الخطأ و هي كالتالي:

- أخطاء الدرجة الأولى: هي "كل إخلال بالإنضباط العام يمس بالسير الحسن للمصالح، و هذه الأخطاء عادة ما تتعلق بالإهمال الوظيفي الذي يقصد به: "تراخي الموظف العام عن القيام بالواجبات الموكولة إليه بحكم وظيفته و بالقدر الواجب من الحيطة و الحذر"¹، و من الأمثلة الشائعة لهذا النوع من الأخطاء المهنية نجد:

- التراخي أو التقاعس عن أداء الواجبات الوظيفية، و ما يؤدي إلى هذا التراخي عادة غياب المحفزات الوظيفية كالمنح و حوافز الأداء الحسن، غياب الضمير المهني، المساواة في توقيع العقوبات بين الموظفين المجددين و الموظفين المتراخين، و هذه الأسباب نعيشها في واقعنا العملي اليومي، و من أمثله تأخير و تأجيل العمل المناط بالموظف دون مبرر، تكليف موظف آخر زميل له بأدائه أي عدم مباشرة أعمال وظيفته بنفسه.

- التسبب الوظيفي: يقصد به عدم الإلتزام بمواعيد العمل، عدم الإنضباط فيها، و من أمثلة ذلك نجد: التأخر في الإلتحاق بمكان العمل، الخروج من العمل باكرا أو قبل انتهاء الوقت الرسمي المحدد، الخروج من العمل دون إذن مسبق أو بإذن لكن دون سبب، إضاعة الوقت إما بقراءة الصحف أو إستقبال الزوار أو الإنتقال بين مصالح المؤسسة أو التجمع في ساحتها لتبادل أطراف الحديث أو غلق المكاتب وقت العمل لتناول وجبات خفيفة.. و هي تصرفات عهدناها في مؤسساتنا العمومية و بشكل يومي، ...

- أخطاء الدرجة الثانية: هي حسب المادة 179 ق.أ.ع.و.ع "كل مساس سهوا أو إهمالا بأمن المستخدمين و/أو أملاك الدولة، و كل إخلال بالواجبات القانونية الأساسية غير المنصوص عليها في المادة 180 و 181"، فهنا لم يحدد المشرع الجزائري الأخطاء التي تعتبر من الدرجة الثانية و تركها على إطلاقها.

- أخطاء الدرجة الثالثة: و تشمل حسب المادة 180 ق.أ.ع.و.ع الأفعال التالية: التحويل غير القانوني في الوثائق التالية؛ إفشاء المعلومات السرية و عدم المحافظة على السر المهني، و يستثنى من ذلك المعلومات المتعلقة بالسرقة

¹ محمود محمد معارية، المرجع السابق، ص ص : 166-167 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و الإختلاسات و مختلف السلوكيات المنحرفة¹، عدم الإلتزام بطاعة الرؤساء، إخفاء معلومات ذات طابع مهني من واجبه تقديمها خلال تأدية مهامه، إستعمال تجهيزات أو أملاك الإدارة لأغراض شخصية أو أغراض خارجة عن المصلحة كإستعمال سيارة المؤسسة لأغراض شخصية.

- أخطاء الدرجة الرابعة: و هي تتمثل حسب المادة 181 ق.أ.ع.و.ع في:

- الإستفادة من إمتيازات يقدمها شخص طبيعي أو معنوي مقابل تأدية خدمة في إطار ممارسة وظيفته، و نرى بأن هذا الخطأ له علاقة بجرائم تلقي الهدايا و الرشوة و غيرها من صور الفساد الإداري و المالي،

- إرتكاب أعمال عنف على أي شخص في مكان العمل،

-التسبب عمدا في أضرار مادية جسيمة بتجهيزات و أملاك المؤسسة أو الإدارة العمومية من شأنها الإخلال بالسير الحسن للمصلحة كالعامل على إحداث عطب بأحد الأجهزة الموضوعة تحت يده إنتقاما من قرارات إتخذت ضده أو لإتخاذه كذريعة لعدم تأدية مهامه خاصة إذا كان عمله يتوقف على مدى صلاحية الجهاز الذي تم عطبه،

- إتلاف و تائق إدارية قصد الإساءة إلى السير الحسن للمصلحة،

-تزوير الشهادات أو المؤهلات أو كل وثيقة تسمح للموظف بالتوظيف أو الترقية، و يقصد بالتزوير "تغيير الحقائق و التلاعب بها بإعطاء أمر لمن لا يستحقه"².

- الجمع بين الوظيفة و نشاط مريح آخر بإستثناء ما يلي:

- الحالات المنصوص عليها في المادة 43 و 44 ق.أ.ع.و.ع و المتمثلة في: ممارسة الأنشطة الفكرية، الفنية الأدبية و العلمية شريطة عدم ذكر إسم المؤلف و رتبته و الوظيفة التي يمارسها بمناسبة نشر هذه الأعمال إلا بعد موافقة السلطة التي لها صلاحية التعيين، القيام بمهام التكوين أو التعليم أو البحث كنشاط ثانوي في حدود 06 ساعات في الأسبوع شريطة الحصول على رخصة مكتوبة من الجهة الإدارية المختصة³،

- يمكن لبعض الموظفين ممارسة نشاط مريح في إطار خاص يوافق تخصصهم كما هو الحال بالنسبة للموظفين المنتمين لأسلاك أساتذة التعليم العالي و الباحثين و كذا أسلاك الممارسين الطبيين المتخصصين⁴،

- ممارسة أعمال الخبرة و الإستشارة في حدود لا تضر بالوظيفة الأساسية المسندة للموظف و لا تتضمن أجرا سنويا يتجاوز 03 أضعاف الأجر الأساسي الذي يتقاضاه شهريا⁵،

¹ عبد القوي علي بن لطف الله علي جميل، المرجع السابق، ص : 56 .

² صالح بكر الطيار، المرجع السابق، ص : 07.

³ هاشمي خري، الوظيفة العمومية على ضوء التشريعات الجزائرية و بعض التجارب العربية، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2010، ص : 273 .

⁴ سعيد مقدم، الوظيفة العمومية بين التطور و التحول من منظور تسيير الموارد البشرية و أخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص : 283 .

⁵ هاشمي خري، المرجع السابق، ص : 273 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

هذا من ناحية ما ورد بصدد تصنيف المخالفات التأديبية التقليدية، أما من ناحية المخالفات التأديبية الإلكترونية فهي مخالفات عهدناها في ظل النظام التقليدي و المنصوص عليها في قوانين الوظيفة التقليدية، لكنها تتخذ طابعا آخر باستغلال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات فيها و هو الطابع الإلكتروني الذي منحها خصائص و ميزات أخرى تفرقها عن تلك المألوفة في ظل النظام التقليدي، و فيما يلي تفصيل لبعض من هذه المخالفات على سبيل المثال لا الحصر.

1- إفشاء الأسرار المعلوماتية:

قد تكون هذه الجريمة نتيجة لسرقة معلومات بقصد إفشاء الأسرار، فتكون الغاية من السرقة الحصول على معلومات للتشهير بشخص أو بجماعة معينة، و قد يكون الدافع بيع هذه المعلومات لمن يهيمه الأمر، و قد تكون تحت تأثير الرشوة كما لو وقعت من موظف الحاسب الآلي أو القائمين بالمعالجة الآلية للبيانات، أو قد تكون تحت التهديد، و قد يستخدمها أصحابها أيضا للإبتزاز بطلب الأموال، و لا يفشى السر المؤمن عليه أو يطلب من صاحب السر القيام بعمل أو الإمتناع عن القيام بعمل¹.

و قد عاقبت المادة 22/266 من قانون العقوبات الفرنسي لعام 1994 كل شخص مكلف بتخزين معلومات سرية أو خاصة و تصنيفها و قام بإفشاءها عمدا، كما عاقبت على الإفشاء الناتج عن الإهمال و التقصير.

2- المخالفات التأديبية المتعلقة بالبيانات الشخصية (الإسمية) التي يرتكبها الموظف العام

هذه الجرائم تشمل كل سلوك إجرامي يرتكبه الموظف يمس بالبيانات الشخصية (الإسمية) بدءا من مرحلة جمعها إلى غاية معاجتها آليا، و بالتالي تشمل عدة جرائم أهمها ما يلي:

- التسجيل غير المشروع للبيانات الشخصية²:

جريمة التسجيل غير المشروع للبيانات الشخصية ورد النص على تجريمها في قانون العقوبات الفرنسي لعام 1992 و بالتحديد في المواد 17/226 إلى 19/226 و الذي عدد صور السلوك الإجرامي المكون لها، حيث تمثلت هذه الصور في الآتي:

- جمع البيانات دون سبب مشروع أو بوسيلة غير مشروعة حيث يمنع جمعها عن طريق الغش أو دون موافقة المعني،
- جمع بيانات شخصية تقتضي طبيعتها عدم جمعها كالبيانات الخاصة بالمعتقدات الدينية، الإتجاهات السياسية، الفلسفية أو الإنتماءات النقابية ... و يستثنى من ذلك البيانات الخاصة التي تجمع من أجل تحقيق مصلحة عامة كالتهيئة أو التنمية، أو البيانات المتعلقة بأحكام قضائية أو إجراءات أمن،

¹ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 136.

² محمد أمين الشوابكة، المرجع السابق، ص: 94.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- تسجيل البيانات بالرغم من اعتراض صاحب الشأن أو دون موافقة صريحة منه عندما يتطلب القانون ذلك، وكذلك يمتد هذا النشاط ليشمل أي تسجيل لهذه البيانات دون إذن قضائي.

و يشترط لقيام هذه الجريمة وفقا لقانون العقوبات الفرنسي و تحديدا في المواد المذكورة أعلاه أن تكون البيانات الاسمية من تلك التي تمس الحقوق و الحريات العامة، و عند انتفاء المساس بهذه الحقوق لا تكون هناك جريمة.¹

- المعالجة الإلكترونية للبيانات الشخصية دون ترخيص²:

هذه النوع من الإجرام نصت عليه المادة 16/226 من قانون العقوبات الفرنسي لعام 1992، و يتحقق السلوك الإجرامي في هذه الجريمة من خلال عدة صور منها:

- المعالجة الإلكترونية للبيانات أو تسجيلها أو تحليلها أو تعديلها أو تصنيفها، ثم حفظها أو محوها، أو كل عملية من ذات الطبيعة تحمل معالجة لهذه البيانات بقصد الربط بينها للحصول على معلومات شخصية، و يكون الفعل قد تم و لو كانت المعالجة بإهمال من الفاعل.

- إجراء المعالجة الإلكترونية للبيانات الشخصية دون أخذ الإحتياطات اللازمة لضمان أمنها من التشويه أو الإلتلاف أو الوصول إليها من شخص غير مصرح له بذلك.

- عدم مراعاة الإجراءات القانونية الأولية كالحصول على ترخيص من الهيئة المكلفة بذلك(اللجنة الوطنية للمعلوماتية و الحريات في فرنسا) أو إخطارها، كما يشمل أيضا عدم مراعاة أي إجراء آخر يتطلبه القانون.

- الحفظ غير المشروع للبيانات الشخصية³

تتحقق جريمة الحفظ غير المشروع للبيانات الشخصية بحفظ البيانات الشخصية لمدة تزيد عن المدة التي تم طيها مسبقا أو المدة التي تضمنها الإخطار المسبق، و هذا النوع من الجرائم نص عليه قانون العقوبات الفرنسي لعام 1992 في المادة 20/226 .

- الإنحراف عن الغرض من المعالجة الإلكترونية للبيانات الشخصية⁴:

تتحقق جريمة الإنحراف عن الغرض من المعالجة الإلكترونية للبيانات الشخصية بمجرد الإنحراف عن الغرض المتوخى من المعالجة الإلكترونية للبيانات و الذي تم تحديده في الطلب المقدم إلى الهيئة المكلفة قانونا بمنح الترخيص، و مثلها استغلال الجاني البيانات الخاصة لشخص ما في الكشف عن مصادر ثروته أو لمعرفة مركزه المالي أو في الإستدلال عليه لخدمة مصلحة الضرائب.

¹ بن شهرة شول، المرجع السابق، ص: 117.

² محمد أمين الشوابكة، المرجع السابق، ص: 87، 89.

³ نفس المرجع، ص: 96.

⁴ نفس المرجع، ص: 99، 100.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و يفترض في هذه الجريمة أن الحصول على البيانات يتم بطريقة مشروعة أي بإذن من الجهة المخولة قانوناً بذلك، و لكن الجاني انحراف عن الغرض المقصود من جمعها.

- الإفشاء غير المشروع للبيانات الشخصية¹:

يتحقق السلوك الإجرامي لجريمة الإفشاء غير المشروع للبيانات الشخصية بتوافر عنصرين هما:

- حيازة البيانات الشخصية سواء لتصنيفها أو نقلها أو علاجها تحت أي شكل،

- إفشاؤها للغير غير المصرح له بالإطلاع عليها.

و بالتالي يتطلب تحقق الركن المادي لهذه الجريمة توافر ثلاثة شروط هي:

- إفشاء البيانات الشخصية دون رضا المجني عليه صاحب العلاقة،

- إفشاؤها لشخص لا يحق له الإطلاع عليها،

- إلحاق ضرر بالمجني عليه جراء إفشاء البيانات المتعلقة به و التي قد تكون صحيحة أو غير صحيحة.

و فضلاً عما سبق تتميز هذه الجريمة عن جريمة إفشاء الأسرار من حيث ما يلي:

- أن جريمة الإفشاء غير المشروع للبيانات الشخصية تشمل جريمة إفشاء الأسرار،

- أن جريمة إفشاء الأسرار لا يتطلب وقوعها حدوث اعتداء على الحياة الخاصة للمجني أو اعتباره، بخلاف جريمة الإفشاء غير المشروع للبيانات الشخصية،

- أنه في جريمة إفشاء الأسرار يجوز الإفشاء للمصلحة العامة إلا أنه في جريمة الإفشاء غير المشروع للبيانات الشخصية ليس هناك أي استثناء،

- جريمة إفشاء الأسرار هي جريمة عمدية و هذا بخلاف جريمة الإفشاء غير المشروع للبيانات الشخصية التي قد تكون عمدية أو غير عمدية،

- أن جريمة إفشاء الأسرار تشمل فقط البيانات السرية، بخلاف جريمة الإفشاء غير المشروع للبيانات الشخصية التي تشمل البيانات السرية و غير السرية،

3- الإبتزاز المعلوماتي:

يقصد بالإبتزاز "إستغلال الموظف للموظفين الذين يعملون تحت إدارته أو المواطنين الذين هم بحاجة إليه لقضاء مصالحه الخاصة و خدمة أغراضه و قضاء حاجاته تحت طائلة التهديد بإستخدام الإيذاء الجسدي أو النفسي

¹ محمد أمين الشوابكة، المرجع السابق، ص: 103.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و الإضرار بالسمعة و المكانة الإجتماعية¹، هذا الفعل نصنفه من أخطاء الدرجة الرابعة كون الموظف في هذه الحالة يستفيد من امتيازات المنصب لتحقيق أغراض شخصية.

كما أن هذا الفعل يمكن أن يتم عبر الوسائل التقنية الحديثة، بحيث تستخدم هذه التقنيات إما في مرحلة الحصول على المعلومات المخزنة في منظومة معلوماتية لتستعمل في عملية الإبتزاز، و إما في مرحلة تنفيذ الإبتزاز.

ب- المخالفات التأديبية الإلكترونية المستحدثة

هذا النوع من المخالفات التأديبية لم يكن معروفا في النظام التقليدي للتوظيف العمومية لكنه ظهر نتيجة لاستغلال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في هذا الميدان، و هو في تطور مستمر يساير تطور هذه التكنولوجيا، لذلك لا يمكن حصر الأفعال التي تعد من قبيل هذا النوع، و نذكر في هذا الإطار بعضا منهذه المخالفات في هذا العنصر و ذلك كالتالي.

1- الإختراق:

الإختراق هو "الدخول غير المصرح به أو بشكل غير مشروع إلى نظام معالجة آلية للبيانات باستخدام الحاسب"².

2- الدخول و البقاء غير المشروع في نظام معلوماتي:

الركن المادي لهذه الجريمة يتحقق من خلال صورتين هما:

-الدخول غير المشروع: أي "ولوج الجاني إلى الحاسب بصورة غير مشروعة"، هذه الجريمة تقع بمجرد الدخول إلى نظام الحاسوب، الذي قد يكون شبكة أو عدة حواسيب مرتبطة مهنيًا ببعضها في مكان واحد أو أماكن متعددة منتشرة حول العالم"، كما عرفته المادة 01 من نظام مكافحة الفساد جرائم المعلوماتية السعودي بأنه: " دخول شخص بطريقة متعمدة إلى حاسب آلي أو موقع إلكتروني أو نظام معلوماتي أو شبكة حاسبات آلية غير مصرح لذلك الشخص بالدخول إليها"، جرمتها المادة 01/323 من قانون العقوبات الفرنسي³ و أيضا المادة 01 من نظام مكافحة الفساد جرائم المعلوماتية السعودي، كما نصت المادة 05 من قانون جرائم المعلوماتية السوداني على: "كل موظف عام يدخل بدون تفويض موقعا أو نظام معلومات خاص بالجهة التي يعمل بها أو يسهل ذلك للغير يعاقب بالسجن مدة لا تتجاوز 05 سنوات أو بالغرامة أو بالعقوبتين معا"، يتحقق السلوك الإجرامي للدخول غير المشروع بأي صورة من صور التعدي سواء كان مباشرا أو غير مباشر و بغض النظر عن الوسيلة المستعملة سواء عن طريق

¹ عبد القوي على بن لطف الله جميل، المرجع السابق، ص: 57.

² إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 126.

³ نفس المرجع، ص: 126-127.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

استخدام كلمة سر حقيقية متى كان الفاعل غير مخول لاستخدامها أو عن طريق استخدام برنامج أو شفرة خاصة، و سواء كان هذا النظام محميا أو غير محمي؛ لقيام هذه الجريمة يجب أن يتحقق اتصال فعلي من الجاني بالنظام و ليس محاولة الدخول إليه فقط¹.

و تضبط فكرة الدخول غير المشروع بكونها " التسلسل داخل النظام"²، و المعيار المعتمد في تسليط العقوبة بالنسبة لهذه الجريمة هو مجرد الدخول غير المشروع أو غير المصرح به بغض النظر عن دواعيه و بغض النظر عن تحقق الضرر من عدمه³.

إن الهدف من تجريم فعل الدخول غير المشروع هو منع اقتحام النظام الآلي لمعالجة المعلومات بحد ذاته، لذلك يكتمل الركن المادي لها بالنشاط الإيجابي الصادر عن الجاني دون أن يتطلب تحقق نتيجة مادية منفصلة عنه، و بالتالي فهي جريمة شكلية، كما أنها من الجرائم المستمرة لأن سلوك الجاني يستمر طالما ظل يشغل النظام بطريق غير مشروع.

و من أمثلة جريمة الدخول غير المشروع للنظام المعلوماتي قيام موظف بالدخول إلى الحاسبات الآلية لمسؤولي إدارة الحاسب الآلي مستخدما قرصا مضغوطا يحمل برنامجا خاصا لفتح كلمات السر و ذلك باستخدام جهاز حاسب آلي خاص بموظفة أخرى، و قد تم فصل هذا الموظف بقرار من الهيئة العامة للتأمينات مؤيدا بحكم قضائي⁴.

- **البقاء غير المشروع:** يقصد به "مشاركة ذات سيطرة من المخترق على تفاعل الحاسوب مع حركة الدخول و الخروج المعلوماتي"، كما يعني "تجاوز حدود التصريح أو الترخيص داخل النظام و الممنوح لفترة زمنية محددة حيث تتجاوز هذه الفترة الزمنية"⁵، و هي جريمة عمدية نظرا لبقاء الجاني في النظام المعلوماتي بعد علمه بعدم مشروعية البقاء، و تقوم حتى و لو لم يرتكب الجاني فعلا مضرا، و من صور البقاء غير المشروع نجد:

- تجاوز الوقت المسموح به للبقاء داخل النظام؛

- البقاء رغم عدم تجديد العقد⁶؛

هناك خلاف بشأن متى يتحقق فعل البقاء غير المشروع لكن الرأي الأصوب هو الذي يعتبر أن جريمة البقاء داخل النظام تبدأ من اللحظة التي يبدأ فيها الجاني التحول داخل النظام، أو يستمر في التحول بداخله بعد انتهاء الوقت المحدد⁷.

¹ سومية عكور، المرجع السابق، ص: 05-06.

² بن شهرة شول، المرجع السابق، ص: 94.

³ حنان ربحان المضحكي، المرجع السابق، ص: 105.

⁴ نفس المرجع، ص: 102.

⁵ بن شهرة شول، المرجع السابق، ص: 94.

⁶ إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص: 131.

⁷ سومية عكور، المرجع السابق، ص: 06.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- التمييز بين جرميتي الدخول غير المشروع و البقاء غير المشروع داخل نظام معلوماتي¹:
تتعلق أهمية التفرقة بين جرميتي الدخول غير المشروع و البقاء غير المشروع داخل نظام معلوماتي بالتقدم الإختصاص المكاني و العفو، إلا أن هذه الأهمية تبدو ضئيلة لأن الفقه يعتبر جريمة البقاء جريمة مستمرة، و فيما يخص التمييز بين هاتين الجرميتين فيتمثل في ما يلي:
- جريمة الدخول غير المشروع إلى نظام معلوماتي هي عبارة عن سلوك إيجابي يتحقق بدخول الفاعل عمدا و بطريقة غير مشروعة إلى النظام، و هذا بخلاف جريمة البقاء غير المشروع داخل نظام معلوماتي التي عبارة عن سلوك سلبي.
- أن الإتصال غير مقصود في جريمة الدخول غير المشروع إلى نظام معلوماتي، لكنه مقصود في جريمة البقاء غير المشروع داخل نظام معلوماتي.
- أن جريمة الدخول غير المشروع إلى نظام معلوماتي هي جريمة شكلية بخلاف جريمة البقاء غير المشروع داخل نظام معلوماتي.
- أن جريمة الدخول غير المشروع إلى نظام معلوماتي تتحقق عندما يدخل الجاني إلى النظام مع علمه أنه ليس له حق الدخول لكنه يبقى ساكنا و لا يتجول في النظام، و هذا بخلاف جريمة البقاء غير المشروع داخل نظام معلوماتي التي تتحقق بمجرد أن يبدأ الجاني التجول داخل النظام، أو يستمر في التجول بداخله بعد انتهاء الوقت المحدد، و الفاعل في هذه الجريمة إما أن يكون²:
- موظف له حق الولوج إلى النظام المعلوماتي، و لكنه يتجاوز صلاحياته سواء في الزمان أو المكان، فهو يعود بعد ساعات العمل الرسمي ليستغل أنظمة المعلومات في الحصول على منافع خاصة له أو لغيره، أو يستغل تلك الأنظمة من خارج مكان عمله ليحقق ذات المنافع متجاوزا بذلك حدود التصريح و الأمر بالولوج الممنوح له.
- موظف غير مصرح له بالولوج النظام المعلوماتي، و لا التعامل معه أو أي شخص آخر من خارج المؤسسة لا يملك إجازة قانونية للإستفادة من أنظمة المعلومات، و مع ذلك فكل منهما يستغل معرفته الفنية ليصل إلى النظام المعلوماتي بصورة غير قانونية ليحقق منافع خاصة له أو لغيره.
- هذه الجريمة لا تكتمل أركانها إلا بتحقيق المنفعة المقصودة مهما كانت ضئيلة أو محدودة و العكس، لكن يجرم فعل الإختراق فلا ينجو الفاعل من العقاب حتى و لو لم يحقق أي منفعة³.

¹ سومية عكور، المرجع السابق، ص: 06 - 09.

² أسامة أحمد مناعسة، جلال محمد الزغبى، المرجع السابق، ص: 156.

³ نفس المرجع، ص: 159.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

3- إعاقة سير العمل في نظام المعالجة الآلية للبيانات :

يتمثل في " أي فعل يتسبب في تباطؤ عمل نظام المعالجة الآلية للبيانات أو إرباكه، مما يؤدي إلى تغيير في حالة عمل النظام على نحو يصيبه بالشكل المؤقت"¹، حيث يتمثل السلوك الإجرامي لهذه الجريمة في توقيف نظام المعالجة الآلية للبيانات عن أداء نشاطه العادي إما بإفساد نشاط النظام أو وظائفه مهما كانت الوسيلة المستعملة، و سواء كان التعطيل يمس النظام ككل أو جزء منه كإغراق البريد الإلكتروني بالرسائل الإلكترونية أو عرقلة عن طريق فيروس البريد الإلكتروني، فهنا ينصرف وصف السلوك الإجرامي في هذه الجريمة إلى كل نشاط من شأنه إرباك عمل النظام في إطار معالجة البيانات سواء أكان عمل الجاني منصرفاً إلى إعاقة نظام التشغيل و الإرسال أو منصرفاً إلى إفساده، و يستوي أيضاً في السلوك الإجرامي أن يكون أثره ممتداً إلى توقيف النشاط بصورة دائمة أو مؤقتة²، و هي من الجرائم العمدية لأن السلوك الإجرامي غالباً ما يتمثل في خلق و بلورة أو توظيف فيروسات ترحل أو تدمر نظام المعالجة³، أما أساليب الإعاقة فهي تتمثل في⁴:

- تعديل البرامج في نظام المعالجة،
- عمل برنامج احتيالي،
- إجراء تحويلات إلكترونية كإغراق الموقع برسائل إلكترونية.

و مثال ذلك قيام موظف انتقاماً من المؤسسة التي يعمل بها بإرسال العديد من الرسائل الإلكترونية إلى البريد الإلكتروني الخاص بها لدرجة لم يعد قادراً على استقبال رسائل أخرى من أجل عرقلة سير نظام المعالجة الآلية المسير لخدمات الرسائل الإلكترونية للمؤسسة مما يربب ضرراً هاماً لها⁵.

4-عدم تشغيل النظام بصورة صحيحة بهدف إفشاله خدمة لجهة أخرى أو لابتزاز الإدارة

هذه المخالفة نصنفها ضمن أخطاء الدرجة الرابعة نظراً لجسامة الضرر الذي يلحق بالمؤسسة نتيجة لهذا الفعل.

ثالثاً-العقوبات التأديبية

العقوبة التأديبية هي: " إجراء عقابي محدد بالنص توقعه السلطة التأديبية المختصة على الموظف الذي يخل بواجبات الوظيفة و يناله في مزاياها"⁶، و توقيع العقوبات التأديبية لا يخضع لمبدأ شرعية العقوبات القائم على مبدأ " لا عقوبة إلا بنص" إذ أن المبدأ المعتمد عليه ليس النصوص المحددة لماهية الخطأ و إنما النصوص التي تحدد الحقوق

¹ محمد أمين الشوابكة، المرجع السابق، ص: 223.

² بن شهرة شول، المرجع السابق، ص: 97.

³ سومية عكور، المرجع السابق، ص: 10-11.

⁴ محمد أمين الشوابكة، المرجع السابق، ص: 223.

⁵ سومية عكور، المرجع السابق، ص: 11.

⁶ سعد نواف العنزي، المرجع السابق، ص: 256.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و الواجبات¹، كما أن تحديد العقوبة التأديبية التي يجب تطبيقها على الموظف العام حسب 161ق.أ.ع. و.ع يكون وفقاً لتوافر المعايير التالية: درجة جسامة الخطأ، الظروف التي إرتكب فيها الخطأ، مسؤولية الموظف المعني، النتائج المترتبة على سير المصلحة، الضرر الذي لحق بالمصلحة و بالمستفيدين من المرفق العام²، و قد صنف المشرع الجزائري العقوبات التأديبية إلى أربعة درجات حسب درجة جسامة الخطأ المهني المرتكب من قبل الموظف، و تلخص أهم العقوبات التأديبية في التشريع الجزائري و التشريعات المقارنة في الآتي:

أ- العقوبات ذات الأثر المعنوي البحت: تختص بتوقيعها السلطة الرئاسية، و تتعلق بعقوبات الدرجة الأولى المحددة في المادة 163 ق. أ.ع. و.ع، تتميز بأثرها المعنوي دون الأثر المادي، ذات طابع وقائي³، كما أنها تهدف إلى تحذير الموظف و لفت انتباهه لعدم العودة إلى الخطأ مرة أخرى، و هي تتمثل في الآتي:

1-التنبيه: يقصد به "حث الموظف على وجوب مراعاة واجبه الوظيفي"⁴، يعتبر بمثابة إنذار شفوي بعبارات تمتاز بالحدة و خالية من التجريح، و يتميز التنبيه بأثره المعنوي البحت⁵، أنه أخف العقوبات التأديبية و عادة لا يحتاج إلى إجراءات تأديبية محددة كما هو في العقوبات التأديبية من الدرجة الثالثة و الرابعة.

2- الإنذار الكتابي: يقصد به: "تحذير الموظف من الإخلال بواجبات وظيفته حتى لا يتم تشديد العقاب عليه مرة أخرى، و هو أيضا زجر لهذا الموظف لما إرتكبه من ذنب"، و هو عبارة عن تحذير كتابي يذكر فيه المخالفة التي إرتكبها و يلفت نظره إلى وجوب عدم تكرارها و ضرورة الانضباط حتى لا يتعرض لجزاء أشد، و يدرج في الملف الخاص بالموظف.

3- التوبيخ: يقصد به إستنكار الإدارة و عدم رضائها على فعل الموظف العام و تحذيره من العودة إلى ما فعله مرة أخرى، و هي عقوبة أشد جسامة من التنبيه و الإنذار الكتابي، تبلغ كتابة إلى الموظف بحيث يبين له الخطأ الذي إرتكبه و أسباب عدم الرضا عن سلوكه.

يستطيع الموظف المعاقب بإحدى هذه العقوبات رد إعتباره بطلب يقدمه للسلطة التي لها صلاحية التعيين بعد مرور سنة من تاريخ اتخاذ قرار العقوبة، و يعاد إعتباره بقوة القانون بعد مرور سنتين إذا لم يعرض لعقوبة أخرى، و في حالة رد إعتباره يحى كل أثر للعقوبة من ملف المعني (المادة 176ق. أ.ع. و.ع).

ب- العقوبة ذات الأثر المادي: و هنا نميز بين تلك التي وردت في التشريع الجزائري و تشريعات دول أخرى.

1- العقوبات الواردة في التشريع الجزائري: وفقاً للمادة 163ق. أ.ع. و.ع فإنها موزعة على:

¹ منصور إبراهيم العتوم، المرجع السابق، ص: 110 .

² المادة 161 م الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 15 يوليو 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية المذكور سابقا.

³ عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص: 459.

⁴ نفس المرجع، ص: 458.

⁵ سعيد مقدم، المرجع السابق، ص: 437.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- **عقوبات الدرجة الثانية:** تختص بها السلطة التي لها صلاحية التعيين (السلطة الرئاسية) بقرار مبرر بعد حصولها على توضيحات كتابية من الموظف المعني، و هي متمثلة في: التوقيف من العمل من يوم إلى ثلاثة أيام أي منع الموظف من ممارسة أعمال وظيفته جبرا بصفة مؤقتة مع خصم مدة التوقيف من راتبه، الشطب من قائمة التأهيل بعنوان السنة المالية التي تعد للترقية، لكن يبقى محتفظا بحقه في التسجيل في الجداول اللاحقة، يستطيع الموظف محل هذه العقوبات رد إعتباره بنفس الطريقة المبينة أعلاه.

- **عقوبات الدرجة الثالثة:** تختص بها السلطة التي لها صلاحية التعيين بقرار مبرر يتخذ بعد أخذ الرأي الملزم للجنة الإدارية المتساوية الأعضاء المختصة و المجتمعمة كمجلس تأديبي و ذلك في أجل 45 يوما من تاريخ إخطارها (المادة 02/165 ق. أ. ع. و. ع.) و تمثل هذه العقوبات في الآتي:

- التوقيف من العمل من 04 إلى 08 أيام: يتم خصم مدة التوقيف من راتب الموظف.
- التنزيل مباشرة من درجة إلى درجتين¹: اللتين دون درجته الحالية (وقت إرتكاب الخطأ) و لا يرفع منهما إلا عند إستكمال شروط الترقية في الدرجة من جديد و يترتب عن ذلك خفض في مرتب الموظف يناسب الدرجة المنزل إليها.
- النقل الإجباري²: هو "إجراء تأديبي، يؤدي إلى نقل الموظف من مكان عمله إلى مكان آخر"، يترتب عنه تحمل الموظف لمصاريف النقل و الكراء.

- **عقوبات الدرجة الرابعة:** تعتبر أقصى العقوبات التأديبية التي فرضها المشرع الجزائري تختص بتطبيقها السلطة التي لها صلاحية التعيين بعد أخذ الرأي الملزم للجنة الإدارية متساوية الأعضاء المختصة كمجلس تأديبي، و وفقا للمادة 163 ق. أ. ع. و. ع فإن هذه عقوبات تتمثل في:

- التنزيل إلى الرتبة السفلى مباشرة أي تعيين الموظف في الرتبة الأدنى مباشرة من الرتبة الأصلية التي ينتمي إليها إذ أن تطبيق هذه العقوبة يفترض وجود مثل هذه الرتبة، و لا يتم إقصاء الموظف من السلك الذي يتبعه³.
- التسريح: هو تنحية الموظف عن الوظيفة بصورة نهائية⁴، و ينجر عن ذلك فقدان صفة الموظف العام، الحرمان من الراتب و عدم الإستفادة من المنح و العلاوات، عدم إمكانية ترشح الموظف محل التسريح لوظيفة عمومية مرة أخرى (المادة 185 ق. أ. ع. و. ع.).

و هناك عقوبة أخرى أقرها المشرع الجزائري في المادة 184 ق. أ. ع. و. ع و هي عقوبة العزل التي تؤسس على إهمال الموظف لمنصبه الوظيفي و ليس لإرتكابه خطأ مهنيا و ذلك إذا تغيب الموظف عن عمله مدة 15 يوما متتالية

¹ عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص : 460 .

² سعيد مقدم، المرجع السابق، ص : 438 .

³ نفس المرجع، ص : 438 .

⁴ عبد العالي حاحة، المرجع السابق، ص : 462 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

على الأقل دون مبرر مقبول¹، و يتم العزل من طرف السلطة التي لها صلاحية التعيين بعد إعدار الموظف، و يترتب عن هذه العقوبة نفس النتائج المترتبة عن التسريح .

نشير إلى أن هناك عقوبات تأديبية تبعية لبعض العقوبات الأصلية التي توقع على الموظف بشكل تلقائي و بقوة القانون دون حاجة إلى النص عليها في قرار التأديب كعقوبة تأخير الترفيع في الدرجة الوظيفية لفترة معينة إعتبارا من تاريخ صدور قرار التأديب.

2- العقوبات الواردة في تشريعات دول أخرى: و هي تتمثل في:

- التخفيض في أقدمية الدرجة²: لا يترتب هذا الإجراء آثار فورية على مرتب الموظف، بل يؤجل فقط التاريخ الذي يمكن له الحصول فيه على الرقم الإستدلالي الأعلى بمعنى على مرتب أعلى.

- الإحالة على التقاعد الإجباري³: هو إجراء يتضمن فقد صفة الموظف، و يشترط لتوقيعه توافر شروط الإحالة على التقاعد لدى الموظف محل هذه العقوبة، أي أنه عمل على الأقل لمدة 15 سنة خدمة صالحة للتقاعد مع قابلية التمتع بمنحة التقاعد لاحقا (عند الإقتضاء إلى غاية توفر شرط السن القانوني للتقاعد)، هذه العقوبة ورد النص عليها في المادة 30 من القانون الفرنسي رقم 244 لعام 1959.

- الخصم من الراتب: أي الإقتطاع من راتب الموظف لمدة معينة قد تكون من يوم إلى 3 أيام، توقع هذه العقوبة عند إرتكاب الموظف خطأ تأديبي يدل على عدم مبالاته كالغياب المتكرر عن العمل، مغادرة مكان العمل يوميا قبل الوقت و دون مبرر، الإلتحاق بمكان العمل متأخرا دوما ... و هذا رغم تذكيره و إنذاره.

- خفض الأجر لمدة معينة⁴: إذ يتم خفض راتبه بنسبة معينة.

هذه العقوبات نرى بأن تشدد بالنسبة للعقوبات التأديبية الإلكترونية لأنها أشد خطورة من نظيرتها التقليدية. هذا عن الإجراءات الجزائية الموضوعية، لكن سياسية التجريم و العقاب لا تكفي وحدها ما لم يكفل القانون إجراءات لمتابعة المجرمين قضائيا و ضمان عدم إفلاتهم من العقاب خاصة و أن جرائم الفساد الإلكتروني تتسم بطابعها العالمي، هذه الإجراءات تكون محل دراسة في المطلب الموالي.

المطلب الثاني: الآليات الجزائية الإجرائية

تتمثل الآليات الجزائية الإجرائية في إجراءات المتابعة القضائية لجرائم الفساد على المستوى الوطني، التعاون الدولي و إسترداد العائدات الإجرامية.

¹ أبو الخير بوقرة، تأديب الموظف وفقا لأحكام القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، مجلة الفكر كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، العدد 09، 2013، بسكرة، ص : 82 .

² سعيد مقدم، المرجع السابق، ص : 437 .

³ نفس المرجع، ص : 438 .

⁴ سعيد نواف العنزي، المرجع السابق، ص : 253 .

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

الفرع الأول: إجراءات المتابعة القضائية على المستوى الوطني

تختلف إجراءات المتابعة القضائية لجرائم الفساد في شكله التقليدي عن إجراءات المتابعة المعمول لها في باقي جرائم القانون العام، و ذلك من حيث العناصر التالية¹:

- إلغاء قيد الشكوى في تحريك الدعوى العمومية في جرائم الفساد التي ترفعها عادة النيابة العامة، حيث إن المتابعة الجزائية فيها تكون تلقائية، و تخضع لمبدأ الملائمة.

- إنتهاك قرينة البراءة في جريمة الإثراء غير المشروع القاضية بأن "المتهم بريء حتى تثبت إدانته" لكن المشرع الجزائري في هذه الجريمة جاء بقاعدة مخالفة و هي أن "المتهم مدان حتى تثبت براءته"، حيث نقل عبء الإثبات إلى المتهم لإثبات شرعية الزيادة المعتمدة في ذمته المالية و بالتالي إثبات براءته .

- تدعيم نظام التقادم: إذ جاءت المادة 54 ق.و.ف.م.م.م بأحكام جديدة في هذا المجال و هي²: عدم تقادم الدعوة العمومية و لا العقوبة بالنسبة لجرائم الفساد في حالة تحويل العائدات الإجرامية إلى الخارج، أما في حال عدم تحويل العائدات الإجرامية إلى الخارج، فإنها تطبق عليها أحكام التقادم المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية تقادم الدعوى العمومية في جريمة الإختلاس بمضي 10 سنوات، عدم تقادم الدعوى العمومية في جريمة الرشوة، تقادم الدعوى العمومية في باقي جرائم الفساد بمرور 3 سنوات كاملة من تاريخ إقتراف الجريمة إذا لم يتخذ في تلك الفترة أي إجراء من إجراءات التحقيق و المتابعة، أما في حال وجود هذه الإجراءات فإن التقادم يسري من تاريخ آخر إجراء.

- الحد من بعض عقبات المتابعة القضائية في جرائم الفساد: خاصة ما تعلق منها بالحصانة الوظيفية بخلق توازن بين الحصانات أو الإمتيازات القضائية الممنوحة للموظفين العموميين، و كذلك ما تعلق منها بالسرية المصرفية التي يمكن إنتهاكها في حالات خاصة محددة قانونا.

- إستحداث أساليب التحري الخاصة في جرائم الفساد: و المتمثلة حسب المادة 56 ق.و.ف.م.م.م في الأساليب التالية: التسليم المراقب، التردد الإلكتروني و الإختراق.

في ذات السياق نرى بأن هذه الإجراءات يمكن أن تطبق على جرائم الفساد الإلكتروني مع مراعاة الطبيعة الإلكترونية لهذا النوع من الفساد، خاصة فيما يتعلق بأساليب التحري.

و على ذكر أساليب التحري فإنها متعددة خاصة إذا ما اعتمدنا في ذلك على عملية إسقاط تلك المرصودة في قانون الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال و مكافحتها، تلك المرصودة في قانون الوقاية من الفساد و مكافحتها، و تلك المرصودة في قانون الإجراءات الجزائية.

¹ نفس المرجع، ص ص : 237-239، 242، 255-275 .

² أنظر المادة 54 من القانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته المذكور سابقا، و المادة 07 و 08 من الأمر رقم 66 - 155 المؤرخ في 08 يونيو 1966 و المتضمن قانون الإجراءات الجزائية المعدل و المتمم.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

أولاً- الإجراءات المادية¹: تتعلق بتلك المنصوص عليها في قانون الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والإتصال و مكافحتها و ذلك في المواد 05 و 06 منه، و هي:

أ-التفتيش: و هو " إجراء من إجراءات التحقيق يستهدف البحث عن الحقيقة، و يسفر عن أدلة مادية تؤيد نسبة الجريمة للمتهم"، و هناك ثلاث حالات للفتيش في مجال الجريمة المعلوماتية هي:

- تفتيش المكونات المادية للحاسوب،

- تفتيش المكونات المعنوية للحاسوب، و هذا فيه خلاف حول مدى جوازه فهناك من يقول بجوازه و هناك من يقول بعدم جوازه،

- تفتيش شبكات الحاسوب أو التفتيش عن بعد: و هنا نميز بين حالتين:

- " حالة اتصال حاسب المتهم بحاسب آخر موجود بمكان آخر داخل الدولة أين أجاز المشرع الجزائري بموجب قانون الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال التفتيش إذا كانت هناك أسباب تدعو للإعتقاد بأن المعطيات المبحوث عنها مخزنة في منظومة معلوماتية أخرى فيجوز تمديد التفتيش بعد إعلام السلطة القضائية المختصة مسبقاً".

- " حالة اتصال حاسب المتهم بحاسب آخر موجود بمكان آخر خارج الدولة، في هذا الإطار المشرع الجزائري بموجب نفس القانون المذكور أعلاه على ضرورة المساعدة من قبل السلطات القضائية الأجنبية المختصة وفقاً للإتفاقيات الدولية و وفقاً لمبدأ المعاملة بالمثل".

و يمكن للسلطة المكلفة بالتفتيش تسخير كل شخص له دراية بعمل المنظومة المعلوماتية محل البحث أو بالتدابير المتخذة لحماية المعطيات المعلوماتية التي تتضمنها، قصد مساعدتها و تزويدها بكل المعلومات الضرورية لإنجاز مهمتها (المادة 03/05 من القانون 09-04).

ب-الحجز: يرد في الجريمة المعلوماتية بصفة عامة و جريمة الفساد الإلكتروني بصفة خاصة على أشياء ذات طبيعة معنوية تتمثل في البيانات و المراسلات و الإتصالات الإلكترونية، و هو يتطلب تحرير البيانات الإلكترونية و تأمينها فنيا خاصة أمام غياب الثقافة المعلوماتية لدى المحقق الجنائي مما يجعل تلك الأدلة عرضة للإتلاف و الإفساد.

و الحجز نوعان حسب المادة 06 و 07 من قانون الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال و مكافحتها هما:

- الحجز عن طريق النسخ على دعامة تخزين إلكترونية (المادة 06 رقم 09-04)،

- الحجز عن طريق منع الوصول إلى المعطيات: يكون في حالة استحالة تطبيق النوع الأول لأسباب تقنية، حيث يتعين في هذه الحالة على السلطة التي تقوم بالتفتيش استعمال التقنيات المناسبة لمنع الوصول إلى المعطيات التي تحتويها المنظومة المعلوماتية، أو إلى نسخها، الموضوعة تحت تصرف الأشخاص المرخص لهم باستعمال هذه المنظومة.

¹ فاطمة الزهراء بوعناد، المرجع السابق، ص: 68-69.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و يمكن للسلطة التي تباشر التفتيش أن تأمر باتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع الإطلاع على المعطيات التي يشكل محتواها جريمة، لا سيما عن طريق تكليف أي شخص مؤهل باستعمال الوسائل التقنية المناسبة لذلك.

كما أوجبت المادة 02/06 من القانون 04-09 على السلطة التي تقوم بالتفتيش و الحجز السهر على سلامة المعطيات في المنظومة المعلوماتية محل العملية.

ثانيا- الإجراءات الشخصية¹: تتعلق بـ :

أ- التسرب أو الإختراق الإلكتروني:

أشارت المادة 56 ق.و.ف.م.م إلى عملية التسرب و خصه المشرع الجزائري كذلك بالفصل الخامس من قانون الإجراءات الجزائية الجزائري المعدل و المتمم بالقانون 22-06 و ذلك في المادة 65 مكرر 11 إلى 65 مكرر 18 منه، و قد عرفته المادة 65 مكرر 01/12 ق.إ.ج. بأنه: "قيام ضابط أو عون شرطة قضائية، تحت مسؤولية ضباط الشرطة القضائية المكلف بتنسيق العملية، بمراقبة الأشخاص المشتبه في إرتكابهم جناية أو جنحة بإيهامهم أنه فاعل معهم أو شريك لهم أو خاف".

و يشترط لعملية التسرب و الإختراق توافر الشروط التالية²:

- أن تتم بمناسبة التحري أو التحقيق في جرائم محددة سبق ذكرها من بينها جرائم الفساد،
- أن تتم تحت رقابة وكيل الجمهورية أو قاضي التحقيق،
- أن تتم بناء على إذن مكتوب، مسبق و مسبب، و صادر من وكيل الجمهورية أو قاضي التحقيق بعد إخطار وكيل الجمهورية و كذلك محددًا لكل العناصر المطلوبة من نوع الجريمة و هوية الضابط المسؤول و مدة العملية التي لا تتجاوز 04 أشهر مع إمكانية تمديدها لـ 04 أشهر أخرى ليتم إيداعه في ملف الإجراءات بعد إنتهاء العملية،
- مباشرة التسرب من طرف ضابط أو عون شرطة قضائية، و الذي يمكنه تسخير المرشدين و المخبرين السريين دون أن يكونوا مسؤولين جزائيا،
- أن يتم تحرير تقرير عن العملية من طرف الضابط المكلف بتنسيق العملية يضمه العناصر الأساسية لمعينة الجرائم غير تلك التي قد تعرض أمن الضابط أو العون المتسرب و الأشخاص المسخرين للخطر.
- و من بين الضمانات و الآليات التي كفلها المشرع لتسهيل عملية التسرب ما يلي³:
- السماح للمتسرب بإرتكاب بعض الأفعال الإجرامية دون أن يكون مسؤولا جزائيا عنها.
- إستعمال هوية مستعارة غير الهوية الحقيقية.

¹ فاطمة الزهراء بوعناد، المرجع السابق، ص: 70-71.

² أنظر المواد من 65 مكرر 11 إلى 65 مكرر 17 من الأمر رقم 66 - 155 المؤرخ في 08 يونيو 1966 و المتضمن قانون الإجراءات الجزائية المعدل و المتمم المذكور سابقا.

³ أنظر المواد من 65 مكرر 14 إلى 65 مكرر 16 من ذات الأمر.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- معاقبة كل شخص يتسبب في كشف الهوية الحقيقية للمتسرب، بالحبس من سنتين إلى 5 سنوات و بغرامة من 50.000 إلى 200.000 دج و في حالة تعرض المتسرب أو أحد أفراد عائلته للعنف أو الضرب أو الجرح تكون العقوبة الحبس من 5 إلى سنواتو بغرامة من 200.000 إلى 500.000 دج و في حال الوفاة تكون العقوبة الحبس من 10 إلى 20 سنة و بغرامة 500.000 دج إلى 1.000.000 دج؛ أدرج المشرع الجزائري أسلوب التسرب بموجب القانون 06-22 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية المؤرخ في المواد 66 مكرر 11 إلى 66 مكرر 18، و يقصد به " قيام ضابط أو عون الشرطة القضائية تحت مسؤولية ضابط الشرطة القضائية المكلف بتنسيق العملية بمراقبة الأشخاص المشتبه في ارتكابهم جناية أو جنحة بإيهامهم أنه فاعل معهم أو شريك".

و يمكن تجسيد التسرب في الجرائم المعلوماتية من خلال اشتراك ضابط أو عون الشرطة القضائية في محادثات غرف الدردشة أو حلقات النقاش أو أي حوار يدور حول قيام أحدهم باختراق شبكات أو بث فيروسات، فيتخذ المتسرب أسماء مستعارة و يحاول معرفة كيفية اقتحام الهاكرز لموقع ما حتى يتمكن من اكتشاف و ضبط الجريمة¹.

ب- الشهادة: الشاهد في الجريمة المعلوماتية عموما و جرائم الفساد الإلكتروني خصوصا هو الفني صاحب الخبرة و التخصص في تقنية الحاسب و شبكات الإتصال الذي لديه معلومات جوهرية لولوج نظام المعالجة الآلية للمعطيات².

ج- الخبرة التقنية: لا يثور الإشكال بالنسبة للإستعانة بخبير معلوماتي محلي و إنما يثور بالنسبة للإستعانة بخبير معلوماتي أجنبي حيث إن هناك من يرى بأنه مصدر تهديد لسيادة الدولة و أمنها، و هناك من لا يرى مشكلة في ذلك.

ثالثا- الإجراءات الخاصة بحماية معطيات الحاسب³: تتعلق ب :

أ- الإجراءات المتعلقة بالبيانات الساكنة: هذه نستخلصها من اتفاقية بودابست لمكافحة جرائم الإنترنت و هي:

- التحفظ المعجل على البيانات المخزنة: و هي أداة تحقيق مستحدثة يقصد بها "توجيه السلطة المختصة لمزودي الخدمات الأمر بالتحفظ على بيانات معلوماتية مخزنة في حوزتها و تحت سيطرتها في إنتظار اتخاذ إجراءات قانونية أخرى كالتفتيش أو الأمر بتقديم بيانات معلوماتية"، و بالتالي هو إجراء تمهيدي يهدف إلى الإحتفاظ بالبيانات قبل فقدانها⁴.

¹ فاطمة الزهراء بوغناد، المرجع السابق، ص: 70.

² نفس المرجع، ص: 70.

³ نفس المرجع، ص: 70-71.

⁴ نفس المرجع، ص: 71.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- الأمر بتقديم بيانات معلوماتية متعلقة بالمشارك: يسمح لرجال الضبط القضائي أن يأمرؤ الأشخاص بتسليم ما تحت أيديهم من بيانات و التي يطلب تقديمها كدليل، و منها البيانات المتعلقة بالمشارك التي يجوزها مزودوا الخدمات¹.

ب-الترصد الإلكتروني: أشارت إليه المادة 56 ق.و.ف.م.م.م و الفصل الرابع ق. إ. ج. ج. المعنون بـ "في إعتراض المراسلات و تسجيل الأصوات و إلتقاط الصور"، و هو يشمل ما يلي:

1-إعتراض المراسلات الإلكترونية أو المراقبة الإلكترونية: و يقصد بالمراسلات وفقا للمادة 65 مكرر 5 ق. إ. ج. ج. المراسلات الإلكترونية أي تلك التي تتم عن طريق وسائل الإتصال السلكية و اللاسلكية فقط دون المكتوبة بغض النظر عن الوسيلة المستعملة، أما إعتراض المراسلات فيقصد به: "عملية مراقبة سرية للمراسلات السلكية و اللاسلكية و ذلك في إطار البحث و التحري عن الجريمة و جمع الأدلة و المعلومات حول الأشخاص المشتبه فيهم في إرتكاب أو في مشاركتهم في إرتكاب جريمة"، أو هي: "مراقبة الإتصالات الإلكترونية أثناء بثها و ليس الحصول على اتصالات إلكترونية مخزنة"².

كما نصت عليها المادة 04 من القانون 04-09 على حالات اللجوء إلى المراقبة الإلكترونية و هي كالتالي:

- للوقاية من الأفعال الموصوفة بجرائم الإرهاب أو التخريب أو الجرائم الماسة بأمن الدولة،
- في حالة توفر معلومات عن احتمال اعتداء على منظومة معلوماتية على نحو يهدد النظام العام أو الدفاع الوطني أو مؤسسات الدولة أو الإقتصاد الوطني،
- لمقتضيات التحريات و التحقيقات القضائية، عندما يكون من الصعب الوصول إلى نتيجة تهم الأبحاث الجارية دون اللجوء إلى المراقبة الإلكترونية،
- في إطار تنفيذ طلبات المساعدة القضائية الدولية المتبادلة.

2- تسجيل الأصوات: أو التصنت على المكالمات و تسجيلها، و يقصد به وفقا للمادة 65 مكرر 2/5 ق. إ. ج. ج. "وضع الترتيبات التقنية، دون موافقة المعنيين، من أجل إلتقاط و تثبيت و بث و تسجيل الكلام المتفوه به

بصفة خاصة أو سرية من طرف شخص أو عدة أشخاص في أماكن خاصة أو عمومية".

3-إلتقاط الصور: هو أسلوب يتخذ دون موافقة المعنيين و أخذ صور لهم في مواقف تثبت إدانتهم و تورطهم، قد نظمته المادة 65 مكرر 05 ق. إ. ج. ج. هذا الأسلوب من الترصد يمكن اللجوء إليه في حال جرائم الفساد الإلكتروني التي تتم أو ينتهي تنفيذها في الواقع المادي بالقبض أو المنح أو التلقي.

¹ فاطمة الزهراء بوعناد، المرجع السابق، ص: 71.

² نفس المرجع، ص: 72.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

- شروط صحة التردد الإلكتروني¹: و هي كالتالي:

- أن لا يتم اللجوء للترصد الإلكتروني إلا في الجرائم المحددة في المادة 65 مكرر 05ق. إ. ج. ج و هي: جرائم المخدرات، الجريمة المنظمة العابرة للحدود، الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات، جرائم تبييض الأموال و الإرهاب، جرائم الفساد و الجرائم المتعلقة بالتشريع الخاص بالصرف.
- أن يكون من أجل التحري و التحقيق فقط.
- أن يتم بناء على إذن قضائي مسبق و مكتوب فيه كل العناصر التي تسمح بالتعرف على الإتصالات المطلوب إتقاطها أو الأماكن المقصودة، نوع الجريمة و المدة الزمنية التي يباشر خلالها و التي تكون عادة 04 أشهر قابلة للتמיד و يجب أن يصدر إما من وكيل الجمهورية المختص إقليميا أو قاضي التحقيق المختص في حالة فتح تحقيق قضائي.
- أن يباشر هذا الأسلوب من طرف ضابط الشرطة القضائية و تحت رقابة وكيل الجمهورية أو قاضي التحقيق.

- إجراءات التردد الإلكتروني²: تتمثل في:

- تسخير أعوان مؤهلين للتكفل بالجوانب التقنية للترصد الإلكتروني، و ذلك بموجب مقرر التسخيرة، و يلتزم هؤلاء بالسر المهني.
- تحرر نتائج التحري و التحقيق في محضر عن كل عملية يقوم بها ضابط الشرطة القضائية و تحدد في هذا المحضر المدة الزمنية للعملية، و بالنسبة للمراسلات المسجلة و الصور فإنه يتم وصفها و نسخها في محضر يودع بالملف، أما المكالمات التي تتم باللغة الأجنبية فيتم ترجمتها بمساعدة مترجم مسخر لهذا الغرض.

الفرع الثاني : التعاون الدولي و إسترداد العائدات الإجرامية

- إن إرتباط جرائم الفساد الإلكتروني بالمعاملات الدولية و الجريمة المنظمة و بالعالم الافتراضي الذي لا يعترف بالحدود الجغرافية إستوجب إستحداث آليات للتعاون بين الدول لمواجهتها، لذلك لا تتحقق مكافحة هذه الجرائم إلا عن طريق إبرام اتفاقيات دولية جماعية بغرض:
- اتخاذ التدابير الملائمة لحل مشكلات الإختصاص القانوني و القضائي التي تثيرها جرائم الفساد الإلكتروني.
- تنظيم إجراءات التفتيش و ضبط المعلومات التي تعبر شبكة الإنترنت مع كفالة الحماية في نفس الوقت لحقوق الأفراد و حرياتهم و سيادة الدول.
- تطوير أدلة الإثبات بما يتلاءم مع هذا الشكل الجديد و المعقد لهذه الجرائم.
- تسليم المجرمين و تبادل المساعدة في المسائل المرتبطة بجرائم الفساد الإلكتروني.

¹ المواد من 65 مكرر 05 إلى 65 مكرر 10 من الأمر رقم 66 - 155 المؤرخ في 08 يونيو 1966 و المتضمن قانون الإجراءات الجزائية المعدل و المتمم المذكور سابقا.

² المواد من 65 مكرر 08 إلى 65 مكرر 10 من الأمر رقم 66 - 155 المؤرخ في 08 يونيو 1966 و المتضمن قانون الإجراءات الجزائية المعدل و المتمم المذكور أعلاه.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

و بما أن جرائم الفساد الإلكتروني كما في جرائم الفساد التقليدي تحقق عائدات إجرامية فإن ذلك استوجب إلى جانب التعاون الدولي إيجاد سبل لاسترداد هذه العائدات، لهذا سوف تنصب دراستنا في هذا الفرع على التعاون الدولي من جهة، و استرداد العائدات الإجرامية من جهة أخرى.

أولا - التعاون الدولي

إن التعاون الدولي في إطار مواجهة جرائم الفساد الإلكتروني لا يخلو من صعوبات تواجهها الدول في تطبيق التعاون في هذا المجال و التي تتلخص أبرزها في الآتي¹:

- بطء و طول الإجراءات القضائية خاصة إجراءات التحقيق التي تتم في دولة أجنبية مما يمنح الوقت الكافي لمرتكبي جرائم المعلوماتية و الفساد الإلكتروني المعنيين لإخفاء البيانات الخاصة عن طريق قنوات الإتصال و إخفاء الدلة التي تدينهم.

- عدم تلاءم الإجراءات الجنائية المطبقة في مراحل معينة مع متطلبات مكافحة الإجرام المعلوماتي عموما و الفساد الإلكتروني خصوصا و بشكل فعال.

- سرعة إنتقال الأدلة و حساسيتها الشديدة حيث يمكن أن تلتف أو تخرب، مع إمكانية حفظها و نسخها و نقلها في لحظة واحدة، فقد ساعدت أنظمة P2P , Botnet, IPV6 في زيادة صعوبة تعقب البيانات غير المشروعة حتى أن السباق شديد بين الشركات التي توفر خدمة الدخول على الإنترنت في مجال استرجاع المعلومات، و بالتالي تسليم بيانات تسجيل الدخول التي تم الحصول عليها منذ فترة وجيزة يمكن أن يكون قد فات الأوان على الإستفادة منها.

- غياب قاعدة قضائية ملائمة يعيق عمل السلطات القضائية في الحصول على البيانات بأنفسهم بصفة مستقلة عن جهة الدعم.

- غياب الإجراءات الملائمة لمكافحة هذا النوع من الإجرام.

و تتجلى مظاهر التعاون الدولي في مجال مكافحة الفساد الإلكتروني في المجالات التالية:

أ - التنسيق القضائي:

يعتبر تنسيق الأنظمة القضائية أمرا أساسيا لتجنب نشوء ما يطلق عليه "الملاذ الرقمي" الذي يعني اتخاذ الإنترنت ملاذا لممارسة الجريمة، و يشكل هذا التنسيق في حد ذاته القاعدة اللازمة لإقامة تعاون دولي فعال عن طريق وجود قوانين إجرائية فعالة تجعل عملية التعاون تسير بشكل آلي و سهل، حتى أنه من المفضل اتخاذ إجراءات أخرى

¹ جان فرانسوا هنروف، مداخلة بعنوان: أهمية التعاون الدولي و التجربة البلجيكية في تبادل المعلومات بين عناصر الشرطة و التعاون القضائي، أعمال الندوة الإقليمية حول "الجرائم المتصلة بالكمبيوتر"، PNUD، المغرب، 19- 20 / 06 / 2007، ص ص: 95-96.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

لتسهيل عملية بناء هذا التعاون كازدواجية التجريم، و لعل من أبرز وسائل تحقيق هذا التعاون الإنضمام إلى الإتفاقيات الدولية التي تعنى بالإجرام المعلوماتي كإتفاقية بودابست لمكافحة جرائم الإنترنت¹.

ب-المساعدة القانونية المتبادلة:

هذا الإجراء فصلت فيه المادة 46 ق.و.ف.م.م و هذا بالنسبة لجرائم الفساد التقليدية، و يقصد بالمساعدة القانونية المتبادلة بين الدول " الصلاحيات القانونية المقررة لأجهزة العدالة الجنائية في الدولة و التي يتم بمقتضاها قيام تلك الأجهزة بإتخاذ إجراءات معينة بغرض تعقب و تتبع أي نشاط إجرامي تم في نطاق إختصاصها الإقليمي من خلال الإستعانة بالأجهزة المقابلة لها بالدول الأخرى، و ذلك في أي من إجراءات التحقيق أو المحاكمة التي تجريها سواء لضبط الجناة أم للوصول إليهم أم لجمع الأدلة أم إستدعاء الشهود و الإستعانة بالخبراء أم توفير المعلومات اللازمة لحسن سير إجراءات التحقيق و المحاكمة، كما يوفر كافة العناصر القانونية اللازمة للفصل في الإتهامات المسندة للمتهم، إما بالحفظ أو بالأمر بأن لا وجه لإقامة الدعوى الجنائية و إما بالإحالة للمحاكمة"²، و تستمد المساعدة القانونية الدولية المتبادلة أساسها القانوني إما من الإتفاقيات الدولية الثنائية أو متعددة الأطراف و إما من قوانين الدولة المطلوب منها إجراء المساعدة القانونية، و إتفاقية الأمم المتحدة كإطار قانوني إحتياطي في غياب الإتفاقيات الثنائية أو المتعددة الأطراف بشأن ذلك (المادة 02/46 إ.أ.م.م.ف).

و لما كانت جرائم الفساد الإلكتروني ذات طابع عالمي فإن ملاحقة مرتكبي هذه الجرائم و تقديمهم للمحاكمة و توقيع العقاب عليهم، يستلزم القيام بأعمال إجرائية خارج حدود الدولة حيث ارتكبت الجريمة أو جزء منها مثل معاينة مواقع الإنترنت في الخارج أو ضبط الأقراص الصلبة التي توجد عليها معلومات غير مشروعة أو تفتيش الوحدات الطرفية في حالة الإتصال عن بعد أو القبض على المتهمين...، و كل ذلك لا يتحقق إلا بمساعدة الدول الأخرى³، هذه المساعدة في مجال جرائم الفساد الإلكتروني يمكن أن تنطبق عليها الأحكام المتعلقة بالمساعدات الدولية المتبادلة في مجال جرائم الفساد التقليدي، بحيث يمكن أن تطلب بعض الجهات من دولة أخرى أن تأمر أو تفرض حماية سريعة و بطرق مختلفة على بيانات مخزنة في نظم معلوماتية داخل حدود هذه الجهة الثانية، و التي كانت الجهة الأولى تنوي التقدم بطلب المساعدة بغرض البحث عنها أو الوصول إليها و امتلاكها بطريقة مماثلة أو عن طريق الإفصاح عنها، و يعتبر هذا الإجراء ضرورة قصوى لأنه يجعل المدة الزمنية الضرورية لإنجاز هذا العمل من طرف اللجان المخولة مقبولة⁴.

¹ جان فرانسوا هنروف، المرجع السابق، ص: 97.

² بايكر عبد الله الشيخ، المرجع السابق، ص: 20.

³ طارق ابراهيم الدسوقي عطية، المرجع السابق، ص: 597.

⁴ جان فرانسوا هنروف، المرجع السابق، ص: 103.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

هناك موقفان بشأن التدخل في شبكة معلومات حاسوبية تقع داخل حدود دولة أخرى، فهناك من يعتبره خرق للسيادة الحدودية لهذه الدولة فلا يجوز لأي دولة البحث أو نسخ البيانات و التدخل بأية طريقة أخرى في نظم معلوماتية في دولة أخرى، و هناك من يميز ذلك من منطلق أنه يمكن اعتبار البيانات المتواجدة في كل مكان ضمن شبكة بيانات مشتركة، كما أن إمكانية الإطلاع على هذه البيانات من دولة غير تلك المتواجدة في الشبكة يعتبر بالفعل مسألة محضة تتعلق بالقانون الداخلي و ليس الدولي، و بالتالي تدخل الدولة التي يتم فيها البحث ليس ضروريا، إلا أن ذلك لا يمنع من تطوير قانون دولي في هذا المجال و في نفس الوقت التوصل إلى إتفاق مشترك على الصعيد الدولي بشأن منح تفويض بالقيام بمثل هذه الأنشطة على أن تحدد بشكل واضح شروط منح هذا التفويض، و يتم هذا بإرسال إخطار للدولة محل البحث¹.

ثانيا- إسترداد العائدات الإجرامية

هذه الآلية من أهم آليات مكافحة الفساد و مجالا هاما من مجالات التعاون الدولي، لذلك نجد أن إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد قد خصصت له فصلا كاملا من المادة 51 إلى المادة 59، كما خصص له المشرع الجزائري بابا خاصا ضمن قانون الوقاية من الفساد و مكافحته و ذلك من المادة 57 إلى 70 منه، و نرى أن استرداد العائدات الإجرامية المتأتية من الفساد الإلكتروني تأخذ نفس الأحكام المقررة في النصوص القانونية التقليدية.

إذن الآليات الجزائية الموضوعية المتعلقة بالفساد الإلكتروني لا تجد لها أثرا في نصوص قانون الفساد التقليدية، و هذا بخلاف الآليات الجزائية الإجرائية التي تتوزع بين نصوص قانون الفساد و بين نصوص قانون الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال و مكافحتها.

¹ جان فرانسوا هنروف، المرجع السابق، ص: 105.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

خلاصة الفصل الثاني

في ختام هذا الفصل نخلص إلى أن للحكومة الإلكترونية فعالية في مكافحة الفساد نظرا لما توفره من عوامل تساعد على ذلك، حيث إنه انطلاقا من أن مكافحة أي ظاهرة خاصة ظاهرة الفساد لا بد أن تبدأ من تشخيص أسبابها و معالجتها نجد أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يعالج أغلب الأسباب المساهمة في انتشار الفساد و يقضي عليها خاصة الإدارية منها، فكانت العوامل الإدارية ذات أثر بالغ في تفعيل دور الحكومة الإلكترونية في الحد من الفساد لكن ذلك لا يلغي أبدا دور العوامل الأخرى الإقتصادية، الإجتماعية، السياسية، و القانونية و غيرها.

كما يساهم في هذه الفعالية عدة ضمانات إذا توافرت فإنه لا بد أن يكتب لمشروع الحكومة الإلكترونية النجاح سواء في تنفيذه أو في دوره في الحد من الفساد، لكن غياب هذه الضمانات و اقتراثها بعائق الفساد يؤدي إلى فشل الحكومة الإلكترونية في دورها هذا و تتحول الفعالية إلى سلبيات و أسباب لتعرج و انتشار فساد من نوع آخر نتيجة لتكييف أساليب الفساد مع البيئة الرقمية يعرف بالفساد الإلكتروني و الذي تقتضي مكافحته توفير آليات جزائية تسمح بتحديد الأفعال التي تعد من قبيل الفساد الإلكتروني و تلك التي تعد من قبيل المخالفات التأديبية الإلكترونية و تحديد العقوبات المقررة لها و كذا تحديد إجراءات المتابعة القضائية والتعاون الدولي بشأنها، و قد لاحظنا في هذا السياق أن هناك بعض إجراءات المتابعة قد وردت بنصوص قانون الوقاية من الجرائم المعلوماتية و مكافحتها.

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

خلاصة الباب الثاني

ختاما لهذا الباب نجد أن مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية ذات فعالية نظرا لما توفره هذه الأخيرة من ضمانات لتحقيق ذلك، و نظرا أيضا لما تحققه من تطور في الآليات المرصودة لمكافحته بداية من الآليات الوقائية التي مست عدة جوانب حيث تعلق في جانبها الأول بتطوير قواعد الصفقات العمومية و تسيير الأموال العمومية و ضمان احترامها و قد شمل التطور مختلف الإجراءات التي رصدت لمكافحة الفساد المعهودة في النظام التقليدي سابقا، هذا من جهة، و من جهة أخرى تعلق بتطوير الإجراءات الوقائية الخاصة بالعمليات المصرفية، و أفرز ذلك ظهور مفاهيم جديدة كالصفقات العمومية الإلكترونية، الإدارة المالية الإلكترونية و البنوك الإلكترونية؛ أما في جانبها المؤسسية فتعلق بتطوير قواعد الوظيفة العامة من توظيف و ما يتصل به، و من تأثير على واجبات الموظف العام التي تباينت بين التخفيف و التشديد و الإستحداث، كما مس التطور القواعد التي تحكم تسيير المسار المهني للموظف، و تم أيضا تطوير نظام التصريح بالامتلاكات الذي أصبح ذو طابع إلكتروني فعال؛ في حين تعلق في جانبها الثالث بتطوير قواعد الإنتخابات لتكون أكثر نزاهة و ظهر إثر ذلك مفاهيم جديدة عرفت بالإنتخابات الإلكترونية و التصويت الإلكتروني بحيث وفرت التكنولوجيا عدة ضمانات لنزاهة الإنتخابات عبر مختلف مراحلها؛ أما آخر جانب تتعلق به الآليات الوقائية هو المجتمع أين تمايزت بين تفعيل الشراكة بين القطاع العام و القطاع الخاص و لكن قبل ذلك يجب القضاء على الفساد في القطاع الخاص لما لذلك من تأثير على مصداقية ما يقوم به من جهود في إطار الشراكة القائمة، هذا إلى جانب تفعيل الدور الوقائي لمنظمات المجتمع المدني.

هذا من الناحية الوقائية؛ أما من ناحية الترغيب فقد تجسد في نوعين من الآليات: تثقيفية و توعوية و التي من أهم وسائلها التربية، التعليم، وسائل الإعلام، ورشات العمل و غيرها من الوسائل التي أسهمت التكنولوجيات الحديثة في تفعيل دورها، و آليات أخرى تشجيعية تتعلق بحماية الشهود و الخبراء والمبلغين و الضحايا و التشهير الإلكتروني الضالعين في الفساد وثبتت إدانتهم.

إن للحكومة الإلكترونية فعالية في مكافحة الفساد نظرا لما توفره من عوامل تساعد على ذلك، حيث إنه انطلاقا من أن مكافحة أي ظاهرة خاصة ظاهرة الفساد لا بد أن تبدأ من تشخيص أسبابها و معالجتها نجد أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يعالج أغلب الأسباب المساهمة في انتشار الفساد و يقضي عليها خاصة الإدارية منها، فكانت العوامل الإدارية ذات أثر بالغ في تفعيل دور الحكومة الإلكترونية في الحد من الفساد لكن ذلك لا يلغي أبدا دور العوامل الأخرى الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، و القانونية و غيرها، و قد تجسدت الفعالية المذكورة أعلاه في عدة ملامح أهمها تعزيز الشفافية و المساءلة و الديمقراطية، و غيرها من المظاهر.

و يساهم في هذه الفعالية عدة ضمانات إذا توافرت فإنه لا بد أن يكتب لمشروع الحكومة الإلكترونية النجاح سواء في تنفيذه أو في دوره في الحد من الفساد، لكن غياب هذه الضمانات و اقتراثها بعائق الفساد يؤدي إلى فشل

الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية في دورها هذا و تتحول الفعالية إلى سلبيات و أسباب لترعرع و انتشار فساد من نوع آخر نتيجة لتكيف أساليب الفساد مع البيئة الرقمية يعرف بالفساد الإلكتروني و الذي تقتضي مكافحته توفير آليات جزائية تسمح بتحديد الأفعال التي تعد من قبيل الفساد الإلكتروني و تلك التي تعد من قبيل المخالفات التأديبية الإلكترونية و تحديد العقوبات المقررة لها و كذا تحديد إجراءات المتابعة القضائية و التعاون الدولي بشأنها، و قد لاحظنا في هذا السياق أن الآليات الجزائية الموضوعية المتعلقة بالفساد الإلكتروني لا تجد لها أثرا في نصوص قانون الفساد التقليدية، و هذا بخلاف الآليات الجزائية الإجرائية التي تتوزع بين نصوص قانون الفساد و بين نصوص قانون الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال و مكافحتها.

خاتمة

"اتصل و لا تنتقل " مقولة اشتهرت في السنوات الأخيرة نتيجة لظهور وجه جديد للأداء الحكومي سواء على المستوى المركزي أو المحلي عرف بالحكومة الإلكترونية التي تعني التخلي عن الأشكال التقليدية للخدمات الحكومية و التحول نحو العمل الافتراضي في عصر الثورة الرقمية، و ذلك بهدف تحقيق أكبر قدر من الشفافية، المساءلة، المحاسبة، سرعة و جودة الأداء، و المرونة في المعاملات الحكومية، و غير ذلك من المزايا التي برزت إثرها علاقة بين الحكومة الإلكترونية و الفساد و ثارت بشأن ذلك إشكالية حول مدى تأثير الحكومة الإلكترونية على هذه الظاهرة الخطيرة، و برزت مع ذلك الحاجة إلى دراسة هذه العلاقة و بيان دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد، فظهرت عدة دراسات تعنى بذلك، و ما دراستنا هذه إلا واحدة منها حيث تمحورت حول إشكالية مدى فعالية الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد؟

و قد توصلنا من خلال دراستنا هذه إلى عدة نتائج كثيرة و متنوعة بشأن هذا الدور نرجو أن تسهم في تنوير الخبراء و المتخصصين من رجال القانون و القضاء و كذا المشرع الجزائري، و كل من له صلة بمكافحة الفساد، و تلخصت هذه النتائج في ما يلي:

- الحكومة الإلكترونية لم تكن سوى نتاج عدة تجارب و تطبيقات في إدارات معينة على امتداد فترة زمنية طويلة تخللها تطور هائل في تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، ثم تم تعميم هذه التجارب بعد نجاحها لتشمل جميع الإدارات و الخدمات الحكومية، و أن الميلاذ الرسمي للحكومة الإلكترونية كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في شهر مارس 2001.

- الحكومة الإلكترونية لم تكن وليدة الصدفة بل كانت نتاج عدة عوامل و تطورات و تغيرات مهدت لظهورها و تطبيقها في العديد من الدول، و هي لا تزال محل تجريب كونها مفهوم جديد يشوبه نوع من الغموض لدى الكثيرين.

- وجود ثلاث مدارس فقهية عالمية منظرية للحكومة الإلكترونية، تتمثل هذه المدارس فيما يلي: مدرسة تكنولوجيا المعلومات، مدرسة إبداع الإدارة و مدرسة إعادة إختراع الحكومة، و أما مفهوم الحكومة الإلكترونية يشمل كل الجوانب التي تهتم بها هذه المدارس جملة واحدة، فالحكومة الإلكترونية هي تحصيل حاصل لعملية تغيير جذري في أساليب و إستراتيجيات العمل الحكومي (مدرسة إعادة إختراع الحكومة)، مما يفرض تغييرا في طبيعة العلاقة بين الحكومة و شركائها من مواطنين، مؤسسات أعمال و منظمات حكومية (مدرسة إبداع الإدارة)، و يكون ذلك عن طريق استخدام تقنيات التكنولوجيا المعلومات و الإتصالات (مدرسة تكنولوجيا المعلومات) بحيث تصبح الخدمات تقدم إلكترونيا بدل الأوراق و هذا يؤدي إلى تقديم خدمات سريعة و بدقة و كفاءة عالية و بأقل جهد و تكلفة، و من هنا خلصنا إلى وجود مدرسة رابعة **مختلطة** منظرية للحكومة الإلكترونية يمكن تسميتها بـ " مدرسة إعادة إختراع و إبداع الإدارة عن طريق تكنولوجيا المعلومات".

خاتمة

- هناك تعريفات مضيقية و أخرى موسعة لمفهوم الحكومة الإلكترونية دون وجود تعريف جامع و مانع لمفهوم الحكومة الإلكترونية، مما يعني وجود إشكالية حقيقية في تصور و ضبط هذا المصطلح، و الذي يختلف معناه باختلاف الزاوية التي ينظر إليه منها، و تبعا لذلك ظهرت المدارس الثلاث المذكورة أعلاه.
- الحكومة الإلكترونية هي نتاج استغلال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في العمل الحكومي و تكيف أساليبه و إجراءاته معها لتحقيق التفاعل بين المجموعات الثلاث للحكومة، المواطن و القطاع الخاص إضافة إلى تقديم خدمات إلكترونية سريعة و عالية الجودة من خلال موقع أو بوابة محمية بنظم أمنية
- تميز الحكومة الإلكترونية عن الحكومة التقليدية بجملة من الخصائص تمنحها العديد من المزايا.
- هناك مفاهيم جديدة رافقت ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية و لها علاقة بها تختلف بين التكامل و الجزئية و هذه المفاهيم هي التجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الحوكمة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، المؤسسات الافتراضية و الإقتصاد الرقمي.
- قيام الحكومة الإلكترونية على تسع مبادئ تتعلق بالمساواة، الكفاءة و الجودة، الاستمرارية و التحديث، التعاون، حرية التعبير، الديمقراطية، التوازن بين حقي شفافية المعلومات و الخصوصية، الشفافية و سهولة الاستعمال.
- تمايز أهداف الحكومة الإلكترونية بين أهداف عامة مشتركة بين جميع الدول و أخرى خاصة تتحكم فيها البيئة الاجتماعية، الإقتصادية، السياسية و الظروف الأمنية ولأصحاب المصالح تأثير في تحديدها.
- نظام الحكومة الإلكترونية يشتمل على مجموعة من العناصر التي تحدد ملامحها و هي: العنصر المادي و التقني الذي يعتبر أساس البنية التحتية المعلوماتية و شريانها، العنصر البشري الذي هو عنصر مهم و أساسي لأي مشروع بما في ذلك مشروع الحكومة الإلكترونية لما له من دور فعال في نجاحه ، العنصر التشريعي إذ أن كل مجال تطرقه تطبيقات نظام الحكومة الإلكترونية يجب أن يحظى بالحماية القانونية اللازمة التي تتجلى في عدة قوانين تختلف باختلاف مجالات تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية و العنصر الخدمي الذي هو تحصيل لتفاعل التكنولوجيا أو العنصر المادي و التقني مع العنصر البشري.
- اختلاف تصنيفات الحكومة الإلكترونية عن تصنيفات الحكومة التقليدية و كل تصنيف يرتكز على معيار و أساس، بحيث تتمثل تصنيفاتها في خمسة حيثيات تتنوع من خلالها إلى عدة أنواع، فالتصنيف الأول كان من حيث الطرف المستفيد من الخدمة أو نوع العميل، أما التصنيف الثاني فكان من حيث درجة التفاعل بين المستفيد و الحكومة، في حين كان التصنيف الثالث من حيث النطاق الجغرافي للخدمات، و جاء التصنيف الرابع مرتكزا على الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، فضلا عن هذا كان التصنيف الأخير معتمدا على درجة الذكاء.

خاتمة

- التحول الناجح من الشكل التقليدي للحكومة إلى الشكل الإلكتروني الحديث في أي دولة يحتاج إلى توافر عدة شروط أهمها أن يتم تدريجياً عبر مراحل تحدد في خطة عمل الحكومة الإلكترونية، و قد تباينت تقسيمات هذه المراحل و اختلفت مسمياتها.
- أن مراحل تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية تنقسم إلى مرحلتين أساسيتين هما: المرحلة التمهيديّة للمشروع أو مرحلة التخطيط التي هي مرحلة مهمة في حياة المشروع إذ يتم فيها وضع تصور عام للمشروع، و أنها تنقسم إلى مرحلتين هما: مرحلة التهيئة القاعدية للمشروع، المرحلة الإنتقالية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، والمرحلة الثانية هي مرحلة التنفيذ.
- تختلف مراحل التنفيذ الفعلي لمشروع الحكومة الإلكترونية من دولة إلى أخرى، فقد تتم عبر مرحلتين أو أكثر.
- تنفيذ الحكومة الإلكترونية يجب أن يتدرج عبر مراحل مختلفة، و يجب أن تتوفر لكل منها متطلباتها و تحليل تحدياتها و عوائقها الخاصة بها بدءاً من مرحلة النشر و الترويج وصولاً إلى مرحلة النضج و مروراً بمرحلة التفاعل، التعامل و التكامل.
- لكل مرحلة عوائق خاصة بها تظهر وفقاً لمتطلبات و معطيات كل مرحلة و تختلف وفقاً لخصوصياتها، إلا أن هناك عوائق عامة و مشتركة نجدها ترافق المشروع منذ بداية تنفيذه إلى غاية تسليمه هذا إن كتب له النجاح و أهم و أخطر هذه العوائق هو الفساد.
- عدم وجود تعريف موحد جامع للفساد، مما يعني وجود إشكالية حقيقية في تصور و ضبط هذا المصطلح، و الذي يختلف معناه باختلاف الزاوية التي ينظر إليه منها، كما أن ظاهرة الفساد تتميز بعدة خصائص تعكس مدى خطورتها.
- للفساد أنواع و صور كثيرة و هي متداخلة و متشابكة و متغيرة و متطورة باستمرار، و قد اعتمد الفقه على عدة معايير لتحديد هذه الأنواع.
- للفساد عدة أسباب و دوافع متداخلة و متشابكة يصعب فصلها عن بعضها البعض عملياً.
- الفساد هو العائق الأخطر الذي له آثار بالغة الخطورة ليس فقط على مشروع الحكومة الإلكترونية بل على الإقتصاد الوطني ككل و على المجتمع، و أن خطورته على مشروع الحكومة الإلكترونية تصل إلى حد القضاء عليه في المهد.
- مكافحة الفساد تتطلب توفير العديد من المتطلبات لنجاحها من أهمها قضية الفصل في التعامل مع الماضي باتخاذ قرار بشأنها يرجح أن يكون قرار بالعمو الشامل لجميع القضايا الواقعة قبل تاريخ معين عادة هو تاريخ صدور قانون مكافحة الفساد.

خاتمة

- وجود ثلاثة أنواع من آليات مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية هي: الآليات الوقائية و الآليات الترغيبية، و التي تنقسم إلى آليات مكافحة المتعلقة بالجوانب المالية و المؤسسية و آليات مكافحة المتعلقة بالجوانب السياسية و الإجتماعية، و الآليات الردعية المتمثلة في الآليات الجزائية و التأديبية.
- أن الآليات الوقائية و الآليات الترغيبية ما هي إلا صورة مطورة لتلك المعهودة في النظام التقليدي و أنها أكثر فعالية و إسهاما في الوقاية من الفساد و ذلك بتدعيمها بتدابير يفرضها العالم الإلكتروني.
- من أثر التطور التكنولوجي على قواعد الصفقات العمومية ظهور مفهوم جديد للصفقات العمومية ذو وصف إلكتروني يعتمد على وجود بوابة إلكترونية خاصة تسمح للمصالح المتعاقدة بتجسيد المبادئ التي تقوم عليها الصفقات العمومية بصورة أفضل حيث يتجلى ذلك في عدة مظاهر عبر كل مراحل الصفقة.
- تأثر قواعد الوظيفة العامة بالتطور التكنولوجي الذي تستهدفه الحكومة مما أفرز مفاهيم جديدة تعلق بالوظيفة العامة الإلكترونية و التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني و التصريح الإلكتروني بالملكيات، و كان لذلك بالغ الأثر في مكافحة الفساد.
- تتميز آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب الإجتماعي بكونها آليات ذات نتائج فعالة في الوقاية من الفساد و مكافحته رغم طول ظهورها، و هي تتطلب تظافر جهود كل أطراف المجتمع مجتمعة كل حسب الدور الذي يؤديه بدءا من أفراد المجتمع فمؤسسات المجتمع المدني و القطاع الخاص، و هي تنوع إلى نوعين هما آليات وقائية يضطلع بها القطاع الخاص و مؤسسات المجتمع المدني و آليات ترغيبية تسمح باستقطاب المجتمع بكل أطرافه نحو المساهمة في محاربة الفساد و تتمثل في حماية الشهود و الخبراء و المبلغين و الضحايا، التشهير الإلكتروني برؤوس الفساد.
- المشرع الجزائري لم يكفل حماية الشهود و الخبراء و المبلغين و الضحايا إلا بصدر قانون الوقاية من الفساد و مكافحته، و جاءت إجراءات الحماية هذه ضمن نصوص قانون الإجراءات الجزائية و هذا بعد أن نصت عليها إتفاقية الأمم المتحدة لمنع الفساد.
- وفرت التكنولوجيات الحديثة أساليب التشجيع على التبليغ عن جرائم الفساد و منها استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات كوسيط في التبليغ، تسجيل شهادة الشهود و تسجيل الشكاوى عبر مواقع إلكترونية متخصصة في مكافحة الفساد، هذا إضافة إلى أسلوب إلكتروني آخر انتهجته بعض الدول كالهند و هو أسلوب التشهير الإلكتروني بالموظفين الضالعين في الفساد و ذلك عبر موقع إلكتروني خاص بذلك.
- للحكومة الإلكترونية دور فعال في مكافحة الفساد لما توفره من عوامل تساعد على ذلك خاصة منها العوامل الإدارية، بحيث يتجلى ذلك في عديد المظاهر منها تعزيز المساءلة، الشفافية و الديمقراطية و غيرها لكن هذا يتوقف على توفر عديد الضمانات التي تتداخل و تتفاعل مع بعضها البعض و يتعلق الأمر بضمان حرية المعلومات، الضمانات الرقابية، القانونية، الأمنية و القضاء على غيرها من مظاهر الفساد.

خاتمة

- يوفر مشروع الحكومة الإلكترونية بيئة ملائمة لتطوير ظاهرة الفساد التي تتكيف أساليبها مع كل جهود المكافحة مما ينجر عنه ظهور فساد جديد متكيف مع البيئة الرقمية يعرف بالفساد الإلكتروني الذي هو عبارة عن سلوكيات منحرفة صادرة عن موظف عام أو خاص تستغل فيها مختلف وسائل تكنولوجيا الإعلام و الإتصال، و تنقسم جرائمه إلى نوعين جرائم فساد ذات طابع إلكتروني و جرائم فساد إلكتروني ذات طابع تقليدي.

- نتيجة لتطور واجبات الموظف إثر إدخال التكنولوجيا في العمل الحكومي ظهر مفهوم جديد للمخالفات التأديبية هو المخالفات التأديبية الإلكترونية هي الأخرى تتنوع إلى نوعين مخالفات تأديبية إلكترونية ذات طابع تقليدي و مخالفات تأديبية مستحدثة.

- الشروع في جرائم الفساد الإلكتروني يختلف من حيث وسائله عن الشروع في الفساد التقليدي.

- لم تحدد السياسة الجنائية التقليدية الأفعال التي تعد من قبيل الفساد الإلكتروني و لا العقوبات المقررة لها غير أنها أوردت نصوصا تتعلق بالجرائم المعلوماتية لكنها غير كافية للوقاية من هذا النوع من الفساد و مكافحته.

- أن الآليات الجزائية الإجرائية جاءت في بعض نصوص قوانين جرائم المعلوماتية و نصوص قانون الإجراءات الجزائية.

- أن آليات التعاون الدولي و استرداد الموجودات في مجال الفساد الإلكتروني هي نفسها تلك المنصوص عليها في قانون الفساد و الإتفاقيات الدولية.

و عليه و من خلال ما سبق فإننا نخلص إلى المقترحات التالية:

- لضمان فعالية دور الحكومة الإلكترونية في الحد من الفساد يجب توفير كل ما يتطلبه المشروع لنجاح تنفيذه خاصة ما تعلق منها بالأمن المعلوماتي و التشريع الخاص بالمعاملات الإلكترونية و القضاء على القيود التي تحد من فعالية هذا الدور.

- ضرورة تعديل و النظر و الزيادة و الإضافة في المنظومة القانونية الوطنية و القضاء على التعارض و التناقض في النصوص التشريعية لضمان فعالية دور الحكومة الإلكترونية في الحد من الفساد.

- ضرورة إعادة النظر في المنظومة التربوية و إدراج مادة التربية الأخلاقية ضمن برامجها كما فعلت اليابان.

- تكثيف برامج التوعية و التثقيف الموجهة لفائدة أفراد المجتمع.

- تفعيل آلية التصريح بالممتلكات و السعي لأن تشمل موظفي كافة القطاعات الحكومية.

خاتمة

- توحيد الإجراءات و نماذج الوثائق الإدارية الإلكترونية و القضاء على ازدواجية الوظائف و التنسيق بين الإدارات الحكومية بشأن ذلك.
- توسيع صلاحيات هيئات مكافحة الفساد لتشمل كل ما يتعلق بالفساد الإلكتروني و تنسيق جهودها مع الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المعلوماتية و مكافحتها.
- ضرورة تشديد العقوبات المقررة للجرائم المعلوماتية عموماً و جرائم الفساد الإلكتروني خصوصاً.
- أنه يجب تعديل نصوص قانون الوقاية من الفساد و مكافحته لتشمل صور الفساد الإلكتروني و تحري في ذلك عدم حصرها بل ذكرها على سبيل المثال لأن صورته تتطور بالتطور التكنولوجي.
- أنه يجب تعديل نصوص قانون الوظيفة العامة لتتماشى مع ما أفرزه التطور التكنولوجي في هذا المجال خاصة فيما يتعلق بالواجبات الوظيفية و المخالفات التأديبية.

-آفاق الدراسة:

- و بعد معالجة الموضوع يبقى هناك عدد كبير من المواضيع تستحق البحث و الدراسة و الاهتمام من قبل الباحثين، و نقترح في هذا المقام دراسة المواضيع الآتية:
- البحث في موضوع الحكومة الذكية: المفهوم و الآفاق؛
- البحث في موضوع الحكومة الإلكترونية النقلة؛
- البحث في موضوع التدريب الإلكتروني و دوره في تنمية الموارد البشرية؛
- البحث في موضوع التدريب الإلكتروني و دوره في مكافحة الفساد؛
- البحث في موضوع تداعيات فشل تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على الدولة و المجتمع؛
- البحث في موضوع أثر التطور التكنولوجي على قواعد الوظيفة العامة (الوظيفة العامة الإلكترونية)؛
- البحث في موضوع الفساد الإلكتروني (المفهوم، الأسباب و التداعيات)؛
- البحث في موضوع الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإلكتروني؛
- البحث في موضوع المخالفات التأديبية الإلكترونية.

تمت الأطروحة بعون الله و توفيقه

قائمة المصادر و المراجع

أولا - المصادر:

أ- معاجم اللغة:

1- معجم الوجيز، مجمع اللغة العربية، طبعة خاصة بوزارة التربية و التعليم، مصر، 1994/1415.

2- معجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، ط4، مكتبة الشروق الدولية، 2004.

ب- القوانين:

-التشريع الأساسي:

1- المرسوم الرئاسي رقم 96-438 المؤرخ في 07/12/1999 المتضمن دستور الجزائر، ج ر ج 76 لعام 1996 المعدل و المتمم بموجب القانون رقم 03/02 المؤرخ في 10/04/2002، ج ر 25 لعام 2002 المعدل و المتمم بموجب القانون رقم 08-19 المؤرخ في 15/11/2008، المتضمن التعديل الدستوري، ج ر ج 63 لعام 2008 المعدل و المتمم بموجب القانون رقم 16-01 المؤرخ في 06/03/2016، المتضمن التعديل الدستوري، ج ر ج 14 لعام 2016.

-الإتفاقيات الدولية:

1- المرسوم الرئاسي رقم 04-128 المؤرخ في 19/04/2004 المتضمن التصديق بتحفظ على إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد المعتمدة من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة بنيويورك في 31/10/2003، ج ر ج 26 لعام 2004.

2- المرسوم الرئاسي رقم 06-137 المؤرخ في 10/04/2006 المتضمن التصديق بتحفظ إتفاقية الإتحاد الأفريقي لمنع الفساد المعتمدة بمابوتو في 11/07/2003، ج ر ج 24 لعام 2006.

- القوانين:

1- قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية لعام 1996.

2- قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التوقيع الإلكتروني المؤرخ في 05/ تموز/ 2001 و الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي.

3- القانون العربي الإسترشادي للمعاملات و التجارة الإلكترونية تحت رقم 812- د 25 و المؤرخ في 2009/11/19.

ثانيا- المراجع باللغة العربية

أ- الكتب العامة

- 1- أبودية أحمد، الفساد و طرق مكافحته، ط1، منشورات الإئتلاف من أجل النزاهة و المساءلة أمان، القدس - فلسطين، 2004.
- 2- أبو الهيجاء محمد إبراهيم، عقود التجارة الإلكترونية (العقود الإلكترونية- القانون الواجب التطبيق - المنازعات العقدية و غير العقدية)، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان- الأردن، 2005.
- 3- أحمد عبد الله، الدليل الشامل لأساسيات الحاسوب و المعلوماتية، دار الرضا للنشر، من دون بلد النشر، 1999.
- 4- البرزجي حيدر شاكر، جمعة محمود حسن، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة: منظور (إداري - تكنولوجي)، دون دار نشر، دون بلد النشر، 2013.
- 5- الدسوقي أبو ليل إبراهيم، الجوانب القانونية للتعاملات الإلكترونية (دراسة الجوانب القانونية للتعامل مع أجهزة الاتصال الحديثة " التراسل الإلكتروني ")، ط1، مجلس النشر العلمي، الكويت، 2003.
- 6- الهيجان عبد الرحمن بن أحمد، الفساد و أثره في الجهاز الحكومي، مقال منشور ضمن كتاب مكافحة الفساد، ج 2، أكاديمية نايف العربية الأمنية، الرياض، 2003.
- 7- الحميلي حسام سعدي، الإعلام و ظاهرة الفساد منظور إجتماعي دراسة معاصرة، ط2، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2016.
- 8- الشوابكة محمد أمين، جرائم الحاسوب و الإنترنت- الجريمة المعلوماتية، ط4، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2011.
- 9- الشرعة حازم محمد، التقاضي الإلكتروني و المحاكم الإلكترونية كنظام قضائي معلوماتي عالي التقنية و كفرع من فروع القانون بين النظرية و التطبيق، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2010.
- 10- الشريفات محمود عبد الرحيم، التراضي في تكوين العقد عبر الإنترنت (دراسة مقارنة)، ط2، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2011.

- 11- الشمري هاشم، الفتلي إيثار، الفساد الإداري و المالي و آثاره الإقتصادية و الإجتماعية، ط1، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2001.
- 12- العبودي عباس، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية و متطلبات النظام القانوني لتجاوزها (دراسة مقارنة معززة بأخر التعديلات التشريعية و التطبيقات القضائية)، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت- لبنان، 2010.
- 13- العتوم منصور إبراهيم، المسؤولية التأديبية للموظف العام: دراسة مقارنة، ط1، مطبعة الشرق- عمان، 1984.
- 14- العطار محمد حسن رفاعي، البيع عبر شبكة الإنترنت: دراسة مقارنة في ضوء قانون التوقيع الإلكتروني رقم (15) لسنة 2004، ط1، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة، مصر، 2007.
- 15- العنزري سعد نواف، النظام القانوني للموظف العام، دار المطبوعات الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2007.
- 16- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، الإدارة العامة الأسس العلمية و الاستراتيجيات المستقبلية للتغيير والحكومة الإلكترونية، المكتبة العصرية، المنصورة - مصر، 2004.
- 17- الملاح محمد عبد الكريم، المدرسة الإلكترونية و دور الإنترنت في التعليم (رؤية تربوية)، ط2، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان -الأردن، 2012.
- 18- المصراتي عبد الله أحمد، الفساد الإداري: نحو النظرية الإجتماعية في علم الإجتماع الإنحراف و الجريمة (دراسة ميدانية)، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية - مصر، 2011.
- 19- بوضياف عمار، شرح تنظيم الصفقات العمومية وفق المرسوم الرئاسي المؤرخ في 2010/10/07 المعدل و المتمم و النصوص التطبيقية له، ط3، جسور للنشر و التوزيع، الجزائر، 2011.
- 20- بختي إبراهيم، التجارة الإلكترونية: مفاهيم و استراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
- 21- برتراند دو سيفيل، التغلب على الفساد، ترجمة مبارك حنون، عبد الكبير نزار، المجلس الوطني لحقوق الإنسان، منشورات la croisée des chemins، دون بلد النشر، 2012.
- 22- بعلي محمد الصغير، يسري أبو العلاء، المالية العامة (النفقات العامة، الإدارات العامة، الميزانية العامة)، دار العلوم للنشر و التوزيع، عنابة - الجزائر، 2003.

- 23- داو علي بوجمعة، تقنيات التجارة الإلكترونية و تطبيقاتها في المؤسسة الجزائرية، ط2، دار الغرب للنشر و التوزيع، وهران- الجزائر، 2008.
- 24- واصل محمد، حسين بن علي الهلالي، الخبرة الفنية أمام القضاء (دراسة مقارنة)، المكتب الفني، مسقط - سلطنة عمان، 2004.
- 25- زكي إيمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية (مدخل إداري متكامل)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث و دراسات، مصر، 2009.
- 26- حوى فاتن حسين، المواقع الإلكترونية و حقوق الملكية الفكرية، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2010.
- 27- خرفي هاشمي، الوظيفة العمومية على ضوء التشريعات الجزائرية و بعض التجارب العربية، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2010.
- 28- سالم محمد صلاح، العصر الرقمي و ثورة المعلومات - دراسة في نظم المعلومات و تحديث المجتمع، ط2، دار روتابرينت للطباعة، دار عين للدراسات و البحوث الإنسانية و الإجتماعية للنشر، دون بلد النشر، 2002.
- 29- سعداوي سليم، عقود التجارة الإلكترونية: دراسة مقارنة، ط1، دار الخلدونية، الجزائر، 2008.
- 30- سعد عبد العزيز، جرائم الإعتداء على الأموال العامة و الخاصة، سلسلة تبسيط القوانين(2)، ط5، دار هومة للنشر و التوزيع، الجزائر، 2005.
- 31- سلطان محمد سيد، قضايا قانونية في أمن المعلومات و حماية البيئة الإلكترونية، دار ناشري للنشر الإلكتروني، يناير 2012، متاح على الموقع الإلكتروني: www.Nashiri.net.
- 32- سيد أحمد إبراهيم، الإقتصاد الإلكتروني، ط1، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، مصر، 2010.
- 33- شريف فتحي الشافعي، تخطيط و تصميم و تركيب شبكات الحاسب الآلي: الشبكة المحلية LAN والشبكة المتسعة WAN، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع، القاهرة، 2012.
- 34- شعراوي خالد، الإطار التشريعي لمكافحة الفساد- دراسة مقارنة لتشريعات بعض الدول، مركز العقد الإجتماعي، القاهرة- مصر، 2011.
- 35- صقر نبيل، جرائم الكمبيوتر و الإنترنت في التشريع الجزائري، دار الهلال للخدمات الإعلامية، الجزائر، دون سنة النشر.

- 36- عاشور شافع العيد، العولمة التجارية و القانونية للتجارة الإلكترونية، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع الجزائر، 2008.
- 37- عمر محمد حسن، الإدارة و التقنية شركاء في مواجهة تحديات عصر الإنترنت، نشر مكتبة الملك فهد الوطنية، القاهرة، 1997.
- 38- غالب ياسين سعد، العلاق بشير عباس، الأعمال الإلكترونية، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2014.
- 39- فناد بشير، مبادئ الإعلام الآلي، مكتبة المحمدية للنشر و التوزيع، الجزائر، 2012.
- 40- مصلح عبير، النزاهة و الشفافية و المساءلة في مواجهة الفساد، ط3، مؤسسة أمان - الإئتلاف من أجل النزاهة، رام الله - فلسطين.
- 41- نعيم مغبب، تهريب و تبييض الأموال (دراسة في القانون المقارن)، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت- لبنان، 2005.
- 42- محمد عبد القادر، دليلك العملي إلى التجارة الإلكترونية، ط1، وادي النيل للنشر و التوزيع، القاهرة، 2008.
- 43- معايرة محمود محمد، الفساد الإداري و علاجه في الشريعة الإسلامية - دراسة مقارنة بالقانون الإداري، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان- الأردن، 2011.
- 44- مقدم سعيد، الوظيفة العمومية بين التطور و التحول من منظور تسيير الموارد البشرية و أخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 45- مناعسة أسامة أحمد، الزغبي جلال محمد، جرائم نظم المعلومات الإلكترونية (دراسة مقارنة)، ط2، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2014.
- 46- نمديلي رحيمة الصغير نساعد نمديلي، العقد الإلكتروني (دراسة تحليلية مقارنة)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2010.
- 47- عبد الله لحسن بونعام، الفساد و أثره في القطاع الخاص، مقال منشور ضمن كتاب مكافحة الفساد، ج 2، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.

48- محمد أيمن أحمد، الفساد و المساءلة في العراق، و رقة سياسات، مؤسسة فريدريس إيبيرت للنشر مكتب الأردن و العراق، بغداد - العراق، أيلول 2013.

49-مطر عصام عبد الفتاح، الفساد الإداري: ماهيته، أسبابه، مظاهره، الوثائق العالمية و الوطنية المعنية بمكافحته، دور المؤسسات الحكومية و غير الحكومية في مواجهة الفساد، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011.

50- مستاق أحمد، التهديدات الإلكترونية الجديدة، معهد قطر لبحوث الحوسبة، قطر، 2014.

51- منظمة برلمانيون عرب ضد الفساد، دليل البرلماني العربي لتفعيل إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، منظمة برلمانيون عرب ضد الفساد، بيروت - لبنان، 2004.

52- ياسر كمال الدين، جرائم الرشوة و إستغلال النفوذ، طباعة شركة الجلال للطباعة، توزيع منشأة المعارف، جلال جزى و شركاه، الإسكندرية، 2008.

ب- الكتب المتخصصة:

1- الوادي محمود حسين، الوادي بلال محمود، المعرفة و الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتهما المعاصرة، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2011.

2- الدسوقي عطية طارق إبراهيم، الأمن المعلوماتي(النظام القانوني للحماية المعلوماتية)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2009.

3- القدوة محمود، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2010 .

4- الطاهر علاء فرج، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، ط1، دار دراية للنشر و التوزيع، الأردن، 2010.

5- العبود فهد بن ناصر، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط و التنفيذ، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، ط2، الرياض، 2005.

6- العبود فهد بن ناصر، الحكومة الذكية: التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية، ط2، دار العبيكان للنشر، الرياض، 2014.

7- المهندي سوسن زهير، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان- الأردن، 2011.

8- المبيضين صفوان، الحكومة الإلكترونية: النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2011.

9- المختن عبید صالح حسن، الحكومة الإلكترونية في مجال خدمات المرور (دراسة تطبيقية على إمارة الشارقة)، ط1، شرطة الشارقة، مركز بحوث الشرطة، الشارقة - الإمارات العربية المتحدة، 2013.

10- بكري سعد علي الحاج، الحكومة الإلكترونية الذكية و آفاق المستقبل مقال منشور ضمن كتاب النظم الخبيرة في مكافحة الحريق في المنشآت المدنية، ط1، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2011.

11- بيومي حجازي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الكتاب الأول، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003.

12- محمود محمد فتحي، الحكومة الإلكترونية الشروع المبكر و لا خيار، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، دون سنة نشر .

12- مطر عصام عبد الفتاح، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة، 2008.

ج- الرسائل و الأطروحات الجامعية:

1- الدجني إيداد علي، دور التخطيط الإستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي - دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية، بحث غير منشور مقدم لنيل درجة الدكتوراه في التربية " مناهج و طرائق التدريس " كلية التربية، جامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية، 2011/2010.

2- السبيعي فارس بن علواش بن بادي، دور الشفافية و المساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية، أطروحة غير منشورة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010.

3- الشريف عبده نعمان، الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة و وظائف مؤسساتها(الواقع و التحديات -حالة دول مجلس الخليج)، أطروحة غير منشورة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009/2008.

4- باري عبد اللطيف، دور و مكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، أطروحة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2013.

- 5- بن درويش علي بن محمد عبد العزيز، تطبيقات الحكومة الإلكترونية -دراسة ميدانية على إدارة الجنسية و الإقامة بدبي، رسالة غير منشورة مقدمة كمتطلب لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2005.
- 6- بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الإقتصادية، رسالة غير منشورة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013/2012.
- 7- جستنية محمد أحمد محمد نور، مدى حجية التوقيع الإلكتروني في عقود التجارة الإلكترونية، رسالة غير منشورة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، 2005.
- 8- جميل عبد القوي بن لطف الله علي، أزمات الفساد و آليات مكافحته في القطاعات الحكومية بالجمهورية اليمنية- دراسة ميدانية على الأجهزة المعنية بمكافحة الفساد، أطروحة غير منشورة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2013.
- 9- حاحة عبد العالي، الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر، أطروحة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012/2013.
- 10- سيلم منى، أثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء الموظفين بالبنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة غير منشورة مكتملة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017/2016.
- 11- شول بن شهرة ، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية، أطروحة غير منشورة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2009.
- 12- عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر- دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس - العاصمة، مذكرة نهاية الدراسة غير منشورة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د في علم الاجتماع، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2014.
- 13- مخلوفي عبد الوهاب، التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، أطروحة غير منشورة مقدمة لنيل دكتوراه العلوم في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2012/2011.
- 14- تياب نادية، آليات مواجهة الفساد في مجال الصفقات العامة، رسالة غير منشورة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2013.

د- التظاهرات العلمية:

1- المؤتمرات:

- 1- أبو شامة محمد، مداخلة بعنوان: جهاز الضبط الجنائي، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، مركز الدراسات والبحوث، قسم الندوات و اللقاءات العلمية الرياض، يومي 06-08 / 10 / 2003.
- 2- أسامة عباس، مداخلة بعنوان: جهاز الضبط الجنائي، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، قسم الندوات و اللقاءات العلمية، مركز الدراسات و البحوث، الرياض، 6-8/10/2003.
- 3- البصول محمد أنور، جهاز الضبط القضائي، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، مركز الدراسات و البحوث، قسم الندوات و اللقاءات العلمية، الرياض، 06-08 / 10 / 2003.
- 4- الرميثي جمال عبد الله، مداخلة بعنوان: البيئة التحتية المعلوماتية في دولة الإمارات العربية المتحدة، مؤتمر الكويت حول "الطرق السريعة للمعلومات - التقنية في خدمة المجتمع"، منشور ضمن سجل الأوراق العلمية، ج 1، معهد الكويت للأبحاث العلمية، ط1، الكويت، نوفمبر 1999.
- 5- الحسن حسين بن محمد، مداخلة بعنوان: التوجهات و الأساليب الحديثة في تطوير أداء المنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية- نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض، 01-04/11/2009.
- 6- السديري محمد بن أحمد، مداخلة بعنوان: مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية (أسئلة و أجوبة قبل التطبيق)، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي حول " المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمن"، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، أبريل 2004.
- 7- الشدي سليمان بن محمد، مداخلة بعنوان: الجانب التشريعي و القضائي في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية و دوره في دعم التعاملات و التجارة الإلكترونية، المؤتمر العلمي السابع عشر حول المعاملات الإلكترونية (التجارة الإلكترونية - الحكومة الإلكترونية)، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الإستراتيجية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، أبو ظبي، 19-20/05/2009.
- 8- الشيخلي عبد القادر عبد الحافظ، مداخلة بعنوان: التدابير القانونية لمكافحة الفساد، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، مركز الدراسات و البحوث، قسم الندوات و اللقاءات العلمية، الرياض، يومي 06-08 / 10 / 2003.
- 9- الطيار صالح بكر، مداخلة بعنوان: الفساد الإداري و سبل مكافحته ضمن الأطر القانونية - دراسة مقارنة، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، مركز الدراسات و البحوث، قسم الندوات و اللقاءات العلمية، الرياض، يومي 06-08 / 10 / 2003.

- 10- المطرودي مفتاح بوبكر، مداخله بعنوان: الجريمة الإلكترونية و التغلب على تحدياتها، المؤتمر الثالث لرؤساء محاكم العليا في الدول العربية، جمهورية السودان، 23-25/09/2015.
- 11- المعلا محمد خليفة، مداخله بعنوان: الجريمة المنظمة و الفساد، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، مركز الدراسات و البحوث، قسم الندوات و اللقاءات العلمية، الرياض، يومي 06 - 08 / 10 / 2003 .
- 12- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، مداخله بعنوان: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة و اتجاهات العاملين نحوها، المؤتمر العلمي السنوي العشرون حول " صناعة الخدمات في الوطن العربي: رؤية مستقبلية"، جامعة المنصورة، مصر، 20-22/04/2004.
- 13- سام سليمان دله، إبراهيم علي الهندي، مداخله بعنوان: الفساد و أثره على الجهاز الحكومي، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، مركز الدراسات و البحوث، قسم الندوات و اللقاءات العلمية، الرياض، يومي 06 - 08 / 10 / 2003.
- 14- صادق درمان سليمان، مداخله بعنوان: عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري، المؤتمر الثاني لكلية الأعمال، الجامعة الأردنية، 14-15 نيسان/2009.
- 15- صيام يسرى محمود، دور أجهزة القضاء و التنفيذ في مكافحة الفساد، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، الرياض، 6-18/10/2003.
- 16- علاء محيي الدين مصطفى أبو أحمد، مداخله بعنوان: القرار الإداري الإلكتروني، المؤتمر العلمي السنوي السابع عشر حول المعاملات الإلكترونية (التجارة الإلكترونية - الحكومة الإلكترونية)، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الإستراتيجية، كلية القانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، أبو ظبي، 19-20/05/2009.
- 17- غادر محمد ياسين، مداخله بعنوان: محددات الحوكمة و معاييرها، المؤتمر العلمي الدولي حول "عولمة الإدارة في عصر المعرفة"، جامعة الجنان، طرابلس - لبنان، 15-17/12/2012.
- 18- عبد الرزاق نذير، قروي أحمد الصغير، مداخله بعنوان: دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق فعالية الأداء الحكومي، المؤتمر العلمي الدولي حول "الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات"، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 08-09/03/2005.
- 19- قحطان محمد علي، مداخله بعنوان: الفساد و أثره على الجهاز الحكومي، المؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد، مركز الدراسات و البحوث، الرياض، 26/10/2003.
- 2- الملتقيات العلمية:**
- 1- الغامدي عبد الله بن سعد، مداخله بعنوان: دور النزاهة و الشفافية في محاربة الفساد، الملتقى العلمي حول " الجرائم المستحدثة في ظل المتغيرات و التحولات الإقليمية و الدولية"، كلية العلوم الإستراتيجية، جامعة الأردن، عمان- الأردن، 2-4/03/2012.

- 2-بوزيان عثمان، مداخلة بعنوان:المؤسسات الافتراضية و أبعادها ضمن متطلبات اقتصاد المعرفة، الملتقى الدولي الخامس حول " الإقتصاد الافتراضي و إنعكاساته على الإقتصاديات الدولية"، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر 2012/03/14-13.
- 3- بغدود راضية، صبايحي نوال، بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر " عرض تجارب بعض الدول"، كلية العلوم الإقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة- الجزائر ، يومي: 13-14 ماي 2013.
- 4- بلعربي عبد القادر و آخرون، مداخلة بعنوان: تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى الدولي الخامس حول الإقتصاد الافتراضي و إنعكاساته على الإقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 2012/03/14-13.
- 5- بن عنتر عبد الرحمن، حميدي عبد الرزاق، مداخلة بعنوان: اقتصاد المعرفة و تعزيز تنافسية المؤسسة مع الإشارة لحالة الجزائر، الملتقى الدولي الرابع حول "المنافسة و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية"، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر، 2010/11/09-08.
- 6- واعر وسيلة، مداخلة بعنوان: دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية (حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية- الجزائر)، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة- الجزائر ، 2011/05/11-10.
- 7-رزيق كمال، بن عمور سمير، مداخلة بعنوان: أثر تأهيل الموارد البشرية على الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية في ظل تكنولوجيا المعلومات، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي، مخبر العولمة و اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر ، يومي 04-05 /12/ 2007.
- 8- خلاف محمد، أنساعد رضوان، مداخلة بعنوان: الإدارة الإلكترونية، الملتقى الدولي: متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مخبر تسيير الجماعات المحلية و دورها في تحقيق التنمية، جامعة سعد دحلب، البلدة- الجزائر، يومي 13-14 ماي 2013.
- 9- صوفي إيمان، مريم قوراري، مداخلة بعنوان: أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي و الإداري، مخبر مالية، بنوك و إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، بسكرة- الجزائر ، 2012/5/76.
- 10- عيمر سعيد، مداخلة بعنوان: التكوين الإلكتروني و إسهامه في تنمية الكفاءات داخل الاقتصاديات المبنية على الدرايات، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الإقتصادية و التسيير جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2005/11.

- 11- عكور سومية، مداخله بعنوان: الجرائم المعلوماتية و طرق مواجهتها: قراءة في المشهد القانوني و الأمني، الملتقى العلمي حول " الجرائم المستحدثة في ظل المتغيرات و التحولات الإقليمية و الدولية"، كلية العلوم الإستراتيجية، جامعة الأردن، الأردن، يومي 02-04 /09 /2014.
- 12- فرج شعبان، بوفليج نبيل، مداخله بعنوان: البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر ، 27-28/11/2007.
- 13- فرج شعبان، الحكومة الإلكترونية: إطارها النظري و المفاهيمي، مداخله ضمن الملتقى العلمي الدولي الأول حول " متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر: تجارب بعض الدول"، جمعة سعد دحلب، البليدة- الجزائر، 13-14/05/2013.
- 14- نقماري سفيان، مداخله بعنوان: الإطار الفلسفي و التنظيمي للفساد، الملتقى الوطني حول "حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي و الإداري، مخبر بنوك و إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 6-7/05/2012.
- 15- يدومحمد، بوعافية رشيد، مداخله بعنوان: إنعكاسات الإقتصاد الرقمي على النشاط الإقتصادي، الملتقى الدولي الخامس حول " الإقتصاد الافتراضي و إنعكاساته على الإقتصاديات الدولية"، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 13-14/03/2012.

3- الندوات العلمية:

- 1- السن عادل عبد العزيز، مكافحة أعمال الرشوة، ورقة عمل مقدمة في ندوة تطوير العلاقة بين القانونيين و الإداريين (القطاع العام و مكافحة الفساد المالي و الإداري)، المنعقدة بالرباط بالمغرب، يونيو 2008، و المنشورة ضمن أوراق المنظمة العربية للتنمية الإدارية و الدراسات العربية المجموعة تحت عنوان: "الفساد الإداري و المالي في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، أعمال المؤتمرات، القاهرة، 2009 .
- 2- القاسم محمد بن عبد الله، إستراتيجية التحول إلى الحكومة الإلكترونية، دورة تنمية مهارات العاملين في إدارات الأحوال المدنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 27/04/2013.
- 3- بابكر عبد الله الشيخ، مداخله بعنوان: تفعيل الإتفاقية العربية لمكافحة الفساد2012، الندوة العلمية حول النزاهة و مكافحة الفساد، قسم الندوات و اللقاءات العلمية مركز الدراسات و البحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، يومي: 03 - 05 / 06 / 2012.

4- هشام رؤوف، حماية الشهود و المبلغين في قضايا إهدار المال العام، منشور ضمن كتاب "الفريضة الغائبة: حماية الشهود و المبلغين .. آلية مهمة لمكافحة الفساد و قضايا إهدار المال العام، أعمال ندوة حماية الشهود و المبلغين في قضايا إهدار المال العام المنعقدة في 08 يونيو 2010، المجموعة المتحدة، القاهرة، 2010.

5- عطا الله جليل، مدخل مقترح لمكافحة الفساد في العالم العربي (تجربة الأردن)، ورقة عمل مقدمة في ندوة تطوير العلاقة بين القانونيين و الإداريين في القطاع العام و مكافحة الفساد المالي و الإداري المنعقدة في الرباط بالمغرب، يونيو 2008، و منشورة ضمن بحوث و أوراق المنظمة العربية للتنمية الإدارية و الدراسات العربية المجموعة تحت عنوان "الفساد المالي و الإداري في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، أعمال المؤتمرات، القاهرة، 2009.

4- الأيام الدراسية:

1- عبد القادر شلاي، علال قاشي، مداخلة بعنوان: الحكومة الإلكترونية عوامل البناء و المعوقات في الجزائر، اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة البليدة 02، البليدة- الجزائر، 2014/02/27،

5- ورشات العمل:

1- آسيا بنت حامد ياركندي، نجاة بنت محمد سعيد الصائغ، التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية - تجارب عربية ناجحة في التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية: بوابة المدينة المنورة للخدمات الإلكترونية (نموذج)، ورشة عمل التحول إلى الوظيفة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، تونس، 2009/05/27-25.

ه- المقالات العلمية:

1- أوتاني صفاء، المحكمة الإلكترونية (المفهوم والتطبيق)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، جامعة دمشق، العدد 01، 2012، المجلد 28، سوريا.

2- الجبوري سوسن كريم، الفساد الإداري و المالي و أهم آثاره الاقتصادية في العراق، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، العراق، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة الكوفة، العدد 21، 2011، السنة السابعة، العراق.

3- الدويسان فاطمة، مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت - بيت الزكاة - حالة عملية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، العدد 05، 2008، الشلف- الجزائر.

4- الحسن هلا، تصديق التوقيع الإلكتروني، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد 26، جامعة دمشق، العدد 02، 2010، سوريا.

- 5- الرشودي خالد سليمان، أهمية التوعية في ازدياد المتعاملين مع الحكومة الإلكترونية، مجلة الأمن و الحياة، العدد 306، 1428 هـ، المملكة العربية السعودية.
- 6- الخناق سناء عبد الكريم، المتطلبات التعليمية و التنظيمية لاستحداث الجامعة الافتراضية(التجربة الماليزية)، مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية، كلية العلوم الإقتصادية و التسيير، جامعة محمد خيضر، العدد 03، جوان 2008، بسكرة- الجزائر.
- 7- الشيخلي عبد القادر عبد الحافظ، الواسطة في الإدارة " الوقاية و المكافحة "، المجلة العربية للدراسات الأمنية، العدد 38، 2004، المجلد 19، الرياض.
- 8- العبيدي عباس زبون، الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية، مجلة العلوم القانونية و السياسية، كلية القانون و العلوم السياسية، جامعة ديالى، العدد 01، 2012، العراق.
- 9- الرفاعي سحر قدوري، الحكومة الإلكترونية و سبل تطبيقاتها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، العدد 07، 2009، الشلف- الجزائر.
- 10- العمري صالحة، جريمة غسيل الأموال و طرق مكافحتها، مجلة الإجتهد القضائي، مخبر أثر الإجتهد القضائي على حركة التشريع، جامعة محمد، العدد 05، سبتمبر 2009، خيضر، بسكرة- الجزائر.
- 11- عثمان سلمان غيلان العبودي، أثر التطور الإلكتروني في قواعد الوظيفة العمومية، مجلة التشريع و القضاء، السنة الثانية، مجلس القضاء الأعلى، العدد 01، 2010، العراق.
- 12- اللامي غسان قاسم داود، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات(دراسة استطلاعية بيئة عمل عراقية)، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، العراق.
- 13- باخوية دريس، واقع السرية المصرفية في الجزائر و تأثيره على مكافحة جريمة تبييض الأموال، مجلة المفكر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، العدد 07، نوفمبر 2011، بسكرة- الجزائر.
- 14- باري عبد اللطيف، دور و مكانة الحكومة الإلكترونية في أهم التجارب العربية، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر، العدد 09، ماي 2013، بسكرة- الجزائر.
- 15- مجدوب بوحوي، سفيان بن عبد العزيز، واقع و آفاق البنوك الإلكترونية (مع الإشارة إلى مستقبلها في الجزائر)، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، العدد 03، يناير 2013، المجلد 02، الرياض.
- 16- بوقرة أبو الخير، تأديب الموظف وفقا لأحكام القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، مجلة المفكر كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، العدد 09، 2013، بسكرة- الجزائر.
- 17- بلعور مصطفى، نحو نزاهة العملية الإنتخابية من خلال ضمانات قانون الإنتخابات رقم 01/12، مجلة دفاتر السياسة و القانون، جامعة قاصدي مرباح، العدد 13، جوان 2015، ورقلة- الجزائر.

- 18- بن أعراب محمد، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية و تجويد و إشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، العدد 19، ديسمبر 2014، سطيف- الجزائر.
- 19- بن داود تغريد داود سليمان، الفساد الإداري و المالي في العراق و أثره الإقتصادي و الاجتماعي (أسبابه، أنواعه، مظاهره و سبل معالجته)، مجلة الغري للعلوم الإقتصادية و الإدارية، جامعة الكوفة، العدد 33، 2015، مجلد 10، العراق.
- 20- بن عيشاوي أحمد، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (E-G) على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، العدد 07، 2010/2009، ورقلة- الجزائر.
- 21- جواد شوقي ناجي، سليم أبو زيد محمد خير، الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن (متطلبات النجاح)، المجلة الأردنية لإدارة الأعمال، جامعة الأردن، العدد 03، 2007، المجلد 03، الأردن.
- 22- دبابنة شيرين، الجرائم الإلكترونية - القرصنة الإلكترونية، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، العدد 01، 2015، عمان - الأردن.
- 23- هيكس ريتشارد، الحكومة الإلكترونية من البيروقراطية إلى الإلكتروقراطية، مجلة خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال، الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع، عدد 259، أكتوبر 2003)، القاهرة.
- 24- زاسمر ريبيكا، نحو حكومات منفتحة و تتسم بالشفافية، خبرات دولية و أفضل الممارسات، جلوبال بارتنرز و أسوسيتيس، 2001/12.
- 25- زاوي عباس، الإطار المفاهيمي للفساد، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، العدد 24، مارس 2012، بسكرة- الجزائر.
- 26- حسين مريم خالص، الحكومة الإلكترونية، مجلة بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، بغداد- العراق.
- 27- حنان مليكة، النظام القانون للتوقيع الإلكتروني في ضوء قانون التوقيع الإلكتروني السوري رقم 04 الصادر بتاريخ 2009/02/25، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية و القانونية، جامعة دمشق، العدد 02، 2010، المجلد 26، سوريا.
- 28- حمدونه طلال، حمدان علام، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق (التدقيق الإلكتروني) في فلسطين، و أثر ذلك على الحصول على أدلة ذات جودة عالية تدعم الرأي الفني المحايد للمدقق حول مدة عدالة القوائم المالية، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة دراسات إنسانية)، المجلد السادس عشر، الجامعة الإسلامية، غزة، العدد الأول، يناير 2008.
- 29- خصاونة ريم، تقييم إجراءات الرقابة الحكومية في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية "دراسة ميدانية"- ديوان المحاسبة في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، جامعة النجاح، العدد 09، 2010، المجلد 240، الأردن.

- 30- خليفة أحمد محمد، مذكرات في الوقاية من الجريمة، مجلة الجنائية القومية، المركز القومي للبحوث الإجتماعية و الجنائية، العدد 02، يوليو 1960، مجلد 03، القاهرة.
- 31- رأفت رضوان، الحكومة الإلكترونية، مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة، المركز الدولي للدراسات المستقبلية و الإستراتيجية، العدد 05، مايو 2005.
- 32- رعد فجر فتيح الراوي، حسن محمد صالح الحديد، الإخبار عن جرائم الفساد في إتفاقية الأمم المتحدة لسنة 2003 و التشريعات العراقية، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية و السياسية، كلية القانون، جامعة كركوك، العدد 13، 2015، المجلد 04، العراق.
- 33- وهراني مجذوب، الصيرفة كإستراتيجية لتفعيل الحكومة و الحوكمة الإلكترونية، مجلة الإستراتيجية و التنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس، العدد 03، جويلية 2012، مستغانم - الجزائر.
- 34- حماد علي محمد حسنين، الحلول العملية و الشرعية لمشكلة السرية المصرفية و مواجهة غسيل الأموال، المجلة العربية للدراسات الأمنية و التدريب، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، العدد 43، يناير/فبراير 2007، المجلد 22، الرياض.
- 35- طلحي فاطمة الزهراء، أهمية تدريب الموارد البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، العدد 35/34، مارس 2014، بسكرة- الجزائر.
- 36- سما يلي نوفل و آخرون، تطور أساليب غسيل الأموال و دور إجراءات الرقابة الوقائية في البنوك لتعزيز مواجهة الظاهرة (مع الإشارة لإجراءات البنوك في الجهاز المصرفي الجزائري)، مجلة آفاق للعلوم، جامعة عاشور بوزيان، العدد 01، 2006، الجلفة- الجزائر.
- 37- شاوش خيرة، دور المجتمع المدني في مكافحة الفساد، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرة، العدد 01، 2012، المجلد 05، بجاية- الجزائر.
- 38- شايب محمد، بارك نعيمة، الوقاية من تزوير بطاقات الدفع الإلكتروني كآلية للحد من الفساد المالي في البنوك و المؤسسات المالية - حالة فرنسا، مجلة دفاتر إقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة بوزيان عاشور، العدد 02، مارس 2011، الجلفة.
- 39- شويرب خالد، مفهوم و أهمية التجارة الإلكترونية، مجلة حوليات جامعة الجزائر، جامعة الجزائر، العدد 21، جوان 2012، الجزائر.
- 40- عباس وهج خضير، سهى زكي، آلية التصويت الإلكتروني في الإنتخابات البرلمانية - دراسة لتطوير التجربة الإنتخابية في العراق، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية و السياسية، كلية القانون، جامعة بابل، العدد 04، 2015، المجلد 07، العراق.
- 41- عبد الناصر موسى، قريشي محمد، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي(دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة -الجزائر)، مجلة الحكمة، جامعة قاصدي مرباح، العدد 09، 2011، ورقلة- الجزائر.

- 42- عززي الأخضر، جلطي غام، دور الإعلام في الوقاية من الجريمة و الإنحراف " الحكومة الإلكترونية أداة لتحقيق مقومات الحكم الرشيد، مجلة الحكمة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، العدد 12، 2012.
- 43- عصماني ليلي، نظام التقاضي الإلكتروني آلية لإنجاح الخطط التنموية، مجلة المفكر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، العدد 13، 2016، بسكرة- الجزائر.
- 44- علي فياض عبد الله و آخرون، التعليم الإلكتروني و التعليم التقليدي: دراسة تحليلية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 19، 2009، العراق.
- 45- علي عبد الصبور عبد القوي، الجريمة الإلكترونية و الجهود الدولية للحد منها، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، العدد 01، 2015، عمان - الأردن.
- 46- عنيزة حسين هادي، علي أحمد ماهر محمد، دور المعايير المحاسبية في الحد من الفساد الإداري و المالي، مجلة مركز دراسات الكوفة، مركز دراسات الكوفة، جامعة الكوفة، العدد 32، 2014، المجلد 01، العراق.
- 47- قدوري سحر، الإدارة الإلكترونية و إمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، جامعة المنصور الأهلية، العدد 14 خاص بالمؤتمر العلمي العاشر المنعقد يومي 24-25/10/2009، 2010، ج 01، العراق.
- 48- فطاني محمد نور بن ياسين، الفيلاي عصام بن يحيى، الحكومة الإلكترونية، مجلة نحو مجتمع المعرفة، جامعة الملك عبد العزيز، العدد 09، 1427هـ، جدة.
- 49- كيسي زهيرة، النظام القانوني لجهات التوثيق الإلكتروني، مجلة دفاتر السياسة و القانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، العدد 07، جوان 2012، ورقلة- الجزائر.
- 50- ليتيم فتيحة، ليتيم نادية، الأمن المعلوماتي للحكومة الإلكترونية و إرهاب القرصنة، مجلة الفكر، جامعة محمد خيضر، العدد 12، مارس 2015، بسكرة- الجزائر.
- 51- جيلالي ماينو، الحماية القانونية لأمن الشهود في التشريعات المغاربية (دراسة في التشريع الجزائري و المغربي و التونسي)، مجلة دفاتر السياسة و القانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، العدد 14، 2016، ورقلة- الجزائر.
- 52- مزهر أسيل علي، أثر الإبداع في تحقيق الأداء المتميز و الحد من ظاهرة الفساد الإداري: دراسة تحليلية لآراء عينة من مدراء الشركة العامة للصناعات المطاطية/ إطارات الديوانية/ إطارات بابل، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة الكوفة، العدد 13، 2009، المجلد 02، العراق.
- 53- معاشي سميرة، ماهية الجريمة المعلوماتية، مجلة المنتدى القانوني، جامعة محمد خيضر، العدد 07، 2010، بسكرة- الجزائر.
- 54- مطر عبد المنعم، معايير الرقابة الداخلية على نظم الحاسبات الآلية فيما يحقق المتطلبات الضريبية لمصلحة الضرائب المصرية، الإصدار الأول، مصلحة الضرائب المصرية، وزارة المالية، مصر، 2015.
- 55- يجياوي محمد، مخاطر القرصنة المعلوماتية على الحكومة الإلكترونية، مجلة البحوث و الدراسات العلمية، جامعة يحي فارس، العدد 05، جويلية 2011، المدية- الجزائر.

56- فريق بيت الخبرة بإشراف عصام بن يحيى الفيلاي، التخطيط الإستراتيجي للدول، سلسلة نحو مجتمع المعرفة، مركز الدراسات الإستراتيجية، جامعة الملك فهد بن عبد العزيز، الإصدار 29، 2010، المملكة العربية السعودية.

و- القوانين:

-القوانين العضوية:

1-القانون رقم 04- 11 المؤرخ في 2004/06/06 و المتضمن القانون الأساسي للقضاة، ج ر ج 57 لعام 2004.

-القوانين العادية:

- القوانين الأجنبية:

1- القانون الإتحادي الإماراتي رقم 01 لعام 2006 المتعلق بالمعاملات و التجارة الإلكترونية، ج ر 422، جانفي 2006 .

2- قانون تنظيم التواصل على الشبكة و مكافحة الجريمة المعلوماتية السوري.

- القوانين الوطنية:

1-القانون رقم 84- 17 المؤرخ في 1984/07/07 و المتعلق بقوانين المالية، ج ر ج رقم 28 المؤرخة في 1984/07/10.

2- القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 2000/08/05 و المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية، ج ر ج 48 لعام 2000.

3-قانون رقم 06-01 المؤرخ في 2006/02/20 و المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته، ج ر 14 لعام 2006 المعدل و المتمم.

4- قانون 06-23 المؤرخ في 2006/12/20 المتعلق و المتضمن للأمر رقم 66-156 المؤرخ في 08 يونيو 1966 المتضمن قانون العقوبات الجزائي.

5- القانون رقم 09-04 المؤرخ في: 2009/08/05 و المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من جرائم تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، ج ر ج 47 المؤرخة في 2009/08/16 .

6- قانون رقم 11-14 المؤرخ في 2011/08/02 المعدل للأمر 66-156 المؤرخ في 08 يونيو 1966 و المتضمن قانون العقوبات، ج ر ج 44 لعام 2001.

7- القانون رقم 12- 05 المؤرخ في: 2012/01/12 و المتعلق بالإعلام، ج ر ج 21 لعام 2012.

8- القانون رقم 15- 04 المؤرخ في: 2015/02/01 و المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين، ج ر ج 06 لعام 2015.

-الأوامر:

- 1- الأمر 59/75 المؤرخ في 26/09/1975 المتضمن القانون التجاري المعدل و المتمم.
- 2- الأمر 03-05 المؤرخ في 19 جوان 2003 المتعلق بحقوق المؤلف و الحقوق المجاورة، ج ر ج 44 المؤرخة في 23/06/2003.
- 3- الأمر 03-06 المؤرخ في 15 يونيو 2006 و المتضمن القانون الأساسي العام للتوظيف العمومية ج ر ج 46 لعام 2006.
- 4- الأمر رقم 15-02 المؤرخ في 23 يوليو 2015 المعدل و المتمم للأمر رقم 66 - 155 المؤرخ في 08 يونيو 1966 و المتضمن قانون الإجراءات الجزائية، ج ر ج 40 لعام 2015.

-المراسيم:

- 1- المرسوم الرئاسي رقم 06-414 المؤرخ في 22/11/2006 و المحدد لنموذج التصريح بالملكيات، ج ر ج 74 لعام 2006.
- 2- المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ في: 16/09/2015 و المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، ج ر ج 50 لعام 2015.
- 3- المرسوم الرئاسي رقم 15-261 المؤرخ في 08/10/2015، و المحدد لتشكيلة و تنظيم و كفاءات سير الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال و مكافحتها، ج ر ج 53 لعام 2015.

-القرارات:

- 1- القرار المؤرخ في 28/03/2011 و المحدد لنماذج رسالة العرض و التصريح بالإكتتاب و التصريح بالنزاهة، ج ر ج 24 المؤرخة في 20/04/2011.
- 2- القرار المؤرخ في 28/03/2011 و المحدد لكفاءات التسجيل و السحب من قائمة المتعاملين الإقتصاديين ممنوعين من المشاركة في الصفقات العمومية، ج ر ج 24 المؤرخة في 20/04/2011.
- 3- القرار المؤرخ في 17/11/2013 المحدد لمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية و كفاءات تسييرها و كفاءات تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، ج ر ج 21 المؤرخة في 09/04/2014.

ز- المواقع الإلكترونية:

- 1- الصفو نوفل علي عبد الله، جريمة إنشاء موقع أو نشر معلومات مخلة بالآداب العامة بوسائل تقنية المعلومات (دراسة مقارنة)، المجلة المصرية للدراسات القانونية و الإقتصادية، العدد 03، يناير 2015، متاح على الموقع <http://www.ejles.com>
- 2- بوعناد فاطمة الزهراء، مكافحة الجريمة الإلكترونية في التشريع الجزائري، مجلة الندوة للدراسات القانونية، العدد 01، 2013 متاح على الموقع الإلكتروني: [Revuenadwa.jimdo.com](http://www.Revuenadwa.jimdo.com)

- 3- عبد الحسين إحسان علي، دور الأجهزة الرقابية في مكافحة الفساد، هيئة النزاهة، دائرة الشؤون القانونية قسم البحوث و الدراسة، على موقع: www.nazaha.TQ.
- 4- جيمس وكيلى تارالا، استخدام الحوسبة السحابية بشكل آمن، مقال منشور بالنشرة الشهرية Ouch، معهد سانز، 2014، متاح على الموقع الإلكتروني: securingtheHuman.org.
- 5- استراتيجية الخطة الوطنية لتحقيق أهداف الحكومة الذكية، الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات دبي، لإمارات العربية المتحدة، يناير 2015، على الموقع الإلكتروني:
- +Plan+To+Support+Mobile+Gogovernment.ae/documents/10138/National
- 6- صدقي سامي محمد، دراسة العائد و التكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، الإمارات العربية المتحدة، 2008، متاح على الموقع الإلكتروني: uqu.edu.sa.
- 7- قطب محمد علي، الجريمة المعلوماتية و طرق مواجهتها، الأكاديمية الملكي للشرطة، متاح على الموقع: www.policeme.gov.bh.
- 8- عميور سعيد، شرح قانون الوقاية من الفساد و مكافحته، الأيام المفتوحة على العدالة حول شرح قانون 01/06 المؤرخ في 2006/02/20 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته، مجلس قضاء برج بوعرييج، متاح على الموقع: www.cour de bordjbouarreridj.mjustice.dz.
- 9- فريق " تيم أنترناشيونال"، دليل إعداد الخطط الإستراتيجية في الوزارات و الإدارات العامة في لبنان، المهورية اللبنانية، مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية، بيروت، جانفي 2013، متاح على الموقع: www.omar.gov.lb/SP-Final Stratégie PlansDVPE Manual 2013 apr R.docx.
- 10- مجموعة خبراء، استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع و الآفاق، اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، الأمم المتحدة، ديسمبر 2013.
- 11- كاس عبد القادر، التجربة الجزائرية لمكافحة الفساد بين الواقع و الآفاق، متاح على الموقع: www.univ.medeza.dz.
- 12- بوريس ملينكوف، مكافحة الفساد: التوجه إلى القطاع الخاص، مركز المشروعات الدولية الخاصة (IPE)، إرشادات عملية لمكافحة الفساد، مارس 2008، متاح على الموقع: www.cipe.org.
- 13- غيطاس جمال محمد، قضايا الأمن المعلوماتي و الجرائم الإلكترونية أدوات جديدة للصراع، مركز الجزيرة للدراسات، 2012/02/29، متاح على الموقع التالي: <http://studiesaljazeera.net>.
- 14- عبد اللطيف أسار فخري، أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، السنة 04، العدد 29، يوليو 2006، متاح على الموقع الإلكتروني: www.uluminsania.net.

-The works :

- 1-Jon.p.Gant, Electronic Government for Developing Countries, ICT, Application and Cyber Security Division policies and Strategies Departement, ITUTelecommunication Development Sector; August 2008, Geniva, Suizerland.
- 2-Subhash Bhatnagar, op.cit, Unlocking e-government potentiel concepts, cases and partical in sights, first published, sage publications India, India, 2009.
- 3-Anwar Shah, public sector governance and accountability series:performance , accountability and combating corruption, the world bank, Washington, 2007.
- 4-Departement of Economic and Social Affaires, Division for public administration and management, guidelines on open government datafor citizen engagement, United Nations , NewYork, 2013.
- 5-J.RobinsonWestand other, Astudy guide series on peace and conflict for leaness and classroom instructors: governance, corruption, and conflict, Unites states institute of peace, Washington, D.C, 2010.
- 6-Endowment of the United States Institute of Peace, A study guide series on peace and conflict For Independent Learners and Classroom Instructors:Governance, corruption, and conflict, United States Institute of Peace, Washington, 2010.

-The articles:

- 1-Satish Krishnan and other, E-Government Maturity, Corruption, And Eco-Effic iency, Pacifi c Asia Conference on Information Systems (PACIS), AIS Electronic Library (AISeL), Paper 49, PACIS 2012 Proceedings, <https://aisle.aisnet.org/pacis2012>.
- 2-Claire Huijnen, Mobile tourism and mobile government: an invortry, european centre digital communication EC/DC, april 2006.
- 3-Siddhartho Raja, and other, Making government mobile, information and communication, 2012.
- 4-Sayd Jafar Naqvi, Hafedh Al- Shihi, m- government services initiatives on Oman, issue informing science and information technology, vol 06, 2009.
- 5-Edgar Napoleon Asiimwe1 and Nena Lim Usability of Government Websites in Uganda, Electronic Journal of e-Government, Volume 8 Issue 1, Academic Conferences Ltd, 2010.
- 6-Abdulmohsen Abanumy, Ali Al-Badi and Pam Mayhew, e-Government Website Accessibility: In-Depth Evaluation of Saudi Arabia and Oman, The Electronic Journal of e-Government Volume 3 Issue 3, 2005, Academic Conferences Ltd.
- 7-Jyoti Devi Mahadeo, Towards an Understanding of the Factors Influencing theAcceptance and Diffusion of e-Government Services,Electronic Journal of e-Government, Volume 7 Issue 4, Academic Conferences Ltd, 2009.

- 8-Princely Ifinedo , Mohini Singh, Determinants of eGovernment Maturity in the Transition Economies of Central and Eastern Europe, Electronic Journal of e-Government Volume 9 Issue 2, Academic Publishing International Ltd, 2011.
- 9-Abdulrahman Alasem, e-Government on Twitter: The Use of Twitter by the Saudi Authorities, The Electronic Journal of e-Government, Volume 13, Issue 1 , Academic Conferences PIL, 2015.
- 10-Tony Dwi Susanto, Robert Goodwin , Factors Influencing Citizen Adoption of SMS-Based e-Government Services, Electronic Journal of e-Government, Volume 8, Issue 1 , Academic Conferences Ltd , 2010.
- 11-Nurdin Nurdin1, and other, Organizational Adaptation to Sustain Information Technology: The Case of E-Government in Developing Countries, Electronic Journal of e-Government, Volume 10, Issue 1, Academic Publishing International Ltd , 2012.
- 12-Janet Kaaya, Implementing e-Government Services in East Africa: Assessing Status through Content Analysis of Government Websites, Electronic Journal of e-Government, Volume 2, Issue 1, 2004.
- 13-Darren Mundy, Bandi Musa, Towards a Framework for eGovernment Development in Nigeria, Electronic Journal of e-Government , Volume 8, Issue 2, Academic Conferences Ltd, 2010.
- 14-Quinta Nven-akeng Nkohkwo , M.Sirajul Islam, Challenges to the Successful Implementation of e-Government Initiatives in Sub-Saharan Africa: A Literature Review, Electronic Journal of e-Government Volume 11, Issue 2, Academic Publishing International Ltd, 2013.
- 15-Janshed J. Mistry, Abu Jala, An empirical analysis of the relationship between e-government and corruption, the international Journal of digital accounting research, vol 12, 2012.
- 16-K.A.Shah Kooh and other, A proposal for corruption reduction in developing countries based on e- government, world applied sciences journal, 4(supple2), Iran, 2008.
- 17-Ahmed Al Hussaini and other, The impact of adopting e-government on reduce administrative corruption; empirical evidence from Kuwait's public sector, Academy of corruption research journal, V 1, N° 2, Kuwait , 2013.
- 18-Prince Karakire Guma , Public sector reform , e-government and the search for excellence in Afric: experiences from Uganda, EJEG, V 11, 12, 2013, ALCD.

-The laws :

- 1-convention on cyber crime , European treaty series n° 185.
- 2-Directive 1999/93 EC of the European Parliament and of the council of 13 december 1999 on a community framework for electronic signatures, official journal of European communities, L 13, 19/01/2000.

-The web sites:

- 1-Amitabh Ojha and other , A model for impact of e-government on corruption: exploring theoretical foundations, web site : <http://www.csi-sigegov.org>.

2-Tien nguyen and otger, IBM mobile first in action for m-government and citizen mobile services, first edition, International Business Machines corporation (IBM), International Tecgnical Support Orgakzation, April 2015, , web site: ibm.com/redbooks.

3-Johan Hellstron, Mobile phone for good governance – challenges and way for word, Darftdiscussion paper , Web site :

4-Sho .Zukang and other, Mobile technologies for responsive government and connected societies , published by organisation for economic co-operation and developement (OECD) and international telecommunication union (ITU) , 2011, Web site :www.oecd-org/publishing/corriqenda.

5-Farshid Ghyasi, Ibrahim Kushchen, m- government: cases of developing countries, mobile government Lab (mgovLab), may 2004 ,Web site :www.mgovlab.org.

6-Demir Cilingir, Ibrahim Kushchu, E-government, and m-government: concurent leaps by Turkey,mobile government mobile government Lab (mgovLab), may 2004 , Web site :www.mgovlab.org.

7-Karin Govelin and other, Open government: beyind static measures, nvolve of OCED, july 2009 , Web site: www.oecd.org.

ب- باللغة الفرنسية:

-Les ouvrages :

1-Bruce .M. Baiey, la lutte contre la corruption: guide d'introduction, Agence Canadienne de développement international,Canada, juin 2000

2-Gilles Favarel- Garrignes , la lutte anticorruption de l'unanimisme international aux priorités intérieures, Ed. juridiques associées/ « Droit et sociétés»,n° 72, 2009, CAIRN.info.

3-Brigitte Pereira, Ethique, Governance et corruption, Revue Française de gestion, n° 186, lavoisier, paris, 2008.

4-Pierre Trudel, Etat de droit et vertualité, Edition themis, Montréal, 2009 .

5-Jean-Marc Guyan , ladicipline dans la fonction publique de l'État, Edition Française Tiphine , publication de la documentation française , Paris , 1998.

-Les articles:

1-César Garzon, Taïeb Hafsi, l'évaluation des startegies de lutte contre la corraptin, Revue Française de gestion, n° 175, CAIRN , INfa, ,paris , 06/2007.

-Les lois :

1-Recommandation 97/489/CE du 30-07-1997 concernant les opérations effectués au moyens d'instruments de paiement électronique,relation entre émetteur et titulaire, journal officiel L 208, 02-08-1997.

2-Recommandation 87/598/CEE de la commission europeenne du 08-12-1987 portant sur un code europeén de bonne conduite en conduite en matière de paiement électronique, journal officiel L 365, 24-12-1987.

3-code pénale français de 1994.

-Événements scientifiques :

1-Luc Retail, corruption et manquement à la probité, مداخلة بالمؤتمر العربي الدولي لمكافحة الفساد الذي نظمه مركز الدراسات و البحوث و المنعقد بالرياض يومي 06 - 08 / 10 / 2003، منشورة ضمن كتاب مكافحة الفساد، ج 2 أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003

2-Assemblée Populaire Nationale (IFEL), Technologies de l'information et de la communication appliquées au développement / livre de référence pour les parlements, document établi à l'occasion de l'atelier de formation organisé par l'APN du 06 au 09 avril 2008 sur « l'E-parlement ».

-Les sites web:

1-Note pratique du UNDP, la lutte contre la corruption, 02/2004 ; site web: www.undp.org/docsaccount/fighting_corruption_to_improve_governance.pdf

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
357	الجدول رقم 01 - مقارنة بين الرقابة الإلكترونية و الرقابة التقليدية	01
360	الجدول رقم 02 - يوضح سياسات الدخول لمركز الحاسب الآلي	02

قائمة الأشكال

الصفحة	الأشكال	الرقم
23	الشكل (1): ملخص للعلاقة بين الحكومة الإلكترونية و المفاهيم الأخرى	01
131	الشكل (02) - يوضح مراحل التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية	02
292	الشكل (03) - يوضح دور وسائل الإعلام في مكافحة الفساد	03

فهرس المحتويات

الرقم	العنوان	ص
01	البسمة	
02	كلمة شكر	
03	الإهداء	
04	قائمة المختصرات	
05	الملخص	
06	مقدمة	7
07	الباب الأول: الإطار العام لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية	
08	تمهيد	17
09	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية	17
10	المبحث الأول: مدلول الحكومة الإلكترونية	19
11	المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية	19
12	الفرع الأول: مبررات ظهور الحكومة الإلكترونية	19
13	أولاً- أسباب سياسية	20
14	ثانياً- أسباب تكنولوجية	20
15	ثالثاً- أسباب اجتماعية	20
16	رابعاً- أسباب اقتصادية	20
17	خامساً- أسباب إدارية	21
18	الفرع الثاني: تعريف الحكومة الإلكترونية	21
19	أولاً - التعريفات المضيققة	23
20	ثانياً - التعريفات الموسعة	24
21	الفرع الثالث: خصائص الحكومة الإلكترونية	26
22	الفرع الرابع: علاقة الحكومة الإلكترونية بمفاهيم أخرى	28
23	أولاً - علاقة الحكومة الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية	29
24	ثانياً - علاقة الحكومة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية	33
25	ثالثاً - علاقة الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات الافتراضية	34

35	رابعاً - علاقة الحكومة الإلكترونية بالأعمال الإلكترونية	26
35	خامساً - علاقة الحكومة الإلكترونية بالتجارة الإلكترونية	27
37	سادساً - علاقة الحكومة الإلكترونية بالإقتصاد الافتراضي	28
38	الفرع الخامس: مبادئ و أهداف الحكومة الإلكترونية	29
38	أولاً - مبادئ الحكومة الإلكترونية	30
40	ثانياً - أهداف الحكومة الإلكترونية	31
43	الفرع السادس : مزايا و سلبيات الحكومة الإلكترونية	32
43	أولاً - مزايا الحكومة الإلكترونية	33
45	ثانياً- سلبيات الحكومة الإلكترونية	34
50	المطلب الثاني : العناصر الأساسية المكونة للحكومة الإلكترونية	35
50	الفرع الأول: العنصر المادي و التقني	36
50	أولاً- جهاز الحاسوب و ملحقاته	37
51	ثانياً- البرمجيات	38
52	ثالثاً- قواعد البيانات	39
52	رابعاً- الشبكات	40
56	الفرع الثاني : العنصر البشري	41
57	أولاً- المستخدمون النهائيون	42
57	ثانياً- الموظفون العاديون و الموظفون المختصون في المعلوماتية	43
60	الفرع الثالث: العنصر الخدمي	45
61	الفرع الرابع : العنصر التشريعي	46
62	أولاً- التجارة الإلكترونية	47
63	ثانياً- العقود الإلكترونية	48
65	ثالثاً- التوقيع الإلكتروني	49
66	رابعاً- الجريمة الإلكترونية	50
69	خامساً- البنوك الإلكترونية	51
70	سادساً- التقاضي الإلكتروني	52
70	سابعاً- التعليم الإلكتروني	53
71	ثامناً- الصحة الإلكترونية	54
71	تاسعاً- القوانين المتصلة بتنظيم الإتصالات السلكية و اللاسلكية و الحاسب الآلي	55

72	عاشرا- الديمقراطية الإلكترونية	56
73	المبحث الثاني: تصنيفات الحكومة الإلكترونية	57
73	المطلب الأول: تصنيفات الحكومة الإلكترونية المرتبطة بالخدمات	58
73	الفرع الأول: تصنيف الحكومة الإلكترونية حسب الطرف المستفيد من الخدمة	59
74	أولاً- الحكومة الإلكترونية إلى المواطن (G ₂ C)	60
76	ثانياً- الحكومة الإلكترونية للأعمال (G ₂ B)	61
78	ثالثاً- الحكومة الإلكترونية للحكومة (G ₂ G)	62
81	رابعاً- الحكومة الإلكترونية للموظفين (G ₂ E)	63
83	خامساً- الحكومة الإلكترونية إلى المؤسسات اللاربحية	64
84	الفرع الثاني- تصنيف الحكومة الإلكترونية حسب النطاق الجغرافي للخدمات	65
85	أولاً- الحكومة الإلكترونية المحلية	66
87	ثانياً- الحكومة الإلكترونية للدولة	67
89	ثالثاً- الحكومة الإلكترونية الإقليمية	68
91	المطلب الثاني: تصنيفات مختلفة للحكومة الإلكترونية	69
91	الفرع الأول: تصنيف الحكومة الإلكترونية حسب درجة التفاعل	70
92	أولاً- الحكومة الإلكترونية المعلوماتية	71
93	ثانياً- الحكومة الإلكترونية التفاعلية	72
96	ثالثاً- الحكومة الإلكترونية المتكاملة	73
97	رابعاً- الحكومة الإلكترونية الناضجة	74
98	الفرع الثاني : تصنيف الحكومة الإلكترونية حسب وسائل الإتصال المستخدمة	75
99	أولاً- الحكومة الإلكترونية البدائية(أو المعتمدة على الهاتف الثابت و الفاكسميل)	76
101	ثانياً- الحكومة الإلكترونية الشبكية	77
103	ثالثاً- الحكومة الإلكترونية عبر الموبايل	78
111	الفرع الثالث: تصنيف الحكومة الإلكترونية حسب درجة الذكاء	79
117	خلاصة الفصل الأول	80
118	الفصل الثاني: مراحل عصنة الحكومة	81
120	المبحث الأول: المرحلة التحضيرية (التمهيدية) لمشروع الحكومة الإلكترونية	82
121	المطلب الأول: التهيئة القاعدية لمشروع الحكومة الإلكترونية	83
121	الفرع الأول: إنشاء الهيئة المكلفة بمشروع الحكومة الإلكترونية	84

121	أولا - تنظيم الهيئة	85
124	ثانيا- سير عمل الهيئة	86
126	الفرع الثاني: مراحل إعداد خطة عمل الحكومة الإلكترونية	87
126	أولا - مرحلة دراسة الجدوى وجمع المعلومات والبيانات	88
139	ثانيا- مرحلة وضع نموذج الخطة الإستراتيجية و صياغتها النهائية	89
157	ثالثا- مرحلة المصادقة و الموافقة	90
157	المطلب الثاني: المرحلة الإنتقالية للحكومة الإلكترونية	91
158	الفرع الأول:مرحلة عقد الصفقات	92
160	الفرع الثاني: تصميم البوابة الإلكترونية للحكومة	93
160	أولا - مواصفات جودة الموقع الإلكتروني للحكومة	94
163	ثانيا- العوامل الواجب مراعاتها للحصول على موقع إلكتروني ناجح	95
164	ثالثا- معايير قياس جودة موقع الحكومة الإلكترونية	96
165	رابعا- محتويات موقع الحكومة الإلكترونية	97
170	الفرع الثالث: متطلبات و تحديات المرحلة الإنتقالية	98
170	أولا - متطلبات المرحلة الإنتقالية	99
171	ثانيا - تحديات المرحلة الإنتقالية	100
175	المبحث الثاني: مرحلة تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية	101
176	المطلب الأول : مراحل التنفيذ	102
176	الفرع الأول: مرحلة النشر و الترويج	103
183	الفرع الثاني : مرحلة التفاعل و التواصل	104
191	الفرع الثالث: مرحلة التعامل الإلكتروني	105
198	الفرع الرابع: مرحلة التكامل	106
201	الفرع الخامس: مرحلة نضج الحكومة الإلكترونية	107
207	المطلب الثاني: العوائق العامة للتنفيذ	108
208	الفرع الأول: العوائق المختلفة للتنفيذ	109
208	أولاً- العوائق الإقتصادية	110
209	ثانيا- العوائق الإجتماعية	111
210	ثالثا-العوائق التقنية	112
211	رابعا- العوائق السياسية	113

211	خامسا- العوائق التشريعية	114
212	سادسا- العوائق الإدارية	115
214	الفرع الثاني : عائق الفساد	116
214	أولا- مفهوم الفساد	117
233	ثانيا - أثر الفساد على أداء الحكومة الإلكترونية	118
235	خلاصة الفصل الثاني	119
236	خلاصة الباب الأول	120
	الباب الثاني: مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية	121
238	تمهيد	122
240	الفصل الأول: آليات مكافحة الفساد في ظل الحكومة الإلكترونية	123
242	المبحث الأول: آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب المالي و المؤسسي	124
243	المطلب الأول: آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب المالي	125
243	الفرع الأول: تطوير القواعد الخاصة بالصفقات العمومية و تسيير الأموال العامة و ضمان احترامها.	126
243	أولا- أثر التطور التكنولوجي على قواعد إبرام الصفقات العمومية	127
258	ثانيا- تسيير الأموال العمومية	128
260	الفرع الثاني: تطوير التدابير الوقائية الخاصة بالعمليات المصرفية	129
265	المطلب الثاني: آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب المؤسسي	130
266	الفرع الأول: قواعد التوظيف و الوظيفة في ظل الشكل الإلكتروني	131
268	أولا- أثر التطور الإلكتروني على القواعد المنظمة لعملية التوظيف	132
271	ثانيا- أثر التطور الإلكتروني على واجبات الموظف	133
274	ثالثا- تسيير المسار المهني للموظف	134
276	رابعا- أثر التطور الإلكتروني على مسؤولية الموظف العمومي	135
277	الفرع الثاني: تطوير مدونات السلوك تماشيا مع الشكل الإلكتروني	136
282	الفرع الثالث : التصريح بالممتلكات	137
285	المبحث الثاني: آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب السياسي و الإجتماعي	138
285	المطلب الأول : آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب السياسي	139
285	الفرع الأول: نزاهة الإنتخابات في ظل الحكومة التقليدية	140
286	أولا- ضمانات نزاهة الإنتخابات قبل إجراء الإنتخابات	141

286	أولا- ضمانات نزاهة الانتخابات أثناء إجراء الانتخابات	142
286	أولا- ضمانات نزاهة الانتخابات بعد إجراء الانتخابات	143
288	الفرع الثاني: الانتخابات الإلكترونية	144
288	أولا- مفهوم الانتخابات الإلكترونية و التصويت الإلكتروني	145
291	ثانيا- دور التكنولوجيات الحديثة في تحقيق نزاهة الانتخابات	146
292	المطلب الثاني: آليات مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب الاجتماعي	147
293	الفرع الأول: آليات الوقاية من الفساد المتعلقة بالجانب الاجتماعي	148
293	أولا- تفعيل الشراكة مع القطاع الخاص	149
298	ثانيا- تفعيل الدور الوقائي لمؤسسات المجتمع المدني	150
301	الفرع الثاني: آليات الترغيب في مكافحة الفساد المتعلقة بالجانب الاجتماعي	151
302	أولا- الآليات التوعوية و التثقيفية	152
314	ثانيا- الآليات التشجيعية	153
325	خلاصة الفصل الأول	154
326	الفصل الثاني: واقع فعالية الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد	155
327	المبحث الأول: إيجابية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد	156
327	المطلب الأول: عوامل تحقيق فعالية الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد و مظاهرها	157
328	الفرع الأول: عوامل تحقيق فعالية الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد	158
328	أولا- الأسباب الإدارية	159
338	ثانيا- عوامل مختلفة لتحقيق فعالية الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد	160
344	الفرع الثاني: مظاهر فعالية الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد	161
344	أولا- شفافية العمل الحكومي و تعزيز المساءلة	162
347	ثانيا- تعزيز الديمقراطية	163
348	ثالثا- زيادة العائدات المالية و الموارد الضريبية	164
349	رابعا- خفض قيمة المشتريات الحكومية	165
349	خامسا- تحقيق تنمية اجتماعية و اقتصادية على المستويين المحلي و الوطني	166
351	سادسا- زيادة إنتاج المؤسسات الحكومية	167
351	سابعا- سرعة اتخاذ القرارات و تقديم الخدمات	168
352	ثامنا- تعزيز التفاعل بين الحكومة و المواطن	169
352	تاسعا- ارتفاع حجم الشكاوى الفساد	170

352	عاشرا- تعزيز الحقوق المدنية و السياسية	171
353	المطلب الثاني: ضمانات تحقيق إيجابية دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد	172
353	الفرع الأول: حرية المعلومات	173
354	الفرع الثاني: توفر الأمن المعلوماتي	174
354	أولا - مفهوم الأمن المعلوماتي	175
356	ثانيا- إجراءات الأمن المعلوماتي	176
367	ثالثا- دور الأمن المعلوماتي كضمانة لنجاعة الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد	177
369	الفرع الثالث: توفير البيئة القانونية	178
369	أولا- بالنسبة لمختلف المعاملات الإلكترونية	179
369	ثانيا- بالنسبة لمواجهة الجريمة المعلوماتية	180
370	ثالثا- بالنسبة لقواعد الوظيفة العمومية	181
370	رابعا- بالنسبة لتنظيم خدمات الإتصالات السلكية و اللاسلكية و الحاسب الآلي	182
370	الفرع الرابع: توفير البيئة الرقابية	183
371	أولا- مفهوم الرقابة الإلكترونية	184
381	ثانيا- أثر الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد	185
388	الفرع الخامس: القضاء على مختلف التحديات	186
389	المبحث الثاني: السلبية المحتملة لدور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد	187
391	المطلب الأول: الآليات الجزائية الموضوعية	188
391	الفرع الأول: جرائم الفساد الإلكتروني	189
391	أولا- جرائم الفساد ذات الطابع الإلكتروني	190
417	ثانيا - جرائم الفساد الإلكتروني ذات الطابع التقليدي	191
422	ثالثا- الشروع و المساهمة الجنائية في جرائم الفساد الإلكتروني	192
424	الفرع الثاني: المخالفات التأديبية الإلكترونية	193
425	أولا- ماهية المخالفات التأديبية الإلكترونية	194
426	ثانيا- أنواع المخالفات التأديبية الإلكترونية	195
434	ثالثا- العقوبات التأديبية	196
437	المطلب الثاني: الآليات الجزائية الإجرائية	197
438	الفرع الأول: إجراءات المتابعة القضائية على المستوى الوطني	198
439	أولا- الإجراءات المادية	199

440	ثانيا- الإجراءات الشخصية	200
441	ثالثا- الإجراءات الخاصة بحماية معطيات الحاسب	201
443	الفرع الثاني : التعاون الدولي و إسترداد العائدات الإجرامية	202
444	أولا - التعاون الدولي	203
446	ثانيا- إسترداد العائدات الإجرامية	204
447	خلاصة الفصل الثاني	205
448	خلاصة الباب الثاني	206
450	خاتمة	207
457	قائمة المصادر و المراجع	208
482	قائمة الجداول	-20
483	قائمة الأشكال	210
484	فهرس المحتويات	211