



جامعة غرداية
كلية الحقوق والعلوم السياسية



قسم: الحقوق

الحكومة الإلكترونية في الجزائر

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكايمي حقوق

تخصص قانون إداري

إشراف الأستاذ:

بن عودة مصطفى

إعداد الطالب:

خليف عبد المؤمن

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيساً	جامعة غرداية	بروفيسور	كيحول بوزيد
مناقشاً	جامعة غرداية	أستاذ محاضر - ب -	الطيب طيبي
مشرفاً ومقرراً	جامعة غرداية	أستاذ محاضر - ب -	مصطفى بن عودة

السنة الجامعية:

2019 / 2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿رَبَّنَا آتِنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً وَهَيِّئْ لَنَا مِنْ أَمْرِنَا رَشَدًا﴾

صدق الله العظيم

سورة الكهف، الآية: 10

الإهداء

إلى من علمني النجاح و الصبر... إلى من علمني العطاء بدون انتظار...
أبي الطاهر خليف.

إلى من علمتني و عانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه... إلى من كان
دعاؤها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي... أمي.ب.م
إلى جميع أفراد أسرتي العزيزة و الكبيرة كل باسمه بالأخص أبنائي آلاء
و إبراهيم.

إلى أصدقائي رفقاء دربي من داخل الجامعة و خارجها.
إلى الأستاذ المشرف الدكتور مصطفى بن عودة.....، إلى أساتذتي
الكرام الذين أناروا دروبنا بالعلم و المعرفة.
إلى كل من يقتنع بفكرة فيدعو إليها و يعمل على تحقيقها، لا ينبغي بها
إلا وجه الله و منفعة الناس.

إليكم أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع

الشكر والعرفان

أرى لزاما علي تسجيل الشكر و إعلامه و نسبة الفضل لأصحابه،

استجابة لقول النبي ﷺ: «من لم يشكر الناس لم يشكر الله»

و كما قيل:

علامة شكر المرء إعلان حمده فمن كتم المعروف منهم فما شكر

فالشكر أولا لله عز و جل على أن هداني لسلوك طريق البحث

والتشبه بأهل العلم و إن كان بيني و بينهم مفاوز.

كما أخص بالشكر أستاذي الكريم و معلمي الفاضل المشرف على هذا

البحث الدكتور ...مصطفى بن عودة....، فقد كان حريصا على

قراءة كل ما أكتب ثم يوجهني إلى ما يرى بأرق عبارة و أطف إشارة،

فله مني وافر الشناء و خالص الدعاء.

كما أشكر السادة الأساتذة و كل الزملاء و كل من قدم لي فائدة أو

أعاني بمرجع، أسأل الله أن يجزيهم عني خيرا و أن يجعل عملهم في

ميزان حسناتهم

قائمة المختصرات

ج ر : الجريدة الرسمية.

ق إ ج : قانون الإجراءات الجزائية.

ط : الطبعة.

ج : الجزء.

ص : الصفحة.

ك ح و ع س : كلية الحقوق و العلوم السياسية.

الملخص:

إن التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة، أحدث تغييرا جوهريا في شكل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض، وهذا ما استلزم ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية التي تهدف أساسا إلى تحسين علاقة الإدارة بالمواطن. ومن خلال بحثنا هذا نهدف إلى إبراز أهمية الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين وترقية الخدمة العمومية، مع الإشادة إلى حالة الجزائر في تطبيق الحكومة الوطنية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأنترنت.

Résumé:

L'évolution dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, qui a étendu son influence à tous les aspects de la vie publique, a fondamentalement modifié la forme et le rôle des ministères et des organismes publics et de leurs relations mutuelles.

À travers cette recherche, nous visons à souligner l'importance de la cyberadministration et son rôle dans l'amélioration et la promotion du service public, tout en rendant hommage au cas de l'Algérie dans la mise en œuvre du gouvernement national.

Mots-clés: Administration Électronique, Service Public, Technologies De L'information Et De La Communication, Internet.

مقدمة

ظهرت في العقود الأخيرة من القرن العشرين العديد من المتغيرات والتحويلات التي أفرزتها معطيات التطور التكنولوجي، فهذا التطورات ساهمت في نقل المجتمعات إلى عصر جديد وهو عصر المعلومات، وأدى إلى بروز وميلاد العديد من التطبيقات والأنشطة الحديثة، والتي تعتبر المعرفة أهم عامل من العوامل نجاحها. وهذا التطور أدى إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية سواء على المستوى القطاع الحكومي أو على مستوى القطاع الخاص أو المختلط بينهما، مما استوجب ضرورة إيجاد أطر تنظيمية وتشريعية تنبثق من الحقائق المتصلة بالثورة الإلكترونية وواقعها وأهميتها وشكلاهما أن ملامح الإدارة الإلكترونية بدأت تتبلور وقطعت أسسها النظري والتطبيقية شوطاً أولياً في مختلف بقاع المعمورة وخاصة في الدولة المتقدمة، كما أن جهوداً حثيثة بذلت على نحو مضطرد من قبل الدولة النامية، وانعكس ذلك على فرض تغيرات جوهرية في أسلوب العمل الإداري، فهذه التحويلات والتغيرات حولت العالم إلى مجتمع إلكتروني صغير في إطار منظومة الاتصالات الحديثة وشيوع نقل المعلومات وخدمات الأنترنت.

ومن بين المجالات التي عرفت تطوراً ملحوظاً وتأثرت بشكل كبير بهذه المتغيرات نجد التطبيقات الحكومية فالتطبيقات الحكومية التقليدية كان هدفها الأول رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة، أما اليوم فنجد أمام عنصر جديد وهو الحكومة الإلكترونية والتي تركز على خدمة المواطن، وتتسابق دول العالم في إقامة الحكومة الإلكترونية.

فالحكومة الإلكترونية هي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفاعلية، فالحكومة الإلكترونية تؤدي إلى زيادة الشفافية والفاعلية في إدارة الدولة، والجزائر كغيرها من الدول العالم تأثرت بهذه المتغيرات وعملت على مواكبة هذه التطورات.

وثبتت الجزائر نظام الحكومة الإلكترونية، وبدأ هذا التوجيه فعليا مع بداية الألفية الحالية من خلال تمشين تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وعملت على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتنتقل بعد ذلك مبادراتها سنة 2008 تحت اسم الجزائر الإلكترونية (2009-2013).

لدى ارتأينا أن نتطرق في بحثنا هذا إلى موضوع الحكومة الإلكترونية في الجزائر والصعوبات التي تواجه هذه التجربة.

❖ الإشكالية الرئيسية:

ولمعالجة موضوع البحث الخاص بالحكومة الإلكترونية في الجزائر قمنا بطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما هو واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

وتندرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم الحكومة الإلكترونية؟.
- ماهي أهداف ومزايا الحكومة الإلكترونية؟.
- هي المبادئ والأسس القانونية التي تسيير الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟

❖ أسباب اختيار الموضوع:

جاء اختيارنا لموضوع الدراسة لعدة أسباب منها:

- الأسباب الذاتية: تتمثل في رغبتنا في تناول هذا الموضوع لكونه من المواضيع الحديثة والجديدة وخاصة أنه يحاول تسهيل الحياة اليومية للمواطن.
- الأسباب الموضوعية: وتتبع هذه الأخيرة من قيمة العلمية لموضوع الحكومة الإلكترونية، إضافة لكون الموضوع ذات أهمية كبيرة.

❖ أهمية الدراسة:

يمكن أهمية بحثنا هذا في كونه من أهم المواضيع المعاصرة والتي تعي بتحسين الحياة اليومية للمواطن، وتبرز أهمية الموضوع في مايلي:

- الاهتمام الكبير الذي أولته الجزائر للحكومة الإلكترونية من خلال الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- محاولة إجراء الجانب القانوني لموضوع الحكومة الإلكترونية من خلال إبراز نقاط الضعف التي نعاني منها البيئة الجزائرية فيما يخص تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- أهمية العمل الإداري في مختلف الإدارات من خلال مساهمة للحكومة الإلكترونية في تحقيق الأهداف المرجوة من العمل الإداري والمتمثلة في تسهيل شؤون ومصالح المواطن.

❖ أهداف الدراسة:

- والأهداف المتوخاة من دراستنا لهذا الموضوع هي:
- تحديد ماهية الحكومة الإلكترونية وأهدافها.
- الوقوف على مدى جاهزية الجزائر من اجل تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- الوقوف على واقع البيئة التشريعية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية في الجزائر.

❖ منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي والتحليلي، لتحليل وتفسير مفهوم الإدارة الإلكترونية وإسقاطه على التجربة الجزائرية، ومحاولة إبراز الأهمية المرجوة من استعمال الحكومة الإلكترونية.

❖ هيكل الدراسة:

ومن أجل معالجة موضوع بحثنا هذا بطريقة أمثل، قمنا بتقسيم الموضوع إلى فصلين، ففي الفصل الأول تطرقنا إلى ماهية الحكومة الإلكترونية بشكل مفصل من خلال تعريفها والأهداف المرجوة منها، وفي الفصل الثاني قمنا بالحديث عن الجانب القانوني المنظم للحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال إبراز النصوص القانونية ومجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع.

❖ الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ومنها:

- أحمد الشريف بسام، واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2010-2011.
- العربي عطية، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2009-2010.
- حشان يعقوب، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الإدارة السياسية والإشكالات التقنية، دراسة تحليلية، مذكرة لنيل الماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة، 2016-2017.

الفصل الأول

ماهية الحكومة الإلكترونية

تمهيد:

لقد أدت التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصال إلى أحداث تطورات هائلة في الحياة العامة سواء على مستوى تطلعات الأفراد ورغبتهم في الحصول على خدمات أكثر رقياً ويسر، أو على مستوى المؤسسات والهيئات القائمة على تقديم تلك الخدمات، فلقد فرضت تكنولوجيا المعلومات ضرورة تطوير الأجهزة الحكومية بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية في تطوير إدارة الخدمات وأصبح ما تملكه الدول من تكنولوجيا هو مرادفاً لنهضة الدولة أو تخلفها، أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في كافة الأعمال الحكومية هو هدف العديد من الدول التي تسعى للتقدم والرقى ولقد ارتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة الحكومية بظهور مفهوم جديد أطلق عليه الحكومة الإلكترونية (E-Government) هذا المفهوم من شأنه إعادة تطوير الجهاز الحكومي وتبني أسلوب عمل جديد داخل الأجهزة الخدمية للدولة يضمن للأفراد السرعة والكفاءة في أداء أعمالهم وإجراءاتهم الحكومية، وترنو الفكرة نحو تغيير جملة من المفاهيم المتعلقة بالأداء الحكومي ووضع الشفافية والسرعة في مقدمة الأهداف الحكومية مع جعل المواطن (العميل) على قمة سلم أولويات الأجهزة الخدمية للدولة ويأتي هذا المفهوم مجسداً لمعاني العدالة في التعامل مع جميع فئات المجتمع من خلال تقديم خدمات متكافئة في زمن قياسي وجهد وتكلفة ووقت محدودين بما يحقق سرعة الإنجاز وإرضاء المواطن.

المبحث الأول: التعريف الحكومة الإلكترونية ونشأتها.

نناقش في هذا المبحث من خلال المطلب الأول تعريف الحكومة الإلكترونية لغة واصطلاحاً وفي المطلب الثاني نشأة الحكومة الإلكترونية وتطورها.

المطلب الأول: الحكومة الإلكترونية لغة.

الفرع الأول: التعريف اللغوي للحكومة.

الحكومة لغة:¹

يعود لفظ الحكومة إلى كلمة إغريقية قديمة تعبر عن قدرة ربان السفينة الإغريقية ومهارته في قيادة السفينة وسط الأمواج والأعاصير والعواصف وما يمتلكه من قيم وأخلاق نبيلة وسلوكيات نزيهة شريفة في الحفاظ على أرواح وممتلكات الركاب.

حكومة، هي مصطلح حديث في اللغة العربية، حيث أصدر مجمع اللغة العربية اعتماده للفظ الحكومة في بيان له سنة 2003. وبالرجوع إلى معاجم اللغة العربية والبحث تحت لفظ «حكم» نجد أن العرب تقول: حكمت وأحكمت، بمعنى: منعت، ومن هذا قيل للحاكم بين الناس حاكم لأنه يمنع الظالم من الظلم.

الفرع الثاني: التعريف الاصطلاحي.²

1- تعريف الحكومة الإلكترونية: لقد وردت عدة تعريفات للحكومة الإلكترونية فيما يأتي عينة من هذه التعريفات. "هي إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج و تكامل المعلومات وتوفير فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع إلكتروني. أو هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة و دقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان. أو أنها نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات، نستنتج من خلال هذه العينة من التعريفات ما يأتي:

- أن الحكومة الإلكترونية مرتبطة بصورة أساسية بالإدارة العامة و بالأجهزة الحكومية و إن كانت لا تشمل القطاع الخاص أو القطاعات الأخرى.

¹ محمد حسن يوسف، تعريف الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان للنشر، دمشق جويلية 2009، ص 95

² أحمد وقبلان آل فطیح، دور الحكومة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008، ص 42-43.

- أنه نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته وعملياته، وإنما نعرفه من خلال نتائجه وآثاره.
 - أنه يعتمد على التقنية الرقمية (Digital Technic) ذات البنية الإلكترونية.
 - أن المورد الرئيس فيها هو المورد المعلوماتي.
 - تتسم الحكومة الإلكترونية بدرجة عالية من الاعتمادية المتبادلة والمتكاملة.
 - تسمح بالتبادل التآثري بين أطراف الحكومة الإلكترونية وهي:
 - المنظمات الحكومية والمنظمات الاجتماعية والخيرية والمنظمات المهنية وجمهور المستفيدين.¹
- لا يوجد إجماع في الأدبيات على تعريف موحد لمصطلح الحكومة، فتعرف مؤسسة التمويل الدولية (IFC) الحكومة بأنها: «النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها». كما تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بأنها: مجموعة من العلاقات التي تربط بين القائمين على إدارة الشركة و مجلس الإدارة وحملة الأسهم وغيرهم من أصحاب المصالح. كما يوجد تعريف آخر للحكومة يدور حول الطريقة التي تدار بها الشركة وآلية التعامل مع جميع أصحاب المصالح فيها، بدء من عملاء الشركة والمساهمين والموظفين (بما فيهم الإدارة التنفيذية وأعضاء مجلس الإدارة) وانتهاء بآلية تعامل الشركة مع المجتمع ككل. بشكل عام، فإن الحكومة تعني وجود نظم تحكم العلاقات بين الأطراف الأساسية في الشركة (أعضاء مجلس الإدارة التنفيذية المساهمين،... إلخ).

يهدف تحقيق الشفافية والعدالة ومكافحة الفساد ومنح حق مساءلة إدارة الشركة لحماية المساهمين والتأكد من أن الشركة تعمل على تحقيق أهدافها واستراتيجياتها الطويلة الأمد.²

على الرغم من أقدمية مصطلح الحكومة والذي يعود إلى القرن 13، إلا أن استخدامه وانتشاره على الصعيدين السياسي والاقتصادي لم يتبلور إلا في السنوات الأخيرة، وذلك في إطار التغيير الحاصل في شكل وطبيعة دور الدولة، فعلى المستوى العملي لم تعد الدولة هي الفاعل الرئيسي في صنع وتنفيذ السياسات العامة بل أصبح هناك فاعلون آخرون مثل المنظمات، المؤسسات الدولية، القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني، فالحكومة الحاكمة، الحكمانية، الحكومة الإدارية كلها مصطلحات تعبر عن (Governance) والتي تعني الطرق والأساليب التي تستخدمها الحكومات في إدارة تفاعلاتها، شؤونها وأنشطتها (Annan, I:1999)، أما الأمم المتحدة (UNESCAP, 2009) فتعرفها على أساس أنها عمليات صنع وتنفيذ (أو عدم تنفيذ القرارات، كذلك هي تشير

¹ - مريم خالص، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 96.

² - جوزي جميلة، دور الحكومة في تعزيز القدرة التنافسية، محاضرة بجامعة الجزائر (www.kantakji.com) استرجعت بتاريخ 2015/4/25، ص 4-2.

إلى الطريقة التي يقوم فيها كل من المسؤولين والمؤسسات الحكومية أو غير الحكومية بممارسة سلطاتهم من أجل رسم السياسات العامة وتقديم سلع وخدمات عمومية للمواطنين (Jacinto et al, 8:2009)، هذا ويمكن اعتماد تعريف كل من (Kaufmann et al,4:2010) تعريف شامل لما سبق حيث يعرف الباحثون الحكومة بأنها "الطريقة التي تمارس بها المنظمات السلطة في بلد ما، وهذا يتضمن 3 مؤشرات وهي:

1- الطريقة التي تتم بها اختيار الحكومات، مراقبتها واستبدالها.

2- قدرة الحكومة في وضع سياسات رشيدة وفعالة.

3- احترام المواطنين ومؤسسات الدولة للمنظمات التي تدير التفاعلات الاجتماعية والاقتصادية فيما بينهم.

4- أما الحكومة الإلكترونية فيعرفها (Yadav & Singh, 37:2001) بأنها عبارة عن استخدام الإنترنت من قبل الحكومة لتقديم خدماتها للمواطنين، رجال الأعمال وأصحاب المصلحة الآخرين.

ويعرفها (Backus,2:2001) بأنها تطبيق للوسائل الإلكترونية في التفاعل بين الحكومة والمواطنين والحكومة والشركات وكذلك في العمليات الحكومية الداخلية لتحسين الديمقراطية والحكومة ومختلف الأعمال الأخرى.

(Heeks,2:2001) يعرف الحكومة الإلكترونية بأنها عبارة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات من أجل دعم الحكومة الرشيدة ، وتندرج تحت هذا التعريف العناصر التالية:

- الإدارة الإلكترونية: أي تحسين العمليات الحكومية من خلال خفض التكاليف وإدارة العمل الحكومي عبر إجراء الاتصالات الاستراتيجية الممكنة داخل الحكومة.

المطلب الثاني: نشأة وتطور الحكومة الإلكترونية.¹

الفرع الأول: نشأة الحكومة الإلكترونية.

ظهرت الحاجة إلى الحكومة في العديد من الاقتصاديات المتقدمة والناشئة خلال العقود القليلة الماضية خاصة في أعقاب الانهيارات الاقتصادية والأزمات المالية التي شهدتها عدد من دول شرقي آسيا، وأمريكا اللاتينية وروسيا في عقد التسعينات من القرن العشرين، وكذلك ما شهدته الاقتصاد العالمي في الآونة الأخيرة من أزمة مالية وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية و أوروبا.²

¹- مريم خالص، المرجع السابق، ص 13.

²- سعد غالب ياسين، الحكومة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 21

كانت أولى هذه الأزمات تلك التي عصفت بدول جنوب شرقي آسيا ومنها ماليزيا، وكوريا، واليابان عام 1997 فقد نجم عن هذه الأزمة تعرض العديد من الشركات العملاقة لضائقات مالية كادت أن تطيح بها؛ مما استدعى وضع قواعد للحكومة لضبط عمل جميع أصحاب العلاقة في الشركة.

وتزايدت أهمية الحكومة نتيجة لاتجاه كثير من دول العالم إلى التحول إلى النظم الاقتصادية الرأسمالية التي يعتمد فيها بدرجة كبيرة على الشركات الخاصة لتحقيق معدلات مرتفعة ومتواصلة من النمو الاقتصادي. وقد أدى اتساع حجم تلك المشروعات إلى انفصال الملكية عن الإدارة، وشرعت تلك المشروعات في البحث عن مصادر للتمويل أقل تكلفة من الاستدانة، فالتجتهت إلى أسواق المال.¹

وساعد على ذلك ما شهدته العالم من تحرير للأسواق المالية، فتزايدت انتقالات رؤوس الأموال عبر الحدود بشكل غير مسبوق ودفع اتساع حجم الشركات وانفصال الملكية عن الإدارة إلى ضعف آليات الرقابة على تصرفات المديرين، وإلى وقوع كثير من الشركات في أزمات² مالية وعلى غرار فضيحة شركة إنرون الأمريكية التي نجمت عن تساهل المدققين الخارجيين مع مجلس الإدارة وعدم دقة التقارير المالية الصادرة عن الشركة، الأمر الذي أدى إلى انهيار شركة إنرون، وضعت الجهات الرقابية في الولايات المتحدة الأمريكية قواعد سربان-أوكللي عام الضبط عمل شركات المساهمة العامة.³

الفرع الثاني: تطور الحكومة الإلكترونية.

بالعودة إلى الطريقة التي كانت تُعد بها البيانات الحاسوبية والإحصائية في العقود الماضية، فإننا سنكتشف أن الحكومة الإلكترونية هي أحد المجالات التي أُحرزَ فيها تقدماً كبيراً. فالتطورات التقنية التي حدثت إضافة إلى توفر برامج الجداول الإلكترونية بأسعار رخيصة نسبياً كان لها أكبر الأثر على العملية التي تتم بواسطتها عمل موازنات الدولة وآلية اتخاذ القرار. ففي السبعينيات كان يتم إعدادها على أنظمة الحاسوب الرئيس التابع للحكومة المركزية فقط. لكن مع بداية الثمانينيات حدث تطور كبير في هذا المجال إذ بدأ إعداد الموازنات يتم على أجهزة الحاسوب الصغيرة وعلى المستويات كافة حتى المرافق المحلية الصغيرة.

¹ سعد غزال، الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفوذ إلى مجتمع المعلومات. الملتقى الوطني الثامن حول: مستقبل ثقافة المعلومات والاتصال لدى الشباب في الجزائر: بين صناعة المجتمع الجماهيري ومجتمع المعرفة والمعلومات من تنظيم جمعية الروافد الثقافية بالتعاون مع قسم علم المكتبات والتوثيق بجامعة باتنة يومي 09/08 نوفمبر 2014.

² محمد الفاتح حمدي، ياسين قرناي، مسعود بوسعدية، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص03.

³ إبراهيم العيسوي، الحكومة الإلكترونية: دراسة في مفهوم الحكومة الإلكترونية. القاهرة: دار الشروق، السنة 2003. ص 70-77.

وفي العقد نفسه أصبح بمقدور الإدارات الحكومية في بريطانيا وأمريكا ودوائر صنع القرار داخل الحكومة الاعتماد على أدوات ووسائل متطورة تعينهم على تنفيذ المهام المناطة لهم على أكمل وجه، فعلى سبيل المثال أصبح لدى أجهزة الشرطة المركزية في أواخر الثمانينات أنظمة نموذجية متطورة تستخدم في مجالات أعمال أقسام المباحث ومساندتها في التحريات والتحقيقات، وقد تم إدخال أنظمة تبادل البيانات أو الوثائق الإلكترونية (EDI Electronic Document Interchange) في الإدارات القانونية والمالية وأقسام المشتريات، كما أن بعض الأنظمة قد تم تصميمها لمساندة عمليات التحليل المتكاملة والمكثفة، إضافة إلى المراقبة والإشراف. وهناك بعض الدراسات التي تشير إلى نجاح استخدام مثل هذه الأنظمة في بعض الوزارات الفيدرالية الألمانية.¹

أما أنظمة المعلومات الجغرافية (GIS Geographic Information Systems) فقد تم تطويرها منذ منتصف الثمانينات الميلادية لكي تقوم بإعداد وتجهيز كم هائل من المعلومات الخاصة بالأقاليم والمناطق ومجموعة من الصور الخرائطية وتخزينها في أجهزة الحاسوب. والبيانات التي تتم تعبئتها في مثل هذه الأجهزة تشمل المعلومات الخاصة بتعداد السكان وعلم الأوبئة، ولحاحات عن الموارد الاقتصادية والأراضي، والبيئة، وقد استخدم صناع القرارات هذه المعلومات في مجالات متنوعة، لكن استخدامها بصورة أوسع كان ولا يزال في مجال تخطيط الأراضي. وهناك أنظمة أكثر تطوراً تم تكاملها مع أدوات النمذجة لكي تساعد على استعراض وفهم العلاقات والروابط بين العوامل المختلفة،² وهناك بعض الأمثلة المبتكرة عن استخدامها في عمليات اتخاذ القرارات على مستوى السياسات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد استخدمت إدارة الشرطة في ولاية فلوريدا أنظمة المعلومات الجغرافية (GIS) لاستعراض واختبار التفسيرات الخاصة بأنماط الجرائم، ومن ثم القيام بنمذجة التأثيرات المتوقعة للاستراتيجيات البديلة الخاصة بإنجاز المهام الشرطية.

وفي عام 2001 عقدت ندوة دولية عن رعاية الديمقراطية والتنمية أوصت بتكليف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) بالإسهام خلال برامجها المستقبلية في تعميق مدارك مستقبل وتداعيات الحكومة الإلكترونية، ورحب وزراء الدول الأعضاء في المنظمة في اجتماعهم السنوي في حزيران 2001 بقرار الندوة وطلبوا من المنظمة التقصي عن التحديات والفرص التي تواجه الحكومة الإلكترونية، وفي نوفمبر من نفس العام صدقت إدارة الحاكمة العامة وتنمية الممتلكات المعروفة بلجنة الإدارة العامة (PUMA) سابقاً على القيام

¹ - فهد ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ط2، الرياض، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2005، ص 15.

² - منصور، بن سعد القحطاني، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها: دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض، الرياض، 2008، ص 13.

بمشروع الحكومة الإلكترونية، وتلقى المشروع توجيهات من (PUMA) ومن مجموعة من مسئولين عن الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء من أستراليا وكندا والدنمرك وفرنسا وألمانيا وإيطاليا واليابان وكوريا والمكسيك وهولندا والولايات المتحدة الأمريكية.

وفي عام 2002 قام فريق عمل الحكومة الإلكترونية في (OECD) ببحثها حيث قدم ثلاثة محاضرات عن عدة مواضيع متشعبة.¹

- الرؤية والمضمون والاستجابة 2002 جانفي.

- استراتيجية تنفيذ الحكومة الإلكترونية 2002 أوت.

- إصلاح الإدارات العامة 2002 أفريل.

وقد عرضت نتائج المحاضرات عام 2003 ضمن تقرير عرض القضايا التي تواجه الحكومات في تنفيذ الحكومة الإلكترونية من وجهات نظر فريدة، وعلى أساس ذلك التقرير عقد مؤتمر في حزيران 2003 حضره مسئولون كبار عن الحكومة الإلكترونية لنقاش أهمية القيادة في التنسيق المركزي لمبادرات الحكومة الإلكترونية، وتحسين سبل التعاون بين وكالات الحكومة، واستخدام الحكومة الإلكترونية لتخطي الحواجز التي تعوق التغيير، وللتقدم بالتعاون العالمي. كما قام المشاركون بتعريف الحاجة إلى استخدام طريقة التواصل في خدمات الحكومة لخدمة الأعمال والمواطنين كقضية من القضايا الملحة للاستفادة القصوى من الحكومة الإلكترونية. بناء على ذلك ركز مشروع الحكومة الإلكترونية على تقديم حلول للحكومة المتواصلة، خلال ثلاثة مؤتمرات لكبار المسئولين في الحكومة الإلكترونية:²

- التنظيم من أجل التكامل (مؤتمر لشبونة- أفريل).

- عمليات أعمال عامة (مؤتمر كينكون- جانفي 2004).

- إحداث التغيير (مؤتمر سيول- سبتمبر 2004).

وقد تم جمع فعاليات تلك المؤتمرات في وثيقة الحكومة الإلكترونية من أجل حكومة أفضل وانتشرت فكرة الحكومة الإلكترونية بسرعة حول العالم حيث أن الثورة الرقمية أفسحت الطريق لفرص لم تكن مواتية من قبل لتحسين أداء كل صور تقديم الخدمات العامة، فمن أوروبا إلى آسيا ومن جنوب أمريكا إلى أفريقيا، تتسابق الدول في اتخاذ سبل مبتكرة للتعامل مع مواطنيها، كما أن تقديم المعلومات والخدمات الحكومية عن

¹ سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مدخل استراتيجي، مقال منشور بمجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، 2006، ص 316.

² عبد الحميد بسبوني، الديمقراطية الإلكترونية، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع، 2008، ص، 11.

طريق الإنترنت أصبح تجارة نامية حول العالم، وكخدمة إضافية للدول الأعضاء في (OECD)، يقوم مشروع الحكومة الإلكترونية بتقييم مبادرة الدولة بناء على طلب منها لتحديد أوجه القوة والضعف في السياسات والمبادرات الوطنية الخاصة بالحكومة الإلكترونية الوطنية، مع تحديد العقبات التي تعوق التنفيذ الناجح لها. بدأت التجربة في أواسط الثمانينيات في الدول الإسكندنافية و تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها إسم القرى الإلكترونية (Electronic Villeges) ويعد لارس (Lars) من جامعة أودونيس (Aodneiss) في الدنمارك رائد هذه التجربة و سماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع مايكل دل (Dill) صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية، وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، وقد أنشئ مضيف مانشستر بوصفه مرحلة أولى و يهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991، وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبني مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات. وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم سنتناول بعضها في دراستنا للتجارب الدولية.¹

1- مراحل الحكومة الإلكترونية: مرت تطبيقات الحكومة الإلكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت إلى الوضع الحالي الذي هي فيه.

- المرحلة الأولى: تتمثل بدخول الحاسبات الآلية إلى العمل الإداري و قد سهلت العملية الإدارية إلى حد كبير.
- المرحلة الثانية: تمت فيها أتمته بعض الخدمات وتطبيق نظام المعلومات الإدارية ويمكن توظيفها في تسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف.
- المرحلة الثالثة: تمثلت في ظهور شبكة المعلومات الدولية الإنترنت حيث تم تفعيل الأداء الإلكتروني. وهنا تجدر الإشارة بأنه لا توجد إلى حد الآن دولة طبقت الحكومة الإلكترونية بشكل كامل مما يؤكد بوجود مراحل لاحقة. يتضح من هذا أن للحكومة الإلكترونية محتوى معلوماتي وآخر خدمي ومحتوى اتصالي يتم من خلالها تجميع الأنشطة التفاعلية والتبادلية والمعلوماتية كافة في موقع واحد يضمن اتصالاً دائماً بالجمهور 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوماً في السنة.

¹ محمد بن أحمد السديري ، مفاتيح النجاح في الحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، 2007، ص 93.

2- الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية:

- الخدمة الصماء (Damp Service): تتمثل في النافذة الإلكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستخدم.
- خدمة التلكس (Telex Service): تحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطوراً، مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسدها المستخدم.¹
- الخدمة المتطورة (Developing Service): هي التطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعلياً بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستخدمين من خلال هذا الموقع.

و يتضح من ذلك أن الحكومة الإلكترونية تتضمن جانبين هما:

- أ) العمل عن بعد (Remote Work): وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان و الزمان لإنجاز العمل أي أن العمل ينجز من دون حضور الموظف في مكان معين، فيمكن أن يؤدي الموظف عمله في أي مكان، منزله مثلاً.
- ب) الخدمة عن بعد (Remote Service): وهنا يمكن للمستخدم الاستفادة من الخدمة في المكان والزمان اللذين يرتبهما من دون الارتباط بزمان أو مكان محدد، وهكذا فإن الخدمة الإلكترونية تتسم باللا زمانية واللامكانية.

الحكومة الإلكترونية عبر مراحل متعددة إن النظرة الشمولية من قبل مفكر وكتاب علم الإدارة، قد بينت لنا أن مشروع الحكومة الإلكترونية يمر بعدة مراحل زمنية متتالية، لكل منها خصائصها وأهدافها المستقلة ولكنها تشكل مجموعة تصوراً واضحاً حول نمو هذا المشروع.²

وتمثل هذه النظرة تصوراً واقعياً أكثر قبولاً ومناسبة من التصورين السابقين كما يتضح من الشكل أدناه، ويمكن أن نوضح تلك المراحل كما يلي:

¹ - الحكومة الإلكترونية، سلسلة الدراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، الإصدار التاسع، 2016، ص 66
² - مسعود بودخدخ، رحمة كراباش، واقع التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الجزائر وتحدياته والمنتقى العلمي الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الجزائر، 2013/5/14/13م، ص 6.

أولاً: مرحلة الوجود (الإعلان):¹

وتتركز هذه المرحلة التي تعد نقطة البداية، حول تهيئة موقع إلكتروني على الشبكة المعلوماتية يخص المنظمة أو المنظمات الحكومية، ويكون هدفه الرئيسي إعلامياً ويحدث دورياً حسب الحاجة والإمكانات المتوفرة. وقد يطلق على هذه المرحلة (عرض المعلومات، أو التدوين الإلكتروني) أي نشر المعلومات العامة والخدمات الممكن تقديمها على موقع إلكتروني مع وضع النماذج القابلة للطباعة، ويعبر عن ذلك بما يسمى بنظام أدين مستوياتها.

ويتم تحقيق هذه المرحلة عبر عدة خطوات وهي:

- تطوير البنية الأساسية لتنظيم الاتصالات وزيادة عدد الهواتف الثابتة والمحمولة، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق تحرير القطاع الخاص وإعطائه دوراً أكبر في هذا المجال.
- خفض أسعار الاتصالات .
- لا دعم أسعار أجهزة الحاسب الآلي بالتعاون مع القطاع الخاص.
- زيادة المنافسة بين الشركات الإنترنت مع خفض أسعار الاشتراكات
- ضمان إمكانية الدخول على شبكة الإنترنت في الهيئات الحكومية والمكاتب العامة والمراكز ومكاتب التلفزيونات العامة ومكاتب البريد وتشجيع القطاع الخاص في هذا المجال:
- تهيئة منفذ إلكتروني للجهات والأجهزة الحكومية وعادة ما يكون موحداً باستخدام تقنية الويب الرقمية على شبكة الإنترنت بحيث يوفر كافة المعلومات التي يتوقع أن يحتاجها المستخدم حول الخدمات والمعاملات التي يرغبها.
- الإعلام المجتمعي عن بدء توفير تلك الخدمات من خلال وسائل الإعلام والندوات المتخصصة، وبالطبع لا يكون هناك أي اتصال في هذه المرحلة التي تستهدف إحداث ردة فعل لدى المستفيد.

ويمكن تحقيق هذه المرحلة عدة أهداف وهي:²

- تعريف الجمهور المستهدف بالموقع الحكومي، وبالتالي إعطاؤهم الفرصة لكي يكونوا تصوراً حول الخدمات التي يتوقعون أن يقدمها لهم الموقع، وكذلك حول بيئة الموقع ومدى مناسبتها لما صمم من أجله، وأيضاً حول مدى مناسبة تأدية الخدمة إلكترونياً من عدمه

¹ محمد عبد العزيز بن درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدي، رسالة مقدمة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص 01.

² أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 7، جامعة ورقلة، 2010/2009، ص 292.

- الاستفادة من التغذية العكسية، برصد وتلقي ردود الأفعال والمقترحات المرسله بالبريد الإلكتروني أو آية وسيلة أخرى.

- إعطاء الأجهزة الحكومية فرصة من الزمن لمراجعة ما تم إنجازه في هذه المرحلة واستكمال ما يمكن أن يضاف استعداداً للمرحلة التالية¹.

وبذلك يؤدي هذه المرحلة دور جس النبض لخدمة جديدة، ومعرفة انعكاس ذلك على الرأي العام، وتعتمد هذه المرحلة على أسس وقواعد الإعلان لخدمة جديدة منتظرة ينبغي إيجاد الحافز لتكوين تغذية مرتدة نافعة
ثانياً: مرحلة التفاعل (التبادل).

تأتي هذه المرحلة مكتملة للتي سبقها، حيث يتم فيها تبادل المعلومات بين المستفيد والأجهزة الحكومية مقدمة الخدمة، حيث يكون الجمهور قد شكل تصوراً حول ما يريده من مقدم الخدمة، ويبدأ هنا بتمرير ردوده وآرائه عبر تلك المواقع الإلكترونية، التي يتم بدء تشغيل خاصية التبادل المعلوماتي فيها من قبل مقدم الخدمة لرصد كل ما يرد إليه من ملاحظات وآراء من الذين زاروا الموقع الإلكتروني.²

وبذلك يتم جمع أكبر كمية ممكنة من التغذية المرتدة، ليكن الاستفادة منها في المراحل اللاحقة، خاصة إذا ما أخذنا في الاعتبار أن المستفيدون يطلبون خدمات أكثر ومعلومات أفضل، وهذا هو الدافع لاعتماد الحكومات التوجه نحو مبادئ التطبيقات الإلكترونية.

وتمثل هذه المرحلة تطبيقاً للاتصالات المتبادلة، والتي تحتوي مواقع إلكترونية على الشبكة العامة تتيح إمكانية الاستفسار عن المعلومات المختلفة عن الخدمات، وذلك عن طريق إتباع نظام الاتصالات المتبادلة ذي الاتجاهين وهذا التطور هو الذي يميز هذه المرحلة عن سابقتها التي تتضمن اتصالاً من طرف واحد وهو مقدمة الخدمة. ويمكن أن يتم تفعيل هذه المرحلة عبر عدة خطوات وهي:

- توفير المعطيات والمعلومات واعتبارها ملكية عامة، وانطلاقاً من قانون حرية المعلومات.
- البدء بإدخال التطبيقات المعلوماتية، وخاصة طرق الاستفادة من الشبكات الحاسوبية، والتي من ضمنها الإنترنت، في النظام التعليمي والتدريبي المتاح لكافة شرائح المجتمع.
- ضمان التمويل بكافة أنواعه للعمليات والتدريبية، لأفضل استخدامات تكنولوجيا المعلومات والأترنت، وذلك لمن يقومون بنشر تلك المهارات في المجتمع من معلمين ومربين.

¹- عمر مسلماتي، المشروع الوطني للحكومة الإلكترونية بفلسطين، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات متاح في: <http://ituarabic.org/PreviousEvents/2006> تاريخ الاطلاع: 2013/04/22 .

²- عبد الحميد صلاح محمد، ثورة المعلومات، القاهرة، هبة النيل العربية للنشر والتوزيع، 2010، ص39.

- التركيز على توفير التدريب التقني المعلومات، للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وخاصة المنتسبين للمنظمات المختلفة بما فيها الحكومية.¹
- تهيئة الخدمات الصوتية للخدمات الحكومية المسجلة على شبكة الأنترنت من خلال خط هاتفي مخصص لذلك، مما يتيح للمستخدم التعرف على متطلبات إجراء الخدمات، والنماذج والرسومات المطلوبة، والتوقيت الزمني لإنهاء الخدمة.
- تبسط وتمييز النماذج الإلكترونية المستخدمة لتقديم الخدمات للمواطنين والمقيمين.
- إتاحة إمكانية ملء النماذج المجانية بعد طباعتها من شبكة الأنترنت وقبولها لدى جهات تأدية الخدمات العامة. من خلال هذه الخطوات، يمكن تأسيس قاعدة متينة للقدرة على التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها مما يعزز قدرة كافة الأطراف وتهيؤهم للانتقال لمراحل أخرى أكثر تقدماً في مجال تنمية وتطوير الحكومة الإلكترونية.²
- ثالثاً: مرحلة التنفيذ (العمليات).
- يتم الاستفادة من المعلومات الناتجة عن التغذية المرتدة من المرحلتين السابقين، في تكييف الخدمات المطلوبة وتهيئة المواقع الإلكترونية على الشبكة المعلوماتية لتناسب مع تطلعات ومتطلبات المستفيد من جانب، ومع إمكانيات وقدرات مقدم الخدمة من جانب آخر، وبعد ذلك يباء التنفيذ الفعلي في هذه المرحلة لتقديم الخدمات المتنوعة عبر المواقع المخصصة على شبكة المعلومات.
- وتشكيل هذه المرحلة نقلة نوعية على تبادل المنفعة والقيمة، حيث تسمح المواقع الإلكترونية بتبادل أفضل للمنفعة بين الجهات الحكومية التي تتبادل الاتصال مباشرة مع عملائها وتأخذ معلومات دقيقة ومباشرة، وتقوم بتخزينها إذا كانت معلومات حساسة، كما يستفيد العميل بالقدرة على الوصول إلى المعلومة المطلوبة بدقة ويسر وسهولة، ويؤدي التفاعل المباشر إلى نقل رؤية وتطلعات المستفيد للمنظمة مقدمة الخدمة.
- ويمكن إتباع خطوات ذات طابع شمولي في هذه المرحلة، ومنها مايلي:
- إتباع الأساليب والطرق الإدارية المناسبة، والتي تكفل ثبات المواقع الإلكترونية على الشبكة المعلوماتية، كمنفذ لتقديم وتأدية الخدمات وضمان التحول بشكل كلي الإلكتروني.

¹- سعد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانع، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2003، ص 15.

²- جمال محمد غيطاس، الحكومة الإلكترونية ليست مشروع، ولكن أفكار وأساليب عمل، جريدة الأهرام المصرية، السنة 126، العدد 9، المؤرخة في 6 أكتوبر 2002، ص 423.

- دفع وتحفز القطاع المالي والمصرفي إلى تطوير وسائل ومنتجات مالية جديدة تتناسب مع النظام الإلكتروني لتقديم الخدمات، والتأكد من السرية والأمن للعمليات المالية في أن واحد.

ولا تقتصر تنفيذ الخدمات ضمن هذه المرحلة على وسيلة واحدة بل يمتد لكل الوسائل التي تعتمد التقنيات الرقمية في تشغيلها ، فنجد أنه يمكن ضمن هذه المرحلة تنفيذ المعاملات الحكومية بواسطة طرق متعددة ومنها: الشبكة المعلوماتية بشكل كلي أو جزئي، بالاتفاق مع جهات تأدية الخدمة واستصدار القرارات المنظمة لذلك وتطوير النظم التي توفر تلك الإمكانيات مع ضمان السرية والخصوصية

- الشبكة الهاتفية ذات التشغيل الرقمي بشكل كلي أو جزئي، وخاصة الخدمات التي تستخدم البيانات الرقمية كالعمليات المصرفية وما يدخل في حكمها.¹

وبالرغم من قدرة المنظمات في هذه المرحلة على تأدية الخدمات عبر النظام الإلكتروني، إلا أنه لا يمكن إغفال أهمية التغذية المرتدة وتأثيرها الكبير على قدرة المنظمة على التفاعل مع عملائها، ولذلك لا يزال الاهتمام منصباً بشكل كبير على مضامين تلك التغذية العكسية المستمرة حتى في هذه المرحلة، والتي يمكن أن يخصص لها جزء من الموقع الإلكتروني الخاص بالمنظمة أو المنظمات الحكومية على الشبكة المعلوماتية.

رابعاً: مرحلة التكامل (التحول).

وتمثل هذه المرحلة النقطة الأخيرة في اكتمال نمو وتطور مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث يتم توفير جميع الخدمات الحكومية أو خدمات المنظمات على اختلاف أنواعها من خلال المنفذ الإلكتروني على شبكة المعلومات من خلال العمل على محور التكامل الرأسي داخل المنظمة، ومحور التكامل الأفقي² بين مختلف المنظمات التي تقدم الخدمات.

وتتضمن هذه المرحلة التحول الكامل للعمل على النظام الإلكتروني، وبالتالي تحقيق مبدأ مرحلة تكامل الخدمة والمنفعة، باستخدام الأنظمة التي تدمج العديد من الخدمات الحكومية حسب الحاجات الحكومية حسب الحاجات المهمات ، وليس حسب الإدارات والجهات فقط مثل نظام المنفذ الحكومي الموحد ، وقد تتطلب هذه المرحلة عدة خطوات كما يلي:

- تطوير وتحسين نظام المعلومات ونظام توزيعها.

¹- علي محمد عبد العزيز بن درويش ، تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدي، رسالة مقدمة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص66.

²- الحكومة الإلكترونية، سلسلة الدراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، الإصدار التاسع 2015، ص105.

- إنشاء نظام أمني لسرية المعلومات الخاصة والشخصية في الشبكات، وبناء الثقة لدى العملاء بهذا النظام من خلال عمليات التدقيق والتشفير.¹

وتتحقق مرحلة الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية، وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط، ويتطلب ذلك استكمال بناء نظم وقواعد البيانات للوزارات والقطاعات التي تقدم الخدمات، وتطوير أسلوب تقديم الخدمات وتدريب القائمين عليها، وإعادة هندسة الجهات الحكومية لاكتساب القدرات على التعامل مع المنظومة الإلكترونية، وتوفير الآلية اللازمة لضمان خصوصية وسرية المعاملات، ويتم توصيل الخدمات والمعاملات والاهتمام بكل الوسائل التي تعين على تمررها بين المستفيد ومقدم الخدمة، وبالرغم من التطور الذي حدث في مجال الحكومة الإلكترونية إلا أنها ما زالت في تطور النشوة الذي يصعب معه تحقيق مرحلة التكامل بشكل كلي.

ومن خلال هذا الاستعراض لمراحل الحكومة الإلكترونية، يتضح لنا أنها تقوم على جهد إنساني تراكمي يمر بعدة مستويات تناهية، تعبر عن تصور حقيقي لكيفية تحويل هذا المفهوم الإداري إلى واقع وتطبيق فعلي، وبالتالي فهناك تصورات مختلفة حول مسميات تلك المراحل وكذلك بعض الاختلافات الجزئية حول توزيع الخطوات الفرعية بين المراحل الرئيسية، وهذا ما يعطي مشروع الحكومة الإلكترونية أبعاداً متعددة يجب التنبه لها والقدرة على فهمها بالقدرة على فهمها بالقدرة الذي يؤدي إلى فهم التصور والرؤية، التي يمكن من خلالها الوصول إلى مشروع الحكومة الإلكترونية الناجح.²

¹- شعبان فرج، الحكومة الإلكترونية إطارها النظري والمفاهيمي، جامعة سعد دحلب- البليدة، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، الجزائر، سنة 2015، ص120.

²- فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية، التطبيق العملي للمعاملات الإلكترونية الحكومية، الطبعة الأولى، الخاصة بمكتبة العبيكان، الرياض المملكة العربية السعودية، 2009، ص 36.

المبحث الثاني: مجالات الحكومة الإلكترونية:¹

يشير مصطلح الحكومة الإلكترونية (E-Government)، بمعناه الواسع، إلى استخدام الوزارات وإدارات الدولة والدوائر الحكومية على اختلاف مستوياتها تقنيات المعلومات والاتصالات في إنجاز أعمالها والقيام بوظائفها المختلفة.

وقد تقصر بعض التعريفات، استخدام هذا المصطلح على تطبيقات الإنترنت، خاصة ما يتصل بتقديم الخدمات الحكومية إلى الجهات غير الحكومية، إلا أن بعضها الآخر يتبنى منظوراً أكثر شمولية، فيدرج في إطار هذا التعريف جميع الأعمال والأنشطة التي تعتمد فيها أجهزة الدولة اعتماداً كاملاً على التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات.

يمكن أن نميز ثلاثة مجالات رئيسية لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية وهي الإدارة العامة الإلكترونية (E-Administration)، والخدمات العامة الإلكترونية (E-Services)، والمجتمع الإلكتروني (E-Society).² نتعرض في المطلب الأول إلى تقديم الخدمة العمومية ونعني بذلك الإدارة العامة الإلكترونية وأهدافها والخدمات العامة الإلكترونية، وفي المطلب الثاني نتطرق إلى نظم تقييم النشاطات المختلفة والشؤون العامة والمتمثلة في نظام الخدمة العامة المفتوحة وكذا نظام الخدمة العامة المقفلة والتطرق باقتضاب إلى مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.

المطلب الأول: تقديم الخدمة العمومية.

حيث يعرف كل من (Wirtz & Lovelock, 09:2004) الخدمة بأنها "عبارة عن ذلك الفعل أو الأداء المقدم من طرف جهة معينة إلى جهة أخرى...، هو عبارة عن نشاط اقتصادي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء أما مصطلح الخدمة العمومية أو المدنية فيوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة (ثابت؛ إدريس، 2001: 455). (Debat -Horgues,2007:3) يشير في تعريفه للخدمة العمومية إلى تلك الخدمة التي تتميز بالتوافر أي تكون متاحة للجميع وتستند على مفهوم المصلحة العامة، وتخضع الخدمة العمومية مجموعة من القواعد الموضوعية لغرض المصلحة العامة، يمكن تلخيص أهمها في: مبدأ الاستمرارية أي ضمان سير

¹ رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الإدارة والتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني، للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، 2004، ص 4.

² مريم خالص الحسين، الحكومة الإلكترونية، مرجع نفسه، ص 94.

إنتاج الخدمات العمومية دون انقطاع، مبدأ الملائمة والذي يعني تناسب إنتاج المصالح العمومية مع رغبات الجمهور ومبدأ المساواة والذي يعني إلغاء الفروق والامتيازات للأشخاص أمام المصلحة العامة الموضوعة للجميع (براينيس، 2007، 58).

كما تعرف الخدمة العمومية كذلك بأثما "كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي. وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين". (Chevallier, 21, 1971) أما الخدمة الإلكترونية فيعرفها كل من (Gopalkrishnan & Evanschitzky, 16: 2007) بأنها "تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا" بالإضافة إلى أن كل من (Hahn and Kauffman, 2002) قد تبني نفس فكرة (Wirtz & Lovelock).¹ بقولهما أن الخدمة الإلكترونية هي ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل حوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية"، من خلال التعريف نستنتج أن الخدمة الإلكترونية ما هي إلا عملية ترجمة الأداء إلى أرقام حوارزمية عبر الشبكات والوسائل الإلكترونية موجهة نحو العملاء، وبناء على هذا يمكن القول أن الخدمة الإلكترونية العمومية ما هي إلا تقديم الخدمات عمومية من قبل الحكومة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مقدمتها شبكة الإنترنت.

الفرع الأول: الإدارة العامة الإلكترونية وأهدافها.

● الإدارة الإلكترونية:

أن أهمية وحدانية مفهوم الإدارة الإلكترونية استقطبا أقلام الكثير من الباحثين فتعددت بذلك تعريفات الإدارة الإلكترونية ذلك أن مفهوم هذه الأخيرة أوسع من كونه وجود حواسيب وبرمجيات وإنترنت وغيرها من التقنيات، ولعلمنا أهم هذه التعريفات ما يلي:

- أن الإدارة الإلكترونية هي: "استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل"، الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة.
- وهناك من يعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الإنترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة، لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات ببسر وسهولة ويعرف البنك الدولي، الإدارة الإلكترونية بأنها: مصطلح حديث يشير

¹ - مصطفى الشريف، أعوان الدولة وتوظيفهم في الإدارة الجزائرية: مرجع سابق، 1977، ص 56.

إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة كما تعرف الإدارة الإلكترونية أيضا بأنها مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا.¹

وعرفت أيضا على أنها كل شكل من أشكال المعاملات التي يمكن أن تتم إلكترونيا بين أي جهتين حكوميتين مع بعضها البعض أو بين المواطن وأي جهة حكومية على أي مستوى كمصلحة الأحوال المدنية، أو وحدات الإدارة المحلية والحكم المحلي أو مصلحة الضرائب أو غيرها، ليدفع فاتورة الكهرباء أو الماء، أو إنهاء إجراءات معاش أو يستخرج شهادة ميلاد، أو حتى ليبدلي بصوته في الانتخابات أو غير ذلك من أشكال التعامل الأخرى ونرى في هذا التعريف وضوحا وشمولا لمعنى الإدارة الإلكترونية سواء من الناحية النظرية أو الإجرائية ويمكن أن نخلص إلى التعريف التالي:

أن الإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت أو الأنترانت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم فالإدارة الإلكترونية، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب ومن خلال التعريفات السابقة للإدارة الإلكترونية نستنتج ما يلي:

- أن الإدارة الإلكترونية ترتبط بالإدارة العامة والمؤسسات الحكومية كما يمكنها أن ترتبط بالقطاع الخاص كذلك.
- أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على التقنية الرقمية وتعتمد على المعلومات كمورد أساسي لها.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر بشكل كبير على جودة تقديم الخدمة العامة وعلى علاقة المواطن بالإدارة بشكل عام فهي توفر الوقت والجهد والمال.

إن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستفيدين، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة وذلك من خلال التحول الجذري من الأساليب الإدارية التقليدية، إلى العمل الإلكتروني ومن بين أهم هذه الأهداف نذكر:

¹ - حازم حسني، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، 2003، ص 335.

- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة وهناك من عرفها بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة ومن هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات ومن ثمة التخلص من حد البيروقراطية، واختصار الخطوات الكثيرة التي تضطر المؤسسات الحكومية إلى العمل بها، وتبسيط الإجراءات داخل الإدارة العمومية وتقليل الجهد المبذول وبالتالي زيادة كفاءة عمل الإدارة وتحسين تعاملها مع المواطنين إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.¹
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة وبالضبط بين الإدارة والمواطن أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في تقديم الخدمة العمومية.
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
- ترشيد الوقت المهدر في إدارة المعاملات الإدارية، واستثمار الوقت في تطوير خدمات الإدارة، وتنفيذ مشروعات إدارية من شأنها تقديم المزيد من الخدمات وتجويد الخدمات المقدمة وذلك بربط دوائر المنظمة بوسائل اتصال إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينها وسرعته بالدرجة التي تجعل أجواء العمل أكثر إيجابية، وترتقي بالأداء داخل الإدارات، وتضمن وصول القرارات الإدارية إلى مختلف أطراف الإدارة، في وقت يسمح بالاستفادة من تلك القرارات والتوصيات التي يؤثر عنصر الزمن في فعاليتها.
- ترشيد الأيدي العاملة بإفراز الأفراد غير الفاعلين المحسوبين على المنظمة ،ويكيدونها خسائر فادحة من جراء استنزاف جزء كبير من خزانة المنظمة في الرواتب التي تصرف لهم، وربما يأخذ هؤلاء حوافز ومكافآت بشكل دوري دون وجود دور حقيقي أو مهمة مؤثرة يؤديها ، مما يسبب إحباطاً لكثير من الموظفين الذين لا يحصلون على مميزات هؤلاء، مع أنهم هم الجنود المجهولون وراء إنجاز المنظمة.²

¹ - سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مدخل استراتيجي، مقال منشور بمجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ع7، السنة 2016 ص 316.

² - الحكومة الإلكترونية، متاح في (<http://www.hrdiscussion.com>): تاريخ الاطلاع 2013/04/03.

- تجسيد الشفافية وذلك بتوفير المعلومات وسهولة استدعائها وتقديمها للجهات الإدارية أو المواطنين أو الجهة المستهدفة، ففي حين كان الحصول على بعض المعلومات في ظل الإدارات التقليدية يحتاج إلى انتظار المراجع ساعات وربما أياماً، فيقدم الطلب وينتظر الإجابة بعد يوم أو يومين، أصبح ذلك في ظل الإدارات الإلكترونية لاستغرق دقائق يمكن خلالها للمواطن أو صاحب الطلب أن يحصل على المعلومات بنفسه، من دون الحاجة إلى الرجوع إلى موظف قد يكون دوامه قد انتهى في الوقت الذي يحتاج فيه أحدهم إلى معلومة مهمة بشكل عاجل.
- فك الاختناقات التي يعانيتها كثير من الإدارات والطوابير التي لا تنتهي أمام منافذها المختلفة، وتيسير تقديم الخدمة للمواطن في منزله عن طريق شبكة الإنترنت، مما يخفف كثيراً من الأعباء الواقعة على تلك الجهات ويوفر مجهوداتها وإمكاناتها التي كانت في ظل الإدارة التقليدية تضيع في وضع الخطط وتوفير مزيد من المباني والمقرات ومنافذ الخدمة تلبية لرغبات الجماهير، مما لم تعد تلك الجهات في حاجة إليه في ظل الحل الإلكتروني الذي وفرّ عليها هذا كله.¹
- رفع درجة الوعي لدى مواطني الدول وزائريها، بقوانينها ومناهجها الاقتصادي والاستثمارية وأنظمتها التجارية والصناعية والأمنية، مما يجنب كثيراً من أفراد المجتمع والمقيمين فيه الوقوع تحت طائلة العقوبة في ظل عدم معرفتهم بكثير من أنظمة الدولة، وكذلك يجعل كثيراً من فرص الاستثمار أو السياحة أو التوظيف أو غيرها متاحة أمام الجميع.
- تسعى الإدارة الإلكترونية إلى خفض أعباء تكلفة الإجراءات والمعاملات على الإدارة وعلى الأفراد، ولعل هذا يفيد مؤسسات الدولة بشكل لافت للنظر إلى أن توفير الإنفاق وترشيده بات هاجس هذه المؤسسات، كما أصبحت الإدارة الإلكترونية حلاً ناجحاً أمام تلك المؤسسات لاختصار الإجراءات وترشيد النفقات على الدولة وعلى المواطن، ففي مقابل إنفاق المواطن على المعاملات تنفق الدولة عليها أيضاً مبالغ طائلة على خدمات الموظفين وتوفير أماكن وأبنية وما يستلزمه ذلك من مصروفات.²
- تسعى الإدارة الإلكترونية إلى معرفة احتياجات المستفيدين ورغباتهم عن طريق المعلوماتية العالية والمتجددة لتلك الإدارات - وبخاصة الاستثمارية كما تستطيع الإدارات الحكومية الاستفادة من هذه الميزة - أيضاً في معرفة شكاوى مراجعيها ومشكلاتهم لكي تتم معالجتها وتجاوز أسبابها وبالتالي ومن خلال تفصلنا لأهم أهداف

¹ - محمد الطعمنة، طارق العلو، الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في الوطن العربي، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية، 2004، ص 4 .

² - سمير احمد محمد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، 2009، ص 90.

الإدارة الإلكترونية فإنه يمكن القول أن الإدارة -الإلكترونية تعتبر تحولاً أساسياً في مفهوم الخدمة العامة، مما يرسخ قيم جودة الخدمة العامة، ويصبح الجمهور المستفيد من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، ويزيد مفهومها عن مجرد التميز في أداء الخدمات العامة، إلى خلق التواصل مع الجمهور عن طريق المعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة، كما تتضمن تعديلات هيكلية في البناء التنظيمي للإدارة.¹

الفرع الثاني: الخدمات العامة الإلكترونية.

الخدمات الإلكترونية هي خدمات تستخدم تقنيات المعلومات والاتصالات، المكونات الرئيسية الثلاثة للخدمات الإلكترونية هي: مزود الخدمة ومستقبل الخدمة وقنوات تقديم الخدمة (أي التكنولوجيا)، على سبيل المثال، فيما يتعلق بالخدمة الإلكترونية العامة، فإن الوكالات العامة هي مزود الخدمة والمواطنون وكذلك الشركات هم متلقي الخدمة، قناة تقديم الخدمة هي المطلب الثالث للخدمة الإلكترونية، الإنترنت هو القناة الرئيسية لتقديم الخدمات الإلكترونية، بينما يتم أيضاً النظر في القنوات الكلاسيكية الأخرى (مثل الهاتف، ومركز الاتصال، والكشك العام، والهاتف المحمول، والتلفزيون (منذ نشأتها في أواخر الثمانينات في أوروبا أصبح مصطلح الحكومة الإلكترونية الآن أحد مجالات البحث المعترف بها خاصة في سياق السياسة العامة، وأصبح الآن يكتسب بسرعة أهمية استراتيجية في تحديث القطاع العام، والخدمة الإلكترونية هي أحد فروع هذا المجال، كما أن اهتمامها يزحف بين الممارسين والباحثين، وتشكل الخدمة الإلكترونية الخدمات المتاحة عبر الإنترنت على الإنترنت، حيث يمكن إجراء معاملة صالحة للشراء والبيع، على عكس المواقع التقليدية، حيث تتوفر المعلومات الوصفية فقط، ولا يمكن إجراء أي معاملة عبر الإنترنت.²

المطلب الثاني: نظم تقييم النشاطات المختلفة والشؤون العامة.

يمكن تقسيم نظم الخدمة العامة كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين: نظام الخدمة العامة المفتوحة، ونظام الخدمة العامة المقفلة.

الفرع الأول: نظام الخدمة العامة المفتوحة.

حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين

¹ - محمد محمد الهادي. توجهات أمن وشفافية المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية، مقدم في المؤتمر العربي الثالث في تكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية، شفافية وأمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية، شرم الشيخ: 2-6 أكتوبر، 2004، ص 123.

² - جمال محمد غيطاس، الحكومة الإلكترونية ليست مشروع، ولكن أفكار وأساليب عمل، جريدة الأهرام المصرية، السنة 126، العدد 9، المؤرخة في: 6 أكتوبر 2002، ص 423.

وفقاً لنوع الخدمة (اقتصادية، زراعية، تجارية، حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

وما هو جدير بالذكر هو أن منظمات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المرشحين للوظائف العامة، إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة، كمال في الحد من الازدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات، حيث تادون مهام كل وظيفة في كتيب خاص يسمى (كتيب المهام).¹

ويمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بجملة من الخصائص تتمثل في:

أ) البساطة: إذ يظهر ذلك من خلال - لا تبذل المنظمة جهداً في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم، وتحمل نفقات هذا الإعداد.

- لا مسؤولية الإدارة عن التدريب أثناء العمل، سواء بدورات تدريبية أو غيرها (الموظف هو المسئول عن تحسين مستواه بنفسه)، حيث تنص مسؤوليات المنظمة وفق نظام الخدمة المفتوح على الآتي:

- تصنيف الوظائف وتقييمها والإبقاء على هذا التقويم صالحاً على الدوام - تقديم دراسات حول الرواتب، ومقارنتها بالرواتب التي تمنحها المؤسسات الخاصة، والتأكد من مدى استقطاب هذه الرواتب للموظفين الذين تحتاجهم المنظمة.²

ب) مرونة النظام: تترجم حرية الإدارة في التخلي، وإلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يعطى هذا النظام هامش حرية للموظف، كي يبحث على وظيفة أخرى، تتناسب مع ميوله، واستعداداته أو تضمن له عائداً أكبر.

ج) اقتصادية النظام: تنبع اقتصادية النظام من الاعتبارات التالية:

- التعيين في الوظيفة يتم وفق الاحتياجات الحقيقية للعمل، كما للإدارة حق الاستفادة من العناصر المتخصصة التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى، وبذلك تتجنب الإدارة التزامات الإعداد والتدريب.

- عنصر الانفتاح على المجتمع، وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى، أما عيوب النظام المفتوح للخدمة العامة فتكمن في أنه يتطلب العمل بالمنظمات العامة نظاماً، وذهنياً خاصة، ومهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاعات الخاصة، إضافة إلى افتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف

¹ - عبد الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، دون بلد النشر، منشورات Elge، 1997، ص 164-166.

² - سعد محمد، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص 57-65.

التخصصات، تقوم بإعداد موظفين مؤهلين، وتضمن توفيرهم للمنظمة العامة، وبالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور، يتبادل الخبرات في إطار متكامل مع القطاع العام، كما في نقل الخبرة وتنمية المهارات.¹

الفرع الثاني: نظام الخدمة العامة المقفلة.

وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالباً بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، واكتشاف الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات. ويرتكز نظام الخدمة العامة المقفلة على محورين هما كالتالي:

أ) **قانون الموظفين:** هو مجموعة قواعد قانونية محددة الأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية، تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة، تتعلق بالتعيين والمعاملة المالية، والإجازات والمنافع المادية، والمعنوية المختلف، كما يحدد أيضاً كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف، ومختلف الإجراءات الجزائية، الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العامة.

ب) **حياة وظيفية متميزة:** إذا كان النظام المفتوح للخدمة العامة يتم التحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة، فإن النظام المقفل يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل، استناداً إلى العديد من الاعتبارات، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة، وما يمكن أن يقال به طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة.²

يقوم نظام الخدمة العامة المقفلة على بعض المميزات وهي:

- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.
- رعاية الموظفين، وتنمية الحس الوظيفي لديهم، أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة.
- الإعداد والتدريب لدى الإدارة يجعلها تحصل على كل احتياجاتها من العناصر البشرية، دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل، نظام التعليم السائل.

أما عيوب هذا النظام يمكن إجمالها في الآتي:

- صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات، مما يضيف التعقيد في الهياكل الإدارية.
- إشكالات قياس حجم الإنتاجية، ومقارنتها بين القطاع العام والخاص (إنتاجية الموظف).

¹- ليلي، بن عيسى، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، (دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة)، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم علوم التسيير، فرع التسيير العمومي، جامعة بسكرة، 2006، ص 42.

²- المرجع نفسه، ص 60.

- كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول، والالتكالية، والقضاء على عنصر التجديد والابتكار، مع إشكالات الرواتب، وإمكانية استقطابها للكفاءات،¹ والخبرات التي تحتاجها الإدارة وتمثل إدارة شؤون الأفراد نموذجاً آخر لنظام الخدمة المقفلة، حيث أن ما يلاحظ على نظام الخدمة العمومية في فرنسا، هو منحه صفة الموظف العام للمستخدمين في المرافق الحكومية التقليدية (التعليم، الصحة، الأمن...)، ومع ظهور بعض النشاطات الجديدة الناتجة عن تطور مؤسسات الإدارة، شملت صفة الموظف العام العاملين في وظائف ذات علاقة بالنظام الاقتصادي، وتختص منهم ذوي الوظائف القيادية في هذه المؤسسات، دون غيرهم من العاملين في المؤسسات الاقتصادية.²

الفرع الثالث: مشروع الجزائر الإلكترونية.

1- تعريف بمشروع الجزائر الإلكترونية 2013.

يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، والبنوك، والإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني.³

1-1- محاور الجزائر الإلكترونية 2013 :

وتتمحور خطة العمل هذه حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس من 2008 إلى 2013، من بين هذه المحاور:

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.⁴

¹ - أسما حسين حافظ، تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي والرقمي، القاهرة، الدار العربية للنشر والتوزيع، 2011، ص، 35.

² - أحمد، عثمان طلحة، إدارة المؤسسات العامة في الدول النامية منظور استراتيجي، الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2008، ص 94.

³ - إبراهيم بنجي، دور الأنترنت وتطبيقاته في مجال التسويق: دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2002-2003.

⁴ - Sid Ahmed Benraouane, **El-Algerie 2013 sur la Strategie de: la Conduite du Changement, Idara**, vol 20, 2010, P 40

- تسريع استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الشركات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا، تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
- تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد، ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.
- مع أخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة.
- آليات التقييم والمتابعة، من خلال مواكبة كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف استراتيجية الجزائر الإلكترونية.
- الموارد المالية، حيث يستلزم تنفيذ البرامج أموال طائلة تقدر بحوالي أربعة مليار دولار، لذلك لابد من الاستغلال لكل مصادر التمويل.

1-2- أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:¹

- إن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكترونية وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية هو:
- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.
 - التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
 - مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
 - تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة كذلك تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
 - حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد ووثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

¹-Hugo Gille Gos, E-Government: **Definitions, Benefits, Development, Examples**, Seen on: 19/05/2013 .<http://www.ftaa-alca.org/spcomm/derdoc/eci134e.ppt>

3-1- برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013:

يتأتى برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في: برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات. برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة. برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.¹

- برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

- برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.

- برنامج الإعلام والتوعية: يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

4-1- الاستراتيجية الجزائرية لإقامة مجتمع المعلومات القائم على المعرفة من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية:

عرضت وزيرة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال زهرة دردوري، في مؤتمر جنيف، الاستراتيجية الجزائرية لبناء مجتمع المعلومات القائم على المعرفة. حيث أكدت خلال المنتدى العالمي للقمة العالمية لمجتمع المعلومات، المنعقد من 10 إلى 13 جويلية 2014 في العاصمة السويسرية، أن الجزائر عملت على تجسيد الالتزامات التي اتخذتها بمناسبة انعقاد القمة العالمية لمجتمع المعلومات في تونس سنة 2005 باعتماد استراتيجية لبناء مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة.

¹- عادل أحمد: مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013، مجلة سيبراريانس الإلكترونية، العدد 34، مارس 2014، ص 8، تم الاطلاع عليها بتاريخ 26-02-2016 متوفر عبر الرابطة:

ويهدف منتدى جنيف إلى عرض التقدم المحقق في مجال تنفيذ قرارات القمة العالمية لمجتمع المعلومات بجنيف سنة 2003 وتونس في 2005 قصد تجسيد استراتيجية عالمية لمجتمع المعلومات.¹

وأكدت الوزيرة، أن الندوة اعتمدت على التنمية المهيكلة المستدامة لفائدة كافة الفاعلين الاقتصاديين والاجتماعيين والمواطنين بصفة عادلة عبر كامل التراب الوطني.

كما انه لضمان تنمية متناغمة أدرجت الجزائر من بين أولوياتها الاستراتيجية ديمقراطية الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال التكوين وضمان تطوير المهارات وتسهيل الانتقال التدريجي نحو مجتمع قائم على المعرفة.

تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للإنترنت ذو التدفق السريع والفائق السرعة في الجزائر مما سمح بإنجاز إلى يومنا هذا ما لا يقل عن 780 ألف كلم من الألياف البصرية عبر التراب الوطني.

وفيما يخص ربط الفضاءات الجماعية أكدت الوزيرة أن كافة مؤسسات الشباب ودور الثقافة والمكتبات وقاعات المطالعة العمومية والجامعات والأحياء الجامعية ومراكز البحث والمدارس ومراكز التكوين موصولة بشبكة الأترنت ذو التدفق السريع إلى جانب كافة المناطق التي يفوق عدد سكانها 1000 نسمة.

وفيما يخص تطوير منشآت الاتصالات عبر الساتل فالجزائر باشرت عملية على المستوى الوطني والإقليمي من اجل إنجاز ساتل للاتصالات الكومسات الذي سيتم استغلاله قبل سنة 2015.

والذي ستسمح بصفة خاصة بتقديم خدمات تخص إرسال المعطيات والإعلام المتعدد الوسائط والتعليم عن بعد والطب عن بعد وغيرها.

هذا بالإضافة إلى أن الابتكار والتنمية المقاولاتية تعد من بين ركائز الاستراتيجية الوطنية من خلال الحظريات التكنولوجية.

كما يعتبر المواطن من بني أولويات البرنامج الوطني وذلك من خلال تطوير خدمات الأترنت وإطلاق بوابة إلكترونية حكومية (المواطن) وبوابات إلكترونية قطاعية ومواضيعية.

وكذلك بطاقة الضمان الاجتماعي (شفاء) واستكمال الشبكة الوطنية للطب عن بعد التي أطلقت كمرحلة أولى في 18 مؤسسة استشفائية تعد ضمن أولويات الاستراتيجية الوطنية.

كما أن عملية فك العزلة التكنولوجية (سيرريف) التي تهدف إلى تجهيز حافلات تنقل من قرية إلى قرية لتعريف السكان المعزولين بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ستعمم سنة 2015 إلى كافة المناطق الريفية للبلاد.

¹ - علي محمد، متطلبات تحقيق مشاريع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، العدد 216، أكتوبر 2003، ص 18.

وأكدت السيدة دردوري أن الجزائر ستواصل العمل بنفس الوتيرة من اجل استكمال بناء مجتمع المعلومات مشيرة إلى أن السياسة الوطنية المطبقة تدريجيا تعززت سيما بتطور إيجابي للمؤشرات الأساسية التي تسهم في مؤشر التنمية البشرية سيما الارتفاع المحسوس في عدد مستعملي الأنترنت.

فمن الملاحظ أن الدولة الجزائرية قد بذلت العديد من الجهود في سبيل الانتقال إلى مجتمع المعلومات القائم على المعرفة، حيث اعتمدت على ترسيخ العديد من المبادرات، والتشريعات الداعمة لهذا المسعى في شتى المجالات، والقطاعات، أين نلمس فيها مؤشرات ومظاهر للتكنولوجيات الحديثة التي إن دلت على شيء، فإنها تدل على الجهود التي تبذلها الدولة الجزائرية من خلال مساهمة مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، وتداول المعلومات التي تعتبر أساس لبناء مجتمع المعلومات القائم على المعرفة، فحسب ما يوحي به واقع مختلف القطاعات يتضح أن الجزائر لا زالت تعاني بعض التأخر في استخدامات التكنولوجيا، وتداول المعلومات التي تعتبر أساس لبناء مجتمع المعلومات، نوجز هذا التأخر في النقاط الآتية:

لا زالت الجزائر بعيدة عن المقاييس العالمية في استعمال التكنولوجيا، والنفاذ للمعلومات.

غياب التنسيق بين الإدارات التي لم تخرج حتى الآن من توقعها حول نفسها، في حين أن تحديث الإدارة الإلكترونية لا بد أن يتم في شكل متناسق بين كافة الجهات المعنية.¹ وجود فجوة رقمية في عدة جوانب منها: البنية التحتية للتكنولوجيا في الإدارة، التعليم، الصحة، الاقتصاد، التجارة، والعدالة... وفجوة المحتوى هذه تؤثر على التطبيق الفعلي لمشروع الحكومة الإلكترونية، نقص تجنيد مختصين من ذوي الكفاءات، والذين يحتاجون إلى دورات تكوينية مستمرة.

غياب دراسات سوسيولوجية حديثة تعنى بدراسة الظواهر الوطنية، فعلى الرغم من توفر موارد بشرية بكفاءات متقدمة إلا أنها غير مستغلة لعدم وجود مناخ محفز للعمل الجماعي لتحقيق الإقلاع التنموي. الذهنيات التي لم تتجاوب بعد مع التكنولوجيات الحديثة، فالمجتمع الجزائري غير مستعد للتعامل الإلكتروني، لعدم الوعي بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية أو عدم التكيف والاستجابة لبعض الطرائق.

انتشار الأمية التكنولوجية بالمجتمع الجزائري، ونسبة امتلاك التكنولوجيا ضعيفة بسبب نقص التأهيل فيما يخص تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أو جعله حكراً على الفئة المثقفة دون بقية فئات المجتمع، مما يجعل المواطن لا يلجأ لاستخدام هذه التكنولوجيا إلا في حالة الضرورة الحتمية. معاناة الأسر الجزائرية من نقص كبير في التجهيز بالوسائل التكنولوجية، بسبب غلاتها، وغلاء الاشتراك في استخدام الأنترنت، واعتبارها وسائل من مظاهر

¹ - خالد فارس، طارق محمد، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الجزائر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص 11-12.

الرفاهية، وذات طابع كمال، أي عدم تهينة البنية الاجتماعية الملائمة لنجاح وتفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية لأن ذلك يؤهل المجتمع للوصول إلى مجتمع المعلومات.

ويرجع التأخر في تطبيق الحكومة الإلكترونية الجزائرية إلى أنها لا تزال في بداياتها، وتخطو خطواتها الأولى ببطء، فالتغيرات الواضحة، والتطورات المتلاحقة في البرنامج الإصلاحي، التطوري لسير العمل في الوزارات والقطاعات الحكومية لهذا الصدد لدافع قوى، ودليل على التقدم بمشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر إلى الأمام كما أن جميع الجهات الحكومية، التي تواكب هذا الحدث المهم يجب ألا تغفل عن القيام ببنية تحتية متينة، متكاملة بالاعتماد على العنصر البشري الذي هو فقط القادر على نشر الوعي المعلوماتي.¹

¹ - عادل غزال، مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، مرجع سابق، 2014، ص 15.

خلاصة الفصل:

إن الحكومة الإلكترونية تمثل أسلوباً جديداً لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة، ويتطلب تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية توافر العديد من والإمكانات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة (الحكومية) في نفس الوقت، لكن لو نظرنا إلى موضوع الحكومة الإلكترونية من جهة أخرى نجد هناك بعض العقبات التي تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية من أبرزها الأمية الإلكترونية وضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات وضعف الوعي العام بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات ومن ثم التوجه نحو مجتمع المعلومات القائم على المعرفة لذلك يجب وضع رؤية واستراتيجية واقعية للحكومة الإلكترونية على مستوى الدولة وخطة عمل يقوم بها فريق عمل من جميع التخصصات.

الفصل الثاني

النظام القانوني للحكومة الإلكترونية

في الجزائر

تمهيد:

إن وضع القوانين واللوائح ذات الصلة في عملية إعداد أنشطة الحكومة الإلكترونية شرط أساسي لنجاح الحكومة الإلكترونية نظراً لأن تنفيذ عملية عمل الإدارة العامة يتم بصرامة استناداً إلى التشريعات. فعلى سبيل المثال، بينما كانت الوثائق الورقية تستخدم لتوفير مبرر قانوني للإدارة الحكومية، بعد إنشاء أنظمة الحكومة الإلكترونية وضعت الوثائق الإلكترونية لتنفيذ الإدارة العامة الأمر الذي تطلب ترتيبات قانونية للوثيقة الإلكترونية. ويتم إنجاز ترتيبات المبرر القانوني بتوحيد وتنسيق المهام الحكومية ذات الصلة التي كانت موزعة سابقاً بين مختلف الوكالات الحكومية.

بغية إرساء أساس مؤسسي للحكومة الإلكترونية، ينبغي تعديل القوانين والأوامر التنفيذية المتصلة بالشؤون المدنية التي أنشئت في بيئة خارج الخط للتعامل مع المعالجة الإلكترونية للشؤون المدنية. وحتى بعد تنفيذ أنظمة الحكومة الإلكترونية تقنياً، لن تتغير طريقة العمل والتفكير لدى الموظفين العموميين والمواطنين ما لم توضع القوانين واللوائح اللازمة لتشغيل أنظمة الحكومة الإلكترونية من أجلهم.

يمثل نظام إدارة تكنولوجيا المعلومات من أجل قيادة أنشطة الحكومة الإلكترونية بكفاءة جزءاً هاماً من الترتيبات المؤسسية، يؤدي إلى تعزيز الهيكل التنظيمي. ونظراً لأن معظم مشاريع الحكومة الإلكترونية تتخلل عدداً من الوكالات عادة، فإنها معرضة بشكل كبير للقضايا المتعارضة التي تشكل عائقاً أمام العملية العادية لتنفيذ الحكومة الإلكترونية. وبغية التنسيق بين الوكالات المعنية، تشكلت لجنة مخصصة لتسوية الخلافات بينها. ولا يأتي أعضاء اللجنة من المنظمات ذات الصلة فقط وإنما من المهن المستقلة توقعاً لاتخاذ مواقف محايدة لتحقيق التنسيق.

المبحث الأول: المشكلات الحكومية الإلكترونية في الجزائر.

يجب التطرق في هذا المبحث إلى المشكلات المتعلقة بالبنية التحتية في المطلب الأول ومنها العجز عن التغطية والتحكم في التكنولوجيا وكذا من حيث مضمون الحكومة الإلكترونية. وفي المطلب الثاني نتطرق لمشكلة الفراغ القانوني وهي ضرورة توفير البيئة القانونية والتشريعات اللازمة وكذا تعاون القطاعات المختلفة وإصلاح العملية الإدارية.

المطلب الأول: المشكلات المتعلقة بالبنية التحتية.¹

الفرع الأول: العجز عن تغطية من حيث التحكم في التكنولوجيا.

أولاً: عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات التي يتجسد عبرها التواصل عبر الأنترنت.

ثانياً: التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات، وتباينها من منطقة لأخرى وتأسيساً عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.

ثالثاً: محدودية انتشار الأنترنت في الجزائر، حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالمي لا يزال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة، إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36%، مقارنة بالجزائر التي لا تتعدى سوى 5.33%.

رابعاً: التعاملات المالية الإلكترونية، لا تزال في بدايتها، رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين، وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني، والتأخير الكبير في تحيين حساباته.²

خامساً: محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال، وذلك من خلال غياب التشريعات المناسبة، حيث تحتاج الأعمال الإلكترونية إلى وضع أنظمة وتشريعات تتناسب مع طبيعتها، مما يستلزم الدقة والوعي التام بكافة جوانب التقنية المستخدمة في هذه التطبيقات، لتحقيق الأمن المعلوماتي، والذي هو أمر ليس من السهل إنجازه، من حيث

¹- ليان، حنيني، مشكلات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطن، مؤتمر الوطني الجزائري الدولي الثالث للمعلوماتية، الجزائر العاصمة، سبتمبر 2006، ص 20.

²- حليلة مسعود، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها/دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع الجزائر، 2005-2006، ص 225.

الوقت المتاح ودرجة تداخله مع جوانب الحياة المختلفة، بالإضافة إلى عدم مساندة بعض القوانين والتشريعات المنظمة للعمل الإلكتروني لتطبيقات الحكومة الإلكترونية منذ بدايتها وحتى تطبيقها.

سادسا: التكلفة الباهضة للاستثمار في تقنيات المعلومات، خاصة على المدى البعيد، وإذا كان على شكل واسع على مستوى الدولة.

سابعا: سيطرة المفاهيم التقليدية، والمتمثلة في البيروقراطية السلبية وعدم إمكانية التغلب عليها.

ثامنا: غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط الحكومة الإلكترونية، والتي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات، بحيث تتم المشاركة وتبادل المعلومات بين هذه الفئات.

تاسعا: ضعف الوعي الاجتماعي بالميزات والفوائد من تطبيقات الحكومة الإلكترونية شكل معوق في طريق التحول للعمل الإلكتروني والمجتمع المعلوماتي.

عاشرا: صعوبة وتعقيد إعادة هندسة العمليات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية على مستوى الأجهزة الحكومية في حاجة إلى استراتيجيات خاصة وموجهة والتي تتجلى في:

أ) عدم الاستمرار في عملية إعادة الهندسة، وبالتالي التوقف عن التحقيق النجاحات الجزئية، أو عن الاصطدام ببعض المشاكل.¹

ب) عدم تبني التغيير والبدء به من القيادات العليا الذين يملكون الصلاحيات، ولديهم الإدراك بجميع جوانب العمل، وليس من القاعدة.

ج) عدم توفر الموارد المتعددة التي تحتاج إليها عملية التغيير، والمتمثلة في الوقت، المال، الجهد الطاقات البشرية، والاستعداد وغير ذلك.²

الفرع الثاني: المعوقات المتعلقة بمضمون الحكومة الإلكترونية.

على قدر أهمية وحجم أي مشروع ونطاق التغيير فيه وأبعاد الخدمات التي يقدمها وتعدد الأطراف المستفيدة تكون المعوقات، المشروع الصغير معوقاته صغيرة أما المشروع الكبير فإن معوقاته كبيرة بالنظر لضخامة

¹- أحمد بن عيسى، معوقات الحكومة الإلكترونية، مقال منشور بمجلة الباحث، العدد 07، جامعة الأغواط، 2009-2010، ص 289.

²- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية 16 والحقوق، جامعة قسنطينة، 2010، ص 62.

مشروع الحكومة الإلكترونية فان معوقاته كبيرة، ويمكن إجمال المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية باختصار في النقاط الآتي المعوقات الإدارية: وتمثل فيما يلي:¹

- غموض المفهوم: مازالت الكثير من القيادات الإدارية تجهل موضوع الحكومة الإلكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في المنظمات. ومن خلال نشر المفهوم فستكون لكل منظمة وجهة نظرها الخاصة بهذا المشروع مما ينتج عنه وجود روية خاصة بها ونظرا لتعدد الرؤى المختلفة للمنظمات واختلاف وجهات نظرها تأتي مرحلة أخرى هي مرحلة توحيد الرؤى المختلفة للمنظمات، وتستند هذه الرؤية إلى بلورة إستراتيجيات وسياسات ثم أهداف وغايات:

- مقاومة التغيير: إن إقامة مثل هذا المشروع تحمل في طياتها الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والأقسام والشعب وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية والتخصصات الجديدة الذي يحتاجها. لهذا فإننا نعتقد أنه ستكون هناك مقاومة تغيير، وهذا التغيير سيطول جميع أركان التنظيم، وتبعاً لذلك تنشأ مقاومة للتغيير ويمكن التغلب عليها بصورة متدرجة من خلال التغيير التدريجي للنسيج الثقافي للمنظمة وإدخال التغييرات الجزئية شيئا فشيئا من دون أن يؤدي إلى الإضرار الكبير في مصالح العاملين، ويمكن إعادة تأهيلهم للإبقاء بمتطلبات الحكومة الإلكترونية.²

- المعوقات المادية: وتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية التوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل، كما أن هذه التقنية في تطور مستمر الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعبا، وأن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوافر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة.

كما يوجد ما يسمى بالفجوة الرقمية (Digital Pap) وهي الفجوة بين من يتمكنون وتتاح لهم التقنيات المعلوماتية وبين الذين لا يتاح لهم ذلك، ومشكلة ضعف البنية الأساسية للاتصالات على الرغم من التحسن النسبي في هذا المجال إلا أن ذلك لا يكفي حيث هناك حالة من التخلف التقني.

المعوقات الأمنية: يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية.

¹- عبد القادر جواد، الحكومة الإلكترونية وتأثيرها في الجزائر/ دراسة ميدانية على المؤسسات الاقتصادية في قطاع الجزائر، 2003-2004، ص 115.

²- أحمد بن عيسى، معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، 2009-2010، ص 288.

المستفيدين وسيرتهم، حيث من مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها.

ومن جوانب الأمن المعلوماتي: الأمن التقني (ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة البرامج المستفاد منها)، الإنساني (ويتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم)، البيئي (يقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة)، ومن أمثلة هذه التهديدات في هذا المجال التهديدات المالية والاختراقات والجريمة المنظمة والمواقع المعادية والقرصنة والاستغلال المعلوماتي وغيرها.

المعوقات المرتبطة بالبيئة الخارجية: ومنها ضعف الفكر المعلوماتي وكذلك المعوقات السياسية التي لا مجال للتوسع فيها في معرض مذكراتنا.

المطلب الثاني: المشكلة المتعلقة بالفراغ القانوني.

الفرع الأول: ضرورة توفير البيئة القانونية والتشريعات اللازمة.

يعد توفير البناء القانوني لتطبيق الحكومة الإلكترونية أحد المتطلبات الهامة، حيث أن اكتمال الأطر التشريعية القانونية من الأسس الجوهرية لتعميم تطبيق الحكومة الإلكترونية، وهذه الأخيرة تحتاج إلى استعداد تشريعي متكامل، لأن إجراءاتها ستعطي الكثير من الاستقرار على إجراءات الحكومة التي وضعت التشريعات النافذة للتعامل معها، وضمان الالتزام بها، لذلك يتوجب على الحكومات أن تقوم بمسح تشريعي شامل للقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات، لمعرفة مدى مواكبتها إجراءات الحكومة الإلكترونية، أو تناقضها معها بغرض تحقيق عدد من الأهداف، وهي:¹

إعطاء مشروعية للأعمال الإلكترونية الخاصة بالحكومة الإلكترونية، وتحديد مباحاتها، ومحرماتها والعقوبات على جرائمها، وإلزام الإدارات والأجهزة الحكومية بأن تضع معلوماتها وتعليماتها وإجراءاتها على الأنترنت لتحقيق سهولة الوصول إلى المعلومات، وكذا وضع الإجراءات التي تحكم هذه العملية وتحديد شروط الوصول إلى سجلات المستفيدين، وطريقة استعمالها، وذلك لتحقيق الأمن الوثائقي وخصوصية وسرعة المعلومات ووضع معايير شفافة وثابتة للإجراءات والمتطلبات الحكومية، بهدف الحد من الحاجة لتدخل المسؤولين وإعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية، واعتمادها كإثبات الشخصية الإلكترونية، واستخدام التوقيع الإلكتروني والبصمة إلكترونية وتسهيل التعاملات الإلكترونية، كإسماح بالتوقيع الإلكتروني، واعتماد البريد الإلكتروني، وإعطاء شرعية للبيع والشراء الإلكتروني، وفي كل التعاملات الأخرى التي تتعلق بتطبيقات الحكومة الإلكترونية، وإن المنظمة القانونية من شأنها أن تجعل المتعاملين في الحكومة الإلكترونية سواء كانوا عملاء أو منفذين لديهم السند

¹ - نصير علول، الإدارة الحكومية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات جنوب إفريقيا، العدد الثامن، 2006، ص304.

القانوني للاعتراف والالتزام بالخدمة المنفذة، ومما لا شك فيه أن هناك أوج كثيرة لأطر التشريعات والتي لها دور بناء في إرساء معالم الحكومة الإلكترونية نوجزها فيما يلي: (شرعية تداول البيانات - سرية البيانات وخصوصيتها - حماية التوقيع الإلكتروني - حماية أسماء المواقع - حماية المستهلك - القانون الواجب التطبيق).

الفرع الثاني: تعاون القطاعات المختلفة.

لا يمكن تنفيذ الحكومة الإلكترونية بمعزل عن القطاع الخاص، وكذا المواطن فالعملية متداخلة في بعضها البعض، ومشروع كهذا يحتم تدخل المجتمع بأكمله، حتى تتمكن الحكومة وقطاع الأعمال والمؤسسات غير الحكومية الأخرى أن تتعاون بمنهجية فاعلة وسريعة لمواجهة ما يتحدى مشروع الحكومة الإلكترونية، حتى يحقق المجتمع هدف الحكومة الأشمل، وهو إدارة هندسة طريقة عمل المجتمع، وتهيئ دورة عمل مرنة وسهلة داخل المؤسسات في الزمن الفعلي المطلوب تأدية الخدمة فيه.

الفرع الثالث: إصلاح العملية الإدارية.

ليست الحكومة مجرد عملية آلية للعمليات، أو معالجة التصرفات والأفعال القائمة في الأفعال الحكومية والأجهزة المختصة، بل تختص الحكومة الإلكترونية بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطنين والأعمال، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست مجرد أداة لتحقيق عوائد وتوفير التكلفة المترتبة على تشغيل وتعيين القوى العاملة أو في استثمار الوقت، كما أنه لا يتحقق بقيام العاملين بإعداد السجلات والوثائق الإلكترونية، بل إن الحكومة الإلكترونية تعتبر من الحلول الجوهرية لو استحسن استخدامها بشكل صحيح، لذلك يجب عند تطوير الحكومة الإلكترونية البدء في التخطيط السليم لمشروعاتها، ودراسة المجال الذي تطبق فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي يجب أن توظف لتكوين عمليات جديدة تتسم بشفافية في حل المشكلات.¹

وتمثل الشفافية أسلوبا جديدا للتعامل لحل المشكلات التي تواجه مسار إعداد المعلومات والخدمات الإلكترونية لجمهور المستفيدين،² وذلك لكونها تمثل الوضوح التام في اتخاذ القرارات ورسم الخطط والسياسات والسماح للمتأثرين بالقرارات الإدارية بأن يعملوا بالحقائق والعمليات التي ساهمت في اتخاذ القرارات، وعلى ذلك فإن إصلاح العمليات الإدارية يمثل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة حكومة إلكترونية وعلى الرغم من أن إصلاح العمليات يعتبر أساسا مرغوبا ومطلوبا، إلا أنه من المهم تكوين وخلق عمليات وإجراءات جديدة تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري، وخاصة في علاقاتها مع المواطنين ومؤسسات الأعمال.

¹ عبد القادر بلعربي وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس للاقتصاد الافتراضي 10 وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، 2006، ص7.

² الطائي، 2008، الحكومة الإلكترونية ما لها وما عليها، بوابة واسط للإلكترونية، 2013، ص23.

المبحث الثاني: الترسنة القانونية في مجال الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

كما ستم مناقشة هذا المبحث من خلال مطلبين في المطلب الأول نتطرق إلي مجالات تقديم الخدمة العمومية ونعني بذلك القوانين التنظيمية وموضوع الثقة في الكتابات والمعاملات الإلكترونية (العقود. الإمضاء. التصديق، الدفع إلكترونيا.

المطلب الأول: في مجال تقديم الخدمة العمومية.

حاول المقتن الجزائري في العديد من النصوص القانونية مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن العديد من القوانين، والتي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الحكومة الإلكترونية، ونذكر منها:¹

الفرع الأول: قوانين تنظيمية.

- المرسوم التنفيذي رقم: 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998م، والذي يضبط شروط وكيفية ممارسة خدمات الأنترنت، وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الأنترنت، مما سمح بظهور مزودين جدد عموميون وخواص.

- القانون 04/18 المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق 10 ماي 2018،² يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية. والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات، إعادة هيكلة وزارة البريد والمواصلات سمح بميلاد الجزائر للاتصالات وبريد الجزائر، وتم تحديد إطار دستوري لسلطة ضبط مستقلة وحررة وفتحت الأبواب للمستثمرين الخواص، وتكلفت بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وترخيصات موزعي خدمات الأنترنت ومراكز النداء.

الفرع الثاني: الثقة الرقمية.

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

ولاستكمال الترسنة التشريعية للثقة الرقمية في استراتيجية الجزائر الإلكترونية: عمل المشرع الجزائري على وضع مجموعة من القوانين منها:

¹- المرسوم التنفيذي رقم: 98/275 المؤرخ في: 25 أوت 1998 المعدل لمرسوم رقم: 98/257 المتعلق بضبط شروط ومعايير تنظيم الأنترنت والاستفادة منها.

²- المرسوم التنفيذي رقم: 04/18 المؤرخ في: 10 ماي 2018م / المتعلق بضبط القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية خدماتها.

- الاعتراف بحجية الكتابة الإلكترونية:¹

من خلال إصدار القانون رقم: 05-10 بتاريخ: 20 جوان 2005م والمتمم والمعدل للقانون المدني الجزائري، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني، حيث أصبح للكتابة في الشكل الورقي مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري، طبقاً لنص المادة: 323 مكرر من القانون المدني الجزائري، ويقصد بها الكتابة في الشكل الإلكتروني ذات التسلسل في الأوصاف أو الأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الإلكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها، كما يقصد بالوسيلة الإلكترونية المستعملة القرص الصلب أو المرن أو في شكل رسائل إلكترونية.

- التوقيع الإلكتروني:

اعتمد المقتن الجزائري التوقيع الإلكتروني في نص المادة: 2/327 من القانون المدني الجزائري، المعدلة بالقانون 10-05 المعدل والمتمم للأمر 75-58 المتضمن القانون المدني الجزائري، والتي تنص على أن: (يعتمد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة: 323 مكرر، وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية).²

- التصديق الإلكتروني:

حددت ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (ARPT)، وهذا الترخيص يكون مرفق بدفتر الشروط الذي يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمات والمستعمل لها، والأشخاص الذين يجوز لهم قانوناً ممارسة هذا النشاط يجب أن تتوفر فيهم نفس الشروط لممارس نشاط خدمة الأنترنت. وبالتالي فإن نشاط مقدمي خدمات التصديق يعتبر نشاطاً اقتصادياً يخضع للقيد التجاري طبقاً للقانون التجاري، وبالتالي تكون جهة التوثيق الإلكتروني مسؤولة عن توثيق العقد الإلكتروني، الأمر الذي يجعل الوضع تطبيقاً لمهمة الموثق العادي.³

¹ القانون رقم: 05-10 المؤرخ في: 20 أوت جوان 2005، ومتضمن في القسم السابع المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات ويشمل المادة: 323 مكرر من القانون المدني الجزائري.

² القانون رقم: 05-10 المؤرخ في 20 أوت جوان 2005، المتم للأمر 75-58 ومتضمن في القسم الثامن المساس بالتوقيع الإلكتروني وفق شروط المادة المذكورة 323 من أجل إضفاء المحررات الإلكترونية.

³ الأمر رقم: 03-11 المؤرخ في: 26 أوت 2003م المتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، المؤرخة في: 27 أوت 2003م، العدد 53، ص 11.

الفرع الثالث: الدفع الإلكتروني.¹

تضمن القانون الجزائري مواد تتعلق بأنظمة الدفع الإلكتروني، وفي سنة 2003م بدأ الاعتراف الرسمي بوسائل الدفع الإلكتروني من خلال الأمر 11-03 المتعلق بالنقد والقرض، من خلال المادة 69 التي تنص على أنه: (تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل).

الفرع الرابع: الجريمة الإلكترونية:

أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الإلكترونية تم إصدار القانون رقم: 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر المعدل والمتمم لقانون العقوبات، والذي ينص على حماية جزائية لأنظمة المعلوماتية، وذلك من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات كالدخول غير المشروع لأنظمة المعلوماتية تغيير أو إتلاف المعطيات...، وفي سنة 2009م، تم سن قانون الجريمة الإلكترونية، القانون رقم: 09-04 المؤرخ في: 05 أوت 2009م، والذي يتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، وتضمن القانون 19 مادة موزعة على ستة فصول.

مما لا شك فيه أن الدول التي تسعى لتطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية تعمل على الانتقال من إنتاج وتقديم الخدمة العامة من شكلها الروتيني إلى استخدام الوسائل الإلكترونية من أجل رفع مستوى الخدمات الحكومية وتسهيل الحصول عليها، مما يسهم في رفع مستوى الكفاءة والفاعلية للحكومة ويوطد علاقتها بالمواطنين من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في المستندات والأنظمة التقليدية، إلا أن الإصلاحات القانونية والجنائية لمواكبة التطور التكنولوجي للحكومة الإلكترونية تهدف إلى خلق بيئة قانونية جديدة تعد من أهم المدخلات المطلوبة لتطوير الحكومة الإلكترونية وضمان استمراريتها، فالأنشطة الحكومية يتم ضبطها من خلال إطار قانوني تخضع للدستور الوطني والقوانين واللوائح الأخرى، وبما أن الحكومة الإلكترونية تستخدم تقنية المعلومات والاتصالات لتوصيل الخدمات إلى العناصر المكونة لها، فهذا يقود بدوره إلى رفع درجة المخاوف حول سلامة تحويل وتخزين المعلومات الإلكترونية، لذلك فعلى الحكومة الإلكترونية أن تتأكد من إحداث تغيير في النظام القانوني يسبق الحكومة الإلكترونية، حيث تحتاج القوانين واللوائح إلى تغيير لتتوافق مع الدعم المرجو منها للحكومة الإلكترونية، وعلى هذا الأساس يجب أن تكون الحكومة جاهزة لتغيير إطارها التشريعي بحيث يتوافق مع البديل الإلكتروني للإجراءات الورقية التقليدية مثل التعريف والتوقيع

¹ - السالمي علاء عبد الرزاق، الإدارة الإلكترونية، دار وائل، عمان، الطبعة 1، 2008، ص 91.

الشخصي وخلافه، فالنظام التشريعي يجب أن يحدد الأنواع والمعايير المتعلقة بالتوقيع والتوثيق الإلكتروني والسماح بحفظ السجلات إلكترونياً مع ضبط ذلك بضوابط قانونية محددة، وينبغي تعديل التشريعات المتعلقة بحقوق الملكية لتشمل حماية ملكية المحتويات الإلكترونية، كما أن قوانين الإجراءات الجنائية تحتاج إلى تعديل وتحديث لتشمل جرائم الإنترنت وسرقة البيانات الإلكترونية، كما توجد ضرورة وضع إطار قانوني للحكومة الإلكترونية مثل إصدار بعض القوانين مثل قانون العقود الإلكترونية وقانون الجريمة الإلكترونية.¹

كما من الضروري حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، ذلك أن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الإنترنت مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الإنترنت، وجل هذه العملية بيئية بمعنى جعلها تشمل كل من يقوم بأداء التعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية.

كما توجد ضرورة إجراء إصلاحات أخرى لضبط التنظيم الداخلي بهدف تسهيل تبني الحكومة الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بتبسيط الإجراءات الإدارية بحيث تُزال العقبات التي تقف في طريق تطبيقها حيث تحتاج جميع القوانين والسياسات على كافة المستويات إعادة فحص من منظور العصر الرقمي، وينبغي مع كل خطوة من خطوات تطبيق إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية أن تخضع السياسات المرتبطة بها لإعادة فحص تلقائي.²

يبقى القول أن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها الداخلية والخارجية، ولعلّ سبب الحماس في التعامل الإلكتروني، نابع من الاعتقاد بأن التكنولوجيا في مقدورها تبديل الصورة السلبية للحكومات ففي كثير من أنحاء العالم ينظر المواطنون إلى حكوماتهم بأنها تبدد المال العام مما يضعف الثقة في الحكومات.

وقد يتسبب انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في تجدد الأمل بأن تصبح الحكومات أكثر اهتماما بالمواطنين. فالحكومة الإلكترونية تعد وسيلة لتحسين الأداء الحكومي كي يصبح فعّالاً وذي كفاءة، كما أنها تيسر الحصول على الخدمات الحكومية وتُتيح لأعداد كبيرة من المواطنين الحصول على المعلومات مما يجعل الحكومة أكثر مصداقية وفعالية في أدائها.

¹ -Karen Layne A. and Jung woolLeeB. 2001, "Developing fully functional e-government: A four stage Model government information quarterly 18, p-p122-13

² - عبد القادر راتول، مصطفى خداوي، الحكومة الإلكترونية الآفاق والتحديات، مداخلة بالمنتدى الوطني الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد تكنولوجيا حكومة الإعلام والاتصال الإلكترونية في الجزائر، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي خميس مليانة، 2009.

إلا أن جُلَّ جوهر وفلسفة الحكومة الإلكترونية يكمن في تغيير نمط وأسلوب تعامل وتفاعل المواطنين ومؤسسات الأعمال على اختلاف توجهاتهم وكفائتهم وعددهم. ويحتم هذا المفهوم الجديد للحكومة الإلكترونية بضرورة تنظيم المعاملات والخدمات الحكومية المختلفة، وإعادة هيكلتها إلكترونياً للتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الأعمال والمهام العامة لترتبط باحتياجات المواطنين ومؤسسات المجتمع المختلفة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة التي أصبحت متاحة وتعمل على توفيرها خطط تبنى البنية الأساسية في الدول المختلفة. وعلى ذلك تمثل الحكومة الإلكترونية المستهدف تحقيقها نموذجاً متقدماً يعتمد على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة لإحداث التغيير التحولي وليس مجرد إحداث تغييرات وقتية أو تدريجية على هياكل الأعمال القائمة بالفعل.

فالحكومة الإلكترونية لا تؤدي إلى تحقيق التنمية الاقتصادية في غمضة عين أو توفير الأعباء في الميزانية ورفع كفاءة أداء الأعمال الحكومية بشكل سحري. فهي ليست المعجزة التي ستغير شكل الحكومة بطريقة فورية لتصبح ذات كفأه عالية، بل هي عملية تطويرية يكتنفها دائماً أشكال من الصراع المخوف بالمخاطر. وإذا لم يتم استيعاب وفهم وتطبيق مبادرات الحكومة الإلكترونية جيداً، فقد يكون ذلك سبباً في إهدار الموارد والفشل في تقديم الخدمات المفيدة مما يؤدي إلى عدم رضا المواطنين. كما ينبغي أن تُراعى وتُراعى الحكومة الإلكترونية في الدول النامية بعض الظروف الاستثنائية واختلاف شرائح المجتمع وفوارقها في السوية العلمية وأن تستوعب الاحتياجات والعواقب، مثل العادات والأعراف السائدة، وعدم توافر البنية التحتية، والفساد المالي والإداري، ونظم التعليم المختلفة... الخ، فكثيراً ما يصاحب شح الموارد والتكنولوجيا ضعف في الخبرات وقلة المعلومات.¹

المطلب الثاني: في مجال الضبط الإداري النشاطات والشؤون العامة.²

يعالج القانون الإداري تنظيم الإدارة العامة سواء كانت مركزية أو كانت لامركزية ويعرض لنشاط الإدارة من حيث وسائل ممارسة النشاط أو من حيث الأسلوب الذي تتبعه لممارسة ما يناط بها من مهام، وكذلك يتعامل القانون الإداري مع أساليب الرقابة على عمل الإدارة أما بواسطة القضاء وهو الباب الأهم أو بواسطة الأساليب غير القضائية، ثم هو يدرس قواعد مسؤولية الإدارة عن عملها. من خلال العرض السابق نستطيع أن نتوقع أن هذا القانون هو المدخل الإلزامي للتعامل مع الحكومة الإلكترونية بالمفهوم الذي قلنا به. وإذا ما استعدنا حقيقه المقصود

¹ - أمانة بن عبد ربه، الجزائر في عصر المعلومات سنة 2013م حصيلة وآفاق، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2005-2006م، ص 41.

² - داکر محي الدين، آفاق إستراتيجية دور الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية، متوفر على الموقع الإلكتروني:

بالحكومة الإلكترونية، وهو استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة من قبل الإدارة العامة للقيام بوظائفها، نستطيع أن نوجه توقعاتنا لمواضع التحول المنتظرة. فاستخدام وسائل التكنولوجيا سوف لن يغير مفهوم الإدارة العامة من حيث كونها جهازاً تنفيذياً ينشأ للقيام بوظائف محددة، ولكنه بالتأكيد سوف يقود لتغيير في أدوات الإدارة في القيام بوظائفها. ونحن نعتقد انه من المهم جداً، وقبل أن نحاول تصور التغيير المتوقع في الأدوات، أن نجيب على السؤال التالي ما الغرض المنشود من استخدام الإدارة العامة لوسائل الاتصال الحديثة ؟

● الهدف من استخدام وسائل الاتصال الحديثة:¹

من المتصور أن يكون الغرض من استخدام وسائل الاتصال الحديثة من قبل الإدارة هو زياده كفاءتها فتصبح وهي مسلحة بهذه الأدوات أكثر قدرة على التعامل مع المعلومات التي تمتلكها، كما أن قدرة الإدارة العليا على متابعة سير الإدارة تصبح اكبر، وإلى جانب هذا الهدف من الممكن أن يكون الحافز الأهم هو تحسين علاقة الإدارة بجمهور المتعاملين، فتسمح هذه الأدوات بتقديم الخدمة بشكل أسرع و اقل تكلفة كما أن هذه الأدوات تحقق شفافية أعلى في عمل الإدارة، وفي الواقع انتخاب الهدف الثاني، وهو تحسين علاقة الإدارة بالجمهور، يقتضي إعادة النظر في بعض المسلمات القانونية التي يقوم عليها قانوننا الإداري، كما يقتضي أيضاً إعادة النظر في أسلوب تقديم الخدمة لجمهور المتعاملين.

الفرع الأول: المبادئ القانونية.

إذا نظرنا في قانوننا الإداري فإننا نجد أنه يتبنى عدد من القواعد القانونية التي لا تتسق مع فكرة شفافية الإدارة أو تحسين علاقتها بالجمهور:

- القرار الإداري الأصل فيه عدم التسبيب، فالإدارة غير ملزمة بالإفصاح حيال المتعامل معها عن أسباب قرارها حتى لو كان القرار برفض طلبه. الأصل في الوثائق الإدارية سريتها، ونلاحظ أن السريه هنا غير مرتبطة بالضرورة باعتباريات من نوع حماية الحياة الخاصة، بل هي تمتد حتى للوثائق غير ذات الطابع الشخصي فتعميمات الإدارة، حتى لو تضمنت تفسيرها للقانون واجب التطبيق، الأصل فيها أنها للاستعمال الداخلي.²

¹ - مقناني، صبرينة، مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة. المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) حول: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية. الدوحة (قطر) 18-20 نوفمبر 2012.

² - حجازي، عبد الفتاح بيومي. النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية. الإسكندرية: شركة جلال للطباعة، 2003. ص 45.

- سبل الاعتراض على قرارات الإدارة سواء أمام القضاء الإداري أو أمام الجهات غير ذات الطابع القضائي تحتاج إلى تيسير أكثر، فقانون إنشاء الدائرة (1981) حتى بعد التعديلات المهمة التي أجريت عليه بالقانون رقم: 61/2.1982 الإدارية (لا يزال يتضمن كثيراً من المواضيع المحجوبة عن رقابه القضاء).¹

بالتأكيد فإن اتجاه الإدارة لاستعمال وسائل الاتصال الحديثة بغرض تحسين علاقتها بجمهور المتعاملين يصبح غير منطقي في ظل هذا الواقع القانوني، وبالتالي تحقيق الغرض من استخدام الأدوات الإلكترونية يقتضي تعديل مثل هذا الوضع. ونلاحظ أن بعض الفقه الإداري.² عندما يطرح استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في إصلاح العمل الإداري فإنه يبحث الموضوع من خلال مقدمات مثل الديمقراطية الإدارية وحق المتعاملين مع الإدارة في فهم تصرفاتها.

الفرع الثاني: الإجراءات الإدارية.

يلاحظ المتعامل مع جهات الإدارة أن الإجراءات الإدارية اللازمة للتعامل مع الطلبات المقدمة تتسم بالتعدد وهذا ينعكس بالضرورة لي سلاسة أسلوب تقديم الخدمة وعلى الوقت اللازمة لأدائها، وكثير من هذه الإجراءات لا يرتبط بهدف واضح وبالتالي يمكن الاستغناء عنه. وبالتأكيد فإن التمسك بأسلوب العمل القائم سوف يقلل من الفوائد المحتملة لاستخدام الإدارة لوسائل الاتصال الحديثة. ومما سبق اتضح لنا أن تحديد الهدف من استخدام وسائل الاتصال الحديثة في العمل الإداري من الممكن أن يحدد اتجاه التعديلات المتصورة في القانون الإداري. وإلى جانب ما سبق يمكن أن نتصور آثار قانونية أخرى عند استخدام الإدارة لوسائل الاتصال الحديثة في تسيير أعمالها.

- أدوات الإدارة ووسائلها: كي تنهض الإدارة بالأعباء المكلفة بها في قد تقوم بأعمال مادية أحياناً ولكنها في غالب الحال تصدر قرارات إدارية أو تبرم عقوداً إدارية خالي أي حد سوف تتأثر هذه الآليات باستخدام الإدارة لوسائل الاتصال الحديثة.

- القرار الإداري: القرار الإداري هو تعبير الإدارة عن إرادتها الملزمة على نحو يرتب آثاراً قانونية. وهناك عناصر في القرار الإداري من غير المتصور تأثرها باستخدام وسائل الاتصال الحديثة، وهي المحل والسبب والغاية ولكن التأثير من المتصور أن يصيب عناصر أخرى وهي الشكل والاختصاص وبالإضافة لذلك فإن نشر القرار عن طريق وسائل الاتصال الحديثة يحتاج لوقفة أيضاً.

¹- قانون رقم: 61-1982 المؤرخ في: 26 سبتمبر 1982م المتعلق بالقوانين الحكومية الإلكترونية قانون الإداري، العدد 53، ص 11.

²- معهد البحوث والاستشارات، الإدارة الإلكترونية، حدة: جامعة الملك عبد العزيز: معهد البحوث والدراسات، 2005. ص 8.

- الشكل: لم يحدد القانون شكلاً معيناً للقرار الإداري أو إجراءات معينه تسبق صدوره، فالأصل فيه عدم تحديد الشكل الذي يظهر فيه فقد يكون شفهيًا وقد يكون مكتوبًا. ومع ذلك فإن الغالب في القرارات الإدارية أن تصدر مكتوبه ذلك أن هذا الشكل يضمن وضوح القرار الإداري، ذلك أن الكتابة تسمح بتحديد المختص عن صدور القرار من خلال توقيعه عليه كما تسمح بتحديد تاريخ نفاذ القرار. والكتابة عندما نحللها نجد أنها رموز مادية تعارف الناس على تحديد معنى لها متفق عليها بينهم، وهذه الرموز تثبت على حامل، قد يكون هذا الحامل هو الورق كما من الممكن أن يكون غير ذلك. إذ أن مصطلح الكتابة لا يرتبط بالأداة التي تحدث الكتابة، ولذلك فإن الكتابة قد تكون بخط اليد وقد تكون نتاج آلات كما هي المطبعة. ومع ذلك فإن الكتابة يجب أن تكون مثبتة على حامل يمكن الاطلاع عليه أكثر من مرة، وهو ما يسمح بقراءة الكتابة مرات ومرات. وإذا ما نظرنا في التحليل السابق فإننا نجد العناصر المقرره لوجود الكتابة متوافره في فرضيه استخدام وسائل الاتصال الحديثة فهي تنتج الأشكال المتعارف عليها، وهي تشكل حاملًا يمكن استخدامه للاطلاع على تلك الأشكال لمرات متعددة. إذا في ظل عدم وجود تحديد تشريعي لوسيلة إحداث الكتابة أو تحديد لنوع الحامل فلا حرج من استخدام وسائل الاتصال الحديثة، كل ما في الأمر أننا سنكون أمام مسألة ملائمة من حيث إمكان الوثوق بهذا الحامل من حيث صموده أمام عناصر التأثير أم لا، ولذلك بعض الإدارات القانونية تشترط الاحتفاظ بنسخه ورقية من النصوص والوثائق القانونية إلى جوار النسخ الموجودة على الحامل الإلكتروني.¹

- الاختصاص: من أركان القرار الإداري أن يصدر عن جهة الإدارة المختصة وعن الموظف المختص ومخالفة هذا الركن قد ينتج عنها بطلان القرار أو حتى انعدامه. واستخدام وسائل الاتصال الحديثة من المتصور أن يثير مشكلة الاختصاص فمثلاً نظام البوابة الإلكترونية للدولة إذا ما استخدم للتعامل مع الطلبات الفردية المقدمة من المتعاملين مع الإدارة لغرض يتجاوز مجرد تقديم المعلومات والتوجيهات فإننا سنكون أمام قرارات إدارية فردية فهل يمكن نقل اختصاصات إدارات متعددة لجهة واحدة؟ وكذلك بالنسبة لمن يعبر عن إرادة الإدارة بالنسبة للطلبات المقدمة عبر وسائل الاتصال الحديثة، هل يحال كل طلب إلى الموظف المختص مكانياً (محافظات متعددة أو مناطق إدارية متعددة) أم يتعامل موظف واحد مع هذه الطلبات؟ نحن نعتقد أن طبيعة وسائل الاتصال الحديثة وفكرة تحسين علاقة الإدارة بالجمهور وفكرة تبسيط الإجراءات الإدارية تقتضي إعادة النظر في قواعد الاختصاص. وهنا يجب أن ننتبه إلى أن بعض قواعد توزيع الاختصاص مقرره في القانون كما هو الحال بالنسبة لاختصاصات المؤسسات العامة المنشأة بقانون، وهناك قواعد اختصاص مقرره بمرسوم كما هو

¹ - سعد غالب ياسين، قوانين الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، ط. 2، 2016، ص 190.

الحال بالنسبة لاختصاص الوزارات كوحدات إدارية تتعامل مع مرافق معينه، وهناك قواعد اختصاص مقررته بقرارات وزارية أو بقرارات أدنى من ذلك كما هو الحال في قواعد الاختصاص في وزاره محددة أو إدارة محده، إذا عند التعامل مع موضوع الاختصاص يجب استخدام آداه موازية للقاعدة التي قررت الاختصاص.¹

- النشر: من المنطقي أن يرتبط الإلزام في القرار الإداري بعلم المخاطبين به علماً يقيناً أو على الأقل علماً مفترضاً. ونلاحظ في هذا الموضوع أن الفقه والقضاء يفرقان بين القرارات التنظيمية والقرارات الفردية. فالقرارات التنظيمية يخاطب بها عدد غير محدد من الأفراد ولذلك فإن نشرها في وسائل الإعلام العامة يكفي كي ترتب أثرها.¹

وفي هذا الصدد نعتقد أن هناك عرفاً مستقراً يربط بين نشر المراسيم والقرارات الوزارية في الجريدة الرسمية وبين التزاميها. وإذا ما بحثنا في النصوص القانونية عن تعريف للنشر والجريدة أو الصحيفة، فإننا نجد أن قانون المطبوعات والنشر رقم: 2006/3 لا يشترط شكلاً معيناً للحامل الذي يتم من خلاله النشر فوق المادة الثانية من هذا القانون في تطبيق أحكام هذا القانون بقصد بالمصطلحات التالية المعنى الوارد قرين كل منها.

- المطبوع: كل كتابة أو رسم أو صورة أو قول سواء كان مجرداً أو مصاحباً لموسيقى أو غير ذلك من وسائل التعبير متى كانت مدونة على دعامة، بالوسائل التقليدية أو أي وسيلة أخرى أو محفوظة بأوعية حافظة أو مغنطة أو إلكترونية أو غيرها من الحافظات معدة للتداول بمقابل أو بغير مقابل.

- الطابع: الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يقوم بنفسه أو بواسطة غيره بنسخ المطبوعات بواسطة الآلات أو الأجهزة التي يستخدمها لهذا الغرض.

- الصحيفة: كل جريدة أو مجلة أو أي مطبوع آخر يصدر باسم واحد بصفة دورية في مواعيد منتظمة أو غير منتظمة ولو كان مجرد ترجمة أو نقل عن مطبوعات أخرى، ورود التعريف في قانون المطبوعات والنشر لا ينفى منطقية تعميمه كي يشمل المفهوم العم للطباعة والنشر، إذاً ليس في القانون ما يمنع من نشر الجريدة الرسمية من خلال وسائل الاتصال الحديثة. أما عن القرار الفردي فإن مسألة علم الأفراد به ليس لها شكل محدد وهي مسألة قابلة للإثبات أمام القضاء، ولا يوجد ما يمنع في المبادئ العامة للقانون من اعتبار وسائل الاتصال الحديثة وسيلة للإخطار ضمن ضوابط معينة مثل ثبوت تقديم الطلب من قبل الأفراد على الأنترنت أو تقريرهم عند تقديم الطلب بإمكان استلام الرد بواسطة شبكة المعلومات العامة مثلاً.

¹ - إدارة المعلومات في الإدارة الإلكترونية، متاح في: <http://alshihi.blogspot.com> - تاريخ الاطلاع 2013/04/05.

ومع أننا لا نجد ما يمنع قانوناً، كما عرضنا لذلك، من الاعتداد بوسائل الاتصال الحديثة كوسائل للنشر والتبليغ إلا أننا نعتقد أن الملائمة تقتضي استخدام هذه الوسائل بشكل متوازي مع الوسائل التقليدية، ذلك أن خبرة الإدارة في هذا المجال ومدى انتشار هذه الوسائل بين المواطنين وفاعليه الشبكات العاملة في الوقت الراهن لا تسمح بتبني هذه الوسائل كأسلوب حصري.¹

الفرع الثالث: العقد الإداري.

تلجئ الإدارة إلى القيام بالمهام المنوطة بها بنفسها عن طريق موظفيها وأدواتها المادية، كما قد تلجئ لأسلوب التعاقد مع أطراف أخرى للقيام ببعض المهام التي تقرر لسبب أو لآخر أنه من المصلحة أن يقوم بها طرف آخر.²

وأسلوب العقد الإداري يأخذ أهمية إضافية في ظل الاتجاه المتزايد نحو التخصص وبالذات تخصص إنشاء وإدارة المرافق العامة.

ومن غير المتصور أن تتأثر فكرة التعاقد ذاتها باستخدام وسائل الاتصال الحديثة من قبل الإدارة، من المتصور أن توجد الحاجة لإعادة فحصها في حال استخدام وسائل الاتصال الحديثة، فالإعلان عن المناقصات ودفاتر الشروط لا تثير كثيراً من المشاكل القانونية من حيث استخدام وسائل الاتصال الحديثة في نشرها. ولكن يلزم مثلاً وضع ضبط تشريعي لفكرة المواعيد المحددة لتقديم العطاء، فالمواعيد تحسب على أساس نهاية الدوام الرسمي وذلك لإمكان تسليمها للإدارة ولكن مثل هذه الفكرة لا تعود منطقية عندما يكون إرسال وثائق المناقصة غير مرتبط بفكرة التسليم المادي في مقر الإدارة. وإلى جانب موضوع المواعيد هناك فكرة السرية التي تقتضي ورود العطاءات في مظاريف مغلقة، وهذا يعني أن وسائل الاتصال الحديثة يجب أن تقدم ضمانه في أن ما يرسله المناقصون من عطاءات غير قابل للاطلاع عليه لا من المناقصين الآخرين، ولا من قبل جهة الإدارة، إلى حين حلول ميعاد فحصت العطاءات المقدمة.

وإلى جانب هذه المسائل يلزم حسم موضوع نسبة التعبير إلى مصدره، وموضوع التوقيع الإلكتروني، وفي هذا الصدد نعلم بأن وسائل التكنولوجيا تقدم حلول وهي حلول مطبقة ولكن يلزم وجود تدخل تشريعي لاختيار الحل الأكثر ضماناً لسلامة المعاملات، وفقاً للعرض السابق نستطيع أن نقرر أنه في مجال القانون الإداري من

¹ - بن علي محمد، الإدارة الإلكترونية بين النظرية وتطبيق القوانين الحكومية الإلكترونية، بحث مقدم للمؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الجزائر، ص 165.

² - الحكومة الإلكترونية، المنتدى العربي للموارد البشرية. [2013-03-15]. [10:00]، متاح على الخط المباشر:

المنتظر ظهور بعض العقوبات القانونية ولكنها في نهاية المطاف لا تشكل عقبات خطيرة جدًا وكثير منها يمكن التعامل معها من خلال تدخل تشريعي بسيط،¹ ولكن أهم ما يلزم أخذه في الاعتبار أن يكون هناك قرار واضح في الأهداف فوضوح الأهداف يجعل الحلول أكثر منطقية وفعالية.²

¹ - محمد محمد الهادي، توجهات أمن وشفافية المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية، مقدم في المؤتمر العربي الثالث في تكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية، شفافية وأمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية، شرم الشيخ: 2-6 أكتوبر 2004.

² - بوخنوفة عبد الوهاب، المدرسة و التلميذ و المعلم و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، (رسالة دكتوراه دولة غير منشورة)، قسم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، 2007، ص 178.

الخاتمة

إن الحكومة الإلكترونية تمثل أسلوباً جديداً لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة، ويتطلب تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية توافر العديد من والإمكانات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة (الحكومية) في نفس الوقت، لكن لو نظرنا إلى موضوع الحكومة الإلكترونية من جهة أخرى نجد هناك بعض العقبات التي تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية من أبرزها الأمية الإلكترونية وضعف البنية التحتية للاتصالات ولمعلومات وضعف الوعي العام بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات، لذلك يجب وضع رؤية واستراتيجية واقعية للحكومة الإلكترونية على مستوى الدولة وخطة عمل يقوم بها فريق عمل من جميع التخصصات، ولذلك نورد مجموعة من التوصيات الهامة والمتمثلة أساساً فيما يلي:

- تكثيف الدورات التكوينية للعاملين تماشياً مع التطورات التكنولوجية الحديثة، وهو ما يزيد ثقة العامل بنفسه بأنه بمستوى التحديات الجديدة، مما ينعكس إيجاباً على رفع الروح المعنوية وكفاءة أداء العمل.
- نشر الوعي الإلكتروني للعاملين وللمواطنين وتزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية.
- دعوة الحكومات لمحاولة وضع سبل لعلاج المقاومة والاستفادة من نتائجها وإن كانت سلبية، قصد إعادة تحسين برامج التطوير وفاديتها مستقبلاً.
- العمل على ترسيخ مفهوم التطوير وتفعيله ضمن ثقافة المجتمع، لأن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد أساساً على مدى تكيف واستجابة مختلف الأطراف الفاعلة له.
- وفي ختام نخلص إلى أن ما أفرزته التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي طبقت في جميع المجالات والمؤسسات، سواء الخاصة أو حتى العمومية، سعت الدول إلى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاز هذا التغيير وتسريع العمل هذه التكنولوجيا عبر توفير بنية تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات.
- ونرى أن بعد تحول الجزائر التدريجي في مجال الإدارة من التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية اجتازت مرحلة للحاق بركب الدول المتطورة، وذلك بتطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع، وكمشروع الوثائق البيومترية فقد نجح إلى حد ما نظراً للتسريع وتيرة إنجاز الوثائق سواء جواز السفر البيومتري أو حتى بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، ما رجع الفائدة على الحكومة وعلى المواطن على حد سواء من خلال عصرنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا

الاتصال والمعلومات وحتى تقريب المواطن من الإدارة عبر إصلاح المنظومة الإدارية لإرساء مفهوم الشفافية والبعد عن البيروقراطية. لكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يلزم تجاوزها خصوصا في الشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق الإدارة الإلكترونية.

➤ النتائج الدراسة:

أولاً: إن الحكومة الإلكترونية جاءت نتيجة لتطورات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر منها، وهي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن من خلال نمط الكتروني موحد.

ثانياً: تعدد الأهداف من خلال تطبيق هذه التقنيات الحديثة، حيث تتمحور حول التقليل من التعقيدات الإدارية وتدعيم الشفافية والسرعة والدقة في المعاملات.

ثالثاً: إن تطبيق هذه التقنيات الحديثة يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية لقيامها، والمتمثلة في جملة من المتطلبات الضرورية كتوفير شبكة الاتصالات والحواسيب الآلية وتوسيع انتشار الأنترنت وجودتها وسن قوانين وأنظمة خاصة بهذا المجال وإعداد العنصر البشري المؤهل وغيره.

رابعاً: ومن أهم المعوقات التي تحول دون تحقيقه بالإضافة إلى عدم توفير البنية الأساسية هناك محدودية أعمال التوعية والتحسيس بأهمية هذا المشروع وتفعيل إدارة المعرفة وعدم تقديم الدعم اللازم المتعلق بأسعار العتاد الإلكتروني وأجهزة الاتصالات وغيره.

خامساً: وبخصوص مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر والذي تجاوز ثلاثة سنوات عن إنطلاقه فإنه تعتبر فيه جملة من العقبات تحول دون تحقيقه أهمها، عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات ومحدودية انتشار الأنترنت وسن القوانين المنظمة لهذا المجال.

سادساً: ارتباط الإدارة العامة بالتطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أفرز ما يسمى "بالحكومة الإلكترونية"، والتي هي ضرورة ملحة على كل الحكومات لمسايرة التقدم الحاصل في ميدان الإدارة، وتحسين مستوى الخدمة العمومية.

سابعاً: لمسايرة التطور العالمي، أطلقت الجزائر مبادراتها للحكومة الإلكترونية، والتي تضمنت مجموعة من الأهداف ومجموعة من الآليات لتنفيذها، وعدم تجسيد مشروع الحكومة في الآجال المحددة له هو راجع إلى عدم التحكم في آليات التنفيذ، مما أدى إلى فشل السياسة العامة في هذا المجال.

ثامنا: تبذل الجزائر جهوداً كبرى من أجل توفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، لكن عدم استكمال البرامج الكبرى مثل، تعميم التدفق السريع وتوفير الحماية القانونية والإطار القانوني التنظيمي، وتوفير الإطارات المدربة لتنفيذ المشروع، كلها عوامل أدت إلى عدم نجاح مخطط الحكومة الإلكترونية في الجزائر في الآجال المحددة له.

تاسعا: تقدم العديد من المؤسسات العمومية في الجزائر بعض الخدمات الإلكترونية للمواطنين، كالخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر والبنوك وخدمات قطاع العدالة الإلكترونية كخدمة صحيفة السوابق العدلية، وخدمة بطاقة الشفاء، وخدمات قطاع التعليم وغيرها، ولكن المواطن الجزائري وقطاع الأعمال يطمحان إلى خدمات أكثر، ما يبين أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالجزائر ما زالت في مراحل أولى.

عاشرا: تملك الجزائر إمكانات بشرية ومادية، وحسن استغلالها ستكون له الآثار الإيجابية على مشروع الحكومة الإلكترونية.

حادي عشر: عملت الجزائر على بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، وانصبت اهتماماتها على تعميم استعمال الأنترنت والإعلام الآلي من خلال برامج عديدة مثل تعميم استعمال الألياف البصرية والتدفق السريع، وفشل هذه المشاريع يعد من أقوى الأسباب لتأخر مشروع الحكومة الإلكترونية.

ثانيا عشر: يتوقف نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على التعريف به وبمزاياه خاصة في بيئة اجتماعية لها مواقف سلبية من التكنولوجيا الحديثة للاتصال ولاسيما الأنترنت، وهذا من خلال حملات التوعية والدعاية، ويلاحظ قصور شديد في هذا المجال بالجزائر.

ثالثا عشر: تأخر استكمال البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وانتشار أمية الحاسوب بالجزائر أدى إلى اتساع الفجوة الرقمية والتي تعد من تحديات الحكومة الإلكترونية في بلادنا.

➤ الاقتراحات / التوصيات:

أولاً: ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة إلكترونية قوية الأركان والذي يتطلب انتشار الأنترنت، وتوفير القوانين والأنظمة الراعية لهذه التكنولوجيا وتنمية وتأهيل العنصر البشري للتكفل بمحمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن الفضاء الإلكتروني المتميز.

ثانيا: ضرورة العمل على تحسيس وتوعية المواطنين بمزايا هذه التقنيات الحديثة وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم.

ثالثا: إن مجالات الأعمال المختلفة اليوم هي في حاجة ماسة أكثر من غيرها إلى الاستفادة من هذه التقنيات والانخراط في الاقتصاد الرقمي بفضل ما يوفره لها من سهولة وسرعة في إجراء التعاملات المحلية والدولية وبأقل جهد وتكاليف.

رابعا: ضرورة المسارعة إلى إيجاد حلول للمعوقات، لاسيما في ظل انضمام الجزائر المرتقب في منظمة العالمية للتجارة وتطلعها الواعدة للشراكات الأوروبية والإقليمية المتعددة.

خامسا: الحكومة الإلكترونية مشروع غير قابل للاستنساخ، أو التقليد مجرد مواكبة العصر إنما هو نظام يقوم على استراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصية المجتمع واحتياجاته والإمكانيات المتوفرة، وهذا لزيادة فرص نجاح المشروع.

سادسا: تكثيف الجهود من أجل التغلب على مشكل الأمية في الجزائر باعتبارها من أكبر التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية.

سابعا: حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية عن طريق التعاون والتنسيق فيما بينها والاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال، وكذلك قضايا الأمن المتعلقة بالمواطن لكسب ثقته باعتباره عنصر مهم في نجاح مخطط الحكومة الإلكترونية.

ثامنا: تعميم الأنترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الاتصال وتحسين نوعية الخدمة الإلكترونية وتوفير مجانية الأنترنت لاسيما في قطاع التعليم والصحة.

تاسعا: تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات.

عاشرا: الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية عن طريق برامج التكوين المكثفة والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية، وبالمواطن باعتبار أن مشروع الحكومة الإلكترونية موجه له بالأساس، ونجاح هذا المشروع مرتبط بوعي المواطن به وتفاعله معه.

➤ أفاق البحث:

- كما نترك للباحثين مستقبلا التوسع والدراسة المستفيضة في مجال مقارنة الحكومة الإلكترونية بالحكومة الذكية؟
- والتطرق ما مدى تطبيق إستراتيجية تشجيع قطاعات المعلوماتية للارتقاء بالأداء الحكومي؟

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر.

➤ القوانين:

- 1- مرسوم تنفيذي رقم: 98 – 275 المؤرخ في 25 أوت 1998م المتعلق بضبط شروط وكميات إقامة خدمات الأنترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 36، 26 أوت 1998م.
- 2- القانون: 04-18 المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق 10 ماي 2018، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية.
- 3- المرسوم التنفيذي رقم 2000 – 307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000م، الجريدة الرسمية، العدد 60-15 أكتوبر 2000م.
- 4- قانون رقم 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق 01 فبراير سنة 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.
- 5- الأمر رقم 03 – 11 المؤرخ في 26 أوت 2003م المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 53، 27 أوت 2003م.

ثانياً: المراجع.

➤ الكتب:

- 6- بسيوني عبد الحميد، الديمقراطية الإلكترونية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة – مصر، 2008م.
 - 7- بن عبد ربه آمنة، الجزائر في عصر المعلومات سنة 2013م حصيلة وآفاق، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2005-2006م.
 - 8- حجازي عبد الفتاح بيومي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، شركة جلال للطباعة، الإسكندرية – مصر، 2003م.
 - 9- القدوة محمود، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009م.
- الرسائل الجامعية:
- 10- العبود فهد ناصر، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ط2، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض – المملكة العربية السعودية، 2005م.
 - 11- الكبيسي عامر خضير، السياسات العامة مدخل لأداء وتطوير الحكومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة-مصر، 2008م.
 - 12- محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007م.

- 13- مطر عصام عبد الفتاح، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية - مصر، 2008 م.
- 14- ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، (د، س، ن).
- البحوث والمقالات:
- 15- بن عيشاوي أحمد، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 7، جامعة ورقلة، الجزائر، 2009 - 2010 م.
- 16- الحسن حسين بن محمد، "الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق"، بحث مقدم للمؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، 13-16 ذو القعدة 1430 هـ الموافق 1-4 نوفمبر 2009 م.
- 17- الرفاعي سحر قدوري، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 7، جامعة المستنصرية، بغداد - العراق، 2009 م.
- 18- غانم نذير وريحان عبد الحميد وعكنوش نبيل ومعمار جميلة، "الثقة الرقمية ضمن استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 (E-2013 Algeria)" واقعها ودورها في إرساء مجتمع المعرفة"، بحث مقدم للمؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة - معهد علوم المكتبات والتوثيق، 2013 م.
- 19- أساسيات الحكومة : مصطلحات ومفاهيم سلسلة النشرات التثقيفية لمركز أبو ظبي للحكومة، مركز أبو ظبي.
- 20- أهمية الحكومة الإلكترونية مقال متاح على الرابط الآتي:
- تاريخ الاسترجاع 2015/4/25 Blog.Fikrconferences.Org/
- 21- مريم خالص، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، بحث منشور، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، 2013.
- (*) قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز تنافسي أفضل بالنسبة للمنظمات الماثلة والعاملة في نفس النشاط.
- 22- د. جوزي جميلة، دور الحكومة في تعزيز القدرة التنافسية ، محاضرة بجامعة الجزائر
- استرجعت بتاريخ 2015/4/25 www.kantakji.com
- 23- د. جمال عبيد محمد العازمي، دور حكومة الشركات في رفع القدرة التنافسية للشركات الكويتية ، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، 2012.

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان

الصفحة

الإهداء

شكر وعرافان

ملخص

مقدمة

أ- ج

الفصل الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية

05	تمهيد.....
06	المبحث الأول: التعريف الحكومة الإلكترونية ونشأتها.....
06	المطلب الأول: الحكومة الإلكترونية لغة.....
06	الفرع الأول: التعريف اللغوي للحكومة.....
06	الفرع الثاني: التعريف الاصطلاحي.....
08	المطلب الثاني: نشأة وتطور الحكومة الإلكترونية.....
08	الفرع الأول: نشأة الحكومة الإلكترونية.....
09	الفرع الثاني: تطور الحكومة الإلكترونية.....
19	المبحث الثاني: مجالات الحكومة الإلكترونية.....
19	المطلب الأول: تقديم الخدمة العمومية.....
20	الفرع الأول: الإدارة العامة الإلكترونية وأهدافها.....
24	الفرع الثاني: الخدمات العامة الإلكترونية.....
24	المطلب الثاني: نظم تقييم النشاطات المختلفة والشؤون العامة.....
24	الفرع الأول: نظام الخدمة العامة المفتوحة.....
26	الفرع الثاني: نظام الخدمة العامة المقفلة.....
27	الفرع الثالث: مشروع الجزائر الإلكترونية.....
33	خلاصة الفصل.....
35	تمهيد.....
36	المبحث الأول: المشكلات الحكومة الإلكترونية في الجزائر.....
36	المطلب الأول: المشكلات المتعلقة بالبنية التحتية.....

36 الفرع الأول: العجز عن تغطية من حيث التحكم في التكنولوجيا
37 الفرع الثاني: المعوقات المتعلقة بمضمون الحكومة الإلكترونية
39 المطلب الثاني: المشكلة المتعلقة بالفراغ القانوني
39 الفرع الأول: ضرورة توفير البيئة القانونية والتشريعات اللازمة
40 الفرع الثاني: تعاون القطاعات المختلفة
40 الفرع الثالث: إصلاح العملية الإدارية
41 المبحث الثاني: الترسنة القانونية في مجال الحكومة الإلكترونية في الجزائر
41 المطلب الأول: في مجال تقديم الخدمة العمومية
41 الفرع الأول: قوانين تنظيمية
41 الفرع الثاني: الثقة الرقمية
43 الفرع الثالث: الدفع الإلكتروني
43 الفرع الرابع: الجريمة الإلكترونية
45 المطلب الثاني: في مجال الضبط الإداري النشاطات والشؤون العامة
46 الفرع الأول: المبادئ القانونية
47 الفرع الثاني: الإجراءات الإدارية
50 الفرع الثالث: العقد الإداري
53 الخاتمة
58 قائمة المصادر والمراجع
61 قائمة المحتويات