

جامعة قسنطينة - 1 - الاخوة منتوري  
كلية الحقوق والعلوم الإدارية  
قسم القانون العام

# الحكومات الإلكترونية وفاق تطبيقاتها الاستراتيجية

أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون العام  
قسم المؤسسات السياسية والإدارية

تحت اشراف الدكتور  
بوطرفاس محمد

من اعداد الطالبة  
قوقة وداد

## لجنة المناقشة :

الأستاذ الدكتور: رحال أحمد	رئيسا	جامعة منتوري قسنطينة
الدكتور: بوطرفاس محمد	مشرفا ومقررا	جامعة منتوري قسنطينة
الدكتور: بن شعبان محمد الصالح	عضوا	جامعة منتوري قسنطينة
الدكتور: مفتاح عبد الجليل	عضوا	جامعة محمد خيضر بسكرة
الدكتور: بوقرة إسماعيل	عضوا	جامعة عباس لغرور خنشلة
الدكتور: صيمود مخلوف	عضوا	جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي

السنة الجامعية 2017-2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ

الرَّحِيمِ

# إهداء

إلى والدي العزيزين تقديرا للمجهودات التي بذلها معي  
ومع أولادي ووقوفهما دوما إلى جانبي إلى زوجي العزيز تقديرا  
لتفهمه ودعمه إلى أولادي محمد وبیشه ويوسف و يحيى إلى  
أخواتي ليلي و خليدة و سميرة و إيمان إلى روح جدي وجدتي  
تغمدهما الله برحمته وأنار لهما قبريهما ووسع لهما فيهما  
وأسكنهما فسيح جناته.

وداد

# شكر وتقدير

أتوجه بخالص الشكر وعميق التقدير لأستاذي " بوطرفاس محمد " على جهوده وتفهمه ودعمه لإنجاز هذه الأطروحة فجزاه الله عني كل خير.

كما أتقدم بكل الشكر والتقدير للأستاذ " عمارة فوزي " رئيس المجلس العلمي على دعمه وتفهمه ومساعدته لي ولجميع زملائي.

كما أتقدم بشكري وتقديري للأساتذة الأفاضل الذين قبلوا مناقشة هذه الأطروحة كل باسمه:

- الأستاذ الدكتور: رحال أحمد
- الدكتور: بن شعبان محمد الصالح
- الدكتور: مفتاح عبد الجليل
- الدكتور: بوقرة اسماعيل
- الدكتور: صيمود مخلوف

لكم جميعا كل الاحترام والتقدير

# مقدمة

## مقدمة:

يعتبر عصرنا الحالي عصر تقنية المعلومات والاتصالات، والتي تعتبر بحق أهم دعائم تقدم الدول وتطورها، ولقد أثبتت الدراسات قدرة هذه التقنية على توفير خدمات كثيرة للإنسان لم يكن يعهدها من قبل، ولهذا فإن معظم الدول دأبت على توظيفها ووضع الخطط الاستراتيجية لتطويرها واستثمارها في جميع المجالات خاصة في المجال الإداري والحكومي، حيث تقوم برفع كفاءة الأداء وكسب الوقت والمال والجهد، كما توفر الطفرة الإلكترونية الحديثة إمكانية إشراك الأفراد والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من خلال الحوار المباشر ودعم اتخاذ القرارات وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للفرد واحتياجاته.

من هذا المنطلق نشأت فكرة الحكومة الإلكترونية التي تعد ثورة حقيقية على المفاهيم الكلاسيكية حول الحكومات الكلاسيكية ودورها وأشكالها، حيث لم يعد كافيا أن ترتقي الحكومة الكلاسيكية بأساليبها لمواجهة التغيير والتطور التكنولوجي الكبير والسريع الذي حدث في العالم السنوات الأخيرة، بل أضحت من الضروري إعادة النظر جذريا في النماذج الكلاسيكية وابتكار نموذج آخر جديد تماما قائم على التكنولوجيا الرقمية وعالم الإنترنت، لكن يجب التأكيد هنا أن الحكومة الإلكترونية لم تظهر مطلقا من باب الترف المعلوماتي، إنما جاءت كأحد الردود الاستراتيجية من قبل الحكومة الكلاسيكية للدفاع عن وجودها لمواجهة تحديات العصر، نظرا لتنبؤ الكثير من الخبراء في هذا المجال بموت الحكومات الكلاسيكية ونماذجها في السنوات المقبلة بسبب عدم قدرتها على الاندماج في محيطاتها السياسية والاقتصادية والاجتماعية الداخلية و الخارجية التي تتسارع على نحو مذهل لدخول فضاء المجتمع المعلوماتي وإذا لم تتخذ الحكومات ردود فعل استراتيجية للدفاع عن وجودها فيمكن أن تفقد الكثير من سلطتها وتأثيرها على الاقتصاد والشعب فلننتصور ماذا سيحصل للحكومات الكلاسيكية إذا انتقلت معظم ترتيبات ومكونات المجتمع المدني والاقتصادي والسياسي والإعلامي إلى الفضاء الإلكتروني وبقيت تلك الحكومات جاثمة على الأرض لوحدها.

إن هذا البحث يحاول أن يسلط الضوء على موضوع الحكومات الإلكترونية ويشرح مختلف جوانبها وأساليبها وتقنياتها، و يقدم مفهوما جديدا لعلاقة الفرد والقطاع الخاص

بالحكومة حيث يتحول الفرد من مجرد مُتلقٍ للخدمة العامة إلى مُحَرِّكٍ أساسي لها وأحد عناصرها الفاعلة في عملية الحكم، كما أنه محاولة للفت أنظار الباحثين أولاً ورجالات القانون والسياسة ثانياً إلى ما يحدث حولنا من تغيرات لا مناص للحكومات من أن تقع تحت تأثيرها المباشر إن عاجلاً أم آجلاً، وهو يقدم الحكومة الإلكترونية باعتبارها فرصة جديدة لإعادة النظر جذرياً في أساليب الحكم التقليدية وأحد أهم مبررات التغيير الإيجابي وأدوات التطوير والتنمية.

## **1- أهمية الدراسة:**

يكتسي موضوع الحكومة الإلكترونية أهمية بالغة نظراً للاعتبارات الآتية:

- طبيعته الثورية بكل المقاييس، فهو يعدّ أحد أهم الموضوعات المطروحة حالياً كونه يؤسس لمفاهيم جديدة للحكومات ولأشكالها ولطرق عملها، ويقودنا إلى إعادة النظر جذرياً في النماذج الكلاسيكية للوصول إلى نموذج آخر جديد تماماً قائم على استعمال التكنولوجيا الرقمية وعالم الإنترنت وذلك من أجل مواكبة التطور الرهيب والسريع الذي يحدث في العالم اليوم.

- تأسيسه لمفاهيم جديدة لعلاقة الحكومات بالأفراد، حيث يصبح الفرد هو المحور الأساسي لهذه العلاقة وهو المحرك الرئيسي لها وعناصرها الفاعل الأساسي، فتركز الحكومة جهودها على توفير كل وسائل الاتصال والمعلومات لخدمته ومنح فرصة مشاركته في اتخاذ القرارات.

- تأسيسه كذلك لخلق نظرة جديدة لأساليب الحكم التقليدية التي تنتقل فيها الحكومة من دور المراقب والشرطي إلى دور توفير جميع الضمانات والخدمات والمعلومات من أجل رفاهية وراحة وتقديم الشعوب والدول في آن واحد.

مِمَّا سبق تكمن أهمية هذه الدراسة في محاولتها إثراء موضوع "الحكومة الإلكترونية"، وتوضيح وتبيين ما يشتمل عليه من مفاهيم وأفكار ثورية جديدة مواكبة للتطورات العالمية السريعة، خاصة بالنظر إلى قلة البحوث الأكاديمية التي تناولته بالدراسة.

## 2- مبررات اختيار الموضوع:

إن اختيار هذا الموضوع دون سواه من المواضيع للبحث جاء لعدة اعتبارات، أولها ذاتية مرتبطة بشخص الباحثة وذلك رغبة منها في الاطلاع على هذا العالم الجديد القائم على التكنولوجيا الرقمية وعالم الانترنت وكشف خباياه للوصول إلى فهمه والتحكم فيه ومسايرة ما يحدث حولنا من تطورات ومواكبتها ورغبة ملحة في المشاركة في إحداث تغيير للمفاهيم المستهلكة في بلدنا؛ وذلك من خلال توضيح الصورة للباحثين ولرجال القانون ورجال السياسة لهذه التغيرات الكبيرة والتحديات الصعبة التي علينا مواجهتها إذا أردنا الالتحاق بالركب الحضاري الحديث.

أما الاعتبارات الموضوعية فتستند أساسا إلى الأهمية العلمية و الأكاديمية لهذا الموضوع كونه كما - ذكر سابقا - يعد من المواضيع الثورية حيث يتناول مفاهيم جديدة للحكومات ولأشكالها ولنشاطها ولعلاقتها بالأفراد وبباقى الحكومات والمؤسسات الدولية و يأتي هذا البحث كمحاولة لإثراء هذا الموضوع من جوانبه النظرية للوصول إلى تطبيق فاعل و نابع لمفاهيمه الثورية تكيّفًا مع المجتمع الرقمي الجديد.

## 3- إشكالية الدراسة:

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية باعتباره مفهوما جديدا للحكومات الحديثة يعد تغييرا جذريا للمفاهيم الكلاسيكية للحكومات، وقد مزج هذا المفهوم الجديد بين المفاهيم القانونية الدستورية والإدارية وبين المفاهيم العلمية التكنولوجية الرقمية، حيث يعد انتقال الحكومات إلى العالم الرقمي نقلة نوعية و ضرورة حتمية لهذه الحكومات حتى تحافظ على بقائها بعد التطور الرهيب الذي شهده عالم التكنولوجيا الرقمية والانترنت و التسارع المذهل للتحول لفضاء المجتمع المعلوماتي من قبل كل أطراف المجتمع المدنية منها والاقتصادية والاجتماعية وحتى السياسية، نظرا لما يقدمه هذا العالم الجديد من سرعة في التواصل ونقل المعلومات وتوفير الخدمات بأقل جهد وتكلفة وفي أقصر وقت ممكن، كما يعد عالما مثاليا للتفاعلات الاجتماعية والحوارات والمناقشات السياسية نظرا لعدم وجود أي حواجز أو قيود.



لذا وجدت الحكومات المعاصرة نفسها أمام تحدٍّ كبير وهو مواكبة هذا العالم الرقمي الجديد وذلك بوضع خطط استراتيجية واضحة قائمة على أساس علمي حديث ومحاولة تنفيذ هذه الخطط الاستراتيجية على أرض الواقع حتى لا تجد نفسها خارج إطار هذا التنظيم العالمي الجديد.

إن الإشكالية الأساسية التي تحاول هذه الدراسة مناقشتها هي كيف يمكننا الانتقال بالحكومات الإلكترونية من الجانب النظري المتمثل في الخطط الاستراتيجية إلى الجانب العملي المتمثل في التطبيق على أرض الواقع؟

ويمكننا الإجابة عن هذه الإشكالية الأساسية عن طريق الإجابة عن الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هو مفهوم الحكومة الإلكترونية؟
- ما هي أقسام الحكومة الإلكترونية؟
- ما هي أهداف الحكومة الإلكترونية؟
- ما هي القوى والأحداث الدافعة نحو الحكومة الإلكترونية؟
- ما هي المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية؟
- ما هي استراتيجيات نجاح الحكومات الإلكترونية؟
- ما هي محاور هذه الاستراتيجيات؟
- كيف يمكن توفير الحماية القانونية لهذا الكيان القانون الجديد(الحكومة الإلكترونية)؟

#### 4- مناهج الدراسة:

إن دراسة هذا مدها، تتطلب توظيف جملة من المناهج يمكن تلخيصها فيما يلي:

##### • المنهج الوصفي:

الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة الحكومة الإلكترونية كونها فكرة قانونية مستحدثة وثرية بامتياز على مستوى كل المفاهيم القانونية الكلاسيكية للحكومات.

##### • المنهج التحليلي:

ويتجلى ذلك من خلال تحليل أهم خصائص وعناصر الحكومات الإلكترونية، وكذا تحليل الاستراتيجيات التي تعتمدها وتحليل الطرق العلمية الحديثة لتطبيق هذه الاستراتيجيات على أرض الواقع.

## • منهج تحليل المضمون:

يعد هذا المنهج من أساليب البحث التي تستخدم في تحليل البيانات والمضامين، و ذلك باعتماد الإحصائيات والجداول التحليلية الصادرة عن عدة دراسات علمية وهيئات دولية.

## • تقسيم الدراسة:

لدراسة هذا الموضوع ارتأينا أن نعتمد على الخطة الثنائية حيث قسمنا البحث كما يلي:  
مقدمة

### الباب الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية:

الفصل الأول: مفاهيم عامة للحكومة الإلكترونية.

الفصل الثاني: توصيف منظومة الحكومة الإلكترونية.

### الباب الثاني : استراتيجيات الحكومة الإلكترونية و حمايتها القانونية:

الفصل الأول: الإطار العام لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية.

الفصل الثاني: الحماية المدنية والجزائية للحكومة الإلكترونية.

# الباب الأول الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية

# الفصل الأول

## مفاهيم عامة

### للحكومة

### الإلكترونية

مع بزوغ القرن الحادي والعشرين، وظهور الانتشار الواسع لتقنية المعلومات اختراعاً و استخداماً، انتقل العالم بشكل سريع من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات، و كان من أثر ذلك انتشار مصطلحات و مفاهيم فرضت نفسها في الحياة اليومية للأفراد، و من بينها: البريد الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني والحكومة الإلكترونية<sup>1</sup>، و غيرها من المسميات التي تنعت بالإلكترونية.

إزاء ذلك سارعت الحكومات الرشيدة إلى بحث تنفيذ نظام يغير من أسلوب تقديم و كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارات الحكومية و المجالس البلدية أو المحلية و أجهزة الحكم عموماً بصورة أمثل تختصر الوقت و الجهد و المال أيضاً، و تتسم في الوقت ذاته بحسن الأداء و الكفاءة و الفاعلية.

و تجسيدا لهذا النظام شرعت الحكومات بالتوجه إيجابياً نحو الحكومة الإلكترونية باعتبارها النظام الذي سيؤدي إلى تغيير الأسلوب التقليدي في التنظيم والإدارة الحكومية، وسيجعل من الأخذ بأسباب العلم والتكنولوجيا مقياساً جديداً لتحديد مدى تحضر الدول والحكومات و هو بذلك الأمل الوحيد في التخلص من مساوئ وسلبيات الإدارة الحكومية.

ولا ريب أن ذلك يستلزم مواكبة الدراسات القانونية لهذا النظام تحقيقاً للتفاعل بين القانون والمجتمع و مسايرة للتطور العلمي و النهضة الإلكترونية .

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

المبحث الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية.

المبحث الثاني: معمارية الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها.

---

<sup>1</sup> - د/ حيدر فريحات/ تخطيط المدن الإلكترونية، ورقة عمل مقدمة إلى « ندوة الحكومة الإلكترونية؛ الواقع والتحديات»/ التي عقدت بمسقط من 10-12 مايو 2003.

## المبحث الأول- مفهوم الحكومة الإلكترونية:

من المصطلحات التي استخدمت حديثا في مجال تقنية المعلومات وفي مجال الإدارة العامة والعلوم السياسية والقانونية عموما مصطلح «الحكومة الإلكترونية» الذي يشد الانتباه أول ما يصل إلى السمع<sup>1</sup>، باعتباره الوثبة المتطورة والنقلة السريعة والثورة الهائلة في مجال العمل الحكومي باستعمال تكنولوجيا المعلومات، إلا أنه بالرغم من ذلك يبقى هذا المصطلح مبهما وغير واضح وغير محدد الأبعاد لدى العديد من الناس وحتى لدى السياسيين والقانونيين أنفسهم. لهذا سنحاول جمع أهم التعاريف والمفاهيم التي اهتمت بهذا الموضوع كمطلب أول ومن ثمّ نبين الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية و بعض المفاهيم المشابهة كمطلب ثان.

## المطلب الأول- تعريف الحكومة الإلكترونية ونشأتها:

نبحث في هذا المطلب أهم التعاريف التي تناولت مصطلح الحكومة الإلكترونية (الفرع الأول) ونشأة هذا الكيان القانوني (الفرع الثاني).

## الفرع الأول- تعريف الحكومة الإلكترونية:

إن مسح الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع الحكومة الإلكترونية يجعلنا ندرك بأن تعريف الحكومة الإلكترونية واسع ومتباعد جدا حيث لا يوجد تعريف مشترك واحد لها<sup>2</sup>، بسبب اختلاف الآراء حول مفهومها تبعا لاختلاف الجانب الذي ينظر إليه أو يهتم به كل رأي. والملاحظ أن الكثير من هذه التعريفات تدور حول استخدام الحكومة الإلكترونية لتكنولوجيا المعلومات؛ وعليه فقد عُرِّفت الحكومة الإلكترونية بأنها: "إعادة ابتكار الأعمال الحكومية من

---

<sup>1</sup> - د/بيجان آزاد ورعدة جابر /الحكومة الإلكترونية؛ فعالية، اقتصاد، خدمات موجهة للمستخدم/ ورقة عمل قدمت إلى ندوة«الحكومة الإلكترونية والتحديات» التي عقدت بمدينة مسقط في الفترة من 10-12 ماي 2003/ص 18.

<sup>2</sup> - د/يلعربي عبد القادر /ألعرج مجاهد نسيمه /أ.مغبر فاطمة الزهراء/تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر /ورقة بحث مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية /التاريخ غير متوفر /ص3.

الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال والبرمجيات اللازمة لذلك"<sup>1</sup>.

أوهي: "مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية، وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين و الشركات و المستثمرين والأجانب"<sup>2</sup>.

أو هي: " قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها و بين المواطن و بين قطاعات الأعمال، بسرعة و دقة عالية و بأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرية و أمن المعلومات المتناقلة"<sup>3</sup>، أوهي: "استخدام التكنولوجيا الحديثة من أجل تسيير و تحسين فعالية العمل الإداري و المرفقي"<sup>4</sup>.

أوهي: " تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت بهدف توصيل الخدمات للمواطن أو العميل أو زيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال و جعل الحكومة تعمل بكفاءة عالية "<sup>5</sup>.

و بصيغة أخرى هي: "استغلال الإدارة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في القيام بمهام و مسؤوليات الجهاز الإداري بهدف تحسين وتطوير العمليات الإدارية و ميكنة كافة النشاطات الإدارية و تبسيط الإجراءات و تسيير تبادل المعلومات و تقديم الخدمات للأفراد و قطاع الأعمال أو توفير الوقت و الجهد و التكلفة في إنجاز المعاملات بهدف تحقيق أهداف المنظمات الإدارية بأقل وقت و جهد و تكلفة"<sup>6</sup>. أي ببساطة هي: " قدرة القطاعات الحكومية على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للأفراد و إنجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعة و دقة متناهية و بتكلفة أدنى و مجهود أقل"<sup>7</sup>. وعليه يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية هي: " النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات و أنظمة المعلوماتية و التكنولوجيا و تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة"<sup>8</sup>.

1- محمود الفتوة/الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة /دار أسامة للنشر و التوزيع /عمان، الأردن /الطبعة الأولى 2010/ص17.

2- د/ هدى عبد العال /التطوير الإداري و الحكومة الإلكترونية /دار الكتب المصرية الطبعة الأولى 2004/ص25.

3- د/يسام الحمادي / مفاهيم و متطلبات الحكومة الإلكترونية /بحث مقدم إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية /الرياض معهد الإدارة العامة /2002/ص6.

4- د/شبير علي الباز /دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري و التصويت الإلكتروني /دار الكتب القانونية /مصر 2009/ص33.

5- د/عبد الفتاح بيومي حجازي /الحكومة الإلكترونية بين الواقع و الطموح/ دار الفكر الجامعي /الإسكندرية /الطبعة الأولى 2008/ص25.

6- د/ عصام عبد الفتاح مطر /الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق /دار الجامعة الجديدة/ 2008/ص32.

7- فهد العبود /الحكومة الإلكترونية بين التخطيط و التنفيذ/مكتبة الملك فهد الوطنية /الرياض/2005/ص26.

8- د/عباس بدران / الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق /المؤسسة العربية للدراسات و النشر /بيروت /2004/ص46.

و من خلال هذا التعريف فالحكومة الإلكترونية تقوم بتقديم خدماتها كما تفعل الحكومة التقليدية، لكن من خلال كيان إلكتروني بدل الأوراق و التعقيدات الإدارية، و هذا يفيد في الأخير أن الأولى ليست بديلا عن الثانية و لكنها الوجه الآخر لها ضمن النسق الرقمي<sup>1</sup>، و عليه فإننا لسنا بصدد مفهوم جديد للحكومة و لكننا أمام أداة جديدة لتقديم خدمات الوظيفة الحكومية، و أن الحكومة الإلكترونية مجرد تعبير وصفي للحكومة التي تستخدم على نطاق واسع أنظمة المعلومات و التكنولوجيا المعلوماتية في تحقيق وظائفها و تقديم خدماتها<sup>2</sup>.

هناك تعاريف أخرى تدور حول ضرورة إحداث تغيير في مفهوم الإدارة العامة والانتقال من الإدارة التقليدية إلى إدارة الإبداع والابتكار واطعة الفرد على قمة هرم اهتماماتها<sup>3</sup>، وفي هذا السياق هناك من يرى أن الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين، إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية كما أنها لا تقتصر على تقديم خدمات إلكترونية للمستفيدين وإنما تمثل أساليب إدارية إلكترونية لإنجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات<sup>4</sup>.

كما يمكن أن نقول إن الحكومة الإلكترونية هي معرفة متطورة في تطوير المعرفة الإدارية وتقنياتها التطبيقية ومهاراتها المهنية، فهي تقوم بإثراء الفكر الإداري بمفاهيم تتصل بالمعرفة الإلكترونية وتقنيات الاتصالات والمعلوماتية<sup>5</sup>، وبالتالي تغيير أشكال وسبل تقديم الخدمات العامة للإدارات الحكومية ومعاملاتها في شكلها الروتيني التقليدي إلى أشكال جديدة بواسطة تكنولوجيا الاتصالات عبر شبكة الإنترنت وشبكات الاتصال مما يستلزم تطوير البنية الإدارية والفنية لتلك الإدارات وتغييرا في أنظمتها التشريعية<sup>6</sup>.

إلا أنه يوجد من ينتهج نهجا آخر في تعريف الحكومة الإلكترونية بحيث يركز على تعزيز دور الفرد وتمكينه ومشاركته في عمل الحكومة الإلكترونية بشكل فعال حيث لا يقتصر فقط دور المتلقي

---

1- د/ أحمد بن عشاوي/ أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال /مجلة الباحث عدد 2009/2010 .

2- د/شعبان فرج/الحكومة الإلكترونية، إطارها النظري والمفاهيمي/ ورقة بحث مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الأول حول متطلبات إرساء حكومة إلكترونية في الجزائر يومي 13 و14 ماي 2013/ص4.

3- سوسن زهير المهدي/تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية /دار أسامة للنشر والتوزيع /عمان الأردن /الطبعة الأولى/2011/ص26.

4- د/شعبان فرج/المرجع نفسه /ص5.

5- د/محمد الطعامة و د/طارق العلوش/ الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي /بحث منشور في إطار منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية /القاهرة مصر/2004/ص14.

6- د/علي السيد الباز/ الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية الإلكترونية العربية/ بحث منشور على الموقع [www.arablawninfo.com](http://www.arablawninfo.com).



بل يصبح جزءا من صناعة القرار وتنفيذه، وفي المشاورات والتفاعلات مع هذه الحكومة لتحقيق المزيد من الشفافية والديمقراطية.

و لقد كان من أوائل هذه التوجهات إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية الجديدة من حيث تعزيز قدرات الدول على تطبيق المبادئ و الممارسات الديمقراطية من خلال توفير المعلومات اللازمة وحق الجمهور بذلك مما يسمح بمشاركة جميع الأفراد بصورة حقيقية و تطبيق حكم ديمقراطي مفتوح يفضي إلى تمكين الناس من أداء أدوارهم و يشكل أداة للتنمية البشرية<sup>1</sup>.

كما عرفها البنك الدولي على أنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين توصيل الخدمات للأفراد وتفعيل دور الفرد ومشاركته من خلال الوصول إلى المعلومات وتحسين الإدارة الحكومية"<sup>2</sup>.

وتعرفها اليونسكو أنها: "استخدام القطاع العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك بهدف إيصال المعلومات والخدمات وتحسين وتشجيع مشاركة الأفراد في عملية صنع القرار وجعل الحكومة أكثر عرضة للمساءلة وشفافية وفعالية"<sup>3</sup>.

فالحكومة الإلكترونية ليست تبسيطا للخدمات العامة فقط وتطوير الأداء الحكومي بل هي إنعاش للديمقراطية والنمو الاقتصادي من خلال إشراك الأفراد وبعث في عمل الحكومة وجعلها أكثر شفافية ونزاهة<sup>4</sup>.

وعليه فالديمقراطية التشاركية هي أحد الأهداف الرئيسية للحكومة الإلكترونية والتي تمثل عقدا جديدا بين المؤسسات والمستفيدين حيث يتحول المستفيد من متلق للخدمة إلى مشارك في صنع القرار<sup>5</sup>.

وفي هذا الصدد هناك تعريف مبسط لهذا الاتجاه: "يقصد بالحكومة الإلكترونية استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع الأفراد بمزيد من الديمقراطية التشاركية"<sup>6</sup>.

---

<sup>1</sup>- مقتبس من تقرير مقدم من الأمانة العامة للمجلس الاقتصادي والاجتماعي بالأمم المتحدة والمقدم من لجنة خبراء بالإدارة العامة 2003/ص22.

<sup>2</sup>- The world Bank Group E –gouvernement (<http://worldbank.org/publicseton/egov.htm.p3>)

مشار إليه في كتاب سوسن زهير المهدي /تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية/دار أسامة للنشر و التوزيع /عمان الأردن/الطبعة الأولى 2011/ص25.

<sup>3</sup>- UNESCO: "electronic governance " wind hok news,<http://www.UNESCO.org/webworld/2003>

<sup>4</sup>- masondavid/E-government takes policy-making social accessed from the internet in 2011. from: <http://www.publicservice Europe.com/article /667/E-government makes-policy-making-social>

<sup>5</sup>- د/شعبان فرج/مرجع سابق /ص5.

<sup>6</sup>- megan E.cook and others:making a case for local E.government p3 مشار إليه في كتاب د/صفوان المبيضين /الحكومة الإلكترونية. النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية/دار البازوري/عمان-الأردن/ الطبعة الأولى/2011/ص21.

بعد استعراض هذه التعريفات المختلفة، المتقاربة أحيانا و المتباعدة أحيانا أخرى، من الأنسب تبني تعريف د/عماد أبو شنب لما يمثله من شمولية في المضمون وإشارة إلى التوجهات المستقبلية لهذا المجال، حيث يعرف الحكومة الإلكترونية على أنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات و الحوسبة و خدمات المحمول لرسم السياسات الحكومية وتطبيقاتها بشفافية و نزاهة و بدرجة عالية من المساءلة بهدف توصيل الخدمات اللازمة للفرد و مؤسسات الأعمال و تسهيل مهمة الأجهزة الحكومية من خلال زيادة كفاءة هذه الأجهزة و تحسين أدائها و تطوير فكرها و تشريعاتها مع تمكين الفرد من المشاركة في الحاكمية المتصلة لتحقيق الديمقراطية و الرفاهية العامة لجميع فئات المجتمع"<sup>1</sup>.

من كل ما سبق يمكن استخلاص مجموعة من النقاط نوضحها فيما يأتي :

- إن الحكومة الإلكترونية هي مجرد تعبير وصفي للحكومة التي تتبنى أو تستخدم أنظمة المعلومات والتكنولوجيا المعلوماتية في القيام بوظائفها، أي أن الحكومة الإلكترونية هي الصورة أو الوجه الإلكتروني للحكومة الكلاسيكية أو "النسخة الافتراضية" كما عرفها عباس بدران، أو كما قال د /أحمد بن عيشاوي أن الأولى ليست بديلا عن الثانية و لكنها الوجه الآخر لها ضمن النسق الرقمي و بالتالي فنحن لسنا هنا بصدد دراسة كيان مؤازر أو هيئة موازية للحكومة الكلاسيكية لأن ذلك يتعارض أولا مع مبدأ دستوري و هو مفهوم السيادة في الدولة إذ لا يتصور وجود سلطتين أو هيئتين حاكمتين في الدولة (سواء بالمفهوم الواسع أو المفهوم الضيق للحكومة) تقومان بتسيير شؤون الدولة في آن واحد.

- كما أنه لا يتصور أن تقوم أي حكومة في العالم بتسيير وإدارة بلد ما وتحول عملها بالكامل إلى عمل عن طريق الإنترنت خاصة فيما يتعلق بأعمال السيادة.

- فالحكومة الإلكترونية هي إذن مجرد أداة جديدة تقوم بتقديم خدمات الوظيفة الحكومية فرضتها ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات.

- وفي المقابل لا يمكن لأي حكومة كلاسيكية أن تتجاهل أولا تقوم بتبني أساليب الحكومة الإلكترونية وإلا ستجد نفسها معزولة داخليا وخارجيا ومتخلفة عن ركب الأمم التي دخلت بالفعل عصر تكنولوجيا المعلومات.

---

1- د/عماد أبو شنب /الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق / المنظمة العربية للتنمية الإدارية/بحوث و دراسات /مصر عدد478/ص6.

- الحكومة الإلكترونية هي كيان افتراضي يعيش ضمن النسق الرقمي أي في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا ويحاكي وظائف الحكومة الكلاسيكية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة.

- الحكومة الإلكترونية هي الانتقال إلى الصيغة الإلكترونية في أداء الأعمال الحكومية خاصة الخدماتية منها.

- إن الفكرة الأساسية التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية هي الاعتماد على الأساليب والتقنيات التكنولوجية وشبكات الاتصال والمعلومات التي وفرتها وفرضتها في نفس الوقت ثورة التكنولوجيا والمعلومات في ممارسة أعمالها الحكومية.

- والهدف الأساسي الذي تسعى إليه الحكومة الإلكترونية هو تحسين مستوى الخدمات وزيادة فعاليتها عن طريق توفير الجهد والمال والوقت وبجودة وشفافية عالية.

- والمحور الذي تدور حوله فكرة الحكومة الإلكترونية هو إحداث التقارب بين الحكومة والافراد ومؤسسات الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني عموما للوصول إلى الهدف الذي تنشده الدول والمؤسسات الدولية وهو تحقيق مزيد من الديمقراطية التشاركية وتحسين المستوى المعيشي وتحقيق التنمية المجتمعية.

- أخيرا يجب أن نأخذ بعين الاعتبار أننا أمام فكر قانوني جديد فرضته ثورة المعرفة وعصر تكنولوجيا المعلومات، حيث أن الكثير من المفاهيم القانونية التقليدية قد تجاوزها الزمن أو بمعنى أصح قد تجاوزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويجب إعادة النظر في الكثير منها و على رأسها مفهوم «الحكومة» و مفهوم «الإدارة العامة» و مفهوم «المرافق العامة» و علاقة أجهزة الدولة فيما بينها، و علاقتها بالأفراد، و حتى معاملاتها الداخلية و الخارجية مع باقي الدول، وقد نشهد تغييرا حتى في مفاهيم النظم السياسية و أشكال الدول و الحكومات و حتى العلاقات الدولية.

لذا يمكن القول أن مفهوم الحكومة الإلكترونية غير محدد الأبعاد إلى يومنا هذا، وهو مفهوم حديث النشأة وفي طور التكون والتبلور، ولكنه من جهة أخرى قابل للتغيير والتحول بحسب ما ستحمله تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما تخفيه في المستقبل.

## الفرع الثاني: نشأة الحكومة الإلكترونية.

من الأشياء الطريفة أن فكرة الحكومة الإلكترونية كانت موضوعاً لإحدى روايات الخيال العلمي كتبت تحت عنوان «The shack wave rider» من طرف الروائي «جون برنر John Brunner» في سنة 1975، وقد دار موضوع الرواية حول حكومة شمولية تتحكم في شعبها و تركز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة network powerful computer ، تحتوي على كل بيانات أفراد الشعب مما أدى بأنصار الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة، و قد تحدث الكاتب عن دودة تقوم بعمل تخريبي تخترق من خلاله الكمبيوتر و تقرض ما به من معلومات و بيانات عن الشعب، واعتبر المؤلف هذا العمل (برنامج الدودة Tap worm)<sup>1</sup> شكلاً من أشكال المقاومة لمثل هذه النوعية من الحكومات التي لا تتمتع بدرجة إقناع كافية نتيجة وجود هوة بين السلطة والشعب، كان شكل المقاومة إلكترونياً حيث استخدمت المجموعات المسلحة سلاحاً فتاكاً و الدودة للقضاء على الشبكة الحكومية المذكورة.

ويبدو أن أحد الدارسين لعلوم الحاسوب في مرحلة الدكتوراه في أمريكا بجامعة «كورنيل» هو «روبرت موريس / Robert Tappan Morris» قد تأثر بهذه الرواية، وحاول تحقيق الفكرة ونقلها من الخيال العلمي إلى الواقع العلمي، حيث صمم برنامجاً بإمكانه إعادة طبع أو تكرار نفسه self-replicating وإعادة بث ذاته self-propagating وأطلق عليه تسمية «الدودة» وهي ذات التسمية التي أطلقها Brunner في عام 1975.

ورغم أن موريس لم يكن في نيته مطلقاً نشر الدودة أو القيام بأيّ كفاح مسلح أو المشاركة فيه ضد شبكة حكومية و إنما كان غرضه نيل درجة الدكتوراه فقط إلا أن ذلك لم يمنع القضاء الأمريكي من إدانته جنائياً ووصمه بالإجرام<sup>2</sup>.

وفي أوروبا يعد «لارس / Lars» من جامعة «أودينيس / Aodneiss» في الدانمارك رائداً لتجربة "مراكز الخدمة عن بعد"، والتي ظهرت في أواسط الثمانينات، وتمثلت في ربط القرى

---

<sup>1</sup> - د/ علي السيد الباز / الحكومة الإلكترونية و الإدارة المحلية / بحث منشور ضمن أعمال المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته أكاديمية شرطة دبي الفترة من 26 إلى 28 أبريل عام 2002 / ص 124 و ما بعدها. أشار إليه في كتاب الإدارة العامة - الحكومة الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه للدكتور داوود عبد الرزاق الباز / مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت / 2004/ ص 25

<sup>2</sup> - د/ عمر محمد بن يونس / المجتمع المعلوماتي والحكومة الإلكترونية/ موسوعة التشريعات العربية/ 2003 / ص 157 و 156.

البعيدة بالمركز « القرى الإلكترونية / Electronic villages »، كما يعد مايكل دل dell - صاحب شركة دل ذات الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية- من رواد هذا المشروع كذلك. وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر، وذلك بالاستفادة من التجربة الدانماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية و قد أنشئ مضيف مانشستر بوصفه مرحلة أولى ويهدف إلى ترقية و متابعة التطورات الاجتماعية و الاقتصادية و التعليمية، وقد بدأ المشروع فعلياً عام 1991<sup>1</sup>.

وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية"، الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد إلى قواعد المعلومات<sup>2</sup>. و بعد سنوات من الإدانة الجنائية لروبرت موريس - صاحب برنامج الدودة - بدأت فكرة الحكومة الإلكترونية تفرض نفسها بقوة في المجال الإداري في الولايات المتحدة الأمريكية وكانت إرهاباتها الأولى في عام 1992 أثناء الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي بيل كلينتون حيث أعلن أنه يريد أن يجعل من طريق المعلومات السريع حجر زاوية جديد في البنية الأساسية القومية يشابه في أهميته نظام الطرق السريعة في أرجاء الولايات المتحدة الأمريكية، و ذكر أن بناء طريق المعلومات فائق السرعة أصبح ضرورة قومية؛ أي أنه يعد أحد المرافق الأساسية العامة و بذلك انتقلت الفكرة إلى المجال الإداري ليمنح الآلة الحكومية الضخمة فرصاً لتغير من خلالها أساليب عملها و خدمة عملائها من الجماهير العريضة .

وفي سبتمبر من عام 1993 أصدر نائب الرئيس الأمريكي «آل جور / Al Gore » تقريراً

يحمل عنوان « من البيروقراطية للإنتاج؛ نحو حكومة تعمل أكثر وتكلف أقل / From red

tape results-creating a government that works better and costless».

ويحتوي التقرير على عدد من التوصيات اللازمة لتحسين أداء الحكومة لخدماتها في المناطق

التي ينبغي أن تلعب الحكومة دوراً فيها من وجهة نظر صناعة السياسة<sup>3</sup>.

---

1- د/محمود القدوة /الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة دار أسامة للنشر والتوزيع /عمان الأردن /2010/ص 16 .

2- د/ مصطفى يوسف كافي / الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة / دار سلان /دمشق- سوريا /2010/ص 21.

3- د/ داود عبد الرزاق الباز/الإدارة العامة (الحكومة) الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه/مجلس النشر العلمي / جامعة الكويت 2004/ص 26-27.

وفي سنة 1995 بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على إدارتها، وفي عام 1999 أعلنت بريطانيا عن تطبيقها<sup>1</sup>، وفي أبريل عام 2000 قدم وزير الدولة لشؤون مجلس الوزراء في إنجلترا إطارا استراتيجيا للحكومة الإلكترونية مزودا بالتقنية لإدارة ونقل المعلومات، ووفقا لهذا الإطار فإن الإدارة البريطانية ستتحول إلى الحكومة الإلكترونية بصفة كاملة في عام 2005<sup>2</sup>.

ثم أخذت دول أوروبية عديدة في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية مثل هولندا والسويد والنرويج و الدانمارك وإيطاليا.

وعلى مستوى العالم العربي أعلنت حكومة إمارة دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة عن بدء تحولها إلى حكومة إلكترونية في أكتوبر 2001، على أن تستكمل عميلة التحول إلى في غضون خمس سنوات منذ انطلاقتها.

وفي دولة الكويت أعلن عن تنفيذ خطط التحول إلى الحكومة الإلكترونية في عام 2001 بحيث تستكمل في ثلاث سنوات من بدايتها<sup>3</sup>.

وفي الجزائر أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية سنة 2013 شمل العديد من القطاعات والمجالات، وهو لا يزال قيد التنفيذ (سنتناول تجربة الحكومة الإلكترونية الجزائرية بكثير من التفصيل في الفصل الأول من الباب الثاني لهذه الأطروحة).

## **المطلب الثاني- الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية و بعض المفاهيم المشابهة:**

### **الفرع الأول- الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية:**

تختلف الحكومة الإلكترونية عن الحكومة التقليدية في أهدافها وفلسفتها ونظم إدارتها وهيكلها التنظيمي وطبيعة العلاقات التي تربطها بالأفراد وأسلوب إدارة الموارد البشرية لها وذلك على النحو الموضح بالجدول الآتي(الجدول رقم 01):

<sup>1</sup> - د/ علي السيد الباز/مرجع سابق /ص124.

<sup>2</sup> - د/ عبد الفتاح بيومي حجازي/النظام القانوني للحكومة الإلكترونية /الكتاب الأول: الحكومة الإلكترونية /دار الكتب القانونية /مصر/2007/ص28.

<sup>3</sup> - داود عبد الرزاق الباز/المرجع نفسه/ص27-28.

وجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية
1-الهدف	- حكومة سيادية. - تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمائية و الاقتصادية.	- حكومة إلكترونية - مشاركة المجتمع المدني و منظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية و الخدمية.
2-الفلسفة	النهج البيروقراطي.	نهج رجال الأعمال.
3-محور الاهتمام	التركيز على الإجراءات.	التركيز على الأهداف والنتائج.
4-التكامل	- الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال. - التخصص على أساس وظيفي أوجغرافي.	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الإلكترونية.
6-تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة، ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات.	تضمين تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة.
7-التنظيم	هرمي متعدد المستويات .	التنظيمات الشبكية الواسعة.
8-اتخاذ القرارات	القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة.	القرارات تشاركية بين العاملين و الإدارة.
9- الفرد (المواطن)	- الفرد سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي. - الموظف مسؤول عن إدارة شؤون الفرد.	-عضو مشارك في الحصول على الخدمة الحكومية. -يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي.
10-سرعة التعاملات	الاستجابة البسيطة في أداء المعاملات الداخلية و الخارجية .	الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية و الخارجية وفقا لآليات السوق.
11-الموارد	تعتمد على الأصول المادية الملموسة و الوثائق و المستندات الورقية.	تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين و الوثائق و المستندات الرقمية.
12-الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية و مرتبطة بمواعيد العمل المحددة.	خدمات مبتكرة من خلال شبكة الإنترنت و متاحة في أي وقت.
13-نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة و سيادتها.	عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة.
14-التعامل مع الموردين	إجراءات بطيئة معقدة و غياب الثقة في التعامل الحكومي.	-التعامل السريع في الوقت المحدد و الثقة المتبادلة في المعاملات .

هذا و يقول عباس بدران<sup>1</sup> في كتابه: «الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق»  
أن المقارنة بين النموذجين الكلاسيكي والإلكتروني تستند إلى عدة عوامل؛ منها ما يصب في خانة  
الرفاهية للفرد و منها ما هو مرتبط بتخفيض كلفة الخدمات الحكومية وصولاً إلى مستوى وسرعة  
الاستجابة و ذلك وفقاً للجدول الآتي:

<sup>1</sup> - عباس بدران/ الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق / المؤسسة العربية للدراسات والنشر / بيروت / 2004/ ص 48 .

الجدول رقم (02): عوامل المقارنة بين الحكومة الكلاسيكية والإلكترونية.

عامل المقارنة	الحكومة الكلاسيكية	الحكومة الإلكترونية
مستوى الاستجابة	بطيء	سريع
الهيكل التنظيمي	بيروقراطي وضخم	شبكي يعتمد على فرق العمل، صغير نسبيا
تغيير إجراءات العمل	بطيء وجامد	سريع ومرن
اتخاذ القرارات	بطيء يستند إلى الخبرة الشخصية	سريع يعتمد أنظمة دعم القرار الآلية
ساعات العمل	لا تتعدى 8 ساعات يوميا في معظم الدول مع العديد من العطل	24 ساعة عمل متواصلة خلال كل أيام السنة
نسبة الأخطاء أثناء إجراء الخدمة	عالية	منخفضة
كيفية التواصل	شخصي	إنترنت، هاتف جوال، أكشاك الخدمة الآلية، مجيب صوتي
التواجد في الدولة	مادي ينحصر داخل أجهزة الدولة	منطقي لا يعترف بالحدود الجغرافية
نموذج الثقة	واحد إلى واحد	متعدد إلى واحد، جديد بالنسبة للفرد و يتطلب توعية عامة
دفع المعلومات	متعسرو يتطلب تدخلا بشريا.	متكامل، انسيابي في الوقت الحقيقي
كلفة الخدمة	مرتفعة	منخفضة نظرا لعدم وجود حاجة للأعمال الورقية
الخصوصية	متوفرة	بحاجة إلى تشريعات
السرية و أمن البيانات	متوفرة	متوفرة على مستويات طلب الخدمة وتناقلها عبر الشبكة
طريقة الدفع	تقليدية	إلكترونية بالإضافة إلى وسائل الدفع التقليدية
الإمضاء والتوقيع	يدوي	إلكتروني و يحتاج إلى جهة تنظيمية داخل الحكومة
محرك الخدمة	الدائرة الحكومية	الفرد أو المستفيد
خصوصية محيط النشاط	الكبير يأكل الصغير	السريع يأكل البطيء



## الفرع الثاني- الفرق بين الحكومة الإلكترونية وبعض المصطلحات المشابهة:

### أولاً- الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية:

يحدث الكثير من الخلط بين مفهوم الحكومة الإلكترونية و مفهوم الإدارة الإلكترونية وعلى الرغم من اختلاف المفهومين إلا أن بعض الباحثين لا يكاد يفرق بينهما، فهناك من يرى أن الحكومة الإلكترونية هي نموذج للإدارة الإلكترونية خاصة فيما يخص عملية استخدام وسائل الاتصال و التكنولوجيا لتطوير أداء الخدمات الإدارية الحكومية للأفراد فيدعو إلى الاكتفاء باستخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية، خاصة أن المقصود هو إدارة الأمور بطريقة إلكترونية و ليس المقصود ممارسة سلطة الحكم بطريقة إلكترونية<sup>1</sup>، و منهم من ذهب إلى رفض استعمال هذا المصطلح كما فعل داود عبد الرزاق الباز و عبد الفتاح بيومي حجازي في المرجعين السابق ذكرهما واقترحا مصطلحا جديدا هو «إدارة الخدمات الحكومية»<sup>2</sup>.

ولعل سبب هذا الجدل هو عدم تبلور فكرة الحكومة الإلكترونية بعد، حيث و كما ذكرنا في المطلب السابق فإن مصطلح الحكومة الإلكترونية هو مصطلح غير متفق عليه كما أنه غير محدد الأبعاد و الجوانب و ذلك يرجع إلى كونه مصطلحا في طور التكوين و لم تكتمل فكرته وتنضج بعد، و من وجهة نظر شخصية فإن هذه الفكرة لن تحدد آفاقها و أبعادها عن قريب لأن ذلك منوط بتطور تقنية و تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات و الفكر الإداري الجديد المصاحب لهما فالتطور السريع لهذه التقنية و هذا الفكر يترك المجال مفتوحا لمزيد من التغيرات في تحديد فكرة و تقنية الحكومة الإلكترونية .

ومع ذلك لا يمكن الحكم بالترادف أو الاختلاف على مصطلحي «الحكومة الإلكترونية» و «الإدارة الإلكترونية»، و إنما العلاقة بينهما هي علاقة الكل بالجزء؛ فالإدارة الإلكترونية هي الجزء، وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة للعمل الإلكتروني، و تعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة أي أن تطبيقها مقتصر و محدود على المؤسسة فقط.

<sup>1</sup> - د/داود عبد الرزاق الباز / الإدارة العامة (الحكومة) الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه /مرجع سابق/ص 92.

<sup>2</sup> - د/ داود عبد الرزاق الباز / المرجع نفسه/ص92.

و عبد الفتاح بيومي حجازي: النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية /مرجع سابق/ص 45.

أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل، وهي العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المؤسسات التي تطبق الإدارة الإلكترونية، أي بعبارة أخرى العمليات الإلكترونية التي تربط بين مختلف الإدارات الإلكترونية، أي أن الحكومة الإلكترونية تشتمل على مجموعة من الإدارات الإلكترونية التي ترتبط فيما بينها عن طريق شبكة تقنية معلوماتية لتقديم عمليات الحكومة الإلكترونية، وهذا معناه من جهة أخرى أن الحكومة الإلكترونية هي مرحلة لاحقة لتطور الإدارة الإلكترونية، أي أنه لا يمكن أن توجد الحكومة الإلكترونية دون اكتمال وجود أو تحقيق الإدارة الإلكترونية.

فالإدارة الإلكترونية تأتي أولاً وعند اكتمال تحقيقها و تجسيدها على أرض الواقع يمكن حينها - و في مرحلة لاحقة- أن تظهر فكرة الحكومة الإلكترونية لربط هذه الإدارة الإلكترونية فيما بينها عن طريق تقنية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

إلا أنه يجب الإشارة أيضاً أن عمل الحكومة الإلكترونية لا يقتصر فقط على الربط بين مختلف الإدارات الإلكترونية، بل إن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا الواجهة الأولى لعمل الحكومة الإلكترونية، حيث و في مرحلة لاحقة من تقديم الخدمات الإدارية الحكومية عن طريق تقنيات الإدارة الإلكترونية تعمل الحكومة الإلكترونية و من خلفها الحكومة بمفهومها السياسي الكلاسيكي على تحليل و تقييم العمل الإداري الحكومي ووضع سياسات و أهداف لتحسين الأداء الحكومي بصورة عامة.

## ثانيا- الحكومة الإلكترونية والحاكمة الإلكترونية:

من مراجعتنا لتعريفات الحكومة الإلكترونية تتبادر إلى الأذهان العلاقة بين هذه الظاهرة والحاكمة الإلكترونية.

فقد عرف الباحثون الحاكمة الإلكترونية على أنها طريقة ممارسة الحكومة لصلاحياتها في إدارة البلاد و التي تتمحور حول مفاهيم تماثل الحكومة الإلكترونية، و لكن بإضافة صفة الأهلية و المسؤولية معا.

و تعني الأهلية مدى استحقاق الحكومة كصفة أو جهة قانونية ذات استقلالية ذاتية للحكم و التصرف و كذلك المسؤولية النهائية على شعب و أرض و كيان<sup>1</sup>، و عليه نستطيع أن نقول إن الحكومة الإلكترونية هي ممارسات الحكومة في حين أن الحاكمية هي الشرعية التي تدعم هذه الممارسات.

فكما أن للحكومات شرعية في الحكم فهل لها شرعية إلكترونية في التصرف والحكم، أم أن الصورة الإلكترونية تقتصر فقط على الخدمات وما تمارسه الحكومة الشرعية. إن الفرق الجوهرى بين الحكومة الإلكترونية و الحاكمية هو في ممارسة عناصر منها الترتيبات و الهيكلية الدستورية، و عملية اتخاذ القرار السياسى و الإدارى على السواء، و القدرة على تطبيق مبادئ الحاكمية في البلاد، و أخيرا العلاقة بين الحكومة و الجمهور سواء أكانوا أفرادا أم مؤسسات. لقد ظهرت تعريفات عديدة للحاكمية الإلكترونية تتمحور حول ممارسة المسؤوليات و الصلاحيات لاتخاذ القرارات التي تشجع السلوكيات المرغوبة.

في حين يؤكد آخرون<sup>2</sup> أن الفرق بين الحكومة الإلكترونية و الحاكمية الإلكترونية يتركز في شمولية مبدأ الحاكمية الإلكترونية للحكومة الإلكترونية بحيث تشمل الحاكمية الإلكترونية المؤسسية في العمل، و عملية اتخاذ القرار في البلاد و القدرة الشاملة على تطبيق القوانين و التعليمات و تحديد ماهية العلاقة بين الحكومة و الفرد، و لا بد لنا من التأكيد على أن الفارق بين الحاكمية التقليدية و الحاكمية الإلكترونية يتمحور حول استخدام تكنولوجيا المعلومات و الحوسبة و المحمول و الشبكات لتطبيق مبادئ الحاكمية التقليدية، و حسب رأي الخبراء تتألف الحاكمية الإلكترونية من محورين مهمين هما المحور السياسى و المحور التقنى، و عليه فقد خلص العلماء إلى أن الحكومة الإلكترونية هي جزئية من الحاكمية الإلكترونية<sup>3</sup>.

---

1-د/عماد أحمد أبو شنب /مشاريع الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق /مرجع سابق/ص11.  
2-21p/2004/sage publication /E-government:from vision to implementation Bhatnager,  
3-د/عماد أحمد أبو شنب /مرجع سابق/ص12.

## **المبحث الثاني- التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية:**

لقد عجزت الحكومات الكلاسيكية عن مواكبة التقدم الهائل الذي أحدثته ثورة المعلومات التكنولوجية المعلوماتية ووسائل الاتصال التي كان لها الأثر الإيجابي في ابتكار عناصر وأدوات جديدة و رائدة ترتبط على نحو وثيق بمجمل الأنشطة الحياتية للإنسان و تفتح أمامه آفاقا أوسع للقيام بكافة نشاطاته بواسطة الوسائل الإلكترونية.

لهذا لم يعد كافيا أن ترتقي الحكومة الكلاسيكية بأساليبها لمواجهة هذا التطور، خاصة في ظل تنامي البيروقراطية والرشوة والفساد والمحسوبية، وكذا تماطل الإدارة وتعقيد معاملاتها لهذا أصبح من الضروري إعادة النظر جذريا في نموذج الإدارة الكلاسيكية وابتكار نموذج آخر جديد تماما يسهل ويساعد ويبسط تقديم الخدمة للفرد، وهو ما يطلق عليه اليوم بالحكومة الإلكترونية التي تعتبر طرحا جديدا في كل مجالات العمل الإداري<sup>1</sup>.

## **المطلب الأول- عوامل التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية:**

التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية لا بد أن يأتي أولا من عمليات تحديث الإدارة عن طريق تطوير إداري جديد يتعايش وعصر التكنولوجيا الرقمية ويتبنى أدوارا جديدة.

## **الفرع الأول- التطورات الفكرية في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:**

### **أولا- تطور الفكر الإداري:**

تبدو الحكومة الإلكترونية في ظاهرها إحدى انعكاسات التطور التكنولوجي في أداء الأعمال المصاحب لعصر المعرفة، إلا أنها تنطوي في حقيقة الأمر على فكر وفلسفة إدارية جديدة أعمق من مجرد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

---

<sup>1</sup> - د/ شعبان فرج/الحكومة الإلكترونية إطارها النظري و المفاهيمي /مداخلة في الملتقى الدولي الأول حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر المنعقد في الجزائر يومي 13 و 14 ماي 2003.

وقد أثرت انعكاسات التغيرات التكنولوجية على النظم الاقتصادية والسياسية والاجتماعية المصاحبة لعصر المعرفة على الفكر الإداري بصفة عامة و على فكر الإدارة العامة بصفة خاصة، حيث اختلفت الأسس و المفاهيم العلمية التي يستند إليها علم الإدارة و التي أثبتت نجاحها لفترات طويلة مما يشكل ثورة في الفكر الإداري، فتحوّلت الهياكل التنظيمية الهرمية متعددة المستويات إلى الهياكل الشبكية ذات الاتصالات الواسعة<sup>1</sup>.

و مع توسع المنظمات الحكومية في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التحول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية ظهرت الحكومة الإلكترونية، مُمثلة نقطة تحول حقيقية في علم الإدارة العامة لذا فقد اتجهت المنظمات الحكومية إلى الاهتمام بمفاهيم الكفاءة و الفاعلية و الجودة في الأداء و الاستفادة من التقنيات الحديثة و خاصة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في أداء الأعمال الحكومية، كما دعت إلى تطوير قدرات الموظفين و تدريبهم على استعمال تكنولوجيا المعلومات كي يسهل تطبيق نظم العمل الخاصة بالحكومة الإلكترونية<sup>2</sup>.

و من أجل تحقيق هذا الغرض تم ربط شبكات الحكومات الإلكترونية بشبكة الإنترنت لتتمكن من التواصل مع الإدارات و الجهات المختلفة داخل الدولة و خارجها مما ييسر لها الحصول على المعلومات التي ترغب في الوصول إليها دون عناء أو مشقة<sup>3</sup>.

كما نصل إلى تحقيق التفاعل بين القانون الإداري الذي يحكم المرافق العامة والتطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصالات لتحسين تقديم المرافق لخدماتها<sup>4</sup>.  
وتتمحور أغلب هذه الأفكار حول النقاط الآتية:

1- التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية؛ و ما يصاحب هذه العملية من تجهيزات آلية و قدرات بشرية لتشغيل نظام الحكومة الإلكترونية حيث تتميز معاملات الحكومة الإلكترونية بعدم وجود أية وثائق ورقية متبادلة في إجراء المعاملات، إذ أن كافة الإجراءات و المراسلات تتم إلكترونياً دون استخدام أي أوراق مما يتفق مع الغرض من الحكومة الإلكترونية و هو خلق مجتمع المعاملات اللاورقية<sup>5</sup>، كما أن استخدام الوسائل الإلكترونية في أعمال الحكومة

---

<sup>1</sup> - د/إيمان عبد المحسن زكي/الحكومة الإلكترونية – مدخل إداري متكامل/ بحوث و دراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية عدد 457/2009/ص9.

<sup>2</sup> - د/داود عبد الرزاق الباز/الإدارة العامة (الحكومة) الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه /مجلس النشر العلمي جامعة الكويت رقم الإيداع 2004/00320.

<sup>3</sup> - د/عبد الفتاح بيومي حجازي/النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية/ الجزء 1 /دار الفكر الجامعي /الإسكندرية /الطبعة الأولى 2003/ص9.

<sup>4</sup> - د/داود عبد الرزاق الباز/ المرجع نفسه/ص41.

<sup>5</sup> - د/خالد ممدوح إبراهيم/أمن الحكومة الإلكترونية/الدار الجامعية /الإسكندرية/2008/ص38.

الإلكترونية أضاف أشكالاً جديدة من الوظائف والمهام لم تكن موجودة بالحكومة التقليدية مثل التخطيط الإلكتروني و التنظيم الإلكتروني و الرقابة الإلكترونية و التي تركز على إدارة التقنيات أكثر من إدارة العنصر البشري<sup>1</sup>.

2- اتساع مفهوم الإدارة ليشمل إدارة المعرفة التي تضيف أنشطة جديدة للإدارة مثل اقتناء المعرفة وتطويرها وتوزيعها ونشرها وتقييمها.

وقد وفرت إدارة المعرفة الكثير من الفرص للمؤسسات في المجتمعات المتقدمة لتحقيق تقدم تنافسي من خلال ابتكارها أساليب عمل جديدة ساهمت في تخفيض التكاليف و أدت إلى إنشاء ما يسمى صناعة المعرفة<sup>2</sup>.

3- الاتجاه نحو إعادة تصميم نظم وإجراءات العمل بالمؤسسات وتكوين نماذج جديدة مبتكرة للأعمال مما يتطلب إحداث تغييرات جذرية في تصميم الهياكل التنظيمية وإعادة تصميم الوظائف لتلائم العمل الإلكتروني<sup>3</sup>.

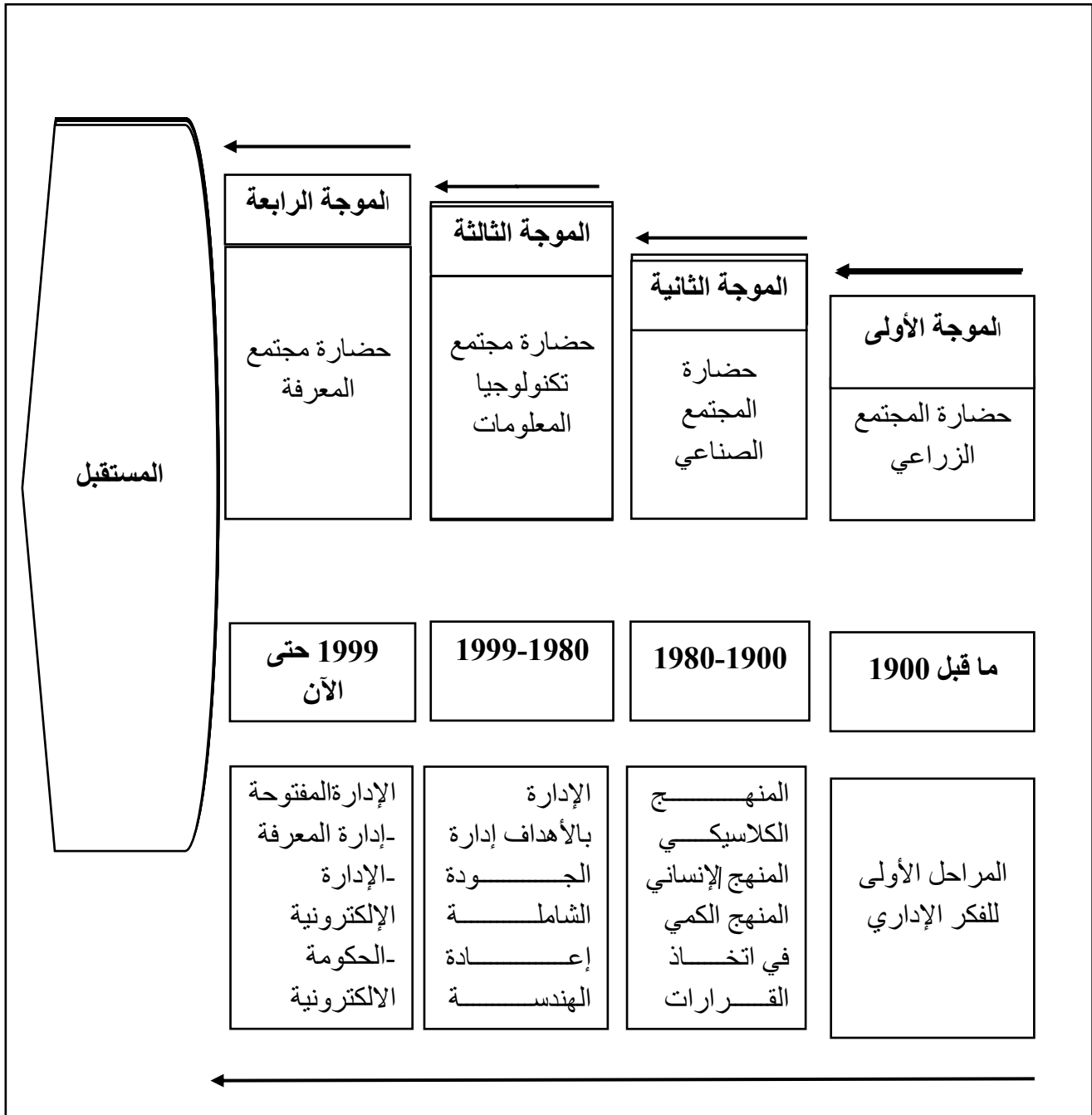
4- بزوغ فكر جديد متطور يسمى الإدارة الرشيدة أو الحكم الرشيد وهو توجه للإصلاح الشامل للمجتمعات يقوم على مفهوم المشاركة المجتمعية بين الحكومة و الأفراد و القطاع الخاص أو مؤسسات الأعمال و منظمات المجتمع المدني، ومن أهم محاوره الشفافية و المساءلة و اللامركزية و التجاوب و تغيير دور الفرد من مجرد متلق للخدمة إلى مشارك في تقييم الخدمات الحكومية و تطويرها<sup>4</sup>.

5- تطوير أنماط غير عادية من العلاقات بين أعضاء المؤسسات تختلف عن مفاهيم النمط البيروقراطي المعتمد على سلطة الرئاسة و تأثير القوة، و الاعتماد على مفاهيم العمل الجماعي و المشاركة الفاعلة الإيجابية في توجيه الأداء و اتخاذ القرارات و تحمل مسؤوليتها<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> - أحمد محمد غنيم / الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل / المكتبة العصرية / المنصورة / 2004/ص31.  
<sup>2</sup> - د/كريم سالم حسين الغالبي/اقتصاد المعرفة و نظرية النمو الحديثة ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الأول حول الاستثمار في بنية المعلومات و المعرفة الإسكندرية/ المنظمة العربية للتنمية الإدارية / 2005/ص41.  
<sup>3</sup> - د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص13.  
<sup>4</sup> - د/ إيمان عبد المحسن زكي/المرجع نفسه/ص13.  
<sup>5</sup> - د/علي السلمي/إدارة التميز/دار الغريب/القاهرة/2002/ص10.

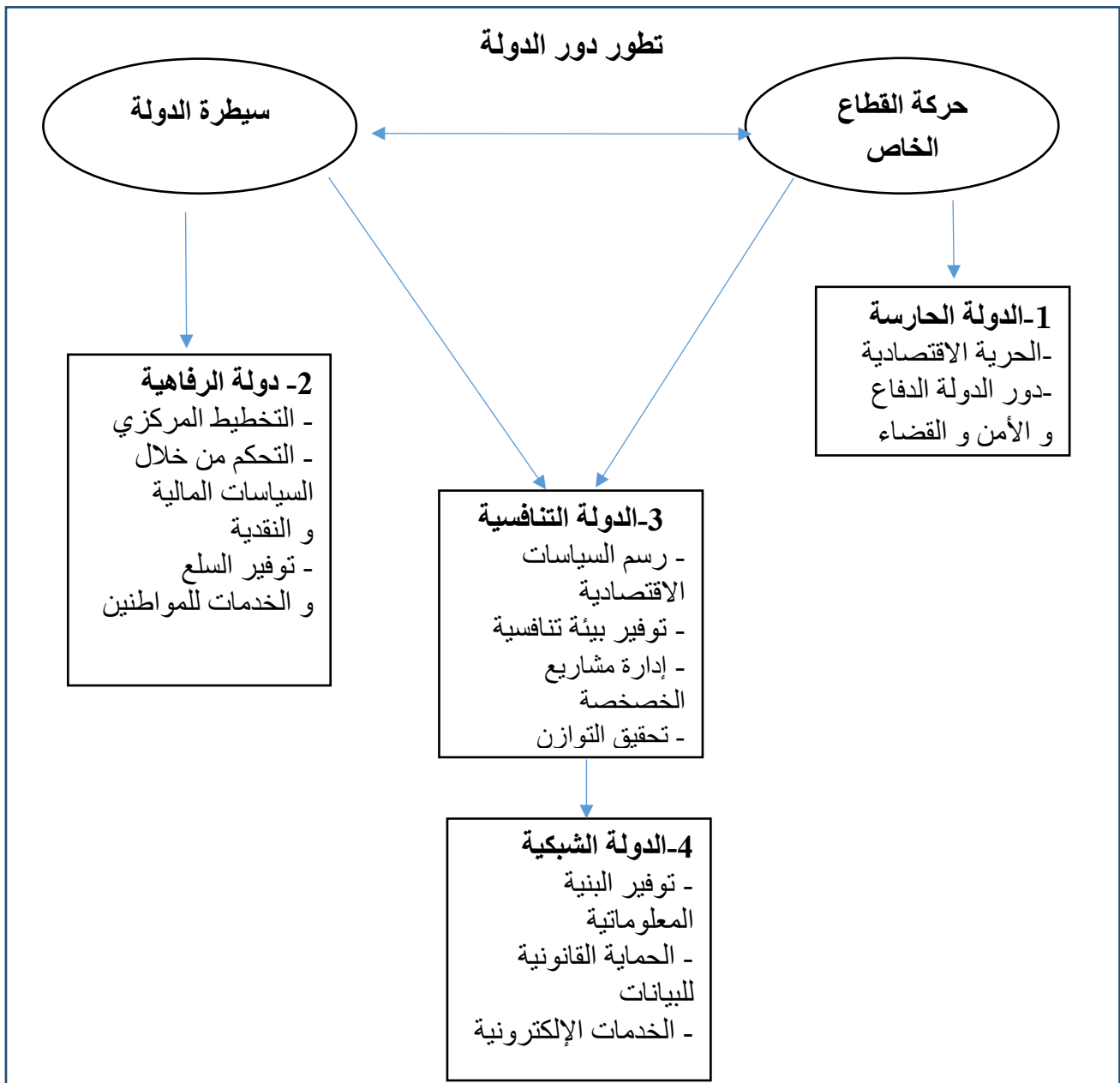
## تطور الفكر الإداري خلال الموجات الأربع لتطور المجتمعات



Source: Kumar ray (2003)

## ثانياً- الأدوار الجديدة للدولة في عصر المعرفة الالكترونية:

يختلف ويتطور دور الدولة تبعاً للتغيرات الفكرية التي تطرأ على المجتمعات، بداية من الدولة الحارسة التي اقتصر دورها على توفير الأمن والحماية والقضاء العادل دون التدخل في النشاط الاقتصادي استناداً إلى مبدأ الرشد الاقتصادي، ثم التحول إلى دولة الرفاهية التي ظهرت نتيجة للفكر الاشتراكي والماركسي والتي تهيمن وتسيطر على كافة الأنشطة الاقتصادية، وتلتزم بتوفير السلع والخدمات للأفراد لتحقيق العدالة والمساواة وإعادة توزيع الدخل بين فئات المجتمع لصالح الطبقة المعدومة.





## الفرع الثاني- التغيرات المتسارعة في بيئة الحكومات:

إن ما يحصل اليوم للحكومة من تغيرات في شكلها المألوف هو ردة فعل طبيعية لما حصل لبيئة الحكومة في غضون السنوات الماضية، فقد تعرضت هذه البيئة لنوع من التغيير اللانمطي المتسارع، و الذي يأتي في مقابل التغيير النمطي أو الطبيعي.

ففي الحالات النمطية تتغير النماذج الحكومية بطريقة طبيعية كردة فعل على الأحداث العادية الواقعة حولها، و بناء على ذلك تقوم الإدارة بإدخال التعديلات على أجهزة الحكومة و التي غالبا ما تكون لتحسين الإجراءات الموجودة و ليس إعادة صياغتها من جديد، و غالبا ما تكون لدينا معرفة سابقة باتجاهات العمل الحكومي ونتائج التعديلات النمطية<sup>1</sup>.

إن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية لم يأت من فراغ، فقد كان بسبب عدة عوامل سياسية واجتماعية و اقتصادية و تكنولوجية<sup>2</sup> يمكننا إيجازها فيما يأتي :

### أولا- أسباب سياسية:

1. ظهور مفهوم العولمة و ما كان له من تغيير كبير في مفهوم المجتمع الدولي و العلاقات الدولية و حتى مفاهيم السيادة في الدول.
2. تزايد المنافسة على إعادة صياغة الحكومة إلكترونيا كمؤشر على تقدم المجتمع من قبل الدول المتقدمة.
3. محاولة كسب الجمهور من قبل رجال السياسة وخاصة في المجتمعات الغربية عبر تقديم خدمات أسهل للفرد.
4. طرح مشروع الحكومة الإلكترونية من قبل الحكومة الأمريكية، وتبنيه من قبل المجموعة الأوروبية، و إدراجه في أجنداث عمل منظمة التجارة العالمية.
5. دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية عبر برامج الهبات الدولية لأهداف معلنة وهي التنمية، وأسباب غير معلنة هي السيطرة على اقتصاديات تلك الدول<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> - عباس بدران /مرجع سابق /ص39.

<sup>2</sup> - سوسن زهير المهدي /مرجع سابق/ص30.

<sup>3</sup> - عباس بدران /المرجع نفسه /ص40-41.

## ثانيا- أسباب اجتماعية:

1. زيادة الوعي العام بالتكنولوجيا والإنترنت.
2. ارتفاع درجة معرفة الفرد بما يمكن تحقيقه تكنولوجيا.
3. البحث الدائم عن وسائل الراحة ومن ضمنها إمكانية إجراء المعاملات مع الدولة دون عناء التنقل إلى المراكز الحكومية أو حتى ترك المنزل<sup>1</sup>.
4. انتشار مفهوم اخدم نفسك (self service) للحد من الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ الأعمال.
5. كهولة قوة العمل الحكومية وخسارة خبرتها بمجرد إحالتها على التقاعد شجع الحكومات على نقل الخبرة والمعرفة من الأفراد إلى الأنظمة المعلوماتية<sup>2</sup>.

## ثالثا- أسباب اقتصادية:

1. ظهور التجارة الإلكترونية مع ما تتطلبه من تواصل مؤسسات الأعمال التجارية مع مؤسسات الدولة وخاصة في مجال العلاقة بين المؤسسة والإدارة الرسمية.
2. محاولة استغلال الحكومة للتكنولوجيا من أجل خفض الكلفة إلى أدنى مستوياتها<sup>3</sup>.
3. النجاح الباهر و السريع الذي حققته شركات الانترنت و نماذج العمل المؤسساتي الإلكتروني.

## رابعا- أحداث علمية تقنية تكنولوجية:

1. ظهور شبكة الانترنت والمساعي التي بذلتها الدول لنقلها إلى كافة الأفراد.
2. تدني أسعار عتاد و أجهزة المعلوماتية، بحيث يتمكن اليوم معظم الناس من شراء أجهزة كمبيوتر منزلية و بأسعار معقولة.

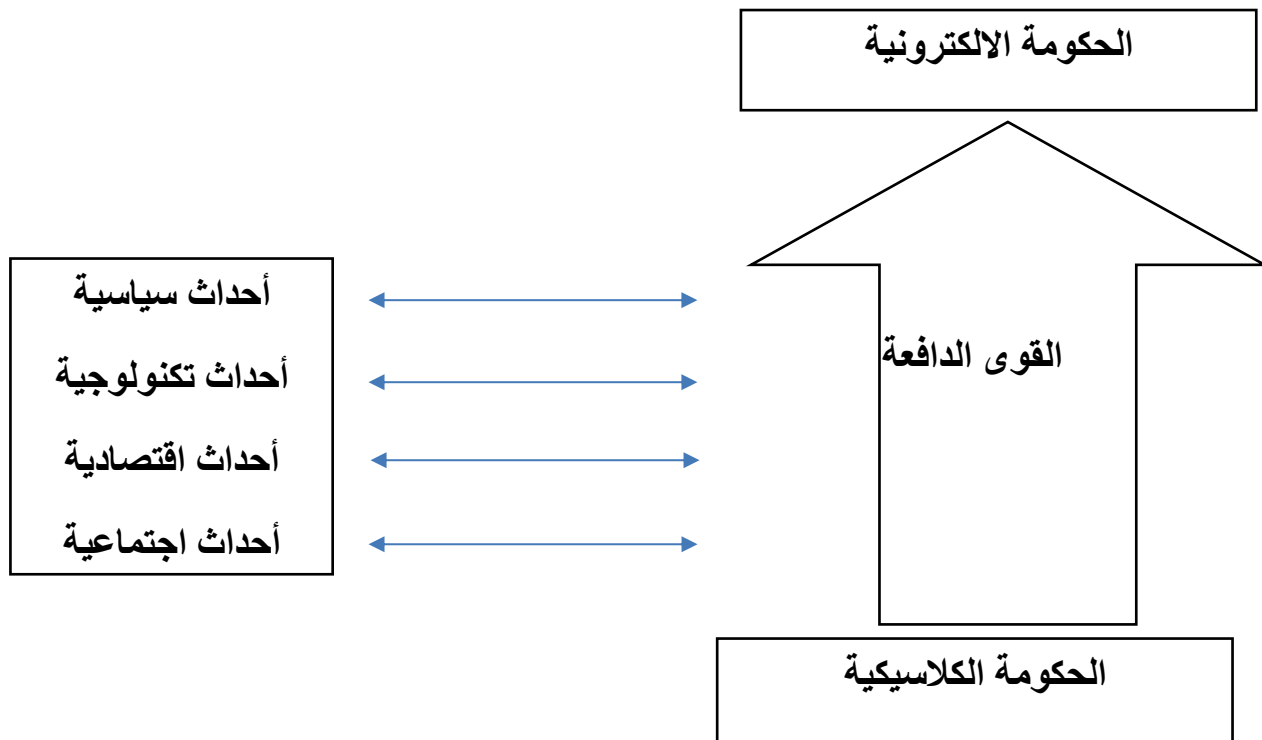
---

<sup>1</sup> - سوسن زهير المهدي/مرجع سابق/ص31.

<sup>2</sup> - عباس بدران/مرجع سابق/ص43.

<sup>3</sup> - د/أحمد بن عيشاوي/أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال /مجلة الباحث/العدد7/السنة 2009-2010/ص289.

3. تطور شبكات الاتصالات وظهور مفهوم طريق المعلومات السريع(الذي أطلقه بيل كلينتون في حملته الانتخابية) الذي يعتمد على الشبكات عالية السعة القادرة على نقل البيانات الضخمة والوسائط المتعددة بسهولة.
  4. تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمرا ممكنا.
  5. ابتكار الإمضاء الإلكتروني و الرد على تحدي التوقيع المادي الورقي.
  6. ابتكار تقنية الاقتصاد الإلكتروني<sup>1</sup>.
  7. ظهور وسائل اتصال جديدة كالهواتف المحمولة، وأجهزة الكمبيوتر المحمولة واللوحات الإلكترونية المحمولة (tablette) ومجموعة من أنظمة شبكات اتصالات داخلية وخارجية.
- وفيما يأتي رسم توضيحي يبين الأحداث الدافعة إلى التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية.



المصدر: سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية ص31.

<sup>1</sup> - عباس بدران /مرجع سابق/ص 43.

ويمكن تحليل مكامن القوة والضعف لتأثير هذه العوامل أو الأحداث كما هو موضح في الجدول

الآتي:

العوامل	نقاط القوة	نقاط الضعف	الفرص	المخاطر
العوامل السياسية	البعد الديمقراطي للمشاركة في البيانات والمعلومات على شبكة الانترنت ويعتبر عاملا قويا لدفع المشاريع الإلكترونية	الموازنة الحكومية و عدم وجود خبرة كافية لدى القيادة السياسية وبطء أساليب اتخاذ القرارات	إيجاد التمويل الخارجي والشفافية في الأداء الحكومي وإبراز النجاحات الأخرى للمشاريع الإلكترونية في الأداء الحكومي لوحداث أخرى	الفساد الحكومي ومقاومة الإدارة العليا البيروقراطية
العوامل الاجتماعية	الحافز لدى العاملين للتعلم والإلمام بما هو جديد	إذا كان مستوى التعليم لدى العاملين والمتعاملين بالأساس ضعيف ومعرفتهم بتكنولوجيا المعلومات ضعيفة وعدم وجود الخبرات لمنافسة القطاع الخاص	ما يتاح للعاملين بعد التدريب من فرص للعمل بالخارج، وإتاحة فرص عمل عادية داخل الوحدة الحكومية	المقاومة من داخل الوحدة الإدارية الحكومية كتطبيق كل جديد
العوامل الاقتصادية	إمكانية التمويل من خارج الوحدة الإدارية	عدم وجود مستثمرين والقيود المفروضة على الموازنات	إمكانية خفض تكلفة الأداء الحكومي مما يشجع زيادة عدد المتعاملين	الفساد الإداري و المالي في الوحدة الإدارية
العوامل التكنولوجية	كل جديد قد يخلق حافزا للجميع للتعلم والتعامل مع النظام الإلكتروني الجديد	قلة الكفاءات المتاحة أو تكلفة عالية لشبكات الإنترنت وتكاليف التراخيص للبرامج	وجود أجهزة مستعملة بحالات جيدة تتناسب مع الاحتياجات	الاعتماد على الخارج في مشاكل التكنولوجيا والاتصالات الخاصة بالمشروع مما يؤثر على استمرارية المشروع

المصدر: سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ص32.

## المطلب الثاني- مراحل التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية:

إن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية عملية مطولة و معقدة تحتاج إلى تخطيط و تنظيم من خلال عدة مراحل للتطبيق<sup>1</sup>، و عند دراسة هذه المراحل يتبين لنا أن جل الباحثين في هذا المجال قد أشاروا إلى وجود نمطية في إنشاء مشاريع الحكومات الإلكترونية من حيث تطورها، وعليه ظهرت عدة نظريات حاولت دراسة و تمثيل المراحل التي تتبعها الحكومة الإلكترونية<sup>2</sup>، لكن اختلفت هذه المراحل من دراسة إلى أخرى ومن مشروع إلى آخر<sup>3</sup>. سنوردها كما يأتي:

### الفرع الأول- مراحل التحول حسب بعض الهيئات الدولية:

#### أولاً- مراحل الحكومة الإلكترونية طبقاً لدراسة البنك الدولي:

حسب الدراسة التي قدمها البنك الدولي فإن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يمر بثلاث مراحل أساسية:

#### 1. مرحلة النشر؛ باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتوسع قاعدة الوصول إلى

#### معلومات الحكومة.

#### Phase1: publish by using ICT to expend access to government information

و في هذه المرحلة يتم نشر كم هائل من المعلومات مثل التشريعات و الأنظمة و النماذج يكون معظمها ذا فائدة للأفراد ومنشآت الأعمال- من خلال الإنترنت و وسائل التكنولوجيا المتقدمة، و هذه المعلومات تهدف إلى تمكين الأفراد من الاستفادة من ثروة المعلومات هذه من خلال توفيرها لهم بسرعة و سهولة و بالوقت الحقيقي<sup>4</sup>، وبهذا تتحول المواقع الشبكية إلى مصادر حية للحصول على معلومات مفيدة عن الحكومة.

وأضافت الدراسة مجموعة من التوصيات حول نشر المعلومات أهمها:

---

<sup>1</sup> - د/محمد بن أحمد السديري/ مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية/ بحث مقدم للمؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي (المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمن) جامعة الملك عبد العزيز /المدينة المنورة أبريل 2004/ص 94.

<sup>2</sup> - د/ عماد أحمد محمد أبو شنب / الإطار العام للحكومة الإلكترونية /بحوث و أوراق عمل مؤتمر "أمن المعلومات و الحكومة الإلكترونية " كوالالمبور- ماليزيا/أفريل 2009/ منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2010/ص 82.

<sup>3</sup> - سوسن زهير المهدي/مرجع سابق /ص 33.

<sup>4</sup> - د/ صفوان المبيضين / الحكومات الإلكترونية: النماذج و التطبيقات والتجارب الدولية/ دار البازوري للنشر و التوزيع/عمان- الأردن/الطبعة الأولى 2011/ص 60.

1. ضرورة البدء باستراتيجية لوضع المعلومات على الخط، مع التركيز على وضع معالم ملائمة (appropriate nulestone).
2. ضرورة نشر معلومات ذات قيمة للناس في حياتهم اليومية مع التركيز على استخدام محتوى مكتوب باللغة المحلية التي يجيدها معظم الأفراد.
3. تكليف كافة الوكالات الحكومية بنشر معلومات محددة على الخط.
4. البحث الدائم في النتائج الممكنة التحقيق و ذلك باستخدام الموارد المتاحة.
5. تصميم المواقع التي تسهل عملية صيانتها وإدامتها وتخصيص الأموال اللازمة لضمان عمليات تحديث المعلومات باستمرار.
6. التركيز على المحتوى الذي يدعم الأهداف الأخرى مثل التنمية الاقتصادية وجلب الاستثمار الأجنبي ومكافحة الفساد.

## 2-مرحلة التفاعل من خلال توسيع المشاركة المدنية في الحكومة.

### Phase 2: interact by broadening civic participation in government

إن عملية نشر المعلومات تبقى مجرد خطوة أولى على الرغم من غنى المحتوى المتاح لاطلاع المواطنين، فالحكومة الإلكترونية تحمل معها إمكانية مشاركة الأفراد في عملية الحكم وذلك من خلال إشراكهم مع صناع القرار عبر كامل دورة السياسة (policycircle) و على كافة المستويات الحكومية، هذا النوع من المشاركة الجوهرية المدنية يساهم في بناء ثقة الجمهور بالحكومة<sup>1</sup>. وهناك أربع توصيات رئيسية حول هذه المرحلة وهي:

1. ضرورة إشعار الناس بأهمية القضايا التي يطرحونها من خلال إبلاغهم بالإجراءات التي تم اتخاذها بصددتها.
2. تجزئة المسائل المعقدة إلى مكونات سهلة الفهم.
3. اتباع الأسلوب الاستباقي في تشجيع الأفراد على المشاركة - بالإمكان استخدام وسائل الإعلام التقليدية للترويج للاستشارات على الخط.
4. تشجيع الأفراد على المشاركة التعاونية في المسائل المطروحة<sup>2</sup>.

## 3-مرحلة التبادل: من خلال توفير الخدمات الحكومية على الخط.

---

<sup>1</sup> - د/ صفوان المبيضي/ مرجع سابق /ص 61.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه /ص 62.

### Phase 3: transact by making government service available online

في هذه المرحلة يتم التبادل المالي بين الفرد والحكومة، وهي تشبه التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص<sup>1</sup>.

وباستطاعة الحكومات الذهاب إلى أبعد من ذلك من خلال تكوين مواقع ويب قادرة على تمكين المستخدمين من إجراء تعاملاتهم على الخط، ومثلما تقوم مؤسسات القطاع الخاص باستخدام الإنترنت لتقديم خدمات التجارة الإلكترونية تستطيع الحكومات أيضا تقديم خدماتها بنفس الطريقة، وبهذا تتمكن الحكومة الإلكترونية من توفير الجهد و الكلفة، بالإضافة إلى تحقيق تحسينات في الإنتاجية و الأداء، و هي أمور تنفع الحكومة و الأفراد على حد سواء<sup>2</sup>.

و هناك عدة توصيات حول هذه المرحلة أهمها :

1. ضرورة استهداف الجمهور الراغب والمتحمس للحصول على الخدمات الحكومية على الخط (وذلك من خلال تحديد هذا الجمهور والتعرف على حاجاته ورغباته وتطلعاته الحقيقية).
2. ضرورة تحقيق نوع من التكامل ما بين الحكومة الإلكترونية وعملية الإصلاح مع التركيز على تبسيط الإجراءات قبل وضعها على الخط.
3. ضرورة التعرف على الجدوى الاقتصادية للاستثمار في نظم التعامل من حيث الوفورات في الكلفة وزيادة الإيرادات.
4. ضرورة تكوين بوابة لأغراض التعامل مع الخدمات<sup>3</sup>.

### ثانيا- مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية طبقا لدراسة هيئة الأمم المتحدة United Nation:

بحسب الدراسة التي أعدتها هيئة الأمم المتحدة حول تطور الحكومات الإلكترونية فإن هذه الأخيرة تفسر بخمس مراحل أساسية نذكرها كما يأتي:

#### 1- مرحلة الظهور الناشئ: Phase 1: Emerging presence

تتصف هذه المرحلة بتوفير موقع على الإنترنت تعرض خلاله المعلومات التي تتصف بمحدوديتها و بكونها أساسية<sup>4</sup>، و يهدف هذا الموقع إلى إرشاد الأفراد و مؤسسات الأعمال إلى بعض الخدمات المتوفرة من خلال الحكومة التقليدية.

---

<sup>1</sup> - د/ سوسن زهير المهدي / مرجع سابق /ص 63.

<sup>2</sup> - د/ صفوان المبيضين/ مرجع سابق /ص 63.

<sup>3</sup> - المرجع نفسه /ص 64.

<sup>4</sup> - سوسن زهير المهدي /مرجع سابق /ص 34.

ومن الملاحظ أن هذه المرحلة تتميز بأنها باتجاه واحد من الحكومة إلى الفرد، كما يتم في هذه المرحلة إعطاء الفرد المعلومات التي ترغب الحكومة في توفيرها وفي المجالات التي تناسبها فقط. وتشير تقارير الأمم المتحدة إلى أن 2% فقط من دول العالم ليس لديها موقع إلكتروني<sup>1</sup>.

## **2- مرحلة الظهور المتقدم: Phase 2: Inlanced presence.**

في هذه المرحلة يتم تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات حالية وأرشيفية إلى جانب تزويد الموقع بمظاهر المساعدة، حيث يتمثل دور الحكومة الإلكترونية في توفير المعلومات اللازمة للأفراد ورجال الأعمال من حيث نوعية الخدمات ومتطلباتها ونصائح مهمة في قطاعات الخدمات والأعمال.

ويتم التركيز في هذه المرحلة على فعالية وكثافة المعلومات المتوافرة للمواطن، حيث يتم تقييم هذه المعلومات من حيث نوعيتها وفائدتها ومدى تحقيقها لرضا الفرد وحاجته كما يتم التركيز أكثر على أمن المعلومات ومدى تفاعل الحكومة مع طلبات الأفراد<sup>2</sup>.

وقد أوردت الأمم المتحدة في دراستها أن الحكومات توفر نوعية مختلفة من المعلومات حيث قامت 154 دولة بتوفير معلومات من الأرشيف (80% من دول العالم)، في حين كان هناك 67 دولة توفر نشرة معلوماتية (newsletter) للفرد ومؤسسات الأعمال (35% من دول العالم)، كما توفر 32 دولة معلومات عن استخدام الفرد للإنترنت والمواقع الإلكترونية الحكومية (17% من دول العالم)، وأخيرا هناك 144 دولة توفر محرك بحث عن المعلومات (75% من دول العالم)<sup>3</sup>.

## **3- مرحلة الظهور التفاعلي: Phase 3: Interactive presence.**

في هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات بشكل مباشر وفردى، حيث توفر الحكومة وسيلة اتصال بين الجهاز الحكومي وبين الفرد، حيث يتم استقبال استفسارات الأفراد والإجابة عنها بوسائط إلكترونية<sup>4</sup>.

وعليه فإن التطور في هذه المرحلة هو التفاعل وتبادل المعلومات في اتجاهين وليس في اتجاه واحد كما هو مائل في المرحلتين الأولى والثانية.

---

<sup>1</sup>- UN Egovernment survey, 2008.

<sup>2</sup>- د/ عماد أحمد أبو شنب/مشاريع الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق /مرجع سابق /ص 20.

<sup>3</sup>- UN Egovernment survey, 2008.

<sup>4</sup>- د/ عماد أحمد أبو شنب/المرجع نفسه /ص 21.



لقد تبين أن هذه المرحلة تمثل تطورا مهما عن المرحلة الأولى من حيث ظهور اهتمام الحكومات برأي الفرد بالمبادرة والخدمات المقدمة من خلال الموقع من حيث الهيكلية وواجهة العرض والمعلومات المتوفرة.

ومن الفوائد المهمة لهذه المرحلة دراسة مدى تفاعل الأفراد ورجال الأعمال مع مواقع الحكومة الإلكترونية واستقطاب رأيهم في الموقع ومحاولة التحسين للوصول إلى خدمة أفضل وتأثير إيجابي أكبر.

ومما يزيد من خطورة هذه المرحلة أنها تتطلب درجة أعلى من الحفاظ على خصوصية وأمن المعلومات<sup>1</sup>.

والجدول الآتي يبين نوعية الخدمات والتفاعل بين الحكومات و الأفراد، وذلك حسب انتشار هذه المرحلة بين دول العالم:

الخدمة	عدد الدول	النسبة
إرسال رسائل للهواتف المحمولة	14	7%
إمكانية استخدام خدمات الويب web والمفكرة الإلكترونية	19	10%
تخزين البريد الإلكتروني للتزود بالمعلومات	58	30%
هناك مؤشر بأن الرابط الإلكتروني مأمون	33	17%
هناك مؤشر للتوقيع الإلكتروني	19	10%
ضمان الحكومة بأن التفاعل سيكون سريا	29	15%

الاتصال التفاعلي بين الحكومات والأفراد /المصدر: UN Egovernment survey, 2008

#### 4-مرحلة الظهور التبادلي.. Phase 4: Transactional presence.

و تسمى أيضا بمرحلة الحصول على الخدمة من حيث إتمام عمليات معينة تتجاوز الاتصال و معرفة المعلومات إلى الحصول على الخدمة فعليا و دفع ما يترتب عليها.و في هذه المرحلة يتم التبادل المالي بين الحكومة و المؤسسات المعنية مثل دفع الرسوم و المخالفات و الضرائب بصورة

<sup>1</sup> - المرجع السابق/ص21.

إلكترونية<sup>1</sup>، مما يتطلب بنية تحتية أوسع من حيث بوابات الدفع وقنوات الاتصال ووسائل الشحن و توصيل الخدمة.

كما يتطلب تبسيط الإجراءات ورفع مستوى الشفافية و النزاهة و المساءلة في أعمال الحكومة<sup>2</sup>. و قد بينت دراسة الأمم المتحدة أن أكثر مشروعات و مبادرات الحكومة الإلكترونية تتخطى المرحلتين الأولى و الثانية بسهولة و دون أيّ معوقات حقيقية، في حين تتعثر المحاولات في تطبيق فعاليات هذه المرحلة.

إن من أهم الأسباب وراء هذا التعثر هو متطلبات هذه المرحلة و أهمها حوسبة الخدمات الحكومية و الدعم اللازم من الكوادر الحكومية وازدياد أهمية أمن المعلومات و ذلك فيما يخص إثبات الهوية و الوثائق المالية و التوقيع الإلكتروني ... إلخ، ولقد أظهرت الدراسة أيضا أن هناك نسبا متدنية من الدول التي توفر خدمات في هذه المرحلة كما يوضحه الجدول الآتي:

الخدمة	عدد الدول	النسبة
تقديم عروض للعطاءات الحكومية من خلال الموقع	21	11%
تقديم ومتابعة الأذونات من خلال الموقع	11	6%
تقديم نماذج وطلبات للخدمة	39	20%
الدفع باستخدام بطاقات مالية	31	16%
دفع رسوم الطلبات المقدمة للأفراد من خلال الموقع	29	15%
دفع الرسوم المترتبة على مؤسسات الأعمال	29	15%

تقديم الطلبات والدفع على المواقع الحكومية في العالم

المصدر: UN E-government survey, 2008

### 5-مرحلة الظهور الشبكي: Phase 5 Networked Presence

هذه المرحلة تمثل أعلى درجات التقدم في تطبيق مبادرة الحكومة الإلكترونية التي تتصف بتحقيق التكامل بين كل من:

<sup>1</sup> - د/ سوسن زهير المهدي / مرجع سابق/ص34.

<sup>2</sup> - د/ عماد أبو شنب / مرجع سابق/ص22.

- الجهات الحكومية ← الجهات الحكومية G2G
- الجهات الحكومية ← الأفراد G2C
- الجهات الحكومية ← مؤسسات الأعمال G2B

وتستطيع الحكومة مشاركة المجتمع من خلال استخدام آلية الاستشارة المباشرة<sup>1</sup>.

وفي هذه المرحلة يتم دمج الخدمات الحكومية في موقع واحد وواجهة عرض واحدة بحيث يكون انتقال الفرد من خدمة لأخرى سلساً ودون أي تعقيدات، كما يتم توفير خدمات متعددة من نقطة خدمة واحدة يطلق عليها "بوابة الحكومة الإلكترونية" (E-government portal)<sup>2</sup>. وفيما يأتي سنحاول أخذ عينة من الإحصائيات التي قدمتها دراسة الأمم المتحدة الخاصة بمدى استغلال الطاقات في كل مرحلة من مراحل نشوء وتطور الحكومات الإلكترونية. وقد أخذنا كمثال الدول الخمس الأولى التي حققت الجاهزية للحكومة الإلكترونية وأعلى أربع دول عربية.

الترتيب بالجاهزية	الدولة	المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة	المرحلة الخامسة	المجموع
1	السويد	8	87	110	68	25	299
2	الدنمارك	8	89	110	67	21	294
3	النرويج	8	85	112	59	19	283
4	الولايات المتحدة الأمريكية	8	90	111	55	21	285
5	هولندا	8	85	93	36	14	236
32	الإمارات العربية المتحدة	7	63	84	50	10	214
42	البحرين	7	64	55	22.5	7	155.5
50	الأردن	8	67	78	19	9	181
53	قطر	7	36	52	22	0	117

المصدر: تقرير الأمم المتحدة 2008, UN E-government survey

<sup>1</sup>د/ سوسن زهير المهدي / المرجع نفسه/ص44.

<sup>2</sup>د/ عماد أبو شنب /الحكومة الإلكترونية أداة للديمقراطية و التنمية المجتمعية /بحوث و دراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية /عدد 2012/492/ص10.

## الفرع الثاني- مراحل التحول للحكومة الإلكترونية حسب بعض القانونيين:

سيتطرق هذا الفرع إلى أهم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع.

### أولاً: مراحل الحكومة الإلكترونية طبقاً لدراسة<sup>1</sup> Baum and Dimaio

حسب هذه الدراسة تمر الحكومة الإلكترونية بأربع مراحل أساسية تتمثل في:

#### 1. مرحلة الحضور(Presence):

هذه المرحلة تتمثل في التوافر على الإنترنت من خلال صفحة للمؤسسة المعنية، وتظهر هذه الصفحة معلومات عن المؤسسة وأهدافها ورسالتها وساعات الدوام وبعض الوثائق التي يحتاج لها الفرد.

#### 2. مرحلة التفاعل (Interaction):

وتتصف بتزويد صفحة الإنترنت ببعض القدرات البحثية مثل تحميل النماذج، والربط بمواقع أخرى تتعلق بعمل المؤسسة وتزويد الفرد بالبريد الإلكتروني لها.

#### 3. مرحلة التبادل (Transaction):

هذه المرحلة تمكن الفرد من تنفيذ وإتمام الخدمات الحكومية بشكل مباشر، و يمثل الموقع في هذه المرحلة قناة اتصال لتقديم الخدمات بشكل مكمل لقنوات الاتصال الأخرى، ومن الأمثلة على ذلك تعبئة النماذج الضريبية أو تقديم طلب تجديد رخصة. و تعمل بعض الحكومات على نشر العطاءات و شروطها على الموقع كمرحلة تمهيدية للتزويد الإلكتروني E-procurement.

#### 4. مرحلة التحول (Transformation):

و تشكل هذه المرحلة الهدف بعيد المدى لإنشاء الحكومة الإلكترونية و ذلك من خلال إيجاد محطة واحدة لخدمات جمهور الأفراد، بالتالي فهي تقوم على تعزيز الشفافية في العلاقة بين الحكومة والأفراد والأعمال، وترفع من قدرات الجمهور على المشاركة بشكل مباشر مع الحكومة و تسهم في خلق شبكة داخلية لتمكين العاملين في المؤسسات المختلفة من الاتصال فيما بينهم.

---

<sup>1</sup> -baum .c and dimaio A(2001)'Gartner's four phases of e-government model ' available at :<http://gartner web .com/static> مشار إلى الدراسة في كتاب تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية لسوسن زهير المهدي /مرجع سابق /ص33.

## ثانياً: مراحل الحكومة الإلكترونية حسب دراسة "لاين" و"ولى":

ذكرنا في مقالتهما « تطوير وظائف كاملة للحكومة الإلكترونية؛ نموذج الأربع مراحل » أن هناك أربع مراحل أساسية لتنظيم نمو وتطوير الحكومة الإلكترونية:

### 1. المرحلة الأولى: الفهرسة أو الجدولة .Cataloging.

سميت كذلك لتركيز الجهود فيها على فهرسة المعلومات الحكومية وعرضها على الشبكة العنكبوتية، من خلال محاولة الحكومة - بمختلف جهاتها- إيجاد ظهور لها على الإنترنت و تطوير موقعها بشكل جيد وجذاب، وتجهيز النماذج التي يقوم الأفراد بتعبئتها مباشرة في الموقع أو إنزالها و تعبئتها حاسوبياً .

و هذه المرحلة تكون مركزة على الظهور و هي الأكثر أهمية و يجب أن يكون الظهور بشكل جيد و جذاب، و أن تكون المعلومات محددة هذه المرحلة تدعى "بالفهرسة أو الجدولة" لأن الجهود مركزة على فهرسة المعلومات الحكومية و عرضها على الشبكة العنكبوتية.

### 2. المرحلة الثانية: الصفقات Transaction .

في هذه المرحلة يجب أن تكون مبادرات الحكومة مركزة على ربط أنظمة الحكومة الداخلية بصورة مباشرة على الإنترنت، بحيث تسمح للأفراد بإنجاز أعمالهم مع الجهات الحكومية إلكترونياً وتسمى هذه المرحلة بالصفقات المستندة للحكومات الإلكترونية أو تدعى «حكومة ربط إلكترونية أساسها الصفقات».

في هذه المرحلة تظهر الحكومة على الطرف الآخر من الإنترنت على أساس فعال ومتفاعل مع الفرد، حيث يمكن خدمته على الإنترنت مباشرة من خلال تمكينه من تعبئة النموذج الخاص بالعملية التي يريدتها والحكومة ممثلة في قطاعاتها تتجاوب مباشرة مع هذا الطلب بتقديم إثبات الاستلام والوصلات وأرقام المراجعة.

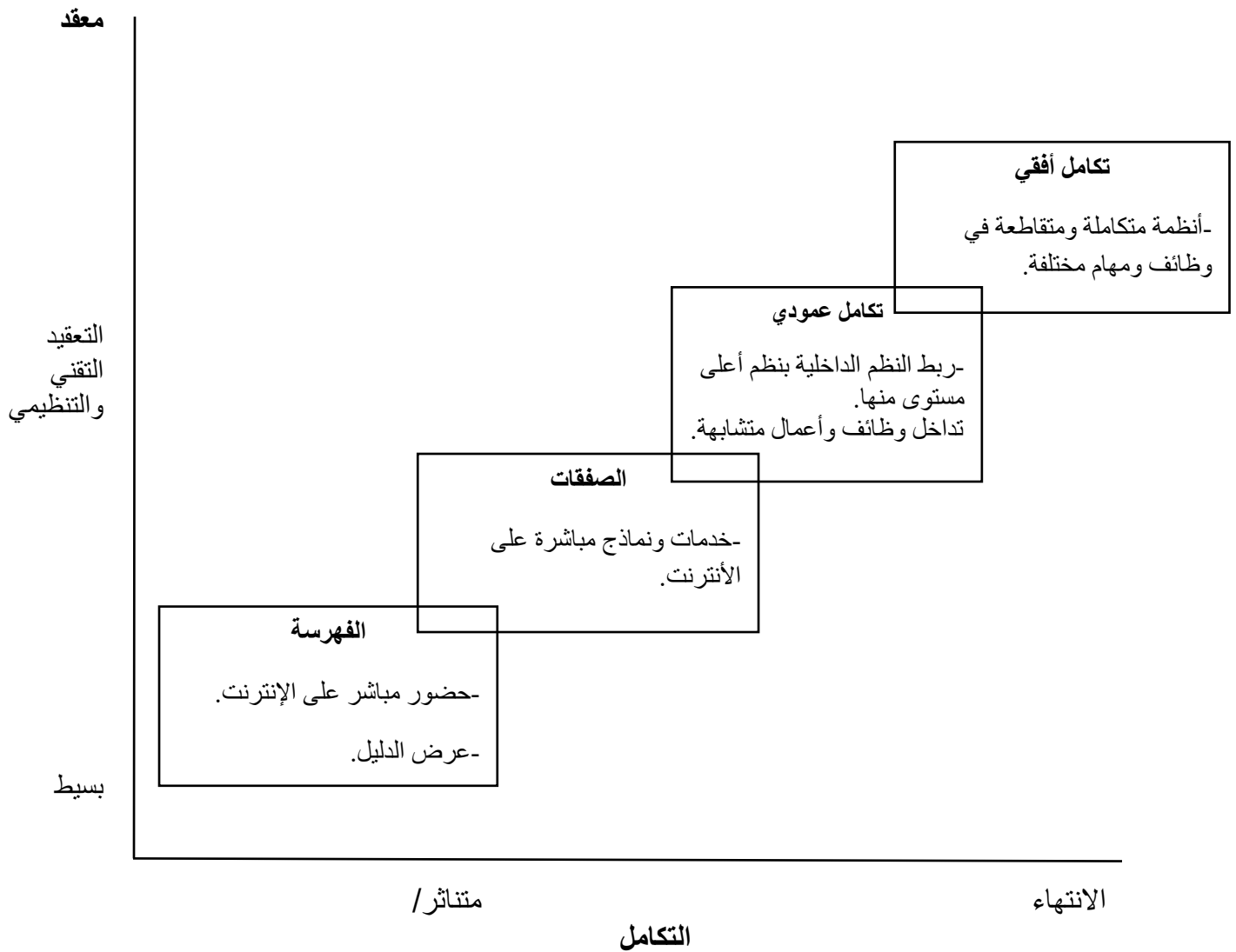
### 3. المرحلة الثالثة والمرحلة الرابعة: التكامل العمودي والأفقى.

#### Vertical and horizontal integration

يشير التكامل الرأسي (العمودي) للأجهزة الحكومية المحلية للمقاطعات والمحافظات إلى ربط الوظائف المختلفة أو خدمات الحكومة المختلفة.

كمثال للتكامل الرأسي نظام تسجيل رخصة القيادة في إدارة المرور، يمكن ربطها بقاعدة البيانات الوطنية التابعة لإدارة الرخص الخاصة والعامة للتدقيق.

وبالمقارنة يعرف التكامل الأفقي كتكامل عبر وظائف وخدمات مختلفة ضمن وظيفة مماثلة لأن التناقض بين الخدمات المختلفة في الحكومة أكبر من التناقض بين مستويات الحكومة لذلك سيكون إنجاز التكامل الرأسي أولاً قبل التكامل الأفقي. والشكل الآتي يوضح هذه المراحل كما جاءت في الدراسة السابقة الذكر.



أبعاد ومراحل تطوير الحكومة الإلكترونية /المصدر: Karen layne a jungwoolee b,p124

أما الجدول الآتي فيلخص بعض النماذج المبينة لطرق تكوين الحكومة الإلكترونية:

المصدر	المرحلة	الشرح والتفسير
بوم ودي مايو (2001)	المرحلة 1: الظهور	موقع ثابت يظهر لتقديم معلومات
	المرحلة 2: التفاعل	مواقع توفر قدرات للبحث الأساسية وتوفر نماذج يمكن تحميلها
	المرحلة 3: التبادل	السماح للمشرعين بقيادة واستكمال كل العمليات بشكل مباشر مثل الحصول على رخصة القيادة.
	المرحلة 4: التحول	إعادة تعريف تقديم الخدمات الحكومية من خلال توفير نقطة واحدة للاتصال بالمشرعين التي تجعل من المؤسسة الحكومية شفافة تماما أمام المواطنين
باليوتس (2001)	المرحلة 1: بث المعلومات	مبادرة الحكومة الإلكترونية توفر معلومات
	المرحلة 2: النماذج فقط	توفير النماذج الإجرائية فقط
	المرحلة 3: تبني المعاملات	تبني المعاملات مثل دفع الضرائب إلكترونيا
	المرحلة 4: تحويل الحكومة	التحول والتركيز، وبناء الحكومة لتوفر خدمات للأفراد بشفافية
لاين و ولي (2001)	المرحلة 1: الفهرسة	بناء موقع مباشر ثابت للحكومة
	المرحلة 2: الحكومة الإلكترونية المبنية على المعاملة	خدمة تقديم المعاملة مباشرة بالبحث في قواعد البيانات وتعبئة النماذج والحصول على إجابات من الحكومة من خلال تقديم إيصال إلكتروني أو موافقة إلكترونية بقبول المعاملة
	المرحلة 3: التكامل الرأسي	يتم توصيل الحكومات المحلية والولايات والمحافظات والحكومة المركزية بوظائف أو خدمات مختلفة
	المرحلة 4: التكامل الأفقي	التكامل بين مختلف الوظائف والخدمات

**المصدر:** خولة سيف خليفة /تفعيل إدارة الحكومة الإلكترونية مع التطبيق على إمارة دبي رسالة دكتوراه في فلسفة الإدارة العامة جامعة القاهرة /كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/2008.

## ثالثاً- مراحل الحكومة الإلكترونية حسب ريتشارد هيكس<sup>1</sup>:

### 1. مرحلة حفظ البيانات:

يقتصر عمل المؤسسة الحكومية على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على الفرد، ويتوقف دورها عند هذا الحد، فهي تعجز عن تقديم أية خدمات تتجاوز عرض المعلومات فلا توجد خدمات تفاعلية وإخراج نتيجة جديدة بل تكتفي المؤسسة الحكومية بعرض ما لديها من بيانات.

### 2. مرحلة الاتصال:

تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم في اتجاه واحد فقط فالخدمات تتضمن استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية وهذا يعني السماح للمستخدم بتطوير بياناته بذاته.

### 3. مرحلة التفاعل:

ترتقي الحكومة خطوة أخرى حيث تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلاً ثنائياً في الاتصال، فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيل هذه البيانات إلكترونياً ثم تعطي المستخدم نتيجة جديدة، وفي هذه المرة يتم اتصال من الفرد يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني.

### 4. مرحلة الحضور الشبكي:

وفيها تتقدم الحكومة على المراحل السابقة بوجود ربط شبكي بين المؤسسات الحكومية المختلفة، بحيث يتمكن الفرد من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد وهو ما يسمى بالبوابة الإلكترونية Electronic portal حيث يمكن تقديم خدمات حكومية مفصلة طبقاً لاحتياجات الفرد عبر منفذ إلكتروني واحد.

### 5. مرحلة الاتصال المباشر:

هنا تبادر المؤسسات الحكومية بالاتصال بالأفراد عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم دون انتظار مبادراتهم بالاتصال، فنقوم مثلاً بإرسال رسالة للفرد عبر الهاتف الخليوي لتذكيره بميعاد تجديد

---

<sup>1</sup>- ريتشارد هيكس/الحكومة الإلكترونية؛ خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال/ الشركة العربية للإعلام العلمي /القاهرة /أكتوبر 2003/العدد 259. متاح في الموقع الإلكتروني: [www.edara.com](http://www.edara.com).



رخصة السياقة، أو دفع فاتورة الهاتف حتى يدخل بعض البيانات التي تمكنه من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب.

وبالتالي تكون الحكومة قد ربطت نفسها بالعملاء والشبكات الداخلية والخارجية ويبدأ الجميع بالعمل في منظومة موحدة متكاملة.

### بعض الدراسات العربية:

تشير هنا أنه توجد العديد من الدراسات لمجموعة من الدارسين والباحثين والقانونيين العرب لهذه المراحل لكن أغلبها تصب في الأخذ بمنهج إحدى الدراسات السابق ذكرها. وأثناء دراستنا لهذه النقطة بالذات وجدنا دراستين مختلفتين نوعاً ما عن باقي الدراسات أردنا أن نذكرهما من باب التكامل مع باقي الدراسات.

### خامساً- مراحل الحكومة الإلكترونية حسب دراسة د/محمود القدوة (2010):<sup>1</sup>

تتطور الحكومة الإلكترونية حسب هذه الدراسة إلى أربعة مراحل أوردها الباحث ضمن جدول مسلط الضوء على الأمثلة الهامة في التطبيقات وكذلك على أنشطة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في كل مرحلة.

المراحل	خطوات لتحقيق الحكومة الإلكترونية وتطوير تكنولوجيا المعلومات	الوضع بالدول العربية	الأوضاع والتجارب المقارنة في دول أخرى
<b>المرحلة الأولى</b> <b>عرض المعلومات:</b> نشر المعلومات العامة على موقع إلكتروني ووضع النماذج القابلة للطباعة، نظام الاتصالات من طرف واحد.	تطوير البنية الأساسية لضم الاتصالات وزيادة عدد الهواتف الثابتة والمحمولة. يمكن تحقيقه عن طريق تحرير قطاع الاتصالات.	109 خط هاتف رئيسي لكل ألف شخص في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. 40 خط هاتف محمول لكل ألف شخص في دول	561 خط هاتف رئيسي لكل ألف شخص في دول OECD، و227 في دول شرق أوروبا و139 في دول أمريكا اللاتينية وجزر الكاريبي. 332 خط هاتف محمول لكل ألف شخص في دول OECD، و45 في دول

<sup>1</sup> - د/محمود القدوة / الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة / دار أسامة للنشر و التوزيع / عمان -الأردن/2010/ص67-73.

		الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.	شرق أوروبا، و66 في دول أمريكا اللاتينية.
	خفض أسعار الاتصالات	تكلفة 3 دقائق للمكالمات الدولية هي \$5.8 في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.	تكلفة 3 دقائق للمكالمات الدولية هي \$2.4 في الدول النامية، \$4.2 في أمريكا اللاتينية و\$4 في وسط أوروبا و\$5.3 في أوروبا الشرقية.
	دعم أسعار أجهزة الحاسب الآلي بالتعاون مع القطاع الخاص	مستخدمو أجهزة الكمبيوتر في الدول العربية يمثلون 1.2% (تقرير التنمية البشرية لعام 2000)	مستخدمو أجهزة الكمبيوتر يمثلون 70%
	زيادة المنافسة بين شركات الإنترنت و/أو خفض أسعار الاشتراكات.	2.1 مشترك لكل ألف شخص في دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.	64 مشترك لكل ألف شخص في دول الـ OECD و2.4 في شرق أوروبا.
		سمحت جمهورية مصر العربية بتسجيل شركات جديدة للإنترنت وذلك لمنافسة الشركات الوطنية.	57% من سكان الولايات المتحدة الأمريكية يستخدمون الإنترنت. 21.25% في أوروبا. 17% في آسيا و3% في أمريكا اللاتينية.
		5% نسبة استخدام الإنترنت في الدول العربية.	مشروع "سيبر كوريا 21" في كوريا الجنوبية سوف يخلق شبكة فائقة السرعة في عام 2001 ليتمكن أي شخص في أي مكان استقبال خدمات وسائل الإعلام المتعددة (multimedia)
	ضمان إمكانية الدخول على شبكات الإنترنت		في تايبى، في تايوان مشروع "المدينة الميسرة"

يهدف إلى خفض سعر إمكانية الوصول لشبكات الإنترنت لكافة سكان المدينة.		في الهيئات الحكومية والمكتبات العامة، المراكز مكاتب الهواتف العامة، مكاتب البريد وتشجيع القطاع الخاص في هذا المجال.	
برنامج "أنفوسنتر" بالسلفادور ينشئ مواقع في كافة أنحاء الدولة تمكن الأفراد من الوصول إلى شبكات الإنترنت ذات السرعة العالية والكفاءة وبأسعار زهيدة.			
تصنع وتوزع شركة "نيت كيوسك" الأرجنتينية وحدات منفصلة تمكن المستخدم من الاتصال بالإنترنت.			
قانون حرية المعلومات يجبر الحكومة الأمريكية على توفير المعلومات للشعب.	المعلومات عادة ما تعتبر من أسرار الدولة	توفير المعطيات والمعلومات واعتبارها ملكية عامة انطلاقاً من قانون حرية المعلومات.	<b><u>المرحلة الثانية</u></b> <b><u>الاتصالات المتبادلة:</u></b> تسمح المواقع بالاستفسار عن المعلومات وملء الاستمارات والنماذج بنظام الاتصالات المتبادلة ذي الاتجاهين.
يوفر برنامج السعر الإلكتروني بالولايات المتحدة E-rate للمدارس الابتدائية والثانوية أجهزة كمبيوتر ومستلزمات	البنى التحتية للإنترنت في مدارس العالم العربي أقل من المستوى مقارنة بمثيلاتها في الدول النامية.	إدخال الإنترنت في الفصول الدراسية.	

الاتصالات بالإنترنت بسعر مناسب .			
تقوم حكومة كوريا الجنوبية بوضع التمديدات اللازمة للإنترنت في كافة المدارس وتنوي تزويد كل المدرسين وعددهم 480 ألف مدرس بكمبيوتر شخصي.	حملة المغرب لتزويد المدارس بأجهزة الحاسب الآلي ومتطلبات الشبكات توقفت تماما بسبب نقص التمويل للتدريب المطلوب.	تمويل و تدريب المربين على أفضل استخدامات تكنولوجيا الإنترنت.	
في إسبانيا هناك برنامج "معلومات القرن الحادي والعشرين: مجتمع المعلومات لكل مواطن" وميزانيته 2.5 بليون دولار، وقد كرست إسبانيا جزء من الميزانية لتدريب 125 ألف مدرس على تكنولوجيا المعلومات.		توفير التدريب التقني للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.	
تقدم مدينة تايبي في تايوان لكل مقيم فيها 3 ساعات من التدريب على الإنترنت مجانا.			
الأوضاع و التجارب المقارنة في دول أخرى.	الوضع بالدول العربية	خطوات لتحقيق الحكومة الإلكترونية وتطوير تكنولوجيا المعلومات.	
أنظمة سيسكو بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ستقوم بإنشاء عشر أكاديميات متخصصة في شبكات الكمبيوتر في منطقة الباسيفيكي الآسيوي لتدريب المدربين على مهارات خاصة ببناء وصيانة الشبكات.			
	بيروقراطيات معظم دول العالم العربي كبيرة وبلا كفاءة	إصلاح القطاع العام بما أن المواقع	

	وتفرض عبءا ماليا كبيرا على الميزانية.	الإلكترونية تتحدى طرق العمل التقليدية.	
تمثل الرواتب الحكومية للحكومات المركزية في دول الOECD 4.5% من الناتج القومي، و4.9% في دول أمريكا اللاتينية و6.7% في إفريقيا.	تمثل الرواتب الحكومية في الحكومات المركزية في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 9.8 من الناتج القومي.	تشجيع القطاع المصرفي لتطوير منتجات مالية جديدة والتأكد من السرية والأمن في العمليات المالية في آن واحد.	
	الأعمال المصرفية المباشرة من العملاء عبر خط الإنترنت لم تنجح كثيرا حتى الآن إلا في بعض دول مثل الإمارات العربية ولبنان.		
	قامت دول الإمارات العربية المتحدة مؤخرا ببدء العمل بالعملة الإلكترونية أو "الدرهم الإلكتروني" حيث يشتري الفرد بطاقات ممغنطة بفئات نقدية مختلفة يستخدمها لدفع فواتيره لدى الدولة أو لخدمات أخرى.		
		تطوير وتحسين نظام توصيل المعلومات وتوزيعها.	<u>المرحلة الثالثة؛ تكامل الخدمة والمنفعة:</u> أنظمة portal التي تدمج العديد من الخدمات الحكومية حسب الحاجات والمهام وليس

		إنشاء نظام أمني لسرية المعلومات الخاصة الشخصية في الشبكات وبناء الثقة لدى العملاء بهذا النظام من خلال عمليات التدقيق والتشفير.	حسب الإدارات والجهات فقط
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

المصدر : د/محمود القدوة / الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة ص67-

### سادسا- مراحل النضج الإلكتروني-الحكومي حسب دراسة عباس بدران<sup>1</sup> :

هذه الدراسة جاءت كاقترح لوضع مراحل للانتقال من الحكومة التقليدية إلى الإلكترونية وهي ليست رصدًا لهذه المراحل التي مرت بها حقيقة مختلف التجارب الدولية في هذا المجال والتي أشارت إليها مختلف الدراسات السابقة الذكر، حيث يقترح عباس بدران ستّ مراحل على طريق النضج الإلكتروني-حكومي (كما سماه)، وهي كالآتي:

#### 1. مرحلة الوجود الجامد:

و هي الخطوة الأولى على طريق الحكومة الإلكترونية، وتهدف إلى إنشاء المواقع التعريفية بالحكومة، والتي تحتوي معلومات جامدة عن أهداف الحكومة وأقسامها ونشاطاتها ومكاتبها وكيفية الاتصال بها ودليل الهاتف والفاكس وغيرها من المعلومات العامة، ومن الممكن أن تقوم كل وزارة أو دائرة عامة ببناء مواقعها الخاصة بها ولكن ضمن إطار المعايير العامة التي تضعها الحكومة في هذا المجال.

#### 2. مرحلة الاتصال البسيط:

تسعى الحكومة في المرحلة السابقة إلى ترويج نموذجها الإلكتروني-حكومي عبر الحملات الإعلانية المختلفة وتخطط للمرحلة الثانية (مرحلة الاتصال البسيط)، حيث يمتلك الفرد فيها إمكانية

1- عباس بدران/الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق/ المؤسسة العربية للدراسات و النشر/بيروت-لبنان/الطبعة الأولى /2004/ص 66 و ما بعدها.

الاتصال بالحكومة لطلب جزء من الخدمات إلكترونياً، وخاصة تلك التي لا تحمل طابعاً عالياً من السرية ولا تهدد هوية الفرد عبر انتحال شخصيته الإلكترونية.

وفي هذه المرحلة سوف يعتاد الفرد والموظف الحكومي بالإضافة إلى صاحب المؤسسة على فكرة إجراء الخدمات إلكترونياً وسوف تصبح التركيبة المجتمعية مؤهلة للدخول في عملية خدمية مركبة في المرحلة التي تليها.

### **3. مرحلة الاتصال المركب :**

و نعني بالاتصال المركب في هذه المرحلة أن الخدمة الحكومية الواحدة قد تستدعي عدداً آخر من الخدمات من أجل استكمالها، و كمثال على ذلك خدمة تراخيص المطاعم التي عادة ما تتطلب موافقة البلدية ووزارة الصحة ووزارة التجارة كل منهم في دائرة اختصاصه، و تتطلب بالإضافة إلى ذلك دفع الرسوم المالية لقاء تلك الخدمات، فلا يجوز أن يبدأ الفرد إجراءاته في الفضاء الإلكتروني- حكومي ثم يحتاج إلى الانتقال للفضاء المادي- الحكومي من أجل تسديد الرسوم لأن هذا الانتقال سوف يُفقد الحكومة الإلكترونية الكثير من الفعالية والكفاءة.

فعلى الحكومة في هذه المرحلة أن تقوم بعملية تكامل منطقية للخدمات عبر الإدارات العامة بالإضافة إلى تهيئة بنية تحتية قوية للسرية والأمن المعلوماتي الحكومي وتمكين الدفع الإلكتروني لاستيفاء الرسوم.

### **4. مرحلة البوابة الموحدة:**

تستعد الحكومة في هذه المرحلة للارتقاء بنموذجها من «المتعدد الأطراف» إلى «الجهة الواحدة»، وبدلاً من أن يتعامل الفرد مع الوزارات والإدارات المختلفة يصبح بإمكانه أن يتعامل مع بوابة واحدة للخدمات الحكومية، وفي هذه المرحلة بالذات يبدأ تطبيق مفهوم الحكومة التي يكون مركزها ومحرك الخدمة فيها هو الفرد وليس الإدارة العامة.

### **5. مرحلة حكومتى:**

في هذه المرحلة تسعى الحكومة إلى وضع دفة التحكم في يد الفرد، فيصبح بإمكانه اختيار المعلومات والأخبار التي يريد على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية، وينشأ هنا مفهوم «حكومتى» والذي يقول بتخصيص وتطوير الحكومة الإلكترونية لتصبح قريبة أكثر من حاجة الفرد حسب ما يراه هو مناسباً.

## **6. مرحلة الحكم الإلكتروني:**

بعد أن تكون طبقات المجتمع على اختلافها قد استوعبت التغيير و تمرّست على أنظمة الحكومة الإلكترونية وأدواتها وقوانينها، فإنها سوف تصبح مهياًة للدخول إلى عالم الحكم الإلكتروني (electronic governance) والتحول الكلي إلى الحكومة الإلكترونية، ففي هذه المرحلة تصبح المحاكم الإلكترونية جزءاً من الواقع والانتخابات الإلكترونية سوف تحل محل الانتخابات الكلاسيكية و تنفتح المجالات أمام جميع الأطراف للتحويل إلى المجتمع الرقمي.



## خلاصة الفصل الأول:

من خلال دراسة هذا الفصل يمكن الوصول إلى النتائج الآتية:

1. مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوم معقد وغير محدد الأبعاد ولا يزال حديث النشأة وفي طور التشكل والتبلور، وهو قابل للتغيير والتحول بحسب ما تخفيه وما ستحمله تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2. الحكومة الإلكترونية ما هي إلا أداة وأسلوب تنتهجه الحكومات التقليدية لتقديم خدمات الوظيفة الحكومية باستعمال تقنيات تكنولوجيا وأنظمة معلوماتية فرضتها ثورة المعرفة وعصر المعلومات والاتصالات، وبالتالي فهي ليست بديلا عن الحكومة التقليدية بل هي صورة افتراضية (أو رقمية digital) لها ضمن النسق الرقمي، فالحكومة الإلكترونية هي الانتقال من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية في أداء أعمال الحكومة التقليدية خاصة الخدماتية منها.

3. الحكومة الإلكترونية تختلف عن الحكومة التقليدية من حيث الأهداف والفلسفة ونمط الأعمال ودور الفرد بالإيجابية أو السلبية منها.

4. كثيرا ما يحدث خلط بين مفهوم الحكومة الإلكترونية وبعض المصطلحات المشابهة كالإدارة الإلكترونية، وقد توصلنا إلى أن علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية هي علاقة الجزء بالكل؛ فالإدارة الإلكترونية هي جزء من الحكومة الإلكترونية وليست هي الحكومة الإلكترونية، فهذه الأخيرة تأتي كمرحلة لاحقة من تطوير الإدارة الإلكترونية.

على عكس علاقة الحكومة الإلكترونية بمصطلح الحاكمية، حيث تعد الحكومة الإلكترونية جزءا من الحاكمية الإلكترونية ومجرد وسيلة للوصول إليها – الحاكمية الإلكترونية أوسع وأشمل من الحكومة الإلكترونية.

6. كان التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية نتيجة لتغير و تطور في الفكر الإداري المعاصر بسبب تأثير ثورة المعلومات والاتصالات و نتيجة لتغيرات متسارعة في بيئة الحكومات منها تغيرات سياسية و اقتصادية و اجتماعية و تغيرات تكنولوجية و علمية كما مر هذا التحول بعدة مراحل اختلفت الدراسات في تحديدها.

# الفصل الثاني

## توصيف منظومة

### الحكومة

### الإلكترونية

## الفصل الثانى- توصيف منظومة الحكومة الإلكترونية:

انتهينا في الفصل الأول إلى أنّ مفهوم الحكومة الإلكترونية هو مفهوم جديد فرضته ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو يعتمد بالأساس على هذه التكنولوجيا لإيجاد طرق عمل جديدة للحكومات من أجل تحسين مستوى هذه الحكومات ومستوى الخدمات التي تقدمها للأفراد للوصول في النهاية إلى تحقيق التقدم والازدهار في مختلف نواحي الحياة في الدولة.

في هذا الفصل سندرس هذه المنظومة من كل جوانبها لإعطاء صورة أوضح عن هذا المفهوم الحديث الذي لا يزال غامضاً وغير محدد الجوانب - كما سبق أن ذكرنا- حتى لدى أصحاب الاختصاص، لذا سنحاول توضيح خصائص الحكومة الإلكترونية مع تحديد أهدافها ومزاياها والإشارة إلى بعض المساوئ أو السلبيات التي قد تنتج عنها، خاصة في بداية تطبيق هذا المشروع. ومن ثمّ سنقف عند المتطلبات اللازمة لبناء الحكومة الإلكترونية والمعوقات التي قد تصادفها أثناء عملية البناء، ومن جهة أخرى سنحاول توضيح البنية التقنية لهذه الحكومة من أجهزة كمبيوتر وشبكات و أنظمة معلومات، كما سنتطرق إلى مفهومين جديدين هما نتيجة مباشرة لمفهوم الحكومة الإلكترونية هما مفهوم الحوسبة و مفهوم الأتمتة، مع توضيح مَعْنَيِيَهُمَا ومجاليهما، وأخيراً سنحاول التطرق إلى بعض التطبيقات المباشرة للحكومة الإلكترونية.

## المبحث الأول: خصائص الحكومة الإلكترونية.

تمتاز الحكومة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص سنحاول التعرف عليها من خلال تقسيم هذا المبحث كالآتي:

المطلب الأول: الحكومة الإلكترونية؛ الأهداف والمزايا والمساوئ.

المطلب الثاني: متطلبات ومعوقات الحكومة الإلكترونية.

### المطلب الأول- الحكومة الإلكترونية؛ الأهداف والمزايا والمساوئ:

تحدد الحكومة الإلكترونية لنفسها مجموعة من الأهداف تعمل على تحقيقها و تجسيدها على أرض الواقع و هي الأساس الذي وجدت لأجله أصلا، كما تمتاز بمجموعة من المزايا لا تتوفر عليها الحكومات التقليدية، وفي المقابل لها بعض المساوئ والسلبيات.

#### الفرع الأول- أهداف الحكومة الإلكترونية:

مما لا شك فيه أن تحول الجهات الحكومية إلى نظام الحكومة الإلكترونية يعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات في تحقيق أهداف عظيمة تتفق و ثورة المعلومات والاتصالات، وهو ما ينعكس على تحسين الأداء الحكومي و تحسين مستوى الخدمات الحكومية و زيادة الشفافية والمصادقية في المعاملات الحكومية، و عليه يمكن تحديد أهداف الحكومة الإلكترونية فيما يأتي:

#### أولا- تحسين مستوى الخدمات المقدمة:

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تقديم خدماتها للجمهور أو العملاء بشكل لائق وجيد وبتقنية عالية الجودة تظهر مدى جودة الحكومة الإلكترونية ذاتها وذلك بتحويل الطريقة التقليدية لعمل الحكومات إلى طريقة إلكترونية من خلال إدخال التقنية الحديثة وما بها من إمكانيات هائلة في مجال الاتصالات والمعلومات إلى بيئة العمل الحكومي وتوظيف هذه التكنولوجيا لتقديم خدمات أفضل

وأكثر فعالية وشفافية ومصادقية للأفراد ومؤسسات الأعمال وهو الهدف الأساس الذي أنشئت الحكومة الإلكترونية لأجله<sup>1</sup>.

وللوصول إلى هذا الهدف يتعين على الحكومة القيام بمجموعة من الإجراءات يمكن أن نجملها فيما يأتي:

### 1. إتاحة المعلومات عن الأنشطة الحكومية:

حيث بدأت العديد من الحكومات والمؤسسات الحكومية المختلفة في إتاحة معلوماتها على شبكة الإنترنت وذلك لتوفير هذه المعلومات بصفة مستمرة للأفراد ومؤسسات الأعمال على مدار الساعة وعلى مدار اليوم أي 24 ساعة/24 ساعة، 7 أيام/7 أيام وذلك لتخفيف العبء عن الأفراد من حيث الجهد، المال والوقت<sup>2</sup>.

كما استخدمت العديد من الدول الإنترنت في الترويج لخططها المستقبلية ومشروعاتها للتنمية<sup>3</sup>.

### 2. إتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الإنترنت.

بدأت الدول المتقدمة في إتاحة كافة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الإنترنت بصورة تحقق لأي مستخدم التعرف الكامل على كافة القوانين واللوائح الحكومية التي تحكم موضوعاً معيناً أو قضية معينة.

وتمثل قاعدة معلومات Lixus الأمريكية أكبر قاعدة بيانات تشريعية متاحة على شبكة الإنترنت ويمكن من خلالها لأي مستفيد سواء كانت مؤسسة أعمال أو أفراداً من خلال الحوار والتفاعل التعرف على الإطار القانوني والتنظيمي للقضية أو الموضوع الذي يشغله<sup>4</sup>.

### 3. تفعيل التعاملات الحكومية إلكترونياً:

للحكومة تعاملات مختلفة سواء كانت هذه التعاملات مع الهيئات والأفراد أو كانت مع الجهات الحكومية بعضها البعض.

إن الهدف من تطبيق الحكومة الإلكترونية هو تبسيط هذه التعاملات وتسهيلها وتقديمها بطريقة سهلة وسلسة بعيداً عن التعقيدات الإدارية، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لذا

<sup>1</sup> - د/خالد ممدوح إبراهيم/أمن الحكومة الإلكترونية/الدار الجامعية/الإسكندرية/2008/ص29.

<sup>2</sup> - د/عمار بوحوش /نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين /دار الغرب الإسلامي /بيروت/2006/ص189.

<sup>3</sup> - ناجح أحمد عبد الوهاب /التطور الحديث للقانون الإداري في ظل نظام الحكومة الإلكترونية/رسالة دكتوراه في الحقوق/جامعة القاهرة 2011/ص112.

<sup>4</sup> - ناجح أحمد عبد الوهاب/مرجع سابق /ص113.

وجب على الحكومة الإلكترونية تفعيل تعاملاتها سواء مع الأفراد أو المؤسسات أو حتى الدوائر الحكومية فيما بينها بطريقة إلكترونية ويمكن تحقيق ذلك من خلال:

#### 4. إتاحة الإرشادات المتعلقة بتقديم الخدمة إلكترونياً:

حيث كان على الفرد أن ينتقل إلى مقر أداء الخدمة للتعرف على الخطوات والإجراءات والنماذج المطلوبة، مما يضطره إلى التردد عدة مرات على مقر أداء الخدمة حتى يصل إلى انتهاء معاملته. غير أنه باستخدام الإنترنت يمكن وضع كافة إجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة بصورة بسيطة ميسرة تمكن أي مستفيد من التعرف على الإجراءات والخطوات والنماذج المطلوبة مما يمكنه من استكمال متطلبات أداء الخدمة قبل الذهاب إلى مركز أداء الخدمة وبالتالي توفير الجهد والوقت على الفرد والإدارة معا<sup>1</sup>.

#### 5. توفير النماذج المستخدمة في أداء الخدمة إلكترونياً:

استكمالاً للجزء الذي سبق (إتاحة الإرشادات إلكترونياً)، هناك إجراء يتزامن ويتكامل معه هو إتاحة النماذج المستخدمة في أداء الخدمة على شبكة الإنترنت وما يتبعه من إمكانية طباعة المستفيد من هذه النماذج في إطار التعليمات الموضحة قبل التوجه إلى مراكز أداء الخدمة وبالطبع فإن هذا الأسلوب يقضي على الكثير من التعقيدات الإدارية ويقضي على البيروقراطية التي تؤثر على الخدمة وتعرقل حسن أدائها<sup>2</sup>.

#### 6. الإجراء الكامل للمعاملات الحكومية إلكترونياً:

تبين من الخطوات السابقة إمكانية الانتقال الطبيعي إلى أداء الخدمة فعلياً من خلال شبكة الإنترنت، فإذا عرف طالب الخدمة كل الخطوات الإجرائية والنماذج المطلوبة وإذا أتاحت هذه النماذج لمثلها، فإن ما تبقى هو أن يذهب إلى جهة أداء الخدمة لتسليم هذه الأوراق وبالطبع فإن ذلك يمكن أن يتم من خلال شبكة الإنترنت دون الحاجة لانتقال الفرد إلى مقر أداء الخدمة، ومن الأمثلة على ذلك استخراج بعض الوثائق كشهادة الميلاد أو الوفاة، حيث يتم ذلك عن طريق ملء الطلب عن طريق الإنترنت على شبكة الحكومة الإلكترونية، ويحصل الموظف على إشعار بذلك فيقوم بالبحث في قاعدة البيانات التي زود بها النظام لدى مصلحة الأحوال المدنية و من ثم يقوم

---

<sup>1</sup>- ناجح أحمد عبد الوهاب /مرجع سابق /ص116.

<sup>2</sup>- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح/دار الفكر الجامعي/الإسكندرية/الطبعة الأولى /2008/ص108.

بتحرير الشهادة المطلوبة إلكترونياً و يمكن لصاحبها الحصول عليها في منزله عن طريق طباعتها من جهاز الحاسب الآلي الخاص به<sup>1</sup>.

و بفضل سرعة الإنجاز الإلكتروني أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق العامة كخدمة البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة وذلك عن طريق استخدام البريد الإلكتروني لطلب عدد كبير من المعاملات الإدارية واستلامها والرد عليها<sup>2</sup>.

### ثانياً: زيادة فاعلية وكفاءة الحكومة.

من أهم الأهداف للحكومة الإلكترونية تغيير الطريقة التي تعمل بها الأجهزة الحكومية من حيث التخلي عن أساليب الإدارة البيروقراطية وتغيير نمطية العمل من حيث اللامركزية وتخويل الصلاحيات.

إن تفويض عمليات الحكومة التقليدية لمشروع الحكومة الإلكترونية أو تنفيذها من خلال بوابته يعتبر خطوة مهمة في التحول من الإدارة البيروقراطية إلى الإدارة الإلكترونية التي تبسط الإجراءات وتسهل المعاملات وتقلل التعقيدات، وبذلك يتم تخفيض تكلفة الخدمات، كما أن السرعة في الوصول إلى المعلومات اللازمة من قبل الإطارات الحكومية تزيد من فرص توفير الوقت والجهد في تنفيذ أعمال الحكومة<sup>3</sup>.

كما يندرج تحت هذا البند التقليل من كلفة العمليات الخاصة بالحكومة الإلكترونية وذلك من جانب الإطارات و الأجهزة الحكومية وكذلك بالنسبة للفرد ومؤسسات الأعمال على حد سواء. إن تخفيض التكلفة يتم من خلال تخفيض الاستهلاك الورقي والوقت المستنفد في متابعة العمليات و الجهود المبذولة في البحث عن المعلومات و تكلفة الإطارات البشرية التي يتم تخفيضها من خلال تطبيق مشروعات الحكومة الإلكترونية، كما أن زيادة إيرادات الحكومة الإلكترونية من خلال تسويق الخدمات و تسهيلها للفرد تزيد من الإيرادات العامة، و مثال ذلك زيادة التحصيلات

---

1- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/ النظام القانوني للحكومة الإلكترونية الكتاب الأول: الحكومة الإلكترونية /دار الكتب القانونية /القاهرة/2007 ص 101.

2- د/ماجد راغب الحلو/ الحكومة الإلكترونية و إدارة المرافق العامة /بحث مقدم إلى مؤتمر الجوانب القانونية و الأمنية للعمليات الإلكترونية /شرطة دبي /أفريل 2004/الإمارات /ص 424.

3- د/عماد أحمد أبو شنب /مشاريع الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق / منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات عدد 29/2010/ص 29.

الضريبية و الجمركية من خلال مواقع الحكومة الإلكترونية التي تسهل العملية على الفرد و تشجعه على دفع مستحقاته في الوقت المحدد<sup>1</sup>.

من جهة أخرى تعمل الحكومة الإلكترونية على رفع مستوى الاتصال والارتباط بين المؤسسات الحكومية، فضلا عن تحسين مستوى الاتصال بين الأفراد و المرؤوسين في هذه المؤسسات، وبذلك سيتم تحسين العمليات و نظم العمل فيها، و يتبع ذلك تحسين مستوى سرعة و جودة صنع القرار و ذلك بسبب التدفق السلس للمعلومات و سهولة الوصول إلى قواعد البيانات، فضلا عن سهولة استخدام نظم دعم القرارات و أدواتها التحليلية و تحليل المشكلات المعقدة و ابتكار حلول عقلانية بصدها، كما ستؤدي الحكومة الإلكترونية بتطبيقها إدارة الجودة الشاملة بمساعدة التقنيات الإلكترونية إلى تحقيق مبدأ المساواة و الشفافية و النزاهة الإدارية<sup>2</sup>.

إن التحول في أعمال و أنشطة الأجهزة الحكومية (الذي تمثله الحكومة الإلكترونية) ينسجم إلى حد كبير و تعريف معهد المواصفات البريطاني - BSI (British standar institution) من أن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية تشمل كافة المهام و الأنشطة التي يتحقق عندها الإشباع الكافي لحاجات الفرد و توقعاته من أداءات دوائر الدولة المختلفة، وفقا لمقاييس الفاعلية و الكفاءة والإسهام الجاد لجميع موظفي الخدمة العامة بجهود مخصصة نحو تنفيذ مسؤولياتهم طبقا لفلسفة التحسين المستمر لجودة المهام و العمليات الإدارية على نحو شامل، ويتطلب هذا المنهج التزام القيادات الحكومية بالدعم الإداري المستمر للجودة و أهدافها و ربط رضا الفرد بطبيعة الخدمات التي ينهض بها الجهاز الحكومي عبر مختلف مؤسساته و موظفيه.

وبذلك فإن التطور المستمر للانطباع الذهني لدى الفرد ومستوى الرضا الذي يعكسه الفرد بسلوكياته والتزاماته تجاه الحكومة إنما هو مؤشر مهم وخطوة رئيسة لرسم الطريق أمام تطور الحكومة الإلكترونية ومراميها الحضارية<sup>3</sup>.

كما تمتد متضمنات الجودة الشاملة لتشمل كذلك تلبية حاجة جميع المستفيدين، إذ تنعكس عملية تطوير العمليات الإدارية بشكل مباشر على تطوير نظم التقارير الإدارية (MRS Management Reporting System)، وتعد هذه النظم إحدى المرتكزات الرئيسة التي تقوم على أساسها الحكومة

---

1- د/عماد أحمد أبو شنب /الإطار العام للحكومة الإلكترونية/ بحث مقدم لمؤتمر أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية /كوالالمبور- ماليزيا /أفريل 2009/ منشور في منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية - أعمال المؤتمرات /2010/ ص 86.

2- د/محمد الطعامنة ود/طارق العلوش /الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي / منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات/ عدد 390/2004/ ص 39.

3- المرجع نفسه/ص 40.



الإلكترونية، فضلا على أنها إحدى غايات عملية اتخاذ القرارات، كما تمثل نظم التقارير الإدارية أحد النظم الفرعية لنظم المعلومات الإدارية مثلها مثل نظم دعم القرارات ونظم أتمتة المكاتب، وبذلك فإن (MRS) تزود الإدارة بمعلومات الجودة عن أنشطة الجهاز الإداري، لأغراض اتخاذ القرارات بسرعة ودقة وموثوقية، وفي سياق عمل الحكومة الإلكترونية فإن هذه التقارير تعد و توزع إلكترونيا، وهذا على خلاف الطريقة التقليدية التي كانت سببا في تأخير إنجاز معاملات الفرد في مواقع إدارية مختلفة<sup>1</sup>.

ومع ظهور الحواسيب والشبكات الإلكترونية أصبح من الممكن إنتاج التقارير الإلكترونية بشكل ذاتي من قبل المستخدم والمستفيد ومن المديرين أنفسهم. وعموما فإن التقارير التي تعد في إطار الجودة الشاملة على هذا النحو تضيف على مفهوم الحكومة الإلكترونية مجموعة من الخصائص النوعية أهمها:

### **1. تلبية الحاجة Reliance:**

إعداد التقارير في إطار الحكومة الإلكترونية يلبي المقاصد والحاجات المتعددة لمتخذ القرار مع موافقة الجوانب التشريعية والإدارية دون إهمال أي معلومة تتصل بحقوق الفرد أو حقوق المؤسسات.

### **2. تزويد مركز القرار في الوقت المناسب Timeliness:**

تظهر التقارير في الوقت الملائم لاستخدامها من قبل الإدارة، ويعد التوقيت من معايير التقارير الجيدة.

### **3. الإتقان والدقة Accuracy:**

يخلو التقرير الإلكتروني من احتمالات الخطأ الذي قد يحصل بالطريقة التقليدية، لا سيما أن تقديم معلومات غير ملائمة يعد من الأخطاء الفادحة التي عانت منها الطرق التقليدية في إعدادها.

### **4. الموثوقية Verifiability:**

تشير الموثوقية إلى مقدار الثقة في التقرير ومضمونه من حيث إمكانية دعمه بالبراهين والحجج.

---

<sup>1</sup> - د/سليم الحسنية /مبادئ نظم المعلومات الإدارية/مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع/عمان -الأردن/2008/ص 227.

لقد ترجمت هذه الخصائص إلى منهج عمل تعمل بمقتضاه أغلب الدول التي انتهجت منهج الحكومة الإلكترونية، وأدت هذه الانتقالية إلى الحكومة الإلكترونية إلى تقديم الخدمة بشكل مباشر دون حواجز، إذ ساعدت وسائل الاتصال الإلكترونية من رفع مستوى الأداء الحكومي<sup>1</sup>.

### ثالثاً- زيادة الشفافية والمصداقية في المعاملات الحكومية:

إن تحقيق مبدأ الشفافية في التعامل هو الهدف الأسمى والغاية المرجوة من فكرة الحكومة الإلكترونية وأهم مكتسبات العمل الحكومي، إذ تسهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية إسهاماً غير مسبوق في ذلك، حيث تفتح الباب لتصورات مستقبلية عن طبيعة وأسلوب التعامل سواء بين الجهات الحكومية بعضها ببعض أو الجهات الحكومية ومؤسسات الأعمال أو بين الجهات الحكومية والأفراد<sup>2</sup>.

والشفافية تعني الوضوح في اتخاذ القرارات ورسم الخطط والسياسات وعرضها على الجهات المعنية بمراقبة أداء الحكومة نيابة عن الشعب، وخضوع الممارسات الإدارية والسياسية للمحاسبة والمراقبة المستمرة وتوفير المعلومات اللازمة ووضوحها وإعلان تداولها بكل حرية عبر جميع وسائل الإعلام المقروءة والمكتوبة والمسموعة والتصرف بطريقة مكشوفة وعلنية<sup>3</sup>.

إن جوهر مبدأ الشفافية يتمثل في الحق في المعلومات والحق في المعرفة، ووجود هذا المبدأ يعني وجود مجتمع أكثر علماً وثقافة وانفتاحاً ومعرفة.

وتمتد جذور مبدأ الشفافية في التشريعات المختلفة للدول المتقدمة كما أن مبدأ الشفافية من المبادئ التي تنمو وتتطور في صورتها ومظاهرها مع التقدم الفني والإداري والتنظيمي الذي تشهده المجتمعات المتقدمة.

وقد شهد هذا المبدأ تطوراً كبيراً مع التقدم التكنولوجي الذي حدث في الدول المتقدمة بنهاية الألفية الثانية، حيث كان المبدأ يقتضي قبل ذلك مجرد تقرير حق عام في الاطلاع على المعلومات والوثائق الإدارية، وأصبح مع التقدم التكنولوجي يلزم الإدارة بوضع بياناتها ومعلوماتها ووثائقها على الإنترنت وهو ما يعني أن المفاهيم قد تغيرت، فبعد أن كان الفرد هو من يسعى إلى الإدارة للحصول على المعلومات، أصبحت الإدارة اليوم ملزمة أن تسعى إلى الفرد لتزويده بالمعلومات

1- د/محمد الطعمنة ود/طارق العلوش/مرجع سابق/ص41-42.

2- ناجح أحمد عبد الوهاب /مرجع سابق/ص121.

3- د/عماد أحمد أبو شنب : الحكومة الإلكترونية أداة للديمقراطية و التنمية المجتمعية /مرجع سابق/ص17.

وإشراكه في إدارة الشؤون العامة بالأساليب والصور المختلفة للديمقراطية الإدارية، غير أن ذلك يقتضي بالضرورة التوجه نحو إصدار التشريعات الملزمة لإرساء نظم الشفافية بشكل إلزامي ودائم للاستثمار والتنمية<sup>1</sup>.

وقد أكدت الكثير من إعلانات الحقوق وبعض المواثيق الدولية على مبدأ الشفافية حيث أقر مقرر الأمم المتحدة الخاص عن حرية الرأي والتعبير بالتقرير السنوي لعام 2000 في الفقرة 43 مجموعة المبادئ القانونية في شأن مبدأ الشفافية جاءت كما يأتي:

### 1. الكشف المطلق عن المعلومات:

ويرتكز على أن كل المعلومات تصبح موضوع كشف إلا في حالات محددة على سبيل الحصر بنص تشريعي.

### 2. وجوب النشر:

ويقتضي هذا المبدأ وضع التزام إيجابي على الهيئات العامة بنشر كافة المعلومات الأساسية وعدم الاكتفاء بتقرير الحق في طلب المعلومات فقط، وعلى الهيئات العامة أن تنشر كحد أدنى فئة المعلومات الآتية:

- معلومات إدارية حول سبيل عمل الهيئة العامة تتضمن التكاليف والأهداف والحسابات المدققة والقواعد والإنجازات ..... إلخ، وبخاصة حين تؤمن الهيئة العامة خدمات مباشرة للأفراد.
- معلومات حول كل طلب أو شكوى أو عمل مباشر يمكن أن يرى الأفراد أنها على علاقة بالهيئة العامة.
- توجيه يتعلق بإجراءات يستطيع الأفراد على أساسها المشاركة في السياسة العامة والمشاريع القانونية.
- أنواع المعلومات التي تحتفظ الهيئة بها والحالات التي تحتفظ بها.
- مضمون أي قرار أو سياسة قد يؤثران على الأفراد، مع إظهار أسباب اتخاذ القرار وخلفية المواد المهمة التي استعملت لصياغته.

### 3. الترويج لحكومة الانفتاح والشفافية:

ويقتضي هذا المبدأ التزاما أساسيا على الحكومات للترويج لسياسة الانفتاح والشفافية عن طريق اتخاذ كافة التدابير المستقبلية في التربية العامة والتعليم والوسائل المختلفة للإعلام من صحافة

---

1- ناجح أحمد عبد الوهاب/المرجع نفسه/ص 123.

وراديو و تلفزيون وندوات ومؤتمرات وأنشطة المجتمع المدني وغيرها، وينبغي لذلك تنقيح كافة التشريعات من القيود التي يمكن أن تعرقل سياسة الانفتاح.

وبصورة عامة رفع درجة الوعي لدى الشعب حول الالتزامات الأساسية لحرية الكشف عن المعلومات وحق الحصول عليها وغيرها من الضمانات التي تكفل بشكل موضوعي أعمال سياسة الانفتاح وتطبيق مبدأ الشفافية.

#### 4. تحديد نطاق الاستثناءات بشكل محدد:

ويقتضي هذا المبدأ أن تحدد الاستثناءات على مبدأ الشفافية على سبيل الحصر تشريعياً.

#### 5. تسهيل إجراءات الوصول إلى المعلومات:

ويتضمن هذا المبدأ وجوب أن تعالج طلبات المعلومات بسرعة وبطريقة ملائمة<sup>1</sup>. وبالرجوع إلى الحكومة الإلكترونية نجد أن نظامها وأسلوبها يحقق مبدأ الشفافية الكاملة في العمل الحكومي وذلك من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية لكافة المؤسسات وكذلك الأفراد وفي الأوقات التي تتساوى فيها فرص الأفراد في التعاملات الحكومية<sup>2</sup>.

حيث يمكن لأي متعامل مع الحكومة الإلكترونية أن يعلم كافة الأمور التي تتعلق بمعاملته بوضوح ودون خفاء، فيمكنه أين تقع معاملاته وما هي المرحلة التي قطعتها وهل هناك معوقات في التنفيذ أم لا؟

ولعل السبب في ذلك أن الدخول إلى الموقع الإلكتروني لهذه الإدارة متاح لكل ذي شأن وليس هناك ما يجب إخفاؤه إلا إذا تعلق الأمر بأسرار الدولة أو العمل الحكومي أو البيانات الخاصة<sup>3</sup>. ويرى جانب من خبراء المعلوماتية أن الشفافية والوضوح الحكومي يتحققان في ظل نظام الحكومة الإلكترونية من خلال العناصر الآتية:

- 1- تحقيق الاتصال الإلكتروني بين الموظف الحكومي وطالب الخدمة.
- 2- تقليل عدد الوثائق الورقية المتبادلة في الإجراءات مما يؤدي إلى سرعتها.
- 3- توفير كبير للوقت كأثر للتفاعل بين الحكومة وطالب الخدمة.
- 4- تحقيق طفرة هائلة في البيانات والمعلومات الحكومية بأقل وقت وتكلفة وبأعلى كفاءة.

1- ناجح أحمد عبد الوهاب/مرجع سابق/ص 124-125.

2- د/ماجد راغب الحلو/الحكومة الإلكترونية و المرافق العامة /مرجع سابق.

3- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح/مرجع سابق /ص 180.

5- شفافية الأداء، حيث تنخفض فرص عملية الفساد الإداري ويصبح هناك مجال واسع للمراجعة والمساءلة.

6- سرعة الإنجاز على مدار اليوم كله (أربع وعشرين ساعة / سبعة أيام في الأسبوع)، مع تقديم الخدمة بشكل جماعي.

7- العدالة في تقديم الخدمة بذات الدقة والتكلفة والجودة والوقت إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام.

8- سهولة الوصول إلى الخدمة من خلال شبكات الاتصال من أي مكان و في أي وقت<sup>1</sup>. وعليه فالأشخاص الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية تتحقق لهم الإفادة القصوى من خلال خدمات هذه الحكومة وأولى هذه الخدمات أن هناك أسلوبا موحدا للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة وهذه هي الشفافية بعينها.

#### رابعاً- تفعيل دور الفرد(الحكومة الإلكترونية الموجهة بالفرد):

من أهم سمات الحكومة الإلكترونية أنها حكومة موجهة بالفرد، حيث أن فلسفتها كلها تدور حوله لتحسين الخدمات المقدمة له ورفع مستوى معيشته وضمان مشاركته في اتخاذ ووضع القرارات الحكومية...، وهي التجسيد الحقيقي للأفكار التي صاغها «أوسبورن و جابلر/gabler&osborn»<sup>2</sup>، عندما ناديا بأن تكون الحكومة الإلكترونية موجهة بالمستهلك (العميل) وللمستهلك فهي تهدف إلى إشباع احتياجات و رغبات الأفراد من خلال الخدمات الإلكترونية التي تقدمها على شبكة الإنترنت بتوفيرها على مدار أربع و عشرين ساعة يوميا و بتوفير منافذ متعددة يمكن من خلالها الحصول على الخدمات الإلكترونية.

ويرى «روبرت ولوي/ Robert and loui»<sup>3</sup>، أن مفهوم العميل يختلف عن مفهوم الفرد فالعميل له حقوق مقابل الثمن النقدي الذي يدفعه في السلعة أو الخدمة التي يحصل عليها وليس عليه أية واجبات، أما الفرد فله حقوق تتمثل في الأمن والرعاية مقابل الواجبات التي يلتزم بها من دفع

---

<sup>1</sup> - د/رأفت رضوان / الحكومة الإلكترونية: التحديات والآفاق / القاهرة / مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بجامعة القاهرة - أغسطس 2001/ص 57 وما بعدها مشار إليه في المرجع السابق للدكتور عبد الفتاح بيومي حجازي /ص 181.

<sup>2</sup> - Osborn, David & Gabler ted /Reinventing government new York plum,pengwin books 1993- مشار إليه في الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل تأليف د/إيمان عبد المحسن زكي /منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية /بحوث و دراسات 2009/ عدد 457 /ص 44-45.

<sup>3</sup> - Robert,Christian and loui christian from government to E-government a transition model ,new York - information technology vol 18N° 3,2005 p 281. مشار إليه في نفس المرجع السابق /ص 44.

الضرائب والخدمة العسكرية والالتزام بالقوانين وتقديم الولاء للحكومة، بمعنى آخر فإن العلاقة بين الحكومة والفرد تأخذ شكلا متكافئا إلى حد ما.

إن الهدف من فكرة التوجه بالعمل هو تغيير شكل العلاقة الإجبارية التي فرضها احتكار الدولة للخدمات السيادية المرتبطة باستخراج الوثائق و المستندات و التراخيص و الموافقات و تحصيل الضرائب، و مع نقص الموارد و الإمكانيات المتاحة للدولة فإن الحكومة نجد نفسها في مأزق لعجزها عن الوفاء بالطلبات المتزايدة للأفراد، ومن ثم تدني مستوى الخدمات الحكومية و بذلك يكون الفرد مضطرا إلى قبول أشكال مختلفة من التعسف الإداري للحصول على هذه الخدمات الاحتكارية.

أما في ظل التوجه بالعمل فإن الحكومة الإلكترونية تسعى إلى رضا الأفراد و إشباع احتياجاتهم باعتبارهم عملاء لها من منطلق القطاع الخاص، لذا فهي تقسم عملائها إلى شرائح وفئات (المواطنين، منظمات الأعمال، المنظمات الحكومية، العاملين)، وذلك بهدف دراسة احتياجاتهم المتباينة و إشباعها بالصورة الملائمة، و يتم ذلك من خلال بناء استراتيجية متكاملة للخدمات الحكومية الإلكترونية تركز على خلق قيمة مضافة للأفراد من خلال التعامل الإلكتروني، و ينشأ نوع من الولاء الإلكتروني بين الحكومة و الأفراد من خلال سلسلة متكاملة من المعاملات، و التي تبدأ بإدارة المناقشات و الحوار مع الأفراد على الموقع الإلكتروني للحصول على الخدمات الإلكترونية التي تتناسب مع رغباتهم و احتياجاتهم، و يزيد الولاء الإلكتروني للفرد بزيادة الخبرة التراكمية بتكرار التعامل مع الموقع الإلكتروني<sup>1</sup>.

ومن جهة أخرى فإن للحكومة الإلكترونية دورا في تفعيل دور الفرد في التنمية، حيث أن رفع مستوى الخدمات الحكومية وزيادة الشفافية والمصداقية في الأعمال الحكومية يزيد من فعالية مشاركة الفرد ومؤسسات الأعمال في القيام بدورها المنشود في التنمية المستدامة، ويرفع من درجة مشاركة الفرد في رفع مستوى المعيشة له وللبيئة من حوله، فتشكل الحكومة الإلكترونية قناة إضافية لتفعيل دور الفرد ومؤسسات الأعمال في مشاركة الحكومة في التنمية<sup>2</sup>.

1- د/إيمان عبد المحسن زكي/المرجع السابق/ص44-45.

2- د/عماد أحمد أبو شنب/مشاريع الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق /مرجع سابق/ ص 32-33.

وأخيرا يمكن للحكومة الإلكترونية أن تلغي دور الوساطات بين الحكومة وبين الفرد، الأمر الذي من شأنه أن يزيد من فعالية الاتصال ويحسن مستوى الخدمة ويخفض من تكلفة هذه الخدمة على الطرفين (الفرد والحكومة).

### **الفرع الثاني- مزايا ومساوئ الحكومة الإلكترونية:**

إن الأخذ بنظام الحكومة الإلكترونية يترتب عليه مجموعة من المزايا كما ينتج عنه مجموعة من المساوئ.

#### **أولاً- مزايا الحكومة الإلكترونية:**

تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تزويد القطاع الحكومي بالقدرة على تطوير وتنمية المجتمع عموماً بسرعة وفعالية كبيرتين، وذلك من خلال استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في مختلف جوانب هذا القطاع.

ويؤدي التطبيق السليم للحكومة الإلكترونية إلى مزايا عديدة تتمكن من تخطي سلبات النظام الحكومي التقليدي السائد في الدول النامية بصورة خاصة وهو الذي يكون عادة مُعْزَراً في البيروقراطية، كما يؤدي أيضاً إلى الحد من مستوى الفساد في القطاع العام من خلال التقليل من دور الوسيط بين الحكومة والأفراد، أو بين الحكومة والقطاع الخاص أو بين الدوائر الحكومية ذاتها، مما يؤدي بدوره أيضاً إلى التقليل من النفقات الحكومية بشكل ملموس<sup>1</sup>.

وعلى العموم يمكن إيجاز مزايا الحكومة الإلكترونية في العناصر الآتية<sup>2</sup>:

#### **1- إدارة بلا أوراق:**

حيث انتهى عصر الأوراق الكثيرة وتم التعويض عنها بالأرشفة الإلكترونية وتطبيق المتابعة الآلية ولا مجال للسجلات الورقية وحمل الوثائق والبريد العادي.

#### **2- إدارة بلا مكان:**

حيث تعتمد على المؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات الافتراضية وإمكانية إنماء الأعمال حيثما كنت دون التقيد بالمكاتب.

---

<sup>1</sup> - عمر موسى جعفر القريشي/أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري /الطبعة الأولى /منشورات الحلبي الحقوقية /بيروت لبنان/2015/ص51.

<sup>2</sup> - د/عصام عبد الفتاح مطر / الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق /دار الجامعة الجديدة /الإسكندرية /2013/ص39.

### 3- إدارة بلا زمان:

حيث أن الخدمة مستمرة طوال اليوم 24 ساعة متواصلة، ففكرة الليل والنهار، الصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد.

### 4- إدارة بلا تنظيمات جامدة:

ونعني بها الإشارة إلى المؤسسات الذكية التي تعتمد على العمل المعرفي وصناعة المعرفة. بالإضافة إلى ما سبق فإن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سوف يوفر مجموعة أخرى من المزايا أهمها:

#### 1- سرعة أداء الخدمات:

إن إحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي أحدث تطورا في تقديم الخدمة للجمهور، حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا<sup>1</sup>، بما أن إنجاز المعاملة إلكترونيا لا يستغرق سوى دقائق معدودة مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال "من" و "إلى" مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدويا، لذلك فإن المحاكاة الإلكترونية توفر للفرد خدماتها بسرعة أكبر<sup>2</sup>.

هذا فضلا على أن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي يقوم بها الموظف أثناء أداء عمله في النظام التقليدي، أي أنها تساعد على تحقيق أكبر قدر ممكن من الاستفادة من الوقت للأفراد من خلال عمل الحكومة 24 ساعة يوميا وعلى مدار السنة وحتى في أوقات الإجازات الرسمية<sup>3</sup>.

وبفضل سرعة الإنجاز الإلكتروني أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة مرفق البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة، باستخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى موقع المرسل إليه في لحظات ويمكن أن يستتبع الرد في لحظات أيضا<sup>4</sup>.

---

1- د/عصام عبد الفتاح مطر /المرجع نفسه/ص56.

2- د/صفوان المبييضين/الحكومة الإلكترونية/النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية/ دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع /عمان-الأردن/الطبعة الأولى 2011/ص 28-29.

3- عمر موسى جعفر القرشي /مرجع سابق/ص55.

4- د/محمود القدوة / الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة /دار أسامة للنشر والتوزيع/عمان-الأردن/2010/ص175.



## 2- تخفيض التكاليف:

إن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع وإحالة إلى موظف آخر، ومن شأن ذلك كله رفع تكاليف أداء الخدمة وذلك نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة، إلا أنه باتباع نظام الحكومة الإلكترونية فإن هذه التكلفة سوف تنخفض كثيرا وذلك نظرا لاستخدام الحاسوب الآلي الذي يوفر الأدوات والأوراق الكتابية، كما يعمل على تقليل عدد الموظفين المطلوبين في العمل وذلك بما يؤدي في النهاية إلى سرعة أداء الخدمة<sup>1</sup>.

ومما لا شك فيه أن إقامة نظام الحكومة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين، غير أنه في النهاية يؤدي إلى تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة واختصار الإجراءات ومراحل العمل فضلا عن الاستغناء عن كميات الأوراق الكبيرة والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات<sup>2</sup>.

إن النظر إلى تجارب الدول التي تطبق نظام الحكومة الإلكترونية يؤكد هذا الانخفاض في التكاليف، فعلى صعيد الدول المتقدمة مثلا نجد أن الولايات المتحدة الأمريكية توفر ما يقارب 70% من التكلفة وذلك بالتحويل إلى الخدمة الإلكترونية مقارنة بتكاليف تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات التقليدية<sup>3</sup>، فمثلا ولاية «كولورادو» الأمريكية بدأت بتطبيق نظام قبول الإجراءات القضائية إلكترونيا (E-Filing for judicial proceeding domestic relation) في القضايا المدنية وقضايا المياه والعلاقات المحلية، أما ولاية «أريزونا» فقد قامت باعتماد تجديد الرخص إلكترونيا بتكلفة 2 دولار مقابل 7 دولار بالطرق التقليدية، وكذلك في ولاية «آلاسكا» فيما يخص تسجيل السيارات حيث انخفضت تكلفة تسجيل السيارات من (75.7 دولار) إلى (0.91 دولار) وذلك باستخدام الطرق الإلكترونية.

أما على صعيد الدول النامية ففي البرازيل نجد أن كل ثمانية أفراد من أصل عشرة يقدمون الإقرار الضريبي للدخل إلكترونيا في موسم (1999-2000)، لذلك وفرت حكومة البرازيل عشرة ملايين دولار حينما سدد أحد عشر مليون فرد برازيلي ضريبة الدخل إلكترونيا.

1- عصام عبد الفتاح مطر/مرجع سابق/ص56.

2- د/صفوان المبيضين / مرجع سابق/ص29-30.

3- عمر موسى جعفر القرشي /المرجع نفسه/ص56.

أما بخصوص الدول العربية فقد أدى استخدام هيئة الموائى والجمارك بدبي للإنترنت إلى خفض التكلفة وتقليل الوقت في آلاف من شركات الشحن والنقل كما وفر أيضا خدمات تخلص على مدار الساعة، كما أن الخدمات العامة الإلكترونية المقدمة من الهيئات الحكومية بدبي بدأت تحقق وفرا في التكلفة الإدارية بما يوازي على الأقل 10%<sup>1</sup>.

### 3- التقليل من التعقيدات الإدارية:

إن العمل الإداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة، والذي قد يحصل على إجازة أولا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى آخر.<sup>2</sup>

وعن طريق الحكومة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية<sup>3</sup> و نتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت و المال وإرهاق أصحاب المصلحة<sup>4</sup> كما يمكن تبسيط هذه الإجراءات و إنجازها بسرعة و سهولة توفيراً للوقت و الجهد و النفقات، فمن خلال موظف واحد يمكن إنهاء المعاملة المطلوبة و تقديم الخدمة لصاحبها دون أن يكون هناك إلزام على هذا الموظف بالرجوع إلى رؤسائه للحصول على موافقتهم و إنما يقوم بالرجوع إلى قاعدة البيانات المعدة سلفاً في إدارته و التي تعد بمثابة تفويض للموظف يتخذ قراره على أساسه<sup>5</sup>.

أما السؤال عن الآلية التي تتمكن بواسطتها الحكومة الإلكترونية من التخلص من التعقيدات الإدارية فإن ذلك يتم من خلال طريق المعلومات السريع<sup>6</sup>، و الذي عن طريقه يمكن للشخص الذي يرغب في معلومات معينة أيًا كانت طبيعتها ما عدا تلك المحظورة – بالطبع- أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية و مقوماتها و المتمثلة في كابلات الألياف البصرية و الحواسيب الآلية الضخمة – الخوادم- عالية السرعة و البرامج المطورة وكل هذه الإمكانيات بما فيها طريق المعلومات السريع يستفيد منها القائمون على شبكات الحكومة الإلكترونية

1- المرجع السابق /ص56.

2-د/عصام عبد الفتاح مطر/مرجع سابق/ص57.

3- وأصل معنى البيروقراطية هو الإدارة عن طريق المكاتب باتباع إجراءات محددة تستهدف حسن الإنجاز وهذا هو المعنى الجيد أما المعنى الرديء فيتمثل في شدة التمسك بالإجراءات والنظر إليها بعين القدسية كما لو كانت غاية في ذاتها وليس مجرد وسيلة لادراك أهداف الإدارة: انظر jack chevalier/science administrative themis/ 1994.p36 et suiv المشار إليه في المرجع السابق للدكتور صفوان المبيضين ص 30.

4-د/صفوان المبيضين /مرجع سابق /ص30.

5-د/عصام عبد الفتاح /مطر/المرجع نفسه/ص57.

6-د/عبد الفتاح بيومي حجازي/النظام القانوني للحكومة الإلكترونية/مرجع سابق/ص100.

و الإدارة الإلكترونية وذلك لأجل تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي يمر بها العمل الإداري أو المعاملات الخاصة بالأفراد.

#### 4- القضاء على الفساد الإداري:

إن من أهم المزايا التي تقدمها الحكومة الإلكترونية هو الحد من الفساد الإداري حيث أن نظام الحكومة الإلكترونية يتضمن إتمام المعاملات بطريقة إلكترونية، حيث يمكن لصاحب الخدمة من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالجهة الإدارية تحديد الخدمة المطلوبة ومراحلها وإجراءاتها والتكلفة المقررة للحصول عليها، ومن ثَمَّ فإن المعاملات تتم بطريقة إلكترونية ودون علاقة مباشرة أو اتصال بين أي موظف وطالب الخدمة، مما يؤدي إلى تقليل فرص انتشار جرائم الفساد<sup>1</sup>، كالرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملتهم للعملاء، وفي ذلك مكافحة للفساد الوظيفي وجرائم العمل، بالإضافة إلى أن الإنجاز الإلكتروني لا يتم أمام الجمهور مما يجعله أيسر تحقيقاً لتجنبه مشكلات المواجهة المباشرة مع أصحاب الشأن و طالبي الخدمة خاصة ذوي الوعي المنخفض من الناس إضافة إلى عدم تدخل الواسطة و المحسوبية خاصة في دول العالم الثالث الذي تنتشر فيه هذه الظاهرة بقوة<sup>2</sup>.

#### 5- توفير معلومات دقيقة وشاملة للفرد ومؤسسات الأعمال والمؤسسات الحكومية:

حيث يعتمد نظام الحكومة الإلكترونية على الحاسب الآلي المزود بالمعلومات والبيانات المتعلقة بجميع الخدمات، فلا وجه للخطأ في العمل المقدم عن طريق الأجهزة الإلكترونية<sup>3</sup>. إن توفير المعلومات الدقيقة واللازمة للفرد هو من أهداف الحكومة الإلكترونية من حيث تسهيل الخدمة، وتوفير المستوى المطلوب من الشفافية والمساءلة، كما أن توفير المعلومات للشركات عن مشاريع الحكومات وفرص الاستثمار في الدولة يعمل بطريقة غير مباشرة على استقرار الاستثمار وزيادته.

إن من الأدوات المشتركة بين زيادة الشفافية وتشجيع الاستثمار فكرة نشر الأرقام الإحصائية الخاصة بالاقتصاد الوطني وأداء الحكومة والبطالة والتوظيف وحاجة السوق المحلي من الوظائف ونوعيتها وحالة السوق العامة والاستثمارية<sup>4</sup>.

1- د/ عصام عبد الفتاح مطر/مرجع سابق/ص 58.

2- د/ محمود القدوة/مرجع سابق/ص 177-178.

3- د/ عصام عبد الفتاح مطر/المرجع نفسه/ص 58.

4- د/ عماد أحمد أبو شنب /أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية /مرجع سابق/ص 88.

## ثانيا- سلبيات أو مساوئ الحكومة الإلكترونية:

بالرغم من الإيجابيات والمميزات المتعددة للحكومة الإلكترونية والسابق سردها إلا أن تطبيقاتها قد تنطوي على بعض السلبيات خاصة في بداية التطبيق، ويزداد تأثير هذه السلبيات مع زيادة تفعيل تطبيق الحكومة الإلكترونية<sup>1</sup>، ومن أهم هذه السلبيات:

### **1- مشكلة البطالة:**

إذا كان مدلول البطالة ينصرف إلى عدم توفر فرص العمل بالرغم من توفر القدرة على العمل و الرغبة فيه و قبوله مهما كان أجره، فإن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة، حيث أنّ مكننة جميع الخدمات تؤدي إلى عدم الحاجة إلى طلب تعيين موظفين جدد<sup>2</sup>، والاعتماد على الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة اليومية بدلا من العامل سيؤثر سلبا على سوق العمالة و الطلب عليها مما يجعلنا نتساءل عن موقف المؤسسات والشركات التي يعمل بها عدد كبير من العمال في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة و مدى جواز تخفيض عدد أيام العمل الأسبوعية حتى يمكنها الحفاظ على مستوى العمالة، أم هل ستضع الشركات قيودا على المعلوماتية التي تحل محل أعداد كبيرة من العمالة، وهل ستتدخل الحكومات أم ستسمح الحكومة و قطاع الأعمال باستغلال التكنولوجيا الحديثة على نطاق قد يتضرر منه المجتمع<sup>3</sup>.

ورغم ما ستوفره المعلوماتية من فرص جديدة للعمل إلا أن هذه الفرص لن تؤدي إلى عودة من استغني في مجالات عملهم، فهي ستكون فرص ذات طبيعة فنية عالية وحرفية خاصة بمجموعة من المؤهلين<sup>4</sup>.

إذن الصورة واضحة أن ثمة مشكلة ستتعاظم مع الاعتماد على المعلوماتية وهي مشكلة البطالة، إذ أنه بالفعل هناك شركات تخطط لتؤوي 20% فقط من فرص العمل المتاحة لديها.

وفي معظم البلاد العربية يظهر تحدّي حقيقي إذ لا يوجد قطاع خاصة قادر على امتصاص فائض العمالة الحكومية والقطاع العام، خاصة وأن هذه النوعية من العمالة غالبا ما تظهر عدم القابلية لإعادة التأهيل نظرا لما تمرست عليه من عادات العمل وحرمانها من فرص التدريب طوال فترة

---

1- د/ عصام عبد الفتاح مطر/مرجع سابق /ص59.

2- عمر موسى جعفر القرشي/مرجع سابق/ص61.

3-فرانك كيلش/ ثورة الأنفوميديا-الوسائط المعلوماتية وكيف نغير عالمنا وحياتك /ترجمة حسام الدين زكريا –عبد السلام رضوان/سلسلة عالم المعرفة/ العدد 253 المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب الكويت /2000/ص492.

4-د/صفية بنت عبد الله أحمد بخيت /ضبط الجودة ومعايير أداء الحكومة الإلكترونية /منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية /2010/ص145.

خدمتها مما جعلها في معزل عن المطالب الحقيقية لسوق العمل<sup>1</sup>، حيث تنعدم الفرصة لدى أصحابها في محو أميتهم التكنولوجية خاصة مع سابق أميتهم في القراءة والكتابة<sup>2</sup>.

## 2- انتشار التفكك الاجتماعي:

يواجه إنسان القرن الواحد والعشرين مزيدا من التفكك الاجتماعي في حالة الاعتماد الكامل على المعلوماتية في القيام بالأنشطة الحياتية المختلفة ومنها الحكومة الإلكترونية، لأن أداء الأنشطة الحياتية و الإنسان في منزله سيقبل من فرص الاتصال الجماهيري بين البشر وبالتالي فقدان جزء كبير من العلاقات الاجتماعية التي تنشأ غالبا في أماكن التجمع العامة مثل مواقع التعليم والعمل والتسوق وغيرها<sup>3</sup>.

وكذلك فإن حدوث الخلل في النظام الاقتصادي في المجتمع، نتيجة إلغاء بعض المهن واندثار أخرى وظهور مهن جديدة من شأنه أن يؤدي إلى نفس النتيجة في التفكك الاجتماعي<sup>4</sup>.

كما أن الحكومة الإلكترونية يصاحبها العديد من التغيرات التنظيمية والاجتماعية المتعددة فالتقسيم الزائد في العمل ووضع معايير للوظائف وغيرها من التغيرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات أدت إلى جعل العلاقات بين الأفراد تنسم بالتجريد والفتو، وذلك يرجع إلى الخطأ في استخدام نفس الهياكل التنظيمية للجماعة وعدم تعديلها بما يتلاءم مع الوضع الجديد وقد أدى ذلك إلى وجود هياكل اتصال غير ملائمة وأصبحت الهياكل التي تميل إلى الاتساع والامتداد الأفقي هي الأكثر ملائمة<sup>5</sup>.

## 3- فقدان الخصوصية:

يعتبر الحق في الخصوصية من أهم الحقوق التي حرصت أغلب التشريعات على تنظيمها وكفالة حمايتها وأفردت لها العديد من النصوص، كما أن الحق في الخصوصية هو أحد الحقوق اللصيقة بالشخصية والتي تثبت للإنسان لمجرد كونه إنسانا ولا يمكن بسهولة حصر الجوانب المختلفة لهذا الحق ومن الصعب أيضا الفصل بين حدود الحياة الخاصة والحياة العامة للإنسان<sup>6</sup>.

---

1- المرجع نفسه/ص145.

2- ناجح أحمد عبد الوهاب /التطور الحديث للقانون الإداري في ظل نظام الحكومة الإلكترونية/مرجع سابق/ص136.

3- د/ صفية بنت عبد الله أحمد بخيت/المرجع نفسه/ص145-146.

4- عمر موسى جعفر القريشي/مرجع سابق/ص68.

5- د/أبو بكر محمود الهوش/الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق- مجموعة النيل العربية- مصر/الطبعة الأولى/2006/ص44.

6- د/عصام عبد الفتاح مطر/مرجع سابق/ص60-61.

إلا أن ثورة المعلومات داخل نظام الحكومة الإلكترونية تقضي على خصوصية الأفراد وحقوقهم في الحفاظ على حرمتهم وأسرارهم الخاصة، فقواعد المعلومات المرتبط بعضها ببعض الآخر والتي تحتوي على أسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالاتهم الاجتماعية والصحية وبياناتهم المصرفية بل وحتى نوعية مشترياتهم يهدد مستقبلهم وقد يعرضهم لمخاطر لم تكن في حسابهم ومن المتوقع أن تزداد قدرة الآخرين على رصد تحركاتهم وهذا بدوره يدل على حدوث الصراع بين هذه الخصوصية وبين ما تقدمه الثورة المعلوماتية<sup>1</sup>.

وتزيد قضية الخصوصية من مسؤوليات الحكومات التي تنوي تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية، والتي يجب أن تكون قادرة على توفير الأمن والحماية لكافة المعلومات الشخصية التي يقدمها الأفراد<sup>2</sup>.

حيث أن التطبيق الشامل للحكومة الإلكترونية سينتج عنه تدفق كبير للمعلومات والبيانات في قواعد المعلومات وبالتالي سيصبح من الأهمية بمكان أخذ كافة الاحتياطات الممكنة للاستفادة من تلك المعلومات في تحقيق الأهداف التنموية مع المحافظة على سرية تلك المعلومات وخصوصية أصحابها وذلك من خلال توفير تقنية آمنة تكفل خصوصية الأفراد عند التعامل مع البيئة الإلكترونية، وما يندرج في هذا المجال من الاحتفاظ بالبيانات الشخصية التي تخص الأفراد وأنماط ممارستهم عند الدخول في منظومة الحكومة الإلكترونية<sup>3</sup>.

#### 4- فقدان الأمان:

إن الحصول على الخدمات المختلفة داخل منظومة الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى وقت كبير وإلى نظم خاصة لتحقيق الأمن للفرد، فعلى سبيل المثال يتم في بعض الدول تسديد فاتورة الكهرباء عن طريق الهاتف و يتم الخصم من رصيد الهاتف ولا يستلم الفرد سوى رسالة صوتية بها رقم مرجعي لهذه العملية، يمكن تسديد الفاتورة عن طريق ماكينة الصرف الآلي «ATM» أو البنك عن طريق بطاقات الائتمان حيث يوجد إيصال بذلك، و هو ما يتطلب كثيرا من الأمن حتى يتعامل الفرد بحرية مع وسائل الحصول على الخدمة من دون فقدان الإحساس بالأمان<sup>4</sup>.

1- عمر موسى جعفر القريشي/مرجع سابق/ص63.

2- د/صفية بنت عبد الله أحمد بخيت/مرجع سابق/ص146.

3- المرجع نفسه/ص146.

4- ناجح أحمد عبد الوهاب /مرجع سابق/ص138.

لذلك يعد الهاجس الأمني من أهم العوائق والتحديات في وجه تطبيق الحكومة الإلكترونية ومن خلال توفير الأمن المعلوماتي تكتسب ثقة الأفراد، ومن هنا يجب أن لا يغيب عن بال القائمين على المشروع موضوع الأمن في كافة مراحل مشروع الحكومة الإلكترونية خاصة في مراحل التصميم و التطبيق لأن كثرة المخاطر التي تحيط بتطبيقات الإنترنت من فيروسات واختراقات وأعمال تخريب متعددة جعلت المستخدمين لا يثقون فيها، وبالتالي يترددون في تقديم أي معلومات شخصية، لذا يجب على الحكومات الإلكترونية الاستثمار في موضوع أمن المعلومات بما يتناسب وحجم المشروع و المعلومات التي ستقدم من المستخدمين<sup>1</sup>.

خلاصة القول أنه برغم السلبيات التي سبق ذكرها للحكومة الإلكترونية فإن الإيجابيات التي تحققها تفوق بكثير سلبياتها، كما أن هذه السلبيات يمكن مواجهتها أو الحد منها على أقل تقدير عن طريق تفعيل دور الحكومة الإلكترونية في الحفاظ على الخصوصية وأمن المعلومات وفي توفير الرخاء والرفاهية لجميع الأفراد وذلك من خلال توفير الخدمات لهم بطريقة أكثر دقة وأحسن نوعية وأكثر شفافية ومصداقية.

إن الحكومة الإلكترونية شأنها شأن أي ظاهرة ترتبط بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية لها إيجابيات وسلبيات، ويلزم التعامل معها بحذر شديد عن طريق تفعيل الإيجابيات وتفادي السلبيات ومعالجة أسبابها وآثارها.

ومما تجدر الإشارة إليه أن عملية التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية تمثل تحدياً حقيقياً أمام هذه الحكومات يتطلب رسم سياسات و خطط منهجية منظمة من أجل إكمال عملية التحول حتى ولو صاحبها بعض السلبيات، ذلك أنها أمر لا بد منه من أجل مواكبة التطور الحاصل الذي يشهده العالم اليوم.

## **المطلب الثاني- متطلبات ومعوقات الحكومة الإلكترونية:**

إن مشروع الحكومة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة و المواتية لكي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه.

---

1- د/صفية بنت عبد الله أحمد بخيت/مرجع سابق /ص148.

ولتحقيق ذلك هناك مجموعة من المتطلبات والعناصر التي يجب توفرها لضمان نجاح هذا المشروع والتفوق، كما عليه التغلب على مجموع العقبات التي يمكن أن تظهر أثناء تنفيذ هذا المشروع.

### الفرع الأول- متطلبات الحكومة الإلكترونية:

لا شك أن أي نظام قانوني يجب أن يتضمن مجموعة من العناصر التي تحدد ملامحه وتعمل على تحقيق أهدافه، والحكومة الإلكترونية لا تخرج عن هذا الإطار<sup>1</sup>، فنجاعها يتطلب وجود مجموعة من العناصر والمتطلبات، طالما أن الانتقال من نظام الحكومة الكلاسيكية إلى نظام الحكومة الإلكترونية، يتضمن تغييرا شاملا من حيث نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة وطرق توصيل الخدمة للجمهور، وبمعنى آخر فإن نظام الحكومة الإلكترونية يتطلب إعادة تنظيم شاملة للخدمات المقدمة والأدوات المستخدمة لتحقيق الأهداف المطلوبة.

وقد أشار أغلب الباحثين في مجال الاستراتيجية الحكومية الإلكترونية إلى مجموعة من المتطلبات التي يجب توفرها لنجاح تطبيق مشروع أي حكومة إلكترونية وهي<sup>2</sup>:

#### أولا- تأهيل العنصر البشري:

يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر الحكومة الإلكترونية، وذلك باعتباره العنصر المحرك للمشروع ومن ثم يلزم تدريبه وتأهيله للعمل في هذا النظام القانوني الجديد<sup>3</sup>.

حيث يطلب من موظفي الحكومية الإلكترونية خصائص مختلفة تعتمد بالدرجة الأولى والأخيرة على مؤهلاتهم وخبرتهم العلمية في مجال تقنية المعلومات، ذلك أن ثورة المعلومات والاتصالات والتوسع في استخدام الحاسب الآلي فرض على الموظف العام وكذلك الموظف في نطاق الإدارة الخاصة أن لا يكون ملما بعلوم الحاسب الآلي فحسب، بل لا بد أن يكون متخصصا<sup>4</sup>، فهذه الحكومة

---

<sup>1</sup>- د/عصام عبد الفتاح مطر/مرجع سابق/ص40.

<sup>2</sup>- LIN, Anmin/successful strategies fir E-commerce

<sup>3</sup>- Kin Chug: government information and information about go vernment a new era /2001م. مشار إليه في دراسة من تأليف د/عادل حرحوش/أحمد علي صالح/بيداء ستار البياني /الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس عملية بحوث و دراسات في إطار المنظمة العربية للتنمية الإدارية /عدد 440/ص27.

<sup>4</sup>- د/هشام عبد المنعم عكاشة/الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة/دار النهضة العربية /2004/ص48.

<sup>4</sup>- د/مصطفى يوسف كافي /الإدارة الإلكترونية :إدارة بلا أوراق//إدارة بلا مكان - إدارة بلا زمان- إدارة بلا تنظيمات جامدة/دار مؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع/دمشق سوريا/2012 /ص346.



في حاجة إلى عناصر بشرية مدربة تدريباً جيداً من حيث مهارات الحاسب الآلي و الشبكات و ملمة بكافة التطبيقات الخاصة بذلك حتى يمكنها التعامل مع مهارات و أدوات الحكومة الإلكترونية .

فالموظفون الحكوميون في الحكومة الإلكترونية لا بد أن تكون لديهم القدرة على تشغيل العدد الضخم من أجهزة الحاسب الآلي، وكذلك الشبكات التي تربط هذه الحواسيب بعضها ببعض وفضلاً عن ذلك لا بد من عدد كافٍ من المبرمجين الذين لديهم القدرة على وضع برامج الحاسب الآلي التي تمكن نظام الحكومة الإلكترونية من العمل.

كذلك لا بد من وجود مجموعة من خبراء الحاسب الآلي في شأن أمن الشبكات وتحسينها ضد الاختراق، وذلك أمر لازم وضروري لأن الحكومة الإلكترونية تعتمد أساساً على الحاسب الآلي وقواعد البيانات اللازمة لقضاء متطلباتها وهذا العنصر البشري لا بد وأن يكون مدرباً حاصلاً على المؤهلات العلمية اللازمة لأداء الدور المنوط به<sup>1</sup>.

وبالمقابل فإن الفرد العادي الذي يتوقع أن يستفيد أو يتعامل مع مشروع الحكومة الإلكترونية يجب أن ينفرد بمميزات الكفاءة التقنية في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة والإلمام بما توفره له من فوائد نتيجة إقامته في هذا المجال ويعد هذا المسعى مطلباً طموحاً يتحقق بالاعتناء بالعنصر البشري من السنوات الأولى للتعليم حتى المراحل الجامعية لتكون النتيجة هي جيل مدرع بالقدرة التقنية والكفاءة العلمية عند الانخراط في المجتمع الرقمي<sup>2</sup>.

إن ظهور الحكومة الإلكترونية أدى إلى استحداث شروط جديدة للتعيين في الوظيفة العامة كما أن الشروط التقليدية هي في طريقها لإعادة التقييم في ظل تعميم الشبكات الإلكترونية في جهات الحكومة المختلفة<sup>3</sup>.

### **ثانياً- تطوير البنية التحتية (الحاسبات الآلية، الشبكات، أنظمة المعلومات والاتصالات):**

إن نجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد على مجموعة من العوامل التكنولوجية والبنى التحتية اللازمة للتطبيق مثل أجهزة الحاسوب والاتصالات الهاتفية واتصالات الإنترنت والشبكات الأخرى اللازمة لتنفيذ مشروعات الحكومة الإلكترونية بكفاءة وفعالية<sup>4</sup>.

---

1- عبد الفتاح ببيومي حجازي/النظام القانوني للحكومة الإلكترونية /مرجع سابق /ص49-50.

2- د/صفية بنت عبد الله أحمد غيث/مرجع سابق/ص137.

3- د/مصطفى يوسف كافي /مرجع سابق/ص346.

4- Hunter.D and V.jupp:E-governm leadership:rhetoric.vs/reality chosing the gap:qccenture/2001.

وقد أكد «Anderson Henriksen» على أن المستوى العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TCT) هو العامل الجوهرى والحاسم في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في أي بلد<sup>1</sup>.

وتعد شبكة الإنترنت هي العصب الرئيسي ومحور الارتكاز الذي تنهض عليه وتتمحور حوله البنية الأساسية للحكومة الإلكترونية<sup>2</sup>، كما يجب لإنجاح فكرة الحكومة الإلكترونية توفير خدمات الاتصالات (telecommunication services) بأسعار منخفضة ومناسبة، وتوفير الأنظمة البرمجية softwares الكافية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

وكما كانت البنية التحتية للاتصالات صلبة كانت قادرة على الوفاء بالمتطلبات الكبيرة التي تستخدم تقنية المعلومات لتحمل أعمال الحكومة الإلكترونية بما يسمح باستيعاب الزيادة والتوسع المستقبلي الذي ستشهده في السنوات المقبلة.

كما تتطلب البنية التحتية تهيئة باقي المتطلبات التقنية وكذلك أنظمة معالجة البيانات ونظام إدارة قواعد البيانات وأنظمة دعم القرارات وشبكات الربط الإلكتروني وغيرها.

وتتطلب البنية الأساسية الإلكترونية أمرا هاما آخر وهو تأمين وحماية النظام المعلوماتي وكل أنواع المعاملات التي تتم من خلال شبكات الاتصال والإنترنت وحمايتها من مختلف أنواع التخريب والتدمير والاختراق والإتلاف وتزوير المحررات، وانتهاك سرية البيانات والمعلومات والفيروسات...<sup>3</sup>.

### **ثالثا- محو الأمية التكنولوجية:**

تلعب الدول دورا فعالا في تحقيق ذلك حيث باتت تغرس بذور الوعي التكنولوجي بين أوساط المجتمع تمهيدا لتطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال المحاور الآتية<sup>4</sup>:

- 1- تعميم الحاسب الآلي في مراحل التعليم المختلفة.
- 2- انتشار واسع المدى لمراكز التدريب والتأهيل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاعين العام والخاص.

---

<sup>1</sup>-Andersen .Kand h Henriksen :E-government maturity models:extension of the LAYNE and LEE model ,government information 2006/pp 47-56

<sup>2</sup> و3 مشار إليهما في كتاب: دور إدارة أمن المعلومات في فعالية الحكومة الإلكترونية للدكتور: يوسف أبو فارة /منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية/2010/ص108.

<sup>3</sup> -د/خالد ممدوح إبراهيم /أمن الحكومة الإلكترونية/الدار الجامعية /الإسكندرية/2008/ص36.

<sup>4</sup> -د/خالد ممدوح إبراهيم/مرجع سابق/ص37.

<sup>4</sup> -د/هدى محمد عبد العال /التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية /مرجع سابق /ص108.

3- دور وزارات الاتصالات في توزيع أجهزة حاسب آلي للأفراد بتسهيلات ميسرة.

4- دور الجامعات ومراكز التعليم في نشر الوعي التكنولوجي وتسهيل اقتناء الحاسبات الآلية بأسعار مخفضة تسدد على دفعات.

5- دور الإعلام في نشر الوعي التكنولوجي على مستوى المحيط السكاني وذلك لتوعية الأفراد وتحفيزهم على تنمية وعيهم التكنولوجي ببت البرامج الثقافية والتعليمية.

وبالتالي فمن متطلبات الحكومة الإلكترونية وجود وعي لدى الأفراد، ومعرفة تكنولوجية تؤهلهم للتعامل مع الحكومة الإلكترونية إذ أنه - كما ذهب البعض- لا حكومة إلكترونية بدون جمهور إلكتروني، والهدف من ذلك ليس تحويل كل أفراد المجتمع إلى متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وإنما نعني أن يكون ثمة وعي جماهيري بدرجة مناسبة للتعامل مع الحكومة الإلكترونية، يثمر تحمسا لها وإدراكا لأهميتها وتعاوننا معها.

#### **رابعا- وضع نظام قانوني (تشريعات) للحكومة الإلكترونية:**

يعد البناء القانوني للحكومة الإلكترونية من أكثر الموضوعات حساسية وأهمية، حيث أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكة المعلومات يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيق أهداف هذا النظام الحديث على أفضل وجه ممكن<sup>1</sup>.

لذا وجب إجراء مسح لتشريعات القوانين واللوائح و التعليمات من خلال هيئات متخصصة من الناحية القانونية والمعلوماتية لمعرفة مدى مواكبتها أو تناقضها أو عدم ملاءمتها ومن ثم إجراء تعديلات على التشريعات القائمة إذا استلزم الأمر<sup>2</sup>.

ويلاحظ أن تطور القوانين والتشريعات قد لا يكون دائما بخطى موازية مع التقدم التكنولوجي رغم أن التناسق والانسجام في القوانين والتشريعات المرتبطة بنظم المعلومات يعتبر من الأهداف الهامة التي يجب مراعاتها والعمل على سنها بصفة مستمرة<sup>3</sup>.

---

1- د/ عصام عبد الفتاح مطر/مرجع سابق/ص44.

2- د/ هدى محمد عبد العال/التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية/ الطبعة الأولى/دار الكتب المصرية/القاهرة/2006/ص105.

3- د/ محمد محمد الهادي /توجهات أمن وشفافية المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية، بحث منشور على الإنترنت على الموقع الإلكتروني: <http://www.ajbrarans.info/journee/n°9/info6security.htm> مشار إليه في الكتاب ل: خالد ممدوح إبراهيم/أمن الحكومة الإلكترونية/مرجع سابق/ص43.

تعتبر الإصلاحات القانونية الهادفة إلى خلق بيئة قانونية جيدة من أهم الأمور المطلوبة لتطوير الحكومة الإلكترونية، حيث أن الأنشطة الحكومية يتم ضبطها من خلال إطار قانوني يشمل الدستور والقوانين واللوائح وكافة التنظيمات التشريعية في الدولة.

كما أن استخدام الحكومة الإلكترونية لتقنيات المعلومات والاتصالات يؤدي بدوره إلى رفع درجة المخاوف حول سلامة تحويل و تخزين المعلومات الإلكترونية، لذلك فعلى الحكومة أن تتأكد من إحداث تغيير في النظام القانوني يسبق التحول إلى الحكومة الإلكترونية ليحمي المعلومات و الخصوصيات<sup>1</sup>.

فالقوانين و اللوائح تحتاج للتغيير وعلى الحكومة أن تكون جاهزة لتغيير إطارها التشريعي بحيث يتوافق مع البديل الإلكتروني للإجراءات التقليدية، وعلى النظام التشريعي أن يعطي مشروعية للأعمال الإلكترونية و يحدد مباحاتها و محرماتها و العقوبات على جرائمها<sup>2</sup>، ووضع معايير ثابتة وشفافة للإجراءات و المتطلبات الحكومية والالتزام بها، كما يجب إضفاء مشروعية على استعمال الوثائق الإلكترونية و اعتمادها في المحاكم بديلا عن الوثائق الورقية، وإعطاء مشروعية لإثبات الشخصية إلكترونيا والتوثيق الإلكتروني و حفظ السجلات إلكترونيا مع ضبط ذلك بضوابط قانونية محددة، وينبغي تعديل التشريعات المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية لتشمل حماية ملكية المحتويات الإلكترونية.

كما أن القوانين الجنائية تحتاج إلى تعديل وتحديث لتشمل جرائم الإنترنت وسرقة البيانات الإلكترونية<sup>3</sup>، وذلك للوصول إلى إيجاد بيئة تشريعية تضمن نجاح قانونية التعامل بأساليب الحكومة الإلكترونية.

#### **خامسا- القيادة (توفر الإرادة السياسية والتنفيذية):**

تلعب القيادة دورا مهما في توجيه مشروع الحكومة الإلكترونية وتحقيق نجاحه، حيث أنها تضمن الالتزام الطويل الأمد بالموارد المالية والقوى البشرية والخبرة الفنية في تصميم وتطوير وتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية، ووجود قيادة قوية وواعية يساعد على جمع الدعم للمشاريع

---

1- د/مصطفى يوسف كافي/مرجع سابق /ص 305.

1 - د/هدى محمد عبد العال/مرجع سابق/ص 105.

3- د/مصطفى يوسف كافي/مرجع سابق/ص 305.

على كافة المستويات الحكومية، مع إشراك الأفراد وتلبية متطلباتهم إضافة الى أنها تعني الرغبة في مشاركة الجهات العليا والشعور بضرورة إكمال ومتابعة مشاريع الحكومة الإلكترونية<sup>1</sup>. و يمكن هنا تحديد نوعين من القيادة هما؛ القيادة السياسية والقيادة التنفيذية<sup>2</sup>، فالقيادة السياسية يجب أن يكون لديها المبادرة السباقية في إصدار التعليمات تهدف إلى تحقيق حكومة إلكترونية مع الأخذ في الاعتبار الخصوصية المحلية و كنموذج على ما يمثله التزام القيادة بالوصول إلى الهدف يستوقفنا ما سلكته إمارة دبي وهو الإعلان عن الالتزام بتنفيذ حكومة إلكترونية في غضون 18 شهرا- و هو ما تم بالفعل-.

إن هذا النموذج من القيادة يثبت بحق مدى درجة الحسم لدى القيادة و قدرتها على تجنيد الجهود وتشجيعها و التزام قمة الهرم السياسي بالهدف، ومن ثم التزام المرؤوسين بتحقيق هذا الهدف. أما القيادة التنفيذية فيقع على عاتقها توجيه جميع قطاعات الاختصاص في مجال الحكومة الإلكترونية نحو تحقيق هدف معين، فعليها تحديد الأدوار ومتابعة سير العمل والتوجيه واتخاذ الخطوات التصحيحية والتأكد من دفع التغييرات اللازمة لترجمة الخطط المرسومة.

#### سادسا- الرؤية الاستراتيجية:

الرؤية الاستراتيجية الواضحة مهمة لمشروع الحكومة الإلكترونية، وهي تحدد الكيفية التي ستكون عليها الحكومة الإلكترونية في فترة زمنية قادمة و الوضعية المناسبة لها وما هي المراحل التي ستمر بها هذه الحكومة، ولذلك لا بد أن يكون لدى القيادة المكلفة بمشروع الحكومة الإلكترونية الرؤية الاستراتيجية الثاقبة، وعليها أن تحدد الهدف المراد تحقيقه هل هو مجرد تقديم الخدمات الإلكترونية أم يتعدى ذلك ليشمل نطاقا أوسع يتم من خلاله تفاعل المنظومة بين الحكومة والقطاعات الأخرى بما فيها المستوى الفردي؟

إن من شأن الرؤية تحديد أوجه مشروع الحكومة الإلكترونية، كأن تكون خططا قصيرة الأمد وخططا متوسطة الأمد وخططا طويلة الأمد تنتهي بتنفيذ الاستراتيجية التي وضعت للحكومة الإلكترونية<sup>3</sup>.

---

1- د/مصطفى يوسف كافي/الإدارة الإلكترونية-E-management/-دار رسلان للنشر والتوزيع /دمشق سوريا 2012/ص301.

2- د/صفية بنت عبد الله أحمد بخيت/ مرجع سابق/ص140.

3- د/صفية بنت عبد الله أحمد بخيت/مرجع سابق/ص139.

كما يتطلب التحول إلى الحكومة الإلكترونية رؤية عريضة لتحقيق وتضمين رؤى الأطراف المختلفة المشاركة في العملية<sup>1</sup>، والتي تتوقع الانتفاع من هذا التحول.

كما ينبغي في الرؤية الاستراتيجية أن تأخذ في الاعتبار حاجيات التطور والخصوصية الوطنية والمحلية وعلى المسؤولين أن يتحدوا مع خطط واستراتيجيات التنمية خاصة فيما يتعلق باستراتيجية تقنية المعلومات والاتصالات وأهداف الإصلاح الحكومي<sup>2</sup>.

## **الفرع الثاني- معوقات الحكومة الإلكترونية:**

تواجه الحكومات الرغبة بالتحول إلى حكومة إلكترونية مجموعة من المعوقات التي تتطلب قدرا عاليا من الدراسة و التمحيص نظرا للتأثيرات السلبية التي قد تتركها على عملية تنفيذ برامجها الطموحة لذا يجب على هذه الحكومات تحديد تلك المعوقات التي تقف في طريق تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وتقديم الحلول التي تؤمن انسيابية تنفيذ برامجها، و فيما يأتي سنتطرق إلى هذه المعوقات:

### **أولا- المعوقات الإدارية:**

يمكن إيجاز أهم المعوقات الإدارية في النقاط الآتية:

#### **1- الطبيعة الخاصة للأجهزة الحكومية:**

حيث تتميز الأجهزة الحكومية بالثبات ومقاومة التغيير واعتماد أساليب معقدة في تنفيذ الأعمال، وعليه فقد واجهت مشاريع الحكومة الإلكترونية مقاومة وبطءا في التنفيذ بسبب طبيعة الأعمال الإدارية الحكومية المعقدة وانعدام التخطيط السليم، وانعدام النظرة الاستراتيجية و تغلب النظرة الحكومية التقليدية المليئة بالتعقيدات، ومن جهة أخرى غياب التنسيق بين الإطارات الحكومية، ووجود فارق في سرعة الإنجاز بين هذه الإطارات و الأنظمة الإلكترونية مما يخلق فجوة في الأداء، وعدم تأمين الدعم الكافي من القطاعات الأخرى للحكومة. مما يؤخر بعض المراحل الخاصة بتنفيذ الحكومة الإلكترونية<sup>3</sup>.

---

1- كما فعلت الجزائر في مشروع الجزائر/حكومة إلكترونية 2013 الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال إذ شارك أكثر من 300 شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال 6 أشهر، وتضمن 13 محورا تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة المزمع إنجازها إلى غاية 2013.

2- د/مصطفى يوسف كافي/الإدارة الإلكترونية/مرجع سابق/ص 301-302.

3- د/عماد أبو شنب /مشاريع الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق /مرجع سابق /ص 35.

## 2- غموض المفهوم:

حيث مازال الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح، لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في الإدارات<sup>1</sup>، ومن خلال نشر المفهوم ستكون لكل جهة وجهة نظرها الخاصة بهذا المشروع مما ينتج عنه وجود رؤية خاصة بها، وبتعدد الرؤى المختلفة للمؤسسات ستبلور استراتيجيات وسياسات ثم أهداف وغايات<sup>2</sup>.

## 3- مقاومة التغيير:

إن إقامة مثل هذه المشروعات تحمل في طياتها الكثير من التغيرات على الصعيد الداخلي للإدارات، مما يقتضي إعادة توزيع المهام والصلاحيات، وتغيير القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية والتخصصات بما يتلاءم مع مشروع الحكومة الإلكترونية. وبذلك ستكون هناك مقاومة لهذا التغيير، لأنه سيطول جميع أركان التنظيم الإداري، وأنسب طريقة لتثبيط هذه المقاومة تكون بالتغيير التدريجي للنسيج الثقافي للإدارة، وإدخال التغييرات الجزئية شيئاً فشيئاً دون الإضرار بمصالح العاملين، مع إمكانية إعادة تأهيلهم بدورات تكوينية و تثقيفية للإيفاء بالمتطلبات الإدارية للحكومة الإلكترونية<sup>3</sup>، و عقد الندوات و المؤتمرات و إقامة دورات تدريبية متخصصة لتأهيل القدرات البشرية لاستيعاب فكرة الحكومة الإلكترونية، آخذين بعين الاعتبار أن عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية ليست عملية لحظية و إنما عملية تتطلب العمل وفق مراحل مدروسة و خطط منهجية تقوم بإعدادها الدولة.

## ثانيا- معوقات الموارد البشرية (ضعف الإطارات البشرية المؤهلة):

يعتبر عدم توفر الموارد البشرية المؤهلة والمختصة في مجال علوم الإدارة الحديثة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال أحد المعوقات الرئيسية في طريق تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية، خاصة في الدول النامية التي لا تتوفر على الحد اللازم من التدريب للإطارات البشرية، مما يؤدي إلى وجود فجوة بين مؤهلات الإطارات الحكومية و ما يتطلبه العمل في مشروع الحكومة الإلكترونية من معارف و مهارات و خبرات لازمة مما يؤدي إلى تخلف هذه المشاريع عن برامجها المسطرة أو

1- د/مصطفى يوسف كافي /الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة/ دار رسلان للنشر والتوزيع/دمشق-سوريا/2010 ص99.

2- د/محمود القدوة/مرجع سابق/ص 61.

3- عمر موسى جعفر القرشي/مرجع سابق/ص75.

يؤدي إلى تجميدها في مرحلة ثابتة دون أن تتقدم إلى تطبيقات و خدمات إضافية مهمة للفرد و مؤسسات الأعمال<sup>1</sup>.

ويمكن أن نوجز أهم هذه المعوقات فيما يأتي<sup>2</sup>:

- 1- انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.
- 2- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية حيث يقتصر تدريبهم على الشرح النظري دون أن يرتبط ذلك بالتنفيذ الفعلي لها.
- 3- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل وتبني مواقف سلبية منها.
- 4- عدم وضع برامج تدريبية منهجية معتمدة في هذا المجال، وترك ذلك لمشرفين هواة وغالبا غير متخصصين.
- 5- التباعد عن الجامعات والمعاهد العليا، وعدم التفاعل معها بالقدر الكافي لتوضيح احتياجات الهيئات من الإطارات البشرية ذات الخصائص والمميزات المناسبة للمتطلبات وعدم اعتماد التدريب العملي المنهجي.
- 6- ضعف مخصصات التدريب وإعادة تأهيل الموارد البشرية.

### ثالثا- المعوقات المالية:

تتمثل المعوقات المالية في الكلفة المالية العالية لمشاريع الحكومة الإلكترونية وملحقاتها ونعني بها الكلفة اللازمة لتأسيس الخدمات وعمليات التخطيط وتنسيق المشاريع وبناء البنية التحتية وتطوير وإدارة نظم معلوماتية<sup>3</sup>، كما تدرج تحت كلفة مشاريع الحكومة الإلكترونية كلفة الصيانة والتحديث اللازمة لإدامة أعمال المشروع و المواقع الإلكترونية، كما أن تأهيل الموارد البشرية و تكوينها يزيد من الكلفة<sup>4</sup>، وغالبا ما تجد الدول صعوبات في تمويل هذه المشاريع نظرا لارتفاع هذه الكلفة وصعوبة وجود موارد مالية لتغطيتها .

و هذا ما يدفع الدول عند التخطيط لمشاريع الحكومة الإلكترونية إلى تركيز أولوياتها على تلك المشاريع الهادفة أساسا للحد من التكاليف متجاهلة أو- مؤجلة على الأقل- مشاريع الحكومة

---

1- د/عماد أحمد أبو شنب/الإطار العام للحكومة الإلكترونية /مرجع سابق/ص90.

2- د/عصام عبد الفتاح مطر/مرجع سابق/ص53-54.

3- عمر موسى جعفر القريشي /مرجع سابق/ص76.

4- د/عماد أبو شنب /مرجع سابق/ص90.



الإلكترونية ذات الأهداف التنموية الأخرى التي لا تقل أهمية من ناحية تأثيرها على المجتمع<sup>1</sup>. كما أن مشروع الحكومة الإلكترونية يعد من المشاريع التي تحتاج إلى استثمارات قد تمتد لسنوات طويلة، و تصل إلى عشرات السنين أو أكثر، وهو يحتاج لنفقات و كلف طيلة تلك السنوات والأهم من ذلك أن عائدات مثل هذا المشروع لا تكون مباشرة و ملموسة إنما يظهر أثرها على المدى المتوسط أو الطويل.

كما أن هناك مشكلة أخرى متعلقة بالميزانية العامة للدولة و تقديراتها و هي الأفق الزمني للميزانية، فبينما تركز الميزانية على أفق زمني قصير الأمد كونها لسنة واحدة و تنطوي على برنامج و تكون موضوع محاسبة و رقابة<sup>2</sup>، نجد من جهة أخرى أن مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب أفقا طويلا قد يمتد لسنوات عديدة.

كما أن تطورات العمل في هذا المشروع تتغير بشكل دائم كونها تنطوي على نمط عال من الإبداع و التطوير غير المحدد الأفق حتى الآن، وهو مالا يتوافق مع المنهج التقليدي للميزانية العامة للدولة.

و مع ذلك فإن نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية يعتمد بالدرجة الأولى على إيمان الحكومات بهذا المشروع و قناعتها بضرورته و نجاعته، و بالتالي ستسعى لتوفير الموارد المالية لتمويله، كما أن ما تحققه الحكومة الإلكترونية من منافع كبيرة من خلال الإصلاح الإداري والمالي سيوفر مصادر تمويلية يمكن أن تغطي أو تفوق كلفة الحكومة الإلكترونية فالقضاء على الفساد و ما يكلفه من خسائر للدولة وتوفير البيانات و المعلومات وتقليص الإجراءات و تبسيطها وأيضا توفير الوقت و الجهد، من شأن كل ذلك أن يوفر مصدرا مناسباً لتمويل الحكومة الإلكترونية.

#### **رابعاً- المعوقات القانونية:**

من أخطر المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية النقص التشريعي الكبير، وعدم ملاءمة النصوص القانونية الموجودة حالياً لنظامها ، وغياب الإطار القانوني الخاص بمعالجة المخالفات والجرائم الإلكترونية، كما يندرج اعتماد النشر الإلكتروني ، واعتماد الوثائق الإلكترونية والبريد الإلكتروني تحت البنود اللازم تغطيتها من حيث مصداقيتها القانونية<sup>3</sup>.

---

1- فادي سالم /عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية /بحث منشور على الموقع الإلكتروني: [www.dsg.as](http://www.dsg.as) /ص1.

2- عمر موسى جعفر القرشي/المرجع نفسه/ص77.

3- د/عماد أبو شنب /الإطار العام للحكومة الإلكترونية/مرجع سابق/ص91.

لذا فإن توفير البيئة القانونية والتنظيمية أمر مهم لتطبيق الحكومة الإلكترونية واستقرار معاملاتها وشيوع الثقة بين الأطراف المتعاملة فيها.

ويمكن حصر المشكلات القانونية والتنظيمية التي تعوق تطبيق الحكومة الإلكترونية فيما يأتي:

1- عدم ملاءمة التشريعات الحالية لنظام الحكومة الإلكترونية وعجزها عن مواكبة التطورات المتسارعة في البيئة الإلكترونية والتكنولوجية التي شهدتها عالم الاتصالات والإعلام.

2- غياب إطار عمل قانوني يسمح بالتحقق من الهوية عن بعد عبر الشبكات مما يمثل عقبة تقف في طريق إتمام المعاملات عبر الشبكات<sup>1</sup>.

3- عدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق والالتزامات<sup>2</sup>.

4- يعد التوقيع الإلكتروني أهم المشكلات القانونية التي يثيرها نظام الحكومة الإلكترونية بسبب افتقاد هذا التوقيع للضمانات المقررة لحماية التوقيع التقليدي سواء تعلق الأمر بحجته أو بالطعن فيه<sup>3</sup>.

5- الدفع الإلكتروني: وهو الوفاء بالالتزام بوسيلة إلكترونية<sup>4</sup>، ويعتمد نظام الدفع في الدول المتقدمة بصفة أساسية على بطاقات الائتمان وذلك في نطاق ضيق، حيث لا تزال المخاوف من استخدام بطاقات الائتمان في الإيفاء بالالتزامات والتعاملات الإلكترونية عبر الشبكات قائماً<sup>5</sup> لعدم وجود ضمانات قانونية كافية لحماية أمن المعلومات وتحصيل حقوق المتعاملين بهذا النظام.

#### **خامساً- المعوقات الأمنية (أمن المعلومات):**

يعد الهاجس الأمني من أهم العوائق والتحديات في وجه تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم.

ومن مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها و عدم حذفها أو تدميرها<sup>6</sup>.

---

1- عمر موسى جعفر القرشي/مرجع سابق/ص73.

2- عصام عبد الفتاح مطر/مرجع سابق/ص55.

3- المرجع نفسه/ص55.

4- ناجح أحمد عبد الوهاب /مرجع سابق /ص162.

5- عمر موسى جعفر القرشي/مرجع سابق /ص73.

6- د/مصطفى يوسف كافي /الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة/مرجع سابق/ص100.

ومن جوانب الأمن المعلوماتي:

- الجانب الأمني التقني، ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة والبرامج المستفاد منها.
- الجانب الإنساني ويتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم.
- الجانب البيئي، ويقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة، ومن أمثلة هذه التهديدات في هذا المجال الاختراقات والمواقع المعادية والقرصنة والاستغلال المعلوماتي وغيرها.
- لذا يجب على الحكومات توفير مجموعة من الأمور لتوفير أمن المعلومات أهمها<sup>1</sup>:
- ضرورة تعيين مسؤول متخصص في مجال أمن وسرية المعلومات يهتم بتقديم المعلومات الأمنية لكافة مراحل المشروع.
- ضرورة إجراء تقييم مستمر للتطبيقات للتأكد من توفر أعلى الدرجات للاحتياجات الأمنية.
- ضرورة الاهتمام بكافة أنواع الأمن المعلوماتي المادي والمنطقي و تطبيق كافة الخطوات الضرورية في كل مرحلة من مراحل المشروع.
- ضرورة الاهتمام بعمل النسخ الاحتياطي اليومي والأسبوعي والشهري مع ضرورة حفظ وسائط التخزين في أماكن آمنة بعيدة عن مراكز المعلومات الوطنية.
- عدم إفشاء أي معلومات شخصية ما لم تتم الموافقة عليها من طرف الأطراف المعنية وهم الأشخاص المستفيدون والإدارة.
- ضرورة تنفيذ الندوات والدورات التدريبية المستمرة لكافة العاملين، وذلك لإبقاء معلوماتهم حول المخاطر الأمنية حديثة.
- ضرورة عمل خطط للطوارئ واختبار تلك الخطط في الظروف الاعتيادية.

---

<sup>1</sup>- خالد ممنوح إبراهيم/ أمن الحكومة الالكترونية /مرجع سابق /ص 41.

## خلاصة لما تقدم:

الحكومة الإلكترونية نظام عمل حكومي جديد يمتاز بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من الأنظمة، وله مجموعة من الأهداف تتماشى وثورة المعلومات والاتصالات وهو ما ينعكس على تحسين الأداء الحكومي وتحسين مستوى الخدمات الحكومية وزيادة الشفافية والمصادقية في المعاملات الحكومية، كما أن الأخذ بنظام الحكومة الإلكترونية يترتب عليه مجموعة من المزايا أهمها خفض التكاليف، القضاء على التعقيدات الإدارية والقضاء على الفساد الإداري.

وفي المقابل يترتب على تطبيق الحكومة الإلكترونية مجموعة من الآثار السلبية أهمها البطالة، التفكك الاجتماعي وفقدان الخصوصية والأمان.

ولكن بالرغم من هذه السلبيات يجب التركيز على الأهداف الإيجابية والمزايا التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لأنها أصبحت ضرورة لا خيارا.

ولتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية هناك مجموعة من المتطلبات لتحقيق النجاح لهذا المشروع أهمها: توفير بنية تحتية قوية ومتماشية مع التطورات التكنولوجية وتأهيل الموارد البشرية لتصبح قادرة على التعامل مع هذا النظام الجديد وهذا يتطلب محور الأمية التكنولوجية لدى الموظفين والمتعاملين مع الإدارة في آن واحد، كما يستلزم وضع تشريعات تواكب التطورات الحديثة في مجال علوم الاتصال والإعلام، والأهم هو وجود قيادة سياسية قوية وواعية بأهمية الحكومة الإلكترونية وذات نظرة استراتيجية ثاقبة.

وهناك معوقات في بناء الحكومة الإلكترونية هي معوقات مالية وإدارية وقانونية وأمنية لكن يمكن التغلب عليها بالتركيز على الأهداف والمزايا وتقويتها ودعمها للوصول إلى التطبيق المثالي للحكومة الإلكترونية والوصول إلى الاستفادة القصوى من هذا النظام.

## **المبحث الثاني- معمارية الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها:**

نشأت ثورة المعلومات نتيجة للتطور الذي حدث في مجال الاتصالات و الحاسوب و دمجهما معا ليشكلا وسيلة قوية لحفظ و معالجة ونقل المعلومات بشكل يعد تحولا ثوريا حقيقيا أحدث أثره على العديد من نواحي الحياة و على النظم السياسية و الإدارية على وجه التحديد.

وقد اعتمد نظام الحكومة الإلكترونية بشكل كبير على الآثار التي أحدثتها هذه الثورة و حاول استغلال المزايا التي قدمتها لتحقيق أهداف استراتيجية قائمة في الأساس على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للأفراد و المؤسسات للوصول إلى الرفاهية و تحسين المستوى المعيشي والخدماتي والاقتصادي في الدولة، و تعد الحواسيب بأنواعها و الشبكات بأنواعها ونظم المعلومات أحد أهم الركائز التي يقوم عليها هذا النظام، كما يعتبر حوسبة العمل الحكومي أنتمة الأنظمة في الحكومة الإلكترونية من الوسائل الحديثة لتطوير إدارة الخدمات الحكومية.

و من جهة أخرى كان للحكومة الإلكترونية العديد من التطبيقات في مختلف المجالات أدت إلى ظهور الكثير من المصطلحات الإلكترونية الجديدة كالتوقيع الإلكتروني ووسائل السداد الإلكتروني و العقود الإدارية الإلكترونية و الصحة الإلكترونية و الدعاوى الإلكترونية، و كل مصطلح من هذه المصطلحات يصلح أن يكون موضوع بحث قائم بذاته وهذا ما سنحاول دراسته في هذا المبحث كما يأتي:

المطلب الأول: معمارية الحكومة الإلكترونية.

المطلب الثاني: تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

### **المطلب الأول- معمارية (بناء) الحكومة الإلكترونية:**

يمكن تقسيم معمارية أو بناء الحكومة الإلكترونية إلى فرعين:

الفرع الأول: البنية التقنية المتمثلة في أجهزة الحواسيب والشبكات ونظم المعلومات.

الفرع الثاني: الأنظمة الإدارية والتنظيمية الإلكترونية الحديثة والمتمثلة في نظام الحوسبة ونظام

الأنتمة وهما مصطلحان جديدان سنحاول توضيحهما في هذا المطلب.

## الفرع الأول- البنية التقنية للحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية بحاجة إلى بنية تحتية قوية حتى تتمكن من النجاح و الوصول إلى الهدف الاستراتيجي الذي وضعت لأجله، وأول ما تركز عليه هذه البنية التحتية هو ضرورة توفر عدد كبير من الحواسيب الآلية لتمكين موظفي الحكومة الإلكترونية وكذلك المستخدمين من ممارسة المهام المنوطة بهم، و ذلك بأن يطلب من المستخدم أداء الخدمة ويقوم الموظف بأداء الخدمة وذلك من خلال شبكة إلكترونية ترتبط بها هذه الحواسيب، وفضلا عن ذلك يجب أن ترتبط هذه الحاسبات الآلية بشبكات داخلية تمكنها من الاتصال ببعضها البعض ثم الاتصال بشبكة الإنترنت العالمية، و إلى جانب ذلك لابد من وجود قاعدة بيانات و معلومات تعمل الحكومة الإلكترونية استنادا إليها وفق نظم معلومات دقيقة ومحددة<sup>1</sup>.

### أولا- الحاسبات الآلية:

يعرف الحاسب الآلي بأنه تلك الآلة التي تم تصميمها لتحتوي الكثير من المعلومات و البيانات لإجراء العمليات المعقدة و ذلك لتقديم الخدمة بأسرع وقت ممكن.

ويذهب البعض الآخر إلى تعريفه بأنه مجموعة من الآلات الإلكترونية تقوم بمجموعة مترابطة ومتتالية من العمليات على مجموعة من المعطيات الداخلة تتناولها بالمعالجة وفقا لمجموعة من التعليمات المنسقة بشكل منطقي وتسلسلي حسب خطة موضوعة مسبقا لحل مسألة معينة معروفة بغرض الحصول على نتائج ومعلومات تفيد في تحقيق أغراض معينة<sup>2</sup>.

ويمثل ظهور الحاسبات الآلية أو الكمبيوتر أهم حدث منفرد في تاريخ التكنولوجيا، حيث كانت أجهزة الكمبيوتر هي العامل الرئيسي لحدوث التغيرات التي جرت خلال العقود الثلاثة الماضية في عالم المال و الاقتصاد، ولما كان وقعها شديد التأثير في المجتمع فقد سرى بين أفرادها مصطلح عصر المعلومات(the information age)<sup>3</sup>.

---

1- عبد الفتاح بيومي حجازي/الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح/مرجع سابق/ص33.

2- عصام عبد الفتاح مطر/مرجع سابق، ص16.

3- يشير مصطلح عصر المعلومات إلى العصر الذي تحل فيه المعلومات محل رأس المال في إنتاج الثروة، حيث أصبحت المعلومات هي المورد الاستراتيجي والعامل المحرك لمجتمع ما بعد الصناعة وهي في ذات الوقت المركز المحوري في هيكل اجتماعي جديد يعتمد على الاتصالات عن بعد (فرانك كليش/ثورة الأنفوميديا/مرجع سابق/ص17)

و قد كان الحالمون الحقيقيون في عالم الكومبيوتر يدركون منذ زمن طويل أن الهدف من هذه التقنية ليس مجرد تخزين أو معالجة البيانات و إنما توسيع قدرة عقول البشر على التفكير و الاتصال و التغلب على المشكلات<sup>1</sup>.

## **أنواع الحواسيب<sup>2</sup>:**

### **1- الحاسوب الكبير:**

وهو حاسوب ذو قدرة عالية جداً، ويستخدم في أغلب الشركات الكبرى، ويمكن توزيع إمكانات هذا النوع من الحواسيب على العديد من الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إليه من خلال حاسوب شخصي أو ما يعرف بالحواسيب الطرفية ذات الإمكانيات المحدودة.

### **2- الحاسوب الفائق:**

ويتميز هذا الحاسوب بإمكاناته العالية جداً وقدرته الهائلة على معالجة البيانات. ويستخدم هذا النوع بشكل كبير من قبل الهيئات العسكرية، وفي الاستخدام المدني يتم استعماله في الأبحاث وفي مجالات معينة مثل التنبؤ بالطقس والزلازل، وعلم الفلك وعندما يحتاج الأمر إلى معالجة قدر هائل من البيانات بسرعة للوصول إلى تنبؤات بشأن حدث أو شيء معين.

### **3- الحاسوب المتصل بالشبكة:**

حيث تتيح أيّ شبكة اتصال ربط جهاز حاسوب أو أكثر معاً، ومن ثم يمكن لأحد الأجهزة الحصول على البيانات المخزنة على حاسوب آخر مرتبط معه في نفس شبكة الاتصال.

### **4- الحاسوب المحمول:**

يتميز هذا النوع بصغر الحجم وخفة الوزن ويستخدم هذا الحاسوب شاشات من نوع خاص بدلاً من وحدات العرض المرئية (الشاشات التقليدية الكبيرة) الخاصة بالحواسيب الشخصية.

## **خصائص الحاسب الآلي<sup>3</sup>:**

1- القدرة على أداء العمليات الحسابية المعقدة التي تحوي العديد من الأعداد الضخمة ويقصد بها التحليل العددي.

---

<sup>1</sup> - عمر موسى جعفر القرشي/مرجع سابق/ص 44

<sup>2</sup> - راجع كلا من: علي عبد الهادي مسلم/مذكرات في نظم المعلومات الإدارية/مركز التنمية الإدارية /1993/ص 168/مشار إليه في المرجع السابق عصام عبد الفتاح مطر /ص 21.

<sup>3</sup> - عصام عبد الفتاح مطر/مرجع سابق /ص 17.

2- القدرة على أداء العمليات المنطقية التي تعتمد على الأساليب الرياضية لفرع الرياضيات المعروفة بالمنطق الرمزي.

3- القدرة على تخزين المعطيات والمعلومات والبرامج إما بصورة مؤقتة في الذاكرة التي يستخدمها الحاسب أثناء تنفيذه للبرنامج المطلوب بحيث تتلاشى بمجرد انتهاء تنفيذ هذا البرنامج أو بصورة دائمة في وحدات التخزين الإضافي أو الخلفي بقصد التوسع في طاقة التخزين للحاسب.

4- السرعة والدقة الفائقتين في أداء أي عمليات سواء كانت عمليات حسابية أو منطقية أو عمليات تخزين أو استرجاع للمعطيات والمعلومات والبرامج.

5- تتميز الحاسبات الإلكترونية الأكثر تطوراً بالقدرة على نقل المعطيات و المعلومات عن بعد من وإلى الحاسب الإلكتروني ويتم استخدام هذا النوع من الحاسبات الإلكترونية في معظم الشركات المتعددة الفروع.

هذا وقد اتجهت الحكومات إلى الاستعمال الواسع لهذه الأجهزة في مختلف أجهزتها الإدارية والحكومية نظراً لما تقدمه من سرعة في الأداء ودقة في تخزين وتحليل المعلومات والبيانات. ويعتبر الحاسوب الآلي اللبنة الأولى لنظام الحكومة الإلكترونية، فلا يمكن تصور نظام الحكومة الإلكترونية بدون الحاسب الآلي والشبكات<sup>1</sup>.

### ثانياً: الشبكات.

أحدثت عملية تطور الاتصالات وتقنيات المعلومات تحولاً كبيراً في أنماط إدارة المؤسسات الحكومية في مختلف الدول، ولا سيما في الدول المتقدمة وعلى هذا الأساس انتشرت نظم الشبكات الإلكترونية وتنوعت أشكالها وازداد اتساعها ومداها<sup>2</sup>.

وتعرف الشبكة (Network) على أنها مجموعة من الحاسبات ترتبط مع بعضها بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل المعلومات فيما بينها<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> - عبد الفتاح بيومي حجازي/الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح/مرجع سابق/ص32.

<sup>2</sup> -د/محمد الطعامة ود/طارق العلوش /الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي/منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية/عدد 390/2004/ص45.

<sup>3</sup> - د/علاء عبد الرازق السالمي ود/رياض حامد الدباغ /تقنيات المعلومات الإدارية/دار وائل للنشر/عمان/الأردن /2001/ص168.



وتحتل هذه الشبكات مكانا بارزا في الإدارة الحكومية و إدارة القطاع الخاص على حد سواء كما تتيح المشاركة في قواعد البيانات و تطبيق المعالجة الموزعة (distributed processing) والتي تعني توزيع المهام على عناصر الشبكة بما يؤدي إلى رفع مستويات التشغيل<sup>1</sup>. ويجب الإشارة هنا إلى أن الشبكات هنا لا تعني بالضرورة أنها متصلة بالإنترنت، لكن يمكن للشبكات أن تطبق من خلال نماذج أخرى تعتمد على التكنولوجيا في جوهرها ولكن ليس بالتحديد الإنترنت.

والحكومة الإلكترونية تعتمد في تطبيقاتها على الشبكات بأنواعها المختلفة - سنذكر لاحقا- سواء الإنترنت أو نظام آخر مختلف تماما.

وقبل التطرق إلى هذه الشبكات يجب أن نعرف أولا العناصر المشكلة للشبكات الإلكترونية لأنها القاسم المشترك لهذه الشبكات بأنواعها المختلفة.

### 1- عناصر الشبكات الإلكترونية:

تتكون الشبكات الإلكترونية من عناصر رئيسية أهمها:

- **جهاز الخدمة الرئيسي (الخادم):** ويدعى « Main Server » أو « Network Server » وهو عبارة عن حاسوب ذي قدرة عالية وقد يكون جهاز كمبيوتر مركزيا ذا سعة عالية وقدرة معالجة كبيرة<sup>2</sup>، ويقوم جهاز الخدمة الرئيسي بالتحكم باستخدام برامج خاصة صممت خصيصا لهذا الغرض تسمى برامج تشغيل نظام الشبكة<sup>3</sup>، يتصل الخادم بالفروع على الشبكة السلكية من خلال أسلاك، وعلى الشبكة اللاسلكية باستخدام الموجات أو عن طريق الأقمار الصناعية.
- وهذا لا يعني أن الشبكات لا يمكن أن تبنى بدون الخادم، فقد ظهرت تطبيقات حديثة تستخدم القدرة الكلية للحواسيب المرتبطة على الشبكة للتخزين والمعالجة بمعنى أن مجموعة الحواسيب الصغيرة تعمل على إنشاء شبكة تتعاون الحواسيب فيها على المعالجة ويتم تخزين المحتويات بشكل موزع على الحواسيب<sup>4</sup>.

ويتكون الخادم من وحدة تخزين الأقراص الصلبة (Hard disk) والبرامج المعدة لإدارة نظام شبكة العمل المحلية (Net Work Operating System).

---

1- د/محمد الطعمانة ود/طارق العلوش /مرجع سابق /ص 45.

2- د/عماد أحمد أبو شنب /مشاريع الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق /مرجع سابق /ص 194.

3- د/محمد الطعمانة ود/طارق العلوش /مرجع سابق /ص 45.

4- د/عماد أحمد أبو شنب /مرجع سابق /ص 165-194.

ويفضل أن يتميز جهاز الخدمة الرئيسي بالسرعة وأن تكون لديه ذاكرة تشغيل كبيرة وأن تكون وحدة التخزين الصلبة كبيرة أيضاً<sup>1</sup>.

كما أن اعتبارات التأمين تقتضي ضرورة وجود جهاز حاسب خدمة رئيسي و آخر احتياطي تتوافر فيه ذات البرمجيات التي تشغل نظام الحكومة الإلكترونية<sup>2</sup>، وهنا أيضا يجب الإشارة إلى أن الخادمت التي تستعمل في الشبكات المحلية و التي تغطي مؤسسة أو مؤسسات محدودة تتصل بخدمات أو أجهزة خدمة رئيسية تكون على المستوى المركزي و قد تغطي عمل وزارة من الوزارات أو مجموعة من الوزارات أو عمل الحكومة ككل، هذا النوع من الخادمت يجب أن تتوفر منه نسخ احتياطية موجودة في أماكن مختلفة لتفادي ضياع المعلومات الموجودة فيها أثناء حدوث أمور طارئة كالاغتداء، أو التجسس أو حدوث زلازل، وتكون تحت الحماية المباشرة للأجهزة الأمنية و العسكرية لأنها تمس بالأمن القومي للدولة و مؤسساتها<sup>3</sup>.

### • محطات العمل (work station):

أو كما يسميها البعض الحواسيب الفرعية أو الحواسيب الموزعة، وهي حاسبات تعمل ضمن الشبكة و قد تكون متوافقة مع بعضها البعض أو غير متوافقة، وليس بالضرورة أن تحتوي على وحدة تخزين، وقد تتوفر محطات العمل على ذاكرة ممتدة<sup>4</sup>، و في جميع الأحوال فإن الشبكة لا تكون شبكة بدون الفروع حتى و لو كانت فرعا واحدا أو فرعين متصلين ويطلق البعض مصطلح محطة (station) على الحواسيب الموزعة التي لا تعني ارتباطها المباشر أو عدمه بالخادم الرئيسي<sup>5</sup>، و في إطار الحكومة الإلكترونية فإن الدائرة الإلكترونية إضافة إلى جهاز الحاسب الخادم بها أقسام مختلفة، وفي كل قسم منها حاسب آلي أو أكثر يخدم هذه الأقسام قد يخصص أحدها للشؤون المالية و آخر لشؤون الموظفين فهذه الحواسيب جميعها يطلق عليها اسم محطات عمل<sup>6</sup>، وهي جميعها مرتبطة بخط واحد مع جهاز الخادم الرئيسي، لكن ليس بالضرورة أن يكون لديها قدرة الاتصال ببعضها البعض، وقد تكون هذه القدرة

---

1- د/محمد الطعمانة ود/طارق العلوش/مرجع سابق/ص46.

2- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح/مرجع سابق/ص43.

3- خالد ممدوح إبراهيم/أمن الحكومة الإلكترونية/مرجع سابق/ص68.

4- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/مرجع سابق/ص43.

5 - عماد أبوشنب/مرجع سابق/ص195.

6 - د/عبد الفتاح بيومي حجازي/النظام القانوني للحكومة الإلكترونية/مرجع سابق/ص55-56.

موجودة، كذلك قد يكون لديها قرص صلب للتخزين أو تعتمد في ذلك على جهاز الخادم الرئيسي.

### • الكابلات والبطاقات (cables and cards):

وهي المكونات التي تقوم بتوصيل أجزاء الشبكة بعضها ببعض وتجعلها تعمل بكفاءة، إن الشبكات المحلية تستخدم كابلات بأنواع مختلفة منها الأسلاك الهاتفية مزدوجة النقل إلى الكابلات المحورية ذات القناة الواحدة أو متعددة القنوات، والألياف الضوئية ذات الأداء والكفاءة العالية<sup>1</sup>. وفي مجال الحواسيب فإن الإشارة تنتقل بين الأجهزة من خلال شبكة من الأسلاك أو أجهزة بث واستقبال للإشارة اللاسلكية إن تطبيق الشبكات اللاسلكية الملتحم مع الإنترنت يشكل البيئة الأنسب للحكومة الإلكترونية.

### 2- أنواع الشبكات المستخدمة في الحكومة الإلكترونية:

تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى ثلاثة أنواع رئيسية عند تأسيسها و أثناء عملها و هي: الإنترنت و الإنترنت و الإكسترانت.

### • الإنترنت:

ويطلق عليها «شبكة الشبكات»<sup>2</sup>، أو «أم الشبكات» كما يحب أن يسميها البعض الآخر<sup>3</sup> وهي عبارة عن شبكة مكونة من آلاف الشبكات المتصلة ببعضها حول العالم<sup>4</sup>، والإنترنت مهمة جدا في بناء الحكومة الإلكترونية، ولعل تعريف البنك الدولي للحكومة الإلكترونية أبلغ تعريف يبين العلاقة بين الإنترنت و الحكومة الإلكترونية، حيث جاء كما يلي:

"الحكومة الإلكترونية هي عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات المعلومات العريضة وشبكة الإنترنت وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول، والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع الأفراد ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية"، وهذا معناه أن هذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف، مثل: تقديم خدمات أفضل للأفراد، تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، و تمكين الفرد من الوصول

1 - د/محمد الطعمانة و د/طارق العلوش/مرجع سابق/ص46.

2- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/مرجع سابق/ص41.

3- د/عماد أبو شنب/مرجع سابق/ص198.

4 - د/مصطفى يوسف كافي/الإدارة الإلكترونية/مرجع سابق/ص136.

إلى المعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية أو إدارة تؤدي إلى تحجيم الفساد و زيادة الشفافية وتعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات وزيادة قناعة الفرد بدور المؤسسة الحكومية في حياته<sup>1</sup>.

### • الإنترنت:

هي شبكة حاسبات مقصورة على مؤسسة ما، ولكنها تستخدم نفس أسلوب عمل الإنترنت وغير متصلة بالإنترنت مثل شبكة حاسبات لشركة ما بها فروع في عدة دول متصلة ببعضها وغير متصلة بالإنترنت.

معنى ذلك أن تسمية الإنترنت تطلق على التطبيق العملي لاستخدام تقنيات الإنترنت و الويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة أو الشركة أو الجهة الحكومية بغرض رفع كفاءة العمل الإداري و تحسين آليات مشاركة الموارد و المعلومات و الاستفادة من تقنيات الحواسيب المشتركة كما تقدم شبكة الإنترنت خدمة الدخول إلى شبكة الإنترنت مع منع العكس، أي لا يمكن لغير المسجلين في شبكة الإنترنت الدخول إليها عن طريق الإنترنت، وبذلك تؤمن الإنترنت ما يطلق عليه - جدار النار - حول محتوياتها مع المحافظة على حق العاملين عليها في الوصول إلى مصادر المعلومات الخارجية على الإنترنت<sup>2</sup>.

و من المزايا التي تقدمها شبكة الإنترنت أنها تقلص التكاليف بشكل كبير، حيث يعمل جهاز الخدمة الرئيسي (الخادم server) الخاص بهذه الشبكة على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من البرامج و قواعد البيانات، لأن هيكليّة موقع شبكة الإنترنت مطابقة تماماً لبنيتها على الإنترنت و تسمح هذه البنية بتنزيل (downloading) الملفات و التطبيقات بسهولة و يسر، كما يمكن الوصول إلى البيانات المشتركة عن طريق قاعدة بيانات مشتركة، يتم الوصول إليها من المستخدمين كلاً تبعاً للصلاحيّة الممنوحة له.

ومن مزايا الإنترنت كذلك أنها تقدّم حلولاً إلكترونية للكثير من المطبوعات و النماذج الورقية التي يمكن الاستغناء عنها حينئذ، كما أنها توفر الكثير من الوقت الضائع وتؤمن وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها<sup>3</sup>.

---

1- د/مطفى يوسف كافي/الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة/مرجع سابق/ص140.  
2- راجع بمزيد من التفاصيل د/محمد الصيرفي /الإدارة الإلكترونية /دار الفكر الجامعي/الإسكندرية /2006/ص119 أو ما بعدها.  
3- د/مطفى يوسف كافي/الإدارة الإلكترونية/مرجع سابق/ص183-184.

## • الإكسترنانت:

وتعرف بأنها الشبكة المكونة من مجموعة شبكات الإنترنت، ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترنت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها، أي أن شبكة الإكسترنانت هي شبكة حاسبات مقصورة على مؤسسة ما أو وزارة ما، ولكن تستخدم نفس أسلوب عمل الإنترنت وتكون متصلة بالإنترنت مع وجود وحدة حماية هي جدار النار (الذي أشرنا إليه سابقاً) وتحمي الشبكة من القرصنة والمتسللين على الشبكات<sup>1</sup>، أي أن هذه الشبكة تربط شبكات الإنترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد وتجمعهم مركزية التخطيط وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الإنترنت المحلية لكل شركة أو مؤسسة أو هيئة<sup>2</sup>.

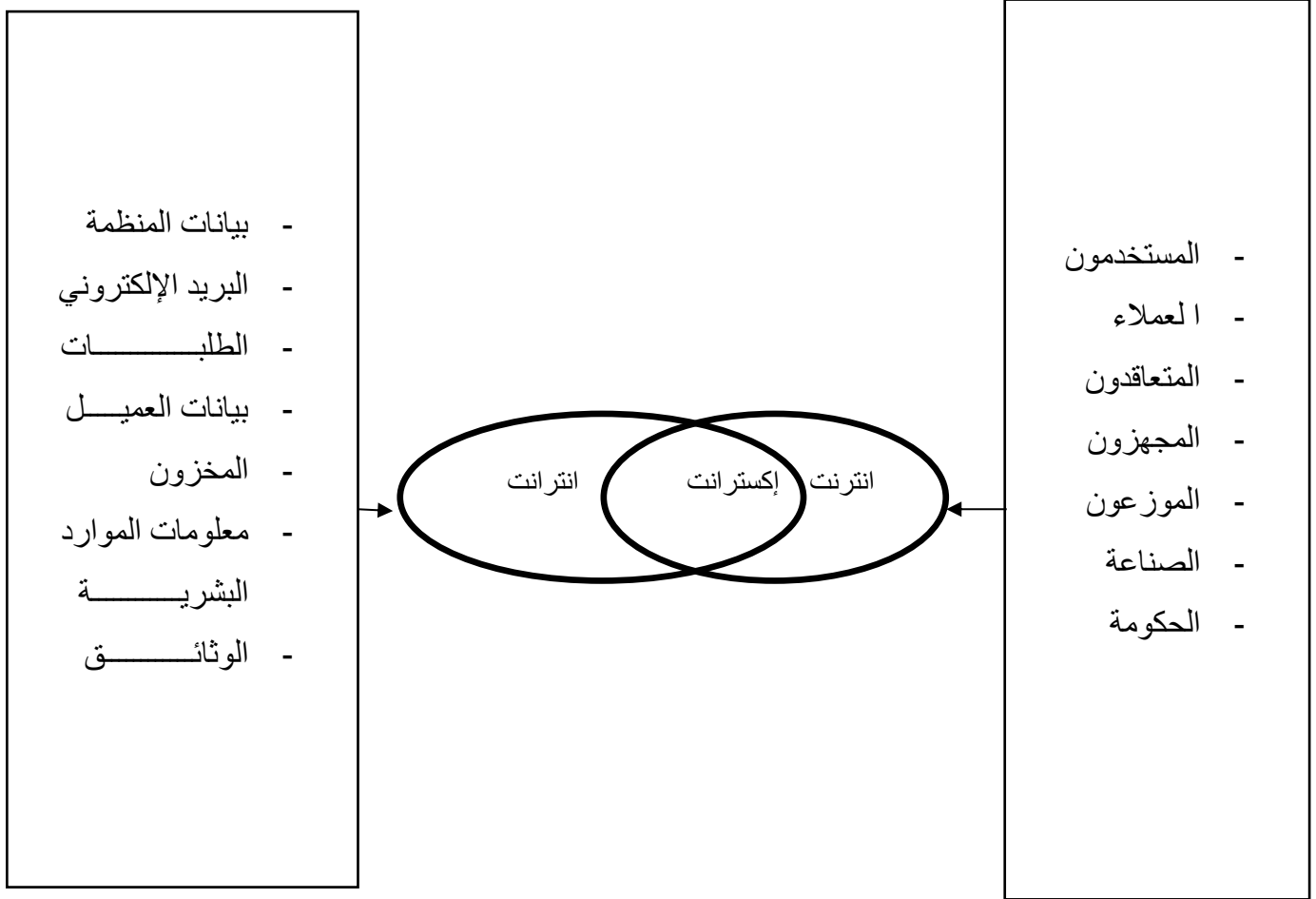
ومن المجالات التي يمكن أن توجد فيه تطبيقات الإكسترنانت ما يأتي:

1. نظام تدريب وتعليم العملاء.
2. نظام التشارك على قواعد البيانات بين الجامعات ومراكز الأبحاث التابعة لحكومة ما أو لإدارة معينة.
3. شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمعرفية.
4. نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد.

---

<sup>1</sup> - د/محمد الصيرفي/مرجع سابق /ص 120.

<sup>2</sup> - د/مصطفى يوسف كافي/مرجع سابق.



المصدر: أحمد علي صالح، أد/عادل حرحوش الفرجي، د/بيداء البياتي/الإدارة الإلكترونية.

### ثالثاً- نظام إدارة قواعد البيانات:

#### 1- قواعد البيانات والمعلومات:

قاعدة البيانات هي مجموعة من الملفات التي ترتبط ببعضها البعض بعلاقة ما<sup>1</sup>، وبتعبير آخر هي: "الملفات الموجودة في وعاء افتراضي إلكتروني"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - د/عبد الفتاح بيومي حجازي/النظام القانوني للحكومة الإلكترونية/مرجع سابق/ص60.  
<sup>2</sup> - د/ياسين سعد غالب/تحليل وتصميم نظم المعلومات /دار المناهج للنشر والتوزيع/الطبعة الأولى /عمان/الأردن/2000/ص278.

وتبدأ عملية تضمين قاعدة البيانات بتحليل ماهية المعلومات الواجب إدراجها في قاعدة البيانات أولاً، ومن ثم تجديد العلاقة بين المكونات المختلفة لهذه المعلومات<sup>1</sup>.

ويمكن أن نأخذ مثالا عن دائرة حكومية معينة ولتكن مؤسسة الكهرباء ، حيث تشمل بيانات العملاء من حيث الأسماء ومكان إقامتهم وأرقام هواتفهم وأرقام عدادات الكهرباء وكذلك البيانات المحاسبية الخاصة بكل عميل، سواء من حيث الرصيد الدائن أو المدين، في كل شهر من أشهر السنة، وبالإضافة إلى ذلك فإن قاعدة البيانات المذكورة يجب أن تشتمل على سعر الوحدة من الكهرباء وأساس المحاسبة وجدول المحاسبة وشرائحه، هذا بالإضافة إلى أسماء الموظفين في المؤسسة المذكورة ونطاق اختصاصهم وغيرها، كل ذلك في إطار الحكومة الالكترونية<sup>2</sup>، وحتى يتم تفعيل قاعدة البيانات المذكورة لا بد أن تعمل حسب نظام يسمى نظام معالجة البيانات.

## 2- نظام معالجة البيانات: Data processing system

ويعرف على أنه: "نظام يستقبل البيانات ويقوم بتشغيلها أي معالجتها وتحويلها إلى معلومات"<sup>3</sup> أو هو: "مجموعة من البرمجيات (software) التي تتحكم في إنشاء قواعد البيانات وصيانتها واستخدامها، كما تقوم بإدارة أنشطة التخزين والتحديث والاسترجاع والمعالجة لبيانات القاعدة" وبتعبير آخر يؤدي نظام إدارة قاعدة البيانات دور الوسيط الذي يربط المستفيد بقاعدة البيانات و ينظم العلاقة بينهما<sup>4</sup>.

وهناك عدة برامج يتم تصميمها لإدارة قاعدة البيانات، ولكن أحدثها وأكثرها تطوراً و استعمالاً هو نظام (أوراكل) الذي يعد أحد أفضل أنظمة إدارة قواعد البيانات بما يتمتع به من قدرات عالية تسمح بخزن كميات كبيرة من البيانات و تجهيزها للاستخدام و التحديث الفوري فضلاً عن كونه يدير قواعد البيانات باستخدام لغة قياسية تدعى لغة الاستفسار الهيكلية SPL. هذه اللغة تؤهل كل أنواع المستخدمين - بما في ذلك المبرمجين و المستفيدين النهائيين- للوصول إلى البيانات، فضلاً عن تصميم جداول و تقارير و نماذج.

و يصنف نظام أوراكل ضمن أنظمة العميل /الخادم (client/server) كما يعمل ضمن العديد من نظم التشغيل (Unix-window2000-windowsNT)، لهذا فهو مصمم ليعمل على أنظمة

---

<sup>1</sup> - د/عادل حرجوش الفرجي ود/أحمد علي صالح و د/بيداء ستار البياتي/الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية/منشورات المنظمة العربية للتنمية /2010/عدد 440/ص147.

<sup>2</sup> - د/عبد الفتاح بيومي حجازي/ المرجع نفسه / ص60.

<sup>3</sup> - المرجع نفسه/ ص60.

<sup>4</sup> - ياسين سعد غالب/مرجع سابق/ص279.

تشغيل و حواسيب مختلفة حيث أن بنيته متشابهة في جميع الأنظمة ،و أن أي تطبيق يمكن نقله من أي حاسوب لآخر<sup>1</sup>.

و نخلص مما سبق و دون الدخول أكثر في التفاصيل الفنية ،أن قواعد البيانات في الحكومة الإلكترونية مكون رئيسي لنظام عمل هذه الحكومة بوصفها شبكة إلكترونية تعمل بناء على أوامر ترتبط ببيانات مخزنة في الحواسيب الآلية أو الحاسب الخادم ، في شبكة الحكومة الإلكترونية و بدون قاعدة بيانات قوية لا يمكن للحكومة الإلكترونية أن تعمل<sup>2</sup>.

## **الفرع الثاني - نظام الحوسبة و نظام الأتمتة في الحكومة الإلكترونية:**

يعتبر كل من نظام حوسبة العمل في الحكومة الإلكترونية و نظام أتمتة الأنظمة في الحكومة الإلكترونية من الأنظمة الإدارية و التنظيمية الإلكترونية الحديثة، و هما مصطلحان جديان تماما سنحاول توضيحهما فيما يأتي:

### **أولا- حوسبة العمل في الحكومة الإلكترونية:**

الحوسبة مصطلح جديد ظهر مع انتشار استخدام الحاسب الآلي في جهات الحكومة المختلفة و القطاع الخاص، ويعني الاعتماد بصفة كلية أو شبه كلية على الحاسب الآلي و تطبيقاته في إنهاء الأعمال الخاصة بجهات الحكومة و القطاع الخاص الأمر الذي يعني الدقة و توفير الوقت و الجهد و المال في إنجاز هذه الأعمال<sup>3</sup>.

و يمكن القول أن في نطاق الحكومة الإلكترونية تعني: "استخدام الحاسب الآلي و تطبيقاته في أماكن العمل لأجل إنجاز مهام الحكومة الإلكترونية، وكذلك استخدام موظفي الحكومة الإلكترونية لهذه الأجهزة من أي مكان خارج العمل حتى يمكنهم إنهاء المهام الوظيفية التي كلفوا بها، و هو ما يطلق عليه: مكاتب بلا حدود"<sup>4</sup>.

---

1- د/عادل حrchوش الفرجي وآخرون /مرجع سابق/ص146-147.

2- د/عبد الفتاح بيومي حجازي /مرجع سابق/ص62.

3- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/المرجع نفسه/ص63.

4- د/مصطفى يوسف كافي/مرجع سابق/ص355.



## 1- حوسبة الأماكن:

كما سبق و أشرنا، فإن حوسبة المكان في الحكومة الإلكترونية تعني الاعتماد بصفة كلية أو شبه كلية على الحاسب الآلي أو الحواسيب المتصلة ببعضها عن طريق شبكة في إنهاء أعمال الحكومة الإلكترونية.

و لذلك يطلق عليها كذلك بأنها «حوسبة تعاونية»، فالمنطق يقتضي تعاون البشر لأجل زيادة الإنتاج، وهذا المعنى نفسه ينطبق على مجال تقنية المعلومات بظهور ما يسمى العمل الجماعي أو الحوسبة التعاونية (collaborative computing)<sup>1</sup>.

و يرى البعض نظام الحوسبة التعاونية له مشكلاته الخاصة، والعمل به يقتضي دائرة نظم معلومات تسمح بتطبيقه و تثبيته، وهذا لا ينجز إلا بعمليات تقنية معقدة في حاجة إلى تكلفة مالية عالية.

و مع ذلك و في ظل انتشار الحاسب الآلي و تفعيل استخدامه و التطبيقات الخاصة به و قلة حجم الأيدي العاملة اعتمادا على التقنية و العلاقة المباشرة ما بين الرئيس و مرؤوسه أي وجود علاقة مباشرة بين مصدر القرار و منفذه تصبح إمكانية العمل بالحوسبة و تطبيقاتها أمرا ميسرا ومتاحا ، لاسيما في ظل النمو المذهل للإنترنت ووسائط المعلوماتية الأخرى، حيث يمكن لأي شبكة نقل معلوماتها إلى أي مكان و في أي وقت من خلال الإنترنت<sup>2</sup>، بل إن ثورة المعلومات و الاتصالات التي تحياها البشرية في الوقت الحالي ستجعل الحوسبة أو نظام الحاسب الآلي هو الأصل في العمل، سواء كان في شبكات الحكومة الإلكترونية أو غيرها من التطبيقات، و ذلك راجع إلى السرعة المذهلة التي يمكن انتقال المعلومات بها من مكان لآخر<sup>3</sup>، وهو ما يطلق عليه خبراء الحاسب الآلي ب "طريق المعلومات السريع".\*

و تتمثل أهمية حوسبة العمل في الحكومة الإلكترونية في النقاط الآتية:<sup>4</sup>

- تسهيل عملية التفاعل بين موظفي الحكومة الإلكترونية ومستخدمي الحكومة الإلكترونية من مراجعين وعملاء.

---

<sup>1</sup> - د/عبد الفتاح بيومي حجازي/الحكومة الإلكترونية بين الواقع و الطموح/مرجع سابق /ص 55.

<sup>2</sup> - د/عبد الفتاح بيومي حجازي/ النظام القانوني للحكومة الإلكترونية/مرجع سابق/ص 65.

<sup>3</sup> - د/عبد الفتاح بيومي حجازي/الحكومة الإلكترونية بين الواقع و الطموح/المرجع نفسه /ص 57.

\* أول من استعمل مصطلح طريق المعلومات السريع هو الرئيس الأمريكي بيل كلينتون في حملته الانتخابية كما سبق و أن أشرنا في الفصل الأول.

<sup>4</sup> - د/محمد الصيرفي /الإدارة الإلكترونية/مرجع سابق/ص 91 وما بعدها.

- تمكين المستخدمين من الاتصال ببعضهم البعض، والتنسيق معا من خلال غرف الحوار أو الدردشة ولوحات النقاش ومؤتمرات الفيديو.

- تمكين المستخدمين من الاتصال ببعضهم بشكل آني؛ أي في ذات اللحظة أو في أوقات مختلفة من خلال البريد الإلكتروني، وبرامج جدولة المواعيد، ونظم سير الأعمال.

- تسهيل العمل الجماعي وذلك عن طريق اجتماعات اتخاذ القرار والتصويت على قرارات معينة، خصوصا عندما يكون المشاركون في مناطق متباعدة من الناحية الجغرافية.

وتؤدي الحوسبة في نطاق الحكومة الإلكترونية إلى إمكانية إنجاز الأعمال العديدة ومنها إعداد جداول الأعمال، وإدارة الاتصالات بين المجموعات عن طريق البريد الإلكتروني و النشر على الإنترنت، و مؤتمرات الفيديو على الشبكة وإدارة المشروعات، و حفظ البيانات و البحث عنها و استرجاعها و المشاركة عن طريق التصويت و الاقتراع...إلخ.

وفي نطاق الحكومة الإلكترونية فإن الحوسبة تساعد فرق العمل الموزعة على مناطق جغرافية متباعدة في أن تعمل مع بعضها البعض ، وذلك عن طريق الاتصال بواسطة شبكة محلية أو عن طريق الإنترنت، و مثال ذلك يمكن لهيئة مثل الجمارك أو جوازات السفر و الهجرة على حدود الدولة أن تعمل مع جهة رئاستها الكائنة في عاصمة الدولة في نفس اللحظة عن طريق نظام الحوسبة، الأمر الذي يسهل العمل و يعكس دقته، و في الوقت ذاته يوفر الوقت والجهد و المال بدلا من المراسلات البريدية و ضياع الوقت في استطلاع رأي جهة الرئاسة و غيرها<sup>1</sup>.

## 2- حوسبة الأشخاص (مكاتب بلا حدود):

الحكومة الإلكترونية سواء تمثلت في جهة حكومية أو مؤسسة أو شركة في نطاق الأعمال الخاصة يمكنها أن تعتمد على الموظف الجوال، وهو موظف يمكنه عن طريق الحاسب الآلي الشخصي أو الحاسب المحمول و معدات اتصال بسيطة أن يعمل من خارج مكتبه، ويساعد على ذلك انخفاض أسعار أجهزة الكمبيوتر و معدات الاتصال، وبالتالي يمكن لهذا الموظف العمل من المنزل أو العمل أثناء السفر<sup>2</sup>.

و مثال ذلك فقد كانت أعمال الشركات أو المؤسسات العامة أو الخاصة أو الدوائر الحكومية تتعطل نظرا لسفر رئيس الشركة أو مديرها العام أو وكيل الوزارة المختص، لكن في الوقت الحالي

<sup>1</sup> - د/عبد الفتاح بيومي حجازي/ النظام القانوني للحكومة الإلكترونية/مرجع سابق/ص66-67.

<sup>2</sup> - د/مصطفى يوسف كافي /مرجع سابق/ص356.

يمكن التحوار معه عن طريق اجتماع بالفيديو، وهو في مكان سفره أو عن طريق غرفة الدردشة shat room، والحصول على رأيه وموافقة على القرار المزمع إصداره حتى ولو كان في وسيلة السفر، إذ يمكن عن طريق الكمبيوتر المحمول و خط الهاتف المحمول الاتصال بأي مكان و إصدار القرار الإداري اللازم لتسيير دفة العمل<sup>1</sup>.

ونخلص مما سبق أن حوسبة أماكن العمل و الأشخاص العاملين في إدارة الحكومة الإلكترونية، من الأدوات التي تساعد على أداء الأعمال الإلكترونية بشكل متكامل و آمن و يحقق بالفعل مفهوم الحكومة الإلكترونية.

## ثانيا - أتمتة الأنظمة في الحكومة الإلكترونية:

الأتمتة أو المكننة أو التشغيل الآلي (Automation)؛ هو مصطلح مستحدث يطلق على كل شيء يعمل ذاتيا بدون تدخل بشري<sup>2</sup>، والأتمتة هي استخدام الكمبيوتر والأجهزة المبنية على المعالجات أو المتحكمات والبرمجيات في مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والخدمية من أجل تأمين سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي دقيق وسليم و بأقل خطأ ممكن، الأتمتة هي فن جعل الإجراءات و الآلات تسيير و تعمل بشكل تلقائي<sup>3</sup>.

و من سمات الحكومة الإلكترونية في مجال الحكومة أو القطاع الخاص أتمتة الأنظمة الإلكترونية، بمعنى أن تحول الأعمال الإدارية و التي تتم بناء على تدخل بشري إلى أعمال إلكترونية تتم من تلقاء نفسها و لذلك فإن عملية الأتمتة تعكس تقدما أو رقيا في أداء العمل بطريقة إلكترونية بشكل غير مسبوق، ويمكن اللجوء إليها على الأقل لأداء الأعمال البسيطة التي قد تشغل الموظف أو تستهلك حيزا من وقته و يمكن للآلة القيام بها من تلقاء نفسها<sup>4</sup>.

وتتجلى هذه الخدمة بشكل واضح في المرافق الخدمية التي تتعامل مع الجماهير مباشرة في تقديم الخدمات و استخراج المستندات كمصلحة الأحوال المدنية، و مكتب التنسيق للقبول بالجامعات،

---

1- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/ النظام القانوني للحكومة الإلكترونية/مرجع سابق/ص67.

2- د/مصطفى يوسف كافي/مرجع سابق/ص356.

3- ويكيبيديا-الموسوعة الحرة <https://ar.wikipedia.org/wiki>

4- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/ المرجع نفسه/ص73.

وحجز تذاكر الطيران و القطارات... و غير ذلك من الخدمات المرتبطة بالجماهير ومن ثم الاعتماد على الآلات التي يديرها الإنسان استنادا إلى ما زودت به من معلومات<sup>1</sup>.

و لذلك فقد نشطت شركات تقنية المعلومات في ابتكار برامج للأتمتة الخاصة بنظم تشغيل الحاسب الآلي ، ومنها شركة مايكروسوفت الأمريكية حتى أنه في إحدى الدراسات الخاصة بهذا الموضوع وردت عبارة: "دع -ويندوز-يقوم عنك بمهام أتمتة الأعمال المتكررة بواسطة مصنف لغة البرمجة"<sup>2</sup>.

وقد وجد المصطلح طريقه إلى التشريعات العربية، وكان أول تشريع ورد فيه هذا المصطلح هو قانون التجارة الإلكترونية في إمارة دبي رقم 2 لسنة 2002، حيث عرّف في المادة الثانية الخاصة بالتعريفات مصطلح « الوسيط الإلكتروني المؤتمت » بأنه: "برنامج أو نظام إلكتروني لحاسب آلي يمكن أن يتصرف أو يستجيب لتصرف بشكل مستقل كلياً أو جزئياً دون إشراف أي شخص طبيعي في الوقت الذي يتم فيه التصرف أو الاستجابة له"<sup>3</sup>.

و يسمى الوسيط الإلكتروني في هذه الحالة بأنه وسيط مؤتمت أي أنه يتصرف ويعمل من تلقاء نفسه و دون تدخل أي إنسان في عمله، وهذا انعكاس لما يطلق عليه في علم الحاسب الآلي بـ « إجراءات الأتمتة »، و هو تحول الإجراءات الإدارية إلى إجراءات إلكترونية دون تدخل إنساني، كذلك فإن هذا الوسيط الإلكتروني المؤتمت، قد يكون عبارة عن برنامج للحاسب الآلي أو مجموعة برامج مرتبة بعضها ببعض، وتشكل بذلك نظاماً للحاسب الآلي<sup>4</sup>.

و جهاز الصرف الآلي لدى أي مصرف مثال بسيط على أتمتة النظم، ذلك أنه بمجرد قيام المستخدم بإدخال رقم البطاقة بوصفه الرقم السري للمستخدم أو التوقيع الإلكتروني له، و يطلب المبلغ و يتأكد الجهاز من صحة ذلك التوقيع يقوم بدفع النقود دون طلب إجراءات أخرى من ذلك العميل، بل يمدّه كذلك بكشف حسابه الخاص في حالة طلبه، وواضح أنه لا دور لموظف المصرف أو أي شخص آخر إلا في برمجة جهاز الحاسب الآلي - بداخل الصراف الآلي- و ذلك منذ البداية و مده من وقت لآخر بالمبالغ المالية اللازمة<sup>5</sup>.

---

1- ناجح أحمد عبد الوهاب/مرجع سابق/ص184.

2- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/مرجع سابق/ص73.

3- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/ الحكومة الإلكترونية بين الواقع و الطموح/مرجع سابق/ص69-70.

4- المرجع نفسه/ص70.

5- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية/الكتاب الثاني: النظام القانوني للتجارة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة /دار الفكر الجامعي/الإسكندرية/الطبعة الأولى/عام 2002-2003/ص84.

وكذلك فقد ورد في نفس القانون المذكور سابقا في المادة الثانية مصطلح المعاملات الإلكترونية المؤتمتة، وبقصد بها "معاملات يتم إبرامها أو تنفيذها بشكل كلي أو جزئي، بواسطة وسائل أو سجلات إلكترونية و التي لا تكون فيها هذه الأعمال أو السجلات خاضعة لأية متابعة أو مراجعة من قبل شخص طبيعي كما في السياق العادي لإنشاء وتنفيذ العقود والمعاملات" وهذه المعاملات الإلكترونية المؤتمتة تتم عن طريق برنامج حاسب آلي أو نظام للحاسب الآلي سبق و عرفناه و يسمى « الوسيط الإلكتروني المؤتمت »، بحيث يمكن لصاحب المعاملة إتمامها دون حاجة لمتابعة أو مراجعة من قبل شخص طبيعي، وعلى سبيل المثال فإن الحاسب الآلي الموجود في مواقف السيارات مزود بنظام إلكتروني، بحيث تطلب إيصالا تبين فيه عدد الساعات التي سوف تترك خلالها سيارتك في هذا الموقف، ويطلب الجهاز منك و من تلقاء نفسه، و حسب برنامج مزود به مسبقا، أن تدخل مبلغا ماليا معيناً يحدده الحاسب الآلي أو الجهاز، و بمجرد إدخال المبلغ إلى الجهاز يمنحك إيصالا و تحتفظ به في السيارة، و في هذه المعاملة قام الحاسب أو الجهاز الإلكتروني المذكور بمراجعة برنامجه الإلكتروني المؤتمت للحصول على معلومات، كما قام بالرجوع للسجل الإلكتروني الخاص به لحساب القيمة المالية لعدد الساعات التي يطلبها العميل ومن ثم فقد أعطى الرقم النهائي للأخير، وقبل منه النقود، ثم أعطاه قسيمة السداد، كل ذلك دون الخضوع لإشراف أحد الأشخاص أو تدخله، وهذه المعاملة تشبه تماما المعاملة التي تتم بين أشخاص طبيعية، كل ما هنالك أن الشخص الذي يتعامل مع هذا البرنامج لا تتاح له فرصة التفاوض، فالعميل يقوم بتزويد الحاسب الآلي ببيانات معينة، و يظهر له الرد الذي تم برمجته الحاسب عليه، وإن وافق العميل على ذلك يتم إنهاء المعاملة في صورتها النهائية، كل ذلك دون الرجوع لسجلات مكتوبة أو الخضوع لإشراف شخص طبيعي<sup>1</sup>.

و قد ظهرت أعمال الأتمتة في نظم الحاسب الآلي كوسيلة لإتمام الأعمال الروتينية التي تضيق وقت الموظف، و يمكن القول أنها أعمال متكررة مثل تحرير الملفات أو تنفيذ الطباعة أو تنفيذ عمليات<sup>2</sup>.

و يمكن القول أن نظم الأتمتة المعتمدة في الحاسب الآلي تجد تطبيقات عديدة لها في نطاق الحكومة الإلكترونية التي تعتمد على العنصر البشري بصورة أقل وعلى الحاسب الآلي أكثر و

---

1- المرجع السابق/ص85.

2- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/ النظام القانوني للحكومة الإلكترونية/مرجع سابق/ص72.

يمكن للحاسب الآلي أن يقوم و من تلقاء نفسه بمهام عديدة و روتينية قد تضيق وقت الموظف إن قام بها.

و يلاحظ أن المشروع نفسه قد يقنن الآثار المترتبة على نظم الحاسب الآلي المؤتمتة، و ذلك عن طريق الاعتراف بآثارها القانونية و قيمتها في الإثبات ( كما في قانون إمارة دبي رقم 2 لسنة 2002 في شأن التجارة الإلكترونية) السابق الذكر<sup>1</sup>.

### أهداف تطبيق نظام الأتمتة في الحكومة الإلكترونية<sup>2</sup>.

يهدف نظام الأتمتة إلى تحقيق فوائد هامة و مباشرة منها:

1. توفير الوقت والجهد.
  2. تسهيل آلية العمل.
  3. تبادل المراسلات بين مختلف الجهات الحكومية بسهولة ويسر.
  4. الإسهام في إيصال مضامين المراسلات إلى حيز التنفيذ والتطبيق، مع رفع قدرة متابعة المراسلات و تحديد حالتها الإجرائية لإمكانية تلافي الصعوبات.
  5. حفظ المستندات و المراسلات تحت نظام أرشيفي إلكتروني واحد قادر على ربط المراسلات ذات العلاقة بعضها بعضا و ذلك بكفاءة عالية في شأن استجلاب البيانات.
  6. تطوير العمل الإداري للجهاز الحكومي عبر تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- و على أي حال فإن أتمتة نظم المعلومات أصبح مطلباً رئيسياً إذا ما رغبت الدولة في تحويل طرق أدائها الحكومي إلى الأسلوب الإلكتروني، حيث أن تطبيق نظام الأتمتة هو بداية الطريق وبالتالي يتعين على الجهات الإدارية مراجعة إجراءات العمل فيها بشكل دائم و مستمر حتى تتمكن من مواكبة التغييرات التكنولوجية و الإلمام بكل ما هو حديث و متقدم في مجال نظم العمل الإداري الحكومي الإلكتروني.

---

<sup>1</sup>- المرجع نفسه/ص77.

<sup>2</sup>- ناجح عبد الوهاب/مرجع سابق/ص185-186.

## المطلب الثاني- تطبيقات الحكومة الالكترونية:

تسعى الحكومات في الوقت الحالي إلى مواكبة التطورات السريعة و المتلاحقة على الصعيد التقني و التكنولوجي التي فرضتها ثورة المعلومات و الاتصالات، وذلك باستخدام مختلف الأساليب و الطرق المتاحة لمواجهة الكثير من التحديات التي فرضها الواقع و مقتضيات العصر. و لأن مهمة القطاع الحكومي هي تقديم خدمات مختلفة للجمهور فقد أدرك مدى الحاجة الماسة لعمليات التحسين المستمرة في مجال تقديم الخدمات و السعي الدؤوب لتحقيق التطور في مختلف المجالات و الاستفادة من التقنيات الحديثة، خصوصا ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات. في محاولة لفهم بعض التطبيقات المباشرة للحكومة الالكترونية و بعض المفاهيم والمصطلحات الإلكترونية المستجدة و المرتبطة أساسا بمفهوم الحكومة الالكترونية ارتأينا أن نقسم هذا المطلب إلى فرعين؛

الفرع الأول : خدمات الإدارة العامة الإلكترونية و توثيقها.

الفرع الثاني : الوفاء الإلكتروني لخدمات الحكومة الإلكترونية.

### الفرع الاول - خدمات الإدارة العامة الإلكترونية و توثيقها:

#### أولا-خدمات الادارة العامة الإلكترونية:

الخدمات العامة التي يمكن أن تؤدي للجمهور من خلال الإدارة الالكترونية لا يمكن حصرها في هذا البحث، فالمرافق العامة باعتبارها مشروعات تهدف إلى تحقيق النفع العام و تحتفظ الحكومة بالكلمة العليا في إنشائها و إدارتها و إلغائها، يمكن إدارتها بشكل إلكتروني بدلا من إدارتها بالطرق التقليدية<sup>1</sup>.

وفيما يأتي سنتعرض لأهم هذه الخدمات - وليس كلها- كونها ذات أولوية من وجهة نظرنا:

#### 1- التعليم الإلكتروني:

---

<sup>1</sup> - عبد الفتاح بيومي حجازي/الحكومة الإلكترونية بين الواقع و الطموح/مرجع سابق/ص191.

كان مرفق التعليم حتى وقت قصير جدا يعتمد على التلقين و الحفظ و ذلك من خلال الكتب الدراسية المقررة على كل مرحلة دراسية.

وكان يتم شرح التجارب و الصور نظريا دون أن تؤيد هذه التجارب بالتطبيق العملي لها ومن ثم كان التحصيل العلمي ضعيفا.

إلا أنه من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية تم تحقيق العديد من المزايا المهمة جدا بالنسبة لمرفق التعليم<sup>1</sup>، الذي أصبح يعتمد بشكل أساسي على أجهزة الحاسب الآلي و الإنترنت ولذلك فقد قامت بعض الدول بوضع خطط معلوماتية استراتيجية من بينها جعل الحاسب الآلي وشبكة الانترنت عنصرا أساسيا في المنهج التعليمي.

و تختلف خطط إدخال المعلوماتية في التعليم حسب اختلاف الدول، و لذلك فالتوجه في الوقت الحالي هو الانتقال من تدريس علوم الحاسب الآلي إلى الاهتمام بالتخطيط لزيادة التدريس المعتمد على المعلوماتية عبر المناهج الدراسية<sup>2</sup>.

وقد عرّف التعليم الإلكتروني باعتباره طريقة للتدريس بأنه: "تقديم المحتوى التعليمي مع ما يتضمنه من شروح و تمارين و تفاعل و متابعة بصورة جزئية أو شاملة في الفصل أو عن بعد بواسطة برامج متقدمة مخزونة في الحاسب الآلي أو عبر شبكة الانترنت<sup>3</sup>"، كما عرّف بأنه:

" طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب و شبكاته ووسائطه المتعددة من صوت و صورة و رسومات و آليات بحث، و مكتبات إلكترونية أو كذلك بوابات الإنترنت سواء كان عن بعد أو في الفصل الدراسي ، المهم و المقصود هو استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت و أقل جهد و أكثر فائدة"<sup>4</sup>.

وهذان التعريفان يصبان في وجهة النظر التي ترى أن التعليم الإلكتروني طريقة تدريس يتم من خلالها نقل المحتوى إلى المتعلم من خلال الوسائط الإلكترونية.

و هنالك تعريفات ترى أن التعليم الإلكتروني نظام قائم بذاته، و منها:

---

1- عصام عبد الفتاح مطر/مرجع سابق/ص111.

2 - عبد الفتاح بيومي حجازي/النظام القانوني للحكومة الإلكترونية /مرجع سابق/ص108.

3- يوسف لاعريفي/التعليم الإلكتروني، تقنية رائدة و طريقة واعدة /ورقة عمل مقدمة إلى الندوة الأولى للتعليم الإلكتروني خلال الفترة 23. 04. 2003 مدارس الملك فيصل /الرياض.

4- عبد الله الموسى و أحمد المبارك/التعليم الإلكتروني الأسس و التطبيقات/مؤسسة شبكة البيانات/الرياض/2005.



"التعليم الإلكتروني هو نظام تعليمي يستخدم تقنيات المعلومات وشبكات الحاسوب في تدعيم و توسيع نطاق العملية التعليمية من خلال مجموعة من الوسائل منها؛ الحاسوب والإنترنت و البرامج الإلكترونية المعدة إما من قبل المختصين في الوزارة أو الشركات".<sup>1</sup>

و كذلك: "التعليم الإلكتروني هو منظومة تعليمية لتقديم البرامج التعليمية أو التدريبية للمتعلمين أو المتدربين في أي وقت و في أي مكان باستخدام تقنيات المعلومات و الاتصالات التفاعلية مثل الإنترنت والقنوات المحلية والبريد الإلكتروني والأقراص الممغنطة... إلخ، لتوفير بيئة تعليمية تعليمية تفاعلية متعددة المصادر بطريقة متزامنة في الفصل الدراسي أو غير متزامنة عن بعد دون الالتزام بمكان محدد اعتمادا على التعلم الذاتي و التفاعل بين المتعلم و المعلم".<sup>2</sup>

و تسعى الحكومات في نطاق الإدارة الإلكترونية إلى إقامة شبكة اتصال ما بين إدارات المدارس جميعها بحيث تصبح المعلومات سهلة و متاحة للجميع و ذلك من خلال ما يسمى intra school collaboration ولهذا تسعى شركات تقنية المعلومات -IT- إلى تقديم العون للمؤسسات التعليمية بما فيها تطوير طرق و أنظمة التدريس.

و قد دخلت المنظمات الدولية على الخط في شأن التعليم الإلكتروني حيث تبنت اليونسكو التابعة للأمم المتحدة مشروعا موجهها إلى بلدان العالم الثالث هدفه نشر التعليم بمختلف مراحله عن طريق الإنترنت، بوصفه طريقا يختصر التكاليف الدراسية، الأمر الذي يحفز أولياء الأمور و الطلاب نحو التحصيل العلمي في مختلف المراحل وصولا إلى التعليم الجامعي.<sup>3</sup>

و الحقيقة حسبما يرى البعض أن اتجاه الحكومات إلى تطبيق التعليم الإلكتروني في كل مراحل التعليم هو أمر له مزايا و إيجابيات كثيرة، و يعكس وجهة نظر علمية و اقتصادية في آن واحد، ولذلك فإن بناء المدارس بالشكل التقليدي يجب أن يعاد فيه النظر ، لاسيما و أن توظيف عدد كبير من المعلمين و الإداريين هو أمر مرهق لميزانيات الدول، و بالتالي فإن إدارة هذا المرفق إلكترونيا بات مطلبا ملحا لا غنى عنه، خاصة و أن دولا كثيرة تقدمت في هذا المجال.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> - منصور علوم/التعليم الإلكتروني في مدارس وزارة التربية و التعليم بدولة الكويت/ ورقة عمل مقدمة لندوة التعليم الإلكتروني خلال الفترة 23. 04. 2003 مدارس الملك فيصل /الرياض.

<sup>2</sup> - أحمد سالم /تكنولوجيا التعليم و التعليم الإلكتروني/مكتبة الرشيد/الرياض/2004.

<sup>3</sup> 1،2،3، مشار إليها في كتاب تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية د/سوسن زهير المهدي/مرجع سابق/ص97-98.

<sup>3</sup> - د/هشام عكاشة/مرجع سابق/ص123.

<sup>4</sup> - د/عبد الفتاح بيومي حجازي/الحكومة الإلكترونية بين الواقع و الطموح/مرجع سابق/ص192-193.

## 2- الصحة الإلكترونية:

### أ- مفهومها:

يشتمل مفهوم الصحة الإلكترونية على استغلال القطاع الصحي لتكنولوجيا الاتصال و المعلومات ضمن العالم الرقمي بتطبيقات كثيرة من أهمها؛ إدارة المعلومات الطبية من خلال جمعها و تخزينها، إلى جانب معالجتها أوتوماتيكيا و البحث عنها و استرجاعها، هذا ما يوفره تطبيق السجل الطبي الإلكتروني الموحد الذي يحتوي على المعلومات و البيانات الخاصة بكل مريض و إتاحة نقل هذه المعلومات إلكترونيا و لحظيا عن طريق شبكات البيانات بين المرافق الطبية المختلفة. كما يشمل المفهوم نشر و تبادل المعلومات الطبية بين مختصي الميدان و إجراء العمليات الجراحية و الرعاية الصحية عن بعد، و هذا ما نسميه بالطب الاتصالي أو التطبيب عن بعد وكذلك تقنيات التصوير الإشعاعي و الرقمي وذلك لأغراض قد تكون إكلينيكية أو إدارية أو حتى تعليمية تثقيفية إذا تعلق الأمر بنشر الوعي الصحي<sup>1</sup>.

### ب- مكوناتها:

#### ب1. التطبيب الإلكتروني:

أو ما يعرف بالتطبيب عن بعد و هو شكل من أشكال الممارسة الطبية يعتمد على استخدام تقنيات الاتصالات المتطورة لتبادل المعلومات الصحية و تقديم الرعاية الصحية و هذا بغض النظر عن الحواجز الزمنية و الجغرافية أو حتى الثقافية و الاجتماعية.

#### ب2. الإدارة الطبية الإلكترونية:

إن الصحة الإلكترونية باعتبارها من أنماط الإدارة الإلكترونية المعاصرة تتجسد من خلال إدارة القطاع الصحي العام و المساهمة في تقديم إحصائيات دقيقة، إذ تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات و الخدمات و المعلومات الطبية إلى المريض عبر الوسائل الإلكترونية من جهة، وإدارة شؤون عمال القطاع من جهة أخرى، و تعد السجلات الطبية الإلكترونية واحدة من أفضل الأشكال المحورية التي تعتمد عليها عملية تقديم الرعاية الصحية داخل المستشفيات و بين مختلف أنواع المنظمات الطبية المحلية و الوطنية وحتى العالمية.

ومن أهم أوجه الإدارة الطبية الإلكترونية القيام بالأنشطة الآتية:

- إدارة القطاع الصحي العام بمختلف خدماته الصحية على المستوى الوطني.

---

<sup>1</sup> - الموسوعة الحرة – ويكيبيديا - ar.wiki.pedia.org

- إدارة برنامج وطني لمكافحة الأمراض.
- المساهمة في إعطاء إحصاءات تتميز بالدقة الكبيرة التي تسمح بتلبية فعالة للحاجيات مثل إحصائيات حول نسب الولادات و الوفيات، معدلات انتشار الأمراض و الأوبئة...إلخ.
- النشر الإلكتروني، وهو استخدام الأجهزة الإلكترونية في إدارة و توزيع المعلومات الصحية و الطبية من أجل التوعية و التثقيف و الإرشاد الصحي للأفراد عامة و توجيههم إلى الوقاية باستغلال طرق ووسائل قد تكون متوفرة لديهم أو عن طريق :
- \* قواعد البيانات .

\* البوابات الإلكترونية.

\* خدمات شبكة الإنترنت كالبريد الإلكتروني.

\* المنتديات و المواقع الطبية المختلفة.

\* المكتبات الرقمية و الدعاية الإشهارية عبر شبكة الإنترنت.

### ب3. المستشفى الافتراضي على الانترنت:

إنشاء مواقع إلكترونية للمستشفيات الطبية وربطها بالأجهزة و الهواتف الذكية و يتم من خلالها توفير المعلومات الخاصة بالأطباء و الخدمات الطبية المقدمة، و المواعيد و مسالة تأجيلها أو إلغائها و ربطها بمواقع التواصل، بالإضافة إلى تمكين المريض من أن يختار الطبيب المعالج من خلال قاعدة البيانات و المعلومات الموجودة، و تمكنه من مراسلة طبيبه في أي مكان و في أي وقت، لتشخيص حالته.

### 3- تحصيل الضرائب العامة والرسوم إلكترونياً:

وفقا لقوانين الضرائب المختلفة فإنه يتم تقدير أرباح المشروعات الخاضعة للضريبة و تحديد مقدار هذه الضريبة المستحقة على الأفراد و الشركات و يتم مطالبتهم بسدادها، وذلك عن طريق دفع قيمة الضريبة في خزينة الدولة .

إلا أنه باتباع نظام الحكومة الإلكترونية فإنه يتم حصر جميع الملفات إلكترونياً، و يتم سداد الضرائب المستحقة عبر شبكة الإنترنت من خلال إدخال الرقم السري للحساب البنكي و خصم المبالغ المستحقة للحكومة، ومن ثم فإن هذا النظام يقضي على مظاهر السلبية في أداء العمل الإداري حيث يتم القضاء على طوابير الانتظار لسداد الضرائب المستحقة ولا يشترط وجود الموظف حيث

يتم العمل الإداري والسداد إلكترونياً<sup>1</sup>، عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني و منها بطاقات الوفاء أو البطاقات الإلكترونية أو عن طريق عمل تحويل نقدي من بنك العميل إلى حساب الجهة – صاحبة الرسوم – عن طريق شبكة الإنترنت ، وذلك أمر سهل و ميسور في كل مصارف العالم في الوقت الحالي، وهو يستلزم بنية تحتية تقنية ذات كفاءة عالية في شأن الحاسب الآلي و الشبكات، كما يستلزم ضرورة توافر ثقافة المعلوماتية لدى الجمهور المعني بهذه الخدمات الإلكترونية .

الأمر الذي يؤدي لنجاح أي محاولة لإعمال و تطبيق التقنيات الحديثة سواء سداد الرسوم بشكل إلكتروني، أو سداد الضرائب كذلك<sup>2</sup>، وقد اتبعت هولندا على سبيل المثال وسيلة لإجبار الأفراد على سلوك التعامل الإلكتروني في شأن الضرائب حين فرضت على المكلفين بدفع الضريبة ضرورة تعبئة نموذج ضريبة الدخل عن طريق شبكة الإنترنت، و يستطيع المستخدم تعديل معلوماته الشخصية مباشرة بشكل إلكتروني و الاستفسار عن الأرصدة المستحقة و المقسطة و تقديم كشوف التقدير، و دفع ضريبة الدخل المستحقة إلكترونياً سواء أراد المستخدم دفع المبلغ كاملاً أو على دفعات، كما يمكنه الحصول على سند دفع إلكتروني عن طريق خدمة الدفع الإلكتروني<sup>3</sup>.

#### 4- سداد الرسوم الجمركية إلكترونياً :

تختلف أسس المحاسبة و تقدير الرسوم على البضائع الواردة من كل دولة و يعود ذلك إلى وجود اتفاقات دولية بين الدول بعضها بعضاً، فتطبق معيار الدولة الأولى بالرعاية، كما يتم الاتفاق على تخفيض قيمة الرسوم الجمركية المستحقة على البضائع و السلع الواردة من هذه الدولة<sup>4</sup>. و يمكن للسلطات الجمركية استخدام البيانات الإلكترونية من خلال تحديد البضائع و الرسوم المفروضة عليها و كمياتها و سنة الصنع و المنشأ وكل ذلك بشكل إلكتروني عبر جهاز الحاسب الآلي، الأمر الذي سيؤدي إلى توفير الوقت و الجهد و رفع مستوى الإنتاج و الكفاءة في إنجاز المعاملات الجمركية.

---

1- د/عصام عبد الفتاح مطر /مرجع سابق/ص110.

2- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/مرجع سابق/ص198-199.

3- د/عصام عبد الفتاح مطر /المرجع نفسه/ص110.

4- المرجع السابق/ص110.

و يمكن الاقتداء بتجربة الحكومة الإلكترونية في دبي و منها تجربة دائرة الموانئ و الجمارك التي أصبحت ذات شهرة عالمية و تدير موانئ عديدة في الولايات المتحدة الأمريكية و أوروبا و الشرق الأوسط<sup>1</sup>، والجزائر(ميناء جنجن بجيجل).

حيث أدى استخدام هيئة الموانئ و الجمارك للأنترنت إلى خفض التكاليف المقررة على شركات الشحن و التفريغ و النقل و خفض المدة اللازمة لإنجاز أعمالها<sup>2</sup>.

### ثانيا- إبرام العقود الإدارية:

في تعريف بسيط فإن العقود الإدارية هي تلك العقود التي تكون الإدارة طرفا فيها تبرمها الإدارة بوصفها سلطة عامة و يطبق عليها القانون الإداري و يختص القضاء الإداري دون غيره بنظر المنازعات الناشئة عنها<sup>3</sup>، وبالتالي يجب أن يكون يكون أحد أطرافها شخصا معنويا عاما و متصلا بنشاط مرفق عام، و تتضمن شروطا غير مألوفة في القانون الخاص<sup>4</sup>.

و يرى فقه القانون الإداري أنه يمكن إبرام هذه العقود الإدارية عن طريق الوسائط الإلكترونية، فإذا كان الفرد بمقدوره سداد فواتير خدمات المرافق العامة و رسوم تجديد الرخص بطريقة إلكترونية، فإن الحكومة بدورها يمكنها إجراء المناقصات التي تتعلق بإبرام عقودها عن طريق شبكة الإنترنت و أيا كان موضوع هذا العقد حيث يمكنها الإعلان عن المناقصة و تلقي العروض الفنية و المالية عن طريق شبكة الإنترنت ، تم تلقي تأمين العطاءات عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني، وفحص العطاءات و الفصل فيها، ثم إبرام العقد مع المتناقص صاحب العطاء الأفضل، وذلك عن طريق الإنترنت، و يمكن له سداد المقابل المالي كذلك عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني<sup>5</sup>.

والحقيقة فإن التحول نحو نظام الحكومة الإلكترونية و اعتماد التعاقد الإلكتروني في إبرام العقود الإدارية أدى إلى ظهور أنماط جديدة من العقود الإدارية، وهي تلك العقود التي تبرم عن طريق

---

1- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/مرجع سابق /ص199.

2 - د/عصام عبد الفتاح مطر/مرجع سابق/ص111.

3 - د/هشام عكاشة/مرجع سابق/ص124.

4 - د/عصام عبد الفتاح مطر/المرجع نفسه/ص100.

5- د/أحمد السعيد شرف الدين/الإيجاب والقبول في التعاقد الإلكتروني/بحث مقدم إلى مؤتمر الجوانب القانونية و الأمنية للعمليات الإلكترونية أكاديمية شرطة دبي/ أبريل 2003/ص8-22.

شبكة الإنترنت في نطاق التجارة الإلكترونية وهذا النوع من العقود أيا كان موضوعه يتطلب مراجعة سريعة و شاملة للقواعد التي تحكم العقود الإدارية في إطارها التقليدي<sup>1</sup>.

و قد أشار بعض الفقهاء إلى تجربة السويد في شأن هذا النوع الجديد من العقود الإدارية حيث تبنت الحكومة السويدية مبادرة خاصة بإدارة و تنظيم المخزون الحكومي و عملية الشراء الحكومي من خلال شبكة الإنترنت<sup>2</sup>، وتعتمد هذه التجربة على بناء شبكة متكاملة للمعاملات الخاصة بالتوريدات الحكومية، وكذلك الموردين المسجلين في هذه التوريدات، ويتم من خلال هذه الشبكة الإدارة الكاملة للمخزون الحكومي و تنفيذ عمليات الشراء الإلكتروني بما يحقق مفهوم تدفق السلع خلال الزمن الحقيقي لإنجاز أو تنفيذ العقد<sup>3</sup>.

و يحقق التعاقد عن طريق الأسلوب الإلكتروني مكاسب متعددة للجهة الإدارية حيث تحصل على أفضل أنواع السلع و الخدمات بأقل الأسعار الممكنة و أجود الخدمات المقدمة. كما أن نظام الحكومة الإلكترونية بما ينطوي عليه من دقة و تيسيرات و سعة اتصال من شأنه تشجيع كل من الإدارات و المتعاقدين معها على إنجاز معاملاتهم إلكترونياً، حيث يتم إبرام التعاقد بسرعة شديدة و يتم سداد المبالغ المطلوبة من خلال شبكة المعلومات، و يساعد على ذلك أيضاً قيام بعض أطراف العلاقات التعاقدية بخصم نسبة مئوية معينة من المقابل المالي للخدمة أو السلعة كعشرة بالمائة مثلاً إذا تم التعاقد و الدفع عبر الإنترنت<sup>4</sup>.

و مما تجدر الإشارة إليه أن التعاقد الإلكتروني عن طريق الوسائل الإلكترونية أصبح يشهد نمواً متصاعداً في الوقت الحالي، ويشكل نسبة كبيرة من حجم التجارة الداخلية و الدولية و تستطيع جهة الإدارة في مجال العقود الإدارية أن تصل إلى ما ترغب فيه من خلال الخيارات العديدة و المتسعة على شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى سهولة الاتصال و التفاعل الدائم بين طرفي العقد مما يكفل لهما التفاوض و مناقشة بنود العقد بحرية تامة، ولذلك ينادى جانب من فقه القانون العام بضرورة أن يجد التطور التكنولوجي انعكاساته في أحكام إبرام العقد و مفاهيمه الجديدة على نحو يتطلب المبادرة بإعادة النظر في إجراءات إبرام العقد الإداري ذاته، بما يتفق و الطفرة العلمية التي تحققت في و سائل الاتصال التي نحن بصددتها<sup>5</sup>.

---

1- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/مرجع سابق.

2- د/عصام عبد الفتاح مطر /مرجع سابق/ص105.

3- د/عبد الفتاح بيومي حجازي/المرجع نفسه/ص195.

4- د/عصام عبد الفتاح مطر/المرجع نفسه/ص104.

5- د/هشام عكاشة /مرجع سابق/ص131.

## ثالثا- التوقيع الإلكتروني:

يعتبر التوقيع signature شرطا أساسيا في توثيق أغلب المستندات سواء كانت في المراسلات العادية اليدوية أو المراسلات الإلكترونية بجميع أنواعها سواء كانت محلية أو دولية ومع ظهور التحديات الجديدة التي يواجهها الاقتصاد الرقمي وبشكل خاص نشوء الحكومات الإلكترونية و عدم توافر الضمانات الكافية التي تحمي المجتمع الذي يتعامل بالخصوص مع هذا النظام الإلكتروني والتعامل معه بكل ثقة و أمان أصبحت الحاجة إلى ظهور طريقة آمنة و سريعة و فعالة في عمليات تصديق الوثائق التي يتم تبادلها إلكترونيا على جميع المستويات بكل مراحلها و إضفاء الصفة القانونية عليها، ومن ثم أرشفتها رقميا كل ذلك أدى لظهور ما يسمى بالتوقيع الإلكتروني<sup>1</sup>. (وستحدث عن التوقيع الإلكتروني بشيء من التفصيل في الفصل الثاني من الباب الثاني من هذه الأطروحة).

## الفرع الثاني :الوفاء الإلكتروني لخدمات الحكومة الإلكترونية.

لم يقتصر تأثير الإنترنت على استخدامه في الحكومة الإلكترونية بل امتد أيضا إلى طريقة سداد رسوم الخدمات الحكومية، حيث أصبح بالإمكان سداد المصاريف و الرسوم من خلال طرق الوفاء الإلكتروني.

## أولا- النقود الإلكترونية:

عرف البعض النقود الإلكترونية بأنها: "دفع أو تحويل الودائع المدخلة و المعالجة إلكترونيا ضمن أنظمة البنوك الإلكترونية".

وعرفت شركة « إيرنست انديونغ » بأنها : "مجموعة من البروتوكولات و التوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية"، و بعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها<sup>2</sup>.

بينما ذهب رأي آخر إلى أن النقود الإلكترونية هي بطاقات تحتوي على مخزون إلكتروني أو أرصدة نقدية محملة إلكترونيا على بطاقة تخزين القيمة، فهي عبارة عن قيمة نقدية بعملة محددة

1- سوسن زهير المهدي/تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية/مرجع سابق/ص242.  
2 - عبد الصبور عبد القوي علي مصري/ التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية مكتبة القانون و الاقتصاد/الرياض /2012/ص81.

تصدر في صورة بيانات إلكترونية مخزنة على كارت ذكي أو قرص صلب بحيث يستطيع صاحبها نقل ملكيتها إلى من يشاء دون تدخل شخص ثالث<sup>1</sup>.

و تذهب بعض البحوث و الدراسات إلى أبعد من ذلك، فالعالم حسب رأيها يعيش الآن بداية الثورة النقدية الثالثة، حيث أن الثورة النقدية الأولى حدثت منذ نحو 2500 سنة عندما استخدم الإنسان العملات المعدنية كبديل عن المقايضة، بينما حدثت الثورة النقدية الثانية في القرن 15 عندما استخدم الإنسان النقود الورقية، و أخيرا حدثت الثورة النقدية الثالثة مع استخدام النقود الإلكترونية Electronic Cash<sup>2</sup>.

تعتمد فكرة النقود الرقمية على نفس فكرة استخدام النقود الورقية أو العملات المعدنية و التي تتميز بعدم وجود أية علامة خاصة بها سوى رقم الإصدار الذي يحدد هوية العملة.

و تشير النقود الإلكترونية إلى سلسلة الأرقام الإلكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيم معينة وقد تصدرها البنوك التقليدية، كما تصدرها أيضا البنوك الافتراضية لمودعيها الذين يحصلون عليها على شكل نبضات كهرومغناطيسية على البطاقات الذكية أو على الحاسبات الشخصية ليتم تخزينها على الهارد درايف وذلك لاستخدامها لتسوية معاملاتهم التي تتم عن طريقه .

وهو ذات التعريف الذي ذهبت إليه المفوضية الأوروبية حيث عرفت النقود الإلكترونية بأنها: "قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية على وسيلة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر و مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، و يتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية و الورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة".

كما عرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها: " مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية تستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها دون الحاجة لوجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة، وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مسبقا"<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> - خالد ممدوح إبراهيم /إبرام العقد الإلكتروني / دار الفكر الجامعي /الإسكندرية /2006/ص75.  
<sup>2</sup> - أحمد محمد غنيم /الإدارة الإلكترونية /آفاق الحاضر و تطلعات المستقبل//المكتبة العصرية/المنصورة /2003-2004/ص302.  
<sup>3</sup> -p7, european central bank 1998 report on electronic money, frankfurt, germany , august



## ثانيا - المحفظة الإلكترونية. soft ware wallet:

هي عبارة عن برنامج كمبيوتر يقوم العميل بتنزيله و تركيبه على جهاز الكمبيوتر الخاص به، وهي تشبه في خدمتها الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية التي تحفظ بها بطاقات الائتمان و النقد الإلكتروني و الهوية الشخصية.

قد تكون المحفظة الإلكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الإنترنت<sup>1</sup>.

و حافظة النقود الإلكترونية هي عبارة عن بطاقة سابقة الدفع، أي تحتزن مبلغا من النقود مدفوع مسبقا، وهي متعددة الاستعمالات أي أنها لا تستخدم لدفع مقابل خدمة محددة بذاتها كما في بطاقة الهاتف، ذلك أن حافظة النقود الإلكترونية تشكل احتياطيا ماليا يتم تخزينه في معالج « Microprocessor » البطاقة الذاتية.

و تبدأ عملية إصدار الحافظة الإلكترونية عن طريق إصدار نقود رقمية عبر جهاز كمبيوتر خاص تحمل رقما تسلسليا و تاريخ انتهاء الصلاحية و موثقة عبر المفتاح الخاص للجهة المصدرة، ثم تحمل هذه النقود في بطاقة بلاستيكية من خلال دفع النقود في البنك المصدر أو من خلال العميل أو يتم شراؤها ببطاقة ائتمانية عند الرغبة في استعمالها لإتمام عملية الدفع و الائتمان و يتم خصم مقابل السلعة أو الخدمة دون حاجة لتوقيع أو تصديق من أحد، وإذا أريد استعمالها لإتمام عملية الدفع عبر الإنترنت يجب أن يكون الحاسب الشخصي لصاحب الحافظة أو التاجر مزودا بقارئ للبطاقات<sup>2</sup>.

ومن مميزات هذا النظام أنه يعمل خارج الشبكة و بالتالي يضمن عدم معرفة الشخص المستعمل له تماما كالنقود العادية، في الوقت الذي يسمح بالاطلاع على مقدار ما في الحافظة من نقود، و كما في بطاقات الائتمان فإن هذا النظام يسمح بإتمام عمليات الدفع دوليا و يسمح بوضع نظام حماية مخاطر السرقة و الفقدان<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> - خالد ممدوح إبراهيم/أمن الحكومة الإلكترونية /مرجع سابق/ص144.

<sup>2</sup> - د/عبد الفتاح بيومي حجازي/الحكومة الإلكترونية بين الواقع و الطموح /مرجع سابق /ص642.

<sup>3</sup> - د/عبد الفتاح بيومي حجازي/الحكومة الإلكترونية بين الواقع و الطموح /مرجع سابق /ص643.

ويلاحظ أن بعض أنظمة الحافظات النقدية الإلكترونية ومنها نظام شركة «mondex» يستند إلى بطاقة مزودة بشريحة يمكن أن تحتوي على خمس عملات مختلفة و هي قابلة للتجزئة إلى مبالغ صغيرة بقصد الحصول على فكة كما يمكن أن تستعمل لإتمام عمليات الوفاء قليلة المقدار بنفقات زهيدة .

و على خلاف نظام النقود السائلة فإن نظام موندكس للمحافظ الإلكترونية يسمح للتاجر بإعادة استخدام النقود الإلكترونية في عمليات الدفع التي يجريها هو، وهذه هي ميزة هذا النظام الذي يسمح للأفراد بتبادل النقود الإلكترونية مباشرة من بطاقة لأخرى على أن كل استعمال يحتاج إلى توقيع إلكتروني منفرد يسمح بتوثيق بطاقات «موندكس».

### **ثالثا- الشيك الإلكتروني: electronic check.**

الشيك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التي اعتدنا التعامل بها، و الشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك، ليعتمده و يقدمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت ليقوم بدوره أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى مستلم الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك و إعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك، ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا، ويمكن لمستلم الشيك التأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه<sup>1</sup>.

ولا تحتاج هذه الشيكات الإلكترونية إلا حسابا للعميل لدى بنك من البنوك، ثم برنامج تصفح وهي خدمة بديلة للسداد بطريقة بطاقات الائتمان، وتعتمد على توفير نماذج بيع، ونماذج فواتير تتوافق مع الخدمة التي هي بديل مناسب عن بطاقات الائتمان التي يتردد غالبا أصحابها في التعامل مع الشبكة نظرا للمخاطر المعلوماتية في هذا التعامل.<sup>2</sup>

و يمكن القول أن الشيك الإلكتروني في جوهره بديل رقمي للشيك الورقي فهو التزام قانوني بسداد مبلغ معين في تاريخ محدد لصالح فرد أو جهة معينة، و الشيك الإلكتروني يحتوي على نفس المعلومات التي يحملها الشيك التقليدي مثل المبلغ و التاريخ و المستفيد و الساحب و المسحوب،

---

<sup>1</sup> - عبد الصبور عبد القوى علي مصري/ مرجع سابق/ ص 83.

<sup>2</sup> - عبد الفتاح بيومي حجازي/ المرجع نفسه/ ص 645.

إلا أنه يكتب بواسطة أداة إلكترونية مثل الحاسوب أو الهاتف المحمول و يتم تذييله بتوقيع إلكتروني، ومن ثم يتمتع بقوة الشيك الورقي في الدول التي تعترف بصحة التوقيع الإلكتروني<sup>1</sup>.

و تعتبر شركة telecheck الأمريكية من الشركات الرائدة في مجال معالجة الشيكات الورقية والإلكترونية، حيث تقدم خدماتها لأكثر من 272 ألف من المؤسسات المالية و المتاجر و الشركات الصغيرة بهدف تقليل مخاطر قبول الشيكات بأنواعها .

و إحدى أهم خدمات الشركة ما يطلق عليها خدمة قبول الشيكات الإلكترونية أو شيكات الإنترنت، و تقدم الشركة خدماتها إلى المستهلكين الذين لا يملكون بطاقات ائتمان أو وصلوا بالفعل إلى سقف الائتمان المتاح لهم، و تملك الشركة قاعدة بيانات تحتوي على معلومات تخص حوالي 250 مليون كاتب للشيكات، وتدير نظم متقدمة للتحقق و إدارة المخاطر لتقليل الأخطاء و مكافحة الاحتيال على ضمان سرية الاتصالات<sup>2</sup>. و أما عن آلية عمل الشيك الإلكتروني، فتبدأ عندما يزور العميل موقع الويب أو الشبكة الخاصة بالبائع و يطلب شراء بعض المنتجات، ثم يتم تحويله أوتوماتيكيا إلى مزود خدمة الشيكات الإلكترونية الذي يستخدم وصلة خاصة ateamay بين الإنترنت و شبكة مركز التسوية المؤتمت ACH، و يقوم البائع بإخطار مزود الخدمة بإجمالي قيمة الصفقة و اسم العميل و عنوانه، فيقوم مزود الخدمة بعرض نموذج الشيك على الشاشة و الذي يحمل بالفعل القيمة المطلوب سدادها و اسم العميل و عنوانه، فيضيف العميل بيانات المصرف و رقم الحساب و هذه البيانات موجودة في العادة في أسفل الشيك الورقي، ولتأكيد هوية العميل قد يحتاج النظام إلى معلومة أخرى مثل رقم الهوية الشخصية للعميل أو نحوه و بعد ذلك يقوم مزود الخدمة باستخدام شبكة ACH لتوثيق الشيك، أي يتصل بمصرف العميل و يتأكد من سلامة موقف العميل و يلاحظ أن هذه الخطوة غير موجودة في تداول الشيكات الورقية المعتادة، وهذا يتيح لمزود الخدمة أن يضمن للبائع توفر الرصيد عندما يحل وقت سداد الشيك ثم يودع مزود الخدمة الشيك الإلكتروني لدى مركز التسوية المؤتمت مثل الشيك الورقي تماما، وقد يستغرق الأمر يومين أو ثلاثة لإجراء التسوية كما هو الحال بالنسبة للشيك التقليدي .

<sup>1</sup> - د/نبيل صلاح محمود العربي/ الشيك الإلكتروني و النقود الرقمية دراسة مقارنة /بحث مقدم إلى مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة و القانون/ دبي/10-12 ماي 2003/ ص67.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه/ص68.

و على الرغم من أن الشيك يتم توثيقه وقت إبرام الصفقة على الويب، إلا أنه لا يحدث سحب للرصيد من حساب العميل قبل مرور عدة أيام، و بالتالي يستفيد العميل من الاحتفاظ بهذا الرصيد في حسابه إلى أن يتم نقل الأموال حسب النظام المتبع في الشيكات التقليدية<sup>1</sup>.

وتتميز الشيكات الإلكترونية بسهولة الاستخدام لأنها تشبه الشيكات الورقية في معظم الأحوال، وهي تتيح للمستخدمين حماية أكبر ضد الاحتيال بالمقارنة مع الشيكات الورقية.

وقد تم اختيار تقنية E-check من قبل وزارة الخزانة الأمريكية لتداول كميات كبيرة من الأموال عبر الإنترنت حيث يعتقد بدرجة كبيرة أنها البديل الأفضل بالمقارنة مع كل من الأدوات الورقية والأدوات الإلكترونية الأخرى المستخدمة لتسوية المعاملات<sup>2</sup>. و لاشك أن الشيكات الإلكترونية وسيلة للدفع أو السداد في المعاملات المالية وكلما توفرت هذه الوسيلة و تطورت انعكس ذلك على مدى التحول نحو الحكومة الإلكترونية<sup>3</sup>.

وهناك من يستشعر أهمية الشيك الذكي (الإلكتروني) في كونه يؤدي إلى:

1- إعادة الثقة في الشيكات، التي فقدت بسبب الشيكات الورقية التي لا يمكن للمستفيد التأكد من وجود رصيد قائم إلا عند التقدم بالشيك للصراف.

2- الشيك الذكي يتوافق مع مفهوم الشيك، حيث أن الشيك أداة وفاء و ليس أداة ائتمان و يمكن أن يحل محل النقود.

3- الشيك الذكي يقلل من عمليات الاحتيال تجاه البنوك و المستفيدين و غيرهم و يمكن أن يؤدي إلى تبسيط أنظمة الوفاء.

4- الشيك الذكي يحمي الأشخاص و رجال الأعمال من المحتالين الذين يحصلون بطرق غير قانونية على مبالغ مالية باستخدام شيكات غير مضمونة.

5- الشيك الذكي يتجنب المشكلات المتعلقة بالتلاعب والاحتيال بالشيكات، و ذلك عن طريق التأكد من كافة بيانات الشيكات لدى نقاط التعامل بها.

6- الشيك الذكي يحمي البنوك و الأشخاص المتعاملين معا من التحويل و النصب باستخدام شيكات مزورة أو بدون رصيد.

---

<sup>1</sup> - د/نبيل صلاح محمود العربي/مرجع سابق/ص69.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه.

<sup>3</sup> - د/عبد الفتاح بيومي حجازي/ مرجع سابق/ ص 648.

- 7- الشيك الذكي يوفر الأمن لكل من الشيك و الساحب و كذا المستفيد منه، فالشيك لن يزور و الساحب سوف يحافظ على أرصده و المستفيد سوف يتجنب الاحتيال عليه.
- 8- الشيك الذكي يوفر السرعة و الثقة و السهولة في التعامل و الاستمرارية على مدار الساعة<sup>1</sup>.

### رابعاً: بطاقات الدفع الإلكترونية:

ترتب على ظهور التجارة الإلكترونية و انتشارها عبر شبكة الأنترنت ظهور فكرة وسائل الدفع الإلكتروني، حيث يتم الدفع و التعامل من خلال قنوات اتصال إلكترونية ما بين حاسب آلي و أنترنت، ولا شك أن استعمال هذه الوسائل يؤدي إلى سهولة و سرعة تسوية المدفوعات و تقليص الحاجة إلى الاحتفاظ بالنقود التقليدية الأمر الذي يساعد على التوسع في التبادل التجاري<sup>2</sup>.

و بطاقات الدفع الإلكتروني أو بطاقات الائتمان عبارة عن بطاقة مستطيلة من البلاستيك تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها و شعارها و توقيع حاملها بشكل بارز على وجه البطاقة و رقمها و اسم حاملها و رقم حسابه و تاريخ انتهاء صلاحيتها، و بموجب هذه البطاقة يمكن لحاملها سحب المبالغ النقدية من ماكينات سحب النقود الخاصة بالبنوك أو أن يقدمها كأداة وفاء للسلع و الخدمات و ذلك للشركات و التجار الذين يتعامل معهم، وقد تكون ضامنة للوفاء في التعاملات التجارية عبر الشبكة وفي

التجارية عبر الشبكة وفي	حدود مبلغ	مالي	معين
-------------------------	-----------	------	------

و تستخدم هذه البطاقة من قبل حاملها كوسيلة وفاء لالتزامهم بدلا من الدفع الفوري بالنقد و لذلك لابد أن يكون حامل البطاقة عميلا لأحد البنوك، و قبل أن يمنح البنك هذه البطاقة للعميل بناء على طلبه، فلا بد أن يتأكد من توافر عدة شروط في حق العميل، تتمثل في ضمانات شخصية و عينية يقدمها العميل، و تصدر البطاقة في حدود سقف مالي معين لا يجوز للعميل تجاوزه.

و هذه البطاقات منها ما هو محلي لا يجوز استعماله خارج حدود الدولة التي صدرت فيها و منها ما هو عالمي يستخدم في كل دول العالم، و هناك البطاقة الذهبية التي تمنح حاملها سقفا انتمانيا عاليا .<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>- موسى عيسى العامري/ الشيك الذكي/ بحث مقدم إلى مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة و القانون، سبق ذكره/ ص 87 وما بعدها

<sup>2</sup>- د/ عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية (الكتاب الأول: نظام التجارة الإلكترونية و حمايتها مدنيا) دار الفكر الجامعي/ الإسكندرية /2002، الطبعة الأولى/ ص 106 و ما بعدها.

<sup>3</sup>- المرجع نفسه/ ص 108.

و عليه يمكننا القول أن أطراف العملية المصرفية التي تتم عن طريق هذه البطاقات هم بنك العميل الذي يحمل البطاقة و كذلك حامل البطاقة و التاجر و بنك التاجر، أما البطاقة ذاتها فإنها تتضمن بيانات عديدة منها اسم حامل البطاقة، وتاريخ الإصدار و تاريخ الصلاحية، و اسم البنك المصدر و كذلك شعار الهيئة الدولية، وحد السحب و الشريط الممغنط.<sup>1</sup>

وتتضمن البطاقة كذلك بيانات تتعلق بالصورة المجسمة ثلاثية الأبعاد تسمى «الهولوجرام» وتتضمن كذلك شريط التوقيع و رقم التمييز الشخصي.<sup>2</sup>

### 1- أنواع بطاقات الدفع الإلكتروني :

تصدر البنوك أنواعا عديدة من هذه البطاقات و المتمثلة فيما يأتي:

#### أ- بطاقات السحب الآلي: cash card-ATM

وهذه البطاقة تخول صاحبها الحق في سحب مبالغ مالية من حسابه وبحد أقصى متفق عليه من خلال أجهزة خاصة، حيث يقوم العميل بإدخال بطاقته إلى جهاز السحب الآلي، و الذي يطلب منه إدخال الرقم السري الخاص به-pin- و في حالة كون الرقم السري صحيحا فإن الجهاز يطلب من العميل تحديد قيمة المبلغ الذي يحتاجه عن طريق لوحة المفاتيح على الجهاز و بعد الصرف يسترد العميل بطاقته بطريقة آلية و يسجل هذا المبلغ في الجانب المدين من حساب العميل مباشرة -ON LINC والهدف من هذا النوع من بطاقات السحب الآلي رغبة البنوك في التسهيل على العملاء و توفير احتياجاتهم من النقود.<sup>3</sup>

و هذا النوع من البطاقات لا يعطي العميل سقفا من الائتمان لذلك فإن الصراف الآلي سوف يرفض الصرف في حال كان رصيد العميل لا يسمح بالمبلغ الذي يطلبه، و يلاحظ كذلك أن الرقم السري الذي يوقع به العميل من أجل الصرف الآلي هو نوع من أنواع التوقيع الإلكتروني.

#### ب- بطاقات الشيكات: check guarantee card :

عن طريقها يتعهد البنك الذي يصدر البطاقة لعميله حامل البطاقة بأن يضمن سداد الشيكات التي يصدرها العميل على هذا البنك، و ذلك وفقا لشروط إصدار البطاقة.

---

<sup>1</sup> - د/ جميل عبد الباقي الصغير/ مرجع سابق/ ص12.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه/ ص14.

<sup>3</sup> - د/جميل عبد الباقي الصغير/ القانون الجنائي و التكنولوجيا الحديثة (الكتاب الأول الجرائم الناشئة عن استخدام الحاسب الآلي )/دار النهضة العربية القاهرة/2001/ ص 28.

و تحتوي هذه البطاقة عادة على اسم العميل و توقيع و رقم حسابه و الحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في كل شيك يحرره العميل، و يقوم العميل بإبراز البطاقة للمستفيد و التوقيع على الشيك أمامه كي يقوم المستفيد بتدوين رقم البطاقة على ظهر الشيك، إضافة إلى التأكد من مدة صلاحية البطاقة للاستعمال و إذا ما تحققت هذه الشروط و بالأخص تحرير الشيك وفقا للحد الأقصى المسموح به و كتابة رقم البطاقة على ظهر الشيك و صحة التوقيع فإن بنك المسحوب عليه يلتزم بأن يدفع قيمة الشيك للمستفيد بصرف النظر عن وجود أو عدم وجود رصيد كاف لديه.<sup>1</sup>

### ج- بطاقات الوفاء: debit card :

هي بطاقات تسمح لحاملها سداد ثمن السلع و الخدمات التي يحصل عليها من بعض المحلات التجارية التي تقبلها بموجب اتفاق مع الجهة المصدرة لها، وذلك بتحويل ثمن البضائع و الخدمات من حساب العميل "حامل البطاقة" إلى حساب التاجر البائع و ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة . في الطريقة غير المباشرة يقدم العميل "المشتري" بطاقته التي تحتوي على بيانات و بيانات البنك المصدر لها إلى التاجر الذي يدون بيانات مفصلة عن المشتري و بطاقته، و يوقع الأخير على فاتورة من عدة نسخ، ترسل نسخة منها إلى البنك الخاص بالعميل أو الجهة المصدرة للبطاقة لسداد قيمة المشتريات، ثم الرجوع إلى حامل البطاقة بعد ذلك.<sup>2</sup>

أما الطريقة المباشرة فإنها تتم عن طريق قيام العميل "المشتري" بتسليم بطاقته إلى محاسب المحل "التاجر"، والذي يمرر البطاقة على جهاز التأكد من وجود رصيد كاف لهذا العميل في البنك الخاص به، و ذلك لتسديد قيمة مشتريات العميل، ولا يتم ذلك إلا بعد قيام العميل بإدخال رقمه السري في الجهاز، و بتفويض من البنك في تحويل المبلغ من حسابه إلى حساب التاجر عن طريق عمليات حسابية في بنك كل منهما، ولا شك أن هذه البطاقة تمثل ضمانا كافيا لأجل الحصول على المستحقات سواء عن طريق الدفع المباشر أو الدفع المؤجل.<sup>3</sup>

و هنا تجدر الإشارة إلى أن جميع البطاقات السابق ذكرها ليست بطاقات ائتمانية، إنما تحمل تعهدا من البنك المصدر لها وذلك بتسوية الدين بين حامل البطاقة و التاجر، حتى وإن كان هناك رصيد دائن لحامل البطاقة، و التي لا تنطوي على تعهد من البنك بتقديم تسهيلات ائتمانية .

<sup>1</sup> - المرجع السابق/ ص27.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه/ ص28.

<sup>3</sup> - د/ عبد الفتاح بيومي حجازي/ النظام القانوني للحكومة الإلكترونية/ مرجع سابق/ ص414.

## د- بطاقات الائتمان: credit card:

وهي بطاقة تخول حاملها الحق في الحصول على تسهيل ائتماني من مصدرها، حيث يقدمها الحامل إلى التاجر و الذي يحصل بموجبها على سلع و خدمات، تسدد قيمتها من الجهة المصدرة للبطاقة، و يجب على حامل البطاقة سداد القيمة للجهة المصدرة للبطاقة خلال أجل متفق عليه و بذلك فهي تمنح حاملها أجلا حقيقيا و هو ذلك الأجل الذي اتفق على السداد خلاله مع الجهة المصدرة للبطاقة.

و الجهات التي تصدر هذه البطاقات تحصل على فوائد مقابل توفير اعتماد لحاملها، و لذلك فهذه البطاقات أداة ائتمان حقيقية فضلا عن كونها أداة للوفاء، و البنوك لا تمنح هذه البطاقات إلا بعد التأكد من ملاءمة العميل أو الحصول منه على ضمانات عينية أو شخصية كافية.<sup>1</sup>

### 2- الجهات المصدرة لبطاقات الدفع الإلكتروني: <sup>2</sup>

يمكن حصر الجهات المصدرة لبطاقات الدفع الإلكتروني في الفئات الآتية :

أ- الفئة الأولى : المنظمات العالمية: وهي تمثل البطاقات الائتمانية الصادرة عن مصارف مرخصة من المنظمة العالمية الراعية للبطاقات، و هذه المنظمات لا يمكن اعتبارها مؤسسات مالية، ولكنها بمثابة ناد يقوم بفتح المصارف ويرخص لإصدار البطاقات، كما يساعدها على إدارة خدماتها، و مثال ذلك:

- فيزا العالمية: **visa international**: وهي أكبر شركة دولية تعمل في مجال البطاقات الائتمانية، وهي تمثل أكبر نظام دفع في العالم، وتمتلك فيزا خطوط اتصالات كافية لإحاطة الكرة الأرضية ، كما تنجز شبكة فيزا ما يزيد عن 2700 عملية في الثانية وتستطيع تنفيذ عمليات بـ 160 عملة مختلفة .

- ماستر كارد العالمية: **mastercard international**: هي ثاني أكبر شركات البطاقات الائتمانية في العالم و بلغت قيمة معاملاتها أكثر من 200 بليون دولار، و تمتلك ماستر كارد 15% من أسهم شركة خدمات نظم المدفوعات الأوروبية ، كما تسيطر بالكامل على رخص شبكة «سيريس» لأجهزة الصرف الآلي.

<sup>1</sup> - د/جميل عبد الباقي الصغير/ مرجع سابق/ ص 28.  
<sup>2</sup> - سوسن زهير المهندي/ مرجع سابق/ ص 235، 234.



**ب- الفئة الثانية: المؤسسات العالمية:** تصدر هذه البطاقات الائتمانية مباشرة عن المؤسسات المصرفية العالمية التي تشرف مباشرة على عملية الإصدار دون منح رخص الإصدار لأي مصرف أو مؤسسة مالية أخرى، كما أنها تتولى بنفسها التعامل مع حملة بطاقتها و تعتبر « أمريكيان اكسبرس/ American Express » الصادرة عن بنك أمريكيان إكسبرس من أهم البطاقات الائتمانية التي تصدر عن مؤسسة عالمية.

### 3- الطبيعة القانونية لبطاقات الائتمان:

يرى فقه القانون المدني أن هذه البطاقات تشبه ذات النظم القانونية التي تحكم حوالة الدين أو الحق أو تلك التي تحكم الاشتراط لمصلحة الغير، وهي نوع من الوكالة أو الكفالة و انتهى هذا الرأي إلى أنها ليست نظاما من هذه الأنظمة لكنها ذات طبيعة خاصة بها و التي يجب البحث فيها و تأصيلها في ضوء النصوص المتاحة و التشريعات المقترحة<sup>1</sup>.

أما فقه القانون الجنائي فيرى أن هذه البطاقات لا تصلح أن تكون شيكات أو نقودا، ذلك أن الشيك واجب السداد بمجرد الاطلاع، فهو أداة وفاء، أما البطاقات فهي ليست أداة وفاء و إنما تحل محل الشيك في الوفاء، ولا يجوز الرجوع في الشيك إلا في حالات محددة، في حين أن بطاقات الدفع الإلكتروني يجوز الرجوع فيها، كذلك يصعب مد أو تعميم أحكام تقليد العملة الورقية و تزييفها على ذات بطاقات الدفع الإلكتروني، فهي و إن كانت وسيلة للنقود إلا أنه لا يتم التعامل بها سوى في نطاق التجار المرخص لهم بالتعامل بها<sup>2</sup>.

ومع ذلك نرى أن المستقبل لهذه البطاقات بوصفها نقودا أو كما يسميها البعض (النقود الإلكترونية)، ذلك أنه مع التطور العلمي و التقني و تقدم التجارة الإلكترونية و تماشيا مع سرعة المعاملات فإن اللجوء إلى هذه البطاقات و أنواع النقود الإلكترونية كوسيلة للسداد أصبح ضرورة لأمناص منها، مما يستدعي توفير الحماية الجنائية لها و التحرر من المبادئ الراسخة في قانون العقوبات التقليدي و ضرورة التوسع في هذا الموضوع و إيجاد آليات وقوانين تتماشى مع هذا التطور الذي فرضته ثورة المعلومات و الاتصالات.

<sup>1</sup> - د/ جميل عبد الباقي الصغير/ مرجع سابق/ ص 28.

<sup>2</sup> - د/ جميل عبد الباقي الصغير/ الحماية الجنائية و المدنية لبطاقات الائتمان الممغنطة/ مرجع سابق/ ص 11.

# لباب الثاني استراتيجيات الحكومة الإلكترونية وحمايتها القانونية

## الباب الثاني - استراتيجيات الحكومة الإلكترونية وحمايتها القانونية:

يعتبر انتقال الحكومات من شكلها التقليدي إلى شكلها الإلكتروني نقطة تحول جوهريّة في أنظمة الحكم المتعارف عليها لاتساع نطاق التغييرات المطلوبة وارتباطها الوثيق بحياة الأفراد وتتميز مشروعات الحكومة الإلكترونية بأنها طويلة المدى تتطلب فترة تتجاوز عقدا من الزمن لتنفيذها، لذا فإن الأمر يتطلب الاستناد إلى استراتيجية متكاملة تعبر عن رؤية واضحة ومحددة وتتضمن مجموعة من البرامج تنفذ على مراحل متتابعة ويمثل كل منها محورا من محاور التغيير في المجال السياسي والاجتماعي والثقافي والإداري.

وتظهر أهمية التخطيط الاستراتيجي في عمل المواءمة والتنسيق بين الأهداف الطموحة للحكومة الإلكترونية وبين ما يمكن تحقيقه في الواقع العملي في ظل الإمكانيات المتاحة. حيث توضع المفاهيم والأسس العلمية التي يمكن اتخاذها كمرشد في عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية. ويتم التركيز على تحليل الظروف البيئية المحيطة كنقطة بداية يتم على أساسها تحديد نقاط القوة في الأداء الحكومي التي يلزم تدعيمها وتقويتها وتحديد نقاط الضعف والقصور التي يلزم علاجها من خلال الاستراتيجيات البناءة.

وفي هذا الباب سنسلط الضوء على هذه الاستراتيجيات من خلال توضيح الإطار العام لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الفصل الأول ثم تبين الحماية القانونية للحكومة الإلكترونية في الفصل الثاني.

# الفصل الأول

## الإطار العام

### لاستراتيجية الحكومة

### الإلكترونية

## الفصل الأول- الإطار العام لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية:

تعد الاستراتيجيات الأداة التي يمكن من خلالها تحديد منهجية وأسلوب تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وتعكس الاستراتيجية رؤية وفلسفة كل دولة في درجة الاستفادة من التكنولوجيا في تحسين الأداء الحكومي.

وتوجه الإستراتيجية نحو تحقيق مجموعة من الغايات والأهداف في المجالات المختلفة للأداء الحكومي.

في هذا الفصل سنتعرف على الإطار العام لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية من خلال التطرق إلى كيفية وضع مخطط استراتيجي للحكومة الإلكترونية (كمبحث أول)، ثم الإشارة إلى أهم النماذج عن كيفية تطبيق الدول - المتقدمة والنامية - لاستراتيجيات الحكومة الإلكترونية (كمبحث ثان).

## **المبحث الأول - التخطيط الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية:**

يعد التخطيط الاستراتيجي مطلباً وركيزة أساسية في عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية لأن التخطيط الاستراتيجي يحمل سمة البعد المستقبلي، ويمنح فرصاً أفضل لنجاح الحكومة الإلكترونية في ظل السرعة الفائقة التي يتميز بها تطور تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال.

ويشير مفهوم التخطيط الاستراتيجي إلى عملية متابعة تنفيذ الاستراتيجية لتحقيق هدف عام ضمن إطار زمني محدد، وبالتالي فهو يعتبر عملية أساسية ورئيسية في العمل الحكومي تتضمن تحديد مختلف الأهداف والسياسات والإجراءات، وكذلك طرق العمل ومصادر التمويل ومعرفة المشكلات المتوقعة وطرق علاجها<sup>1</sup>.

كما أنه يعد امتداداً للاستراتيجية الحالية للحكومة ويعمل في إطارها، ويعكس التوجهات السياسية والاقتصادية والاجتماعية للدولة، لذا فمن الضروري دراسة وتحليل استراتيجيات الحكومة الإلكترونية انطلاقاً من وضع خطة واضحة المعالم والأهداف لتحقيق الرؤية الشاملة لمشروع الحكومة الإلكترونية<sup>2</sup>.

## **المطلب الأول - وضع استراتيجية الحكومة الإلكترونية:**

تعرف الاستراتيجية بأنها خطة عامة تحدد كيف ستحقق الحكومة رسالتها وأهدافها وهي تمثل منهجية أو أسلوب العمل، لأنها الإطار الذي تتبلور فيه الرؤية والرسالة والأهداف، وهي الأداة التي تحدد خطوط السير وحركة الحكومة في جميع مجالات العمل، وذلك في صورة مشروعات ومهام محددة وفق ترتيبات وجدول زمنية محسوبة بدقة<sup>3</sup>.

وتعتبر استراتيجية الحكومة الإلكترونية ضمن هذا السياق منظومة متكاملة من العمليات والأنشطة ذات العلاقة بتحليل البيئة الداخلية والخارجية وصياغة استراتيجية مناسبة وتطبيقها وتقييمها على ضوء تحليل أثر المتغيرات البيئية عليها وذلك بما يضمن تحقيق ميزة تنافسية استراتيجية مؤكدة للمنظمة<sup>4</sup>، وترتبط استراتيجية الحكومة الإلكترونية بمجموعة من القرارات التي تقود المنظمة نحو خلق أنماط وأساليب جديدة للعمل لم تكن موجودة في السابق، وعليه فإن صياغة استراتيجية الحكومة الإلكترونية يتركز في كيفية استخدام الأجهزة والمعدات التقنية

1- بدر محمد السيد الفزاز/ الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري /دار الفكر الجامعي/الإسكندرية /2015/ ص 310 - 311.

2- د /إيمان عبد المحسن زكي /الحكومة الإلكترونية/مدخل إداري متكامل / المنظمة العربية للتنمية الإدارية /عدد 2009/457/ص 51-52.

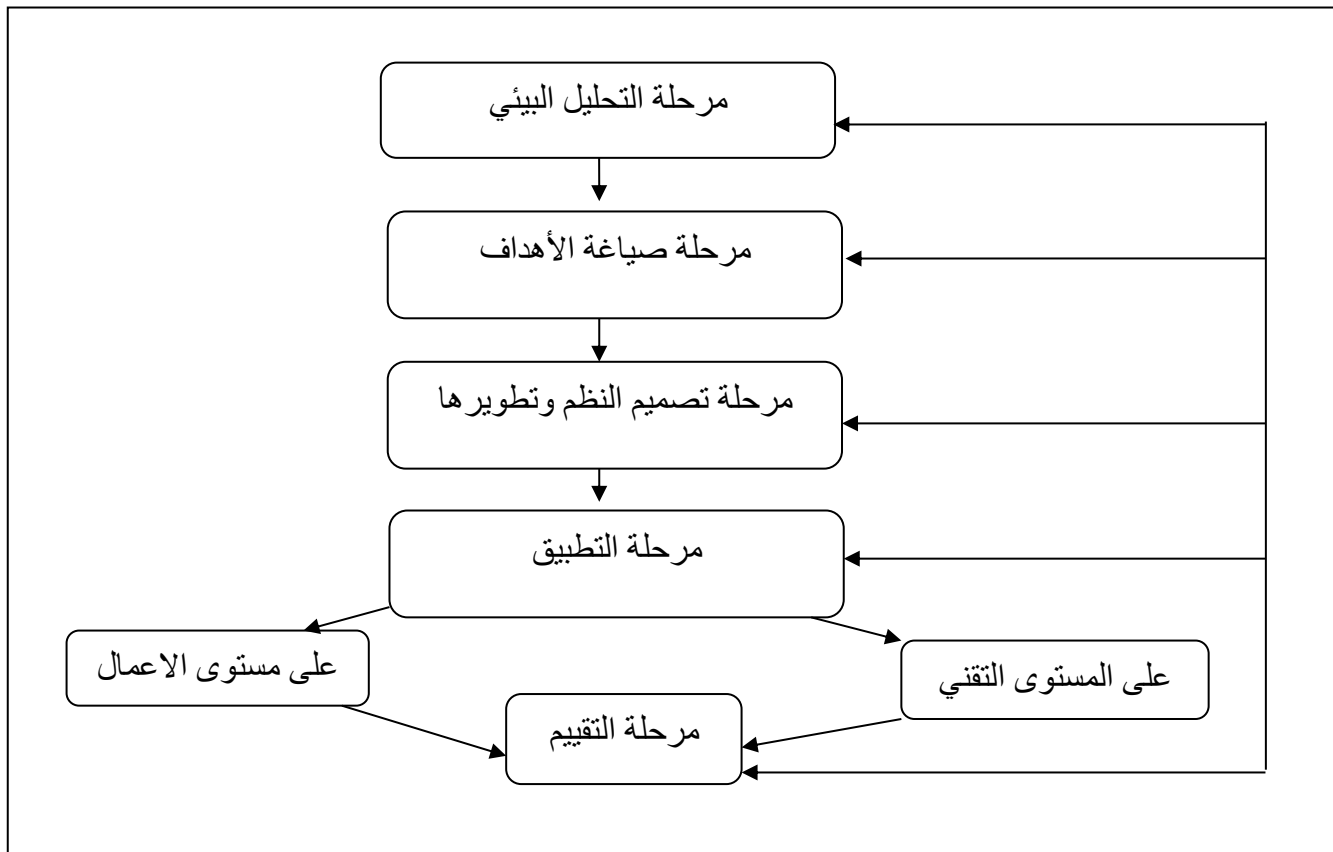
3- عمر حامد / الاتجاهات الحديثة في التخطيط والإدارة الاستراتيجية/المنظمة العربية للتنمية الإدارية / 2007/ ص 7.

4- الإدارة الاستراتيجية/Management strategy /الإدارة الناجحة/ موسوعة الإبداع على الموقع Eleb da 3 .com

المتنوعة، التي سيؤدي تعددها إلى تولد العديد من الأنظمة المنتشرة عبر وحدات تنظيمية مختلفة وسيؤدي التوسع في التطبيقات بالنتيجة إلى ضرورة استثمار تلك الأنظمة بشكل منسق مما يؤدي إلى عمل مترابط ومتداخل لتلك التطبيقات<sup>1</sup>.

### **الفرع الأول - مراحل وضع استراتيجية الحكومة الإلكترونية:**

ويشير كل من Forman و Randmer<sup>2</sup>، إلى نموذج لوضع استراتيجية للحكومة الإلكترونية يتضمن خمسة عناصر أو مراحل أساسية، وكل مرحلة رئيسية من هذه المراحل تحتوي على مجموعة متكاملة من الأنشطة المهمة والممتدة للمرحلة اللاحقة وهكذا إلى أن تكتمل دورة تصميم استراتيجية الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها وتقييمها. يمكن توضيح هذه المراحل كما في الشكل الآتي:



المصدر: Randmer Anne/Eprocurement implementation strategy guidelines 2002/ P 12-16

Forman Mark/ E.G strategy 2002 P 16

<sup>1</sup> - أ/د/عادل حرحوش الفرجي و/د/أحمد علي صالح ود/بيداء ستار البياتي/ الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية /المنظمة العربية للتنمية الإدارية/ 2010. عدد 440

<sup>2</sup> - Randmer Anne/Eprocurement implementation strategy guidelines 2002/ P 12-16  
Forman Mark/ E.G strategy 2002 P 16

وحسب النموذج السابق فإن استراتيجية الحكومة الإلكترونية تمر بخمس مراحل أساسية هي:

- مرحلة تحليل بيئة الحكومة الإلكترونية.
- مرحلة صياغة الأهداف أو صياغة استراتيجية الحكومة الإلكترونية.
- مرحلة تصميم النظم.
- مرحلة التطبيق.
- مرحلة التقييم.

وقد اتفقت أغلب الدراسات على هذه المراحل مع اختلاف في ترتيبها من حيث الأسبقية ولكنها أغفلت خطوة أو مرحلة مهمة تسبق كل مراحل وضع استراتيجية الحكومة الإلكترونية يمكن اعتبارها مرحلة تمهيدية تتضمن مجموعة من الخطوات، وهي:

1- تشكيل لجنة أو هيئة عليا للإشراف على إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية، تتكون من مجموعة من الخبراء والسياسيين والإداريين وأصحاب الاختصاص لمتابعة تنفيذ هذا المشروع، ويستحب أن تكون تحت الإشراف المباشر لرئيس الحكومة أو رئيس الدولة لإعطائها الدعم السياسي الكافي ولجعلها على اتصال مباشر بأصحاب القرار.

2- تشكيل لجنة أو هيئة فنية تتكون من مجموعة من الأكاديميين القانونيين والسياسيين وخبراء المعلوماتية والاتصال والتي تعمل على دراسة أبحاث وتقارير الحكومة الإلكترونية للوصول إلى نتائج يتم تقديمها إلى اللجنة السابقة ومساعدتها على الوصول إلى الاتجاه العام مبدئياً لوضع الرؤية الاستراتيجية للدولة لمشروع الحكومة الإلكترونية.

3- دراسة تجارب دول أخرى من أجل التنبيه إلى العثرات والفجوات والأخطاء التي وقعت فيها التجارب السابقة لمشاريع مماثلة مما يوفر على الدولة تكاليف ليس لها داع كما تعود بالفائدة فيما يخص تحديد اتجاه الحكومة الإلكترونية العام.

4- تفعيل ما يسمى بالتوأمة مع مشروع حكومة إلكترونية لدولة أخرى للاستفادة من تجربة هذه الدولة في هذا المجال، ومن الأمثلة على ذلك توأمة الأردن مع إيرلندا من حيث تشابه البيئة. قد تكون هذه الخطوة مهمة جداً للقياس المقارن بين المشروعات واعتماد مقاييس ومبادئ تفيد تنفيذ المشروع ورسم السياسات، لكن المهم هنا اختيار تجربة لدولة مشابهة من حيث البيئة



والثقافة والشعب والتجربة والبنية التحتية والمقدرات كما يجب الاستفادة من تجربتها وليس التقليد الأعمى لها<sup>1</sup>.

5- تشكيل فريق الحكومة الإلكترونية التنفيذي الذي سيقوم بالإشراف على المشروع من حيث التنفيذ والإدارة والتحكم والتدقيق خلال مراحل وضع الاستراتيجية وتطبيقها. بعد هذه المرحلة التمهيدية يمكن الانطلاق في مختلف مراحل وضع إستراتيجية الحكومة الإلكترونية، وسوف نتناولها في الخطوات الآتية:

### **أولا - تحليل بيئة الحكومة الإلكترونية:**

إن تحليل البيئة الداخلية والخارجية للحكومة الإلكترونية هو نقطة البداية الحقيقية لوضع الاستراتيجية الناجحة التي تتلاءم مع ظروف كل دولة وإمكانياتها المتاحة، لذلك فهي تختلف من دولة إلى أخرى تبعا لدرجة التقدم الاقتصادي والمستوى الثقافي والاجتماعي الذي يعبر عن القدرة التكنولوجية للمجتمع ومدى تقبله لاستخدام النظم الإلكترونية في أداء الأعمال.

ويشمل تحليل بيئة الحكومة الإلكترونية تحليل نظام الحكم وكيفية توزيع القوى السياسية داخل الدولة والأطراف الفاعلة للقرار السياسي ودرجة المشاركة والحرية التي يتمتع بها الأفراد والديمقراطية السياسية بالإضافة إلى تحليل البناء المؤسساتي للدولة بأشكالها المختلفة سواء كانت مؤسسات قانونية أو إدارية أو اجتماعية، وطبيعة العلاقات التي تربطها وطبيعة الدور الذي يمكن أن تسهم به في نجاح الحكومة الإلكترونية<sup>2</sup>

كما يلزم التعرف على النمط الإداري السائد بالمنظمات الحكومية ودرجة التحكم البيروقراطي أو وعي القيادات الإدارية ومدى اقتناعهم ومساندتهم لبرامج الحكومة الإلكترونية ومدى توافر قوات العمل المدربة والمؤهلة تكنولوجيا لتقديم الدعم الفني للجهاز الإداري والاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الإدارة الحكومية<sup>3</sup>.

### **1- تحليل الجانب المالي والاقتصادي:**

من أهم العوامل التي يلزم تحليلها الجانب المالي والاقتصادي للتعرف على قدرة اقتصاد الدولة على تحمل الأعباء المالية اللازمة لإنشاء البنية الأساسية التكنولوجية، وتقديم الخدمات الحكومية

---

1- د/عماد أحمد أبوشنب /مشاريع الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق/ مرجع سابق /ص 82-83.

2- , Hnang wayne/electronic covernement strategies and implantation new york idea group , 2004/p 19، مشار إليه في الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل للدكتورة إيمان عبد المحسن زكي / مرجع سابق / ص 59.

3- المرجع نفسه /ص 59.

الإلكترونية والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة المنظمات الحكومية إلكترونياً، مما يستدعي تحليل معدل نمو قطاع تكنولوجيا المعلومات ونسبة مساهمته في الاقتصاد الوطني كمؤشر على القدرة التكنولوجية.

## **2- تحليل مدى توفر الوعي الثقافي ومستوى التعليم**

يؤثر الوعي الثقافي للفرد ومستوى التعليم ونسبة الأمية في التفاعل مع مشاريع الحكومة الإلكترونية، بل إن الأمر يتطلب قياس القدرة التكنولوجية للفرد معبراً عنها بنسبة الدخول إلى شبكة الإنترنت وعدد مالكي أجهزة الحاسوب الآلي وعدد مقاهي الإنترنت، ومدى توفر معاهد علمية متخصصة يمكن أن تساهم في زيادة المعرفة الإلكترونية للأفراد وطبيعة العلاقة التي تربط بين الحكومة والأفراد وأشكال الضغوط التي يمارسها الرأي العام على الحكومة، وذلك للتنبؤ بالطلب المحلي المتوقع للخدمات الإلكترونية.

## **3- تحليل الإطار القانوني والتشريعي**

يعتبر الإطار القانوني والتشريعي من العوامل المهمة التي يجب تحليلها من حيث توافر قوانين لحماية الملكية الفكرية ووجود الإطار القانوني الذي يضمن الخصوصية والأمان للمعلومات لكسب ثقة الأفراد في التعامل الإلكتروني على شبكة الإنترنت.

## **4 - تحليل البنية التحتية التكنولوجية:**

يرتبط التحول للحكومة الإلكترونية بقوة البنية الأساسية التكنولوجية، وتشمل خطوط الهاتف والمحمول والشبكات المحلية والعالمية، ومدى توافر التطبيقات الإلكترونية وقواعد البيانات الحكومية ونظم الأمان والتحكم، ويعتبر تحليل<sup>1</sup> (swot) من أنسب الطرق التي يمكن استخدامها للتعرف على الظروف البيئية المحيطة بالحكومة الإلكترونية<sup>2</sup>.

ويتم ذلك من خلال تحليل الفرص المتاحة في البيئة الخارجية، والتي تتمثل في مصادر جديدة ومبتكرة للتمويل مثل المشاركة بين الحكومة والقطاع الخاص أو الاعتماد على المعونات والمنح التي تخصص للحكومة الإلكترونية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الحكومي وزيادة جودة الخدمات

---

<sup>1</sup> - من الطرق المتبعة في التحليل تحليلات البيئة وتحليلات القوة والضعف (تشمل تحليل القوة (strengths) والضعف (weaknesses) والفرص (opportunities) والتهديدات (threats) وتختصر بـ (swot) وتحليل المستفيدين (stakeholder analysis) والتحليلات المالية والاقتصادية (cost-benefit analysis + feasibility analysis) وتحليل القيم والنوايا (values and intent analysis) وغيرها من الطرق الشائعة.

<sup>2</sup> - سعيد الخضر الزغبى/ الحكومة الإلكترونية وتأثيرها على وضع تنفيذ السياسة المحلية/ دار رسلان /الأردن / 2011 / ص 67.

الحكومية وخفض تكلفة الأداء الحكومي والشفافية، في مقابل تعرض الحكومة الإلكترونية لمجموعة من التهديدات تتمثل في البيروقراطية وتعقد الإجراءات ومقاومة الأفراد للمعاملات الإلكترونية بسبب الأمية وانخفاض المستوى الثقافي بالإضافة إلى الفساد الإداري وفقدان الثقة في الحكومات<sup>1</sup>.

### **5- تحليل نقاط القوة في الأداء الحكومي:**

والمتمثلة في الديمقراطية والمشاركة السياسية بين الأفراد والحكومة وتوافر البنية التكنولوجية، كما يتم تحليل نقاط الضعف المتمثلة في غياب القوانين والتشريعات التي تنظم المعاملات الإلكترونية وقصور الموازنات ونقص المهارات التكنولوجية لدى العاملين.

وفي ضوء هذا التحليل يتم وضع الاستراتيجية المناسبة لاستغلال الفرص المتاحة وتجنب التهديدات المتوقعة مع الاعتماد على نقاط القوة التي تميز المنظمة الحكومية واتخاذ الإجراءات اللازمة للتغلب على نقاط الضعف.

الشكل الآتي يوضح كيف يمكن استخدام تحليل (swot) لتحليل الظروف البيئية المحيطة بالحكومة:

<p><b><u>التهديدات (Threats(T</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• البيروقراطية وتعقد الإجراءات</li> <li>• الأمية وانخفاض المستوى الثقافي</li> <li>• الفساد المالي والإداري بالمنظمات الحكومية.</li> </ul>	<p><b><u>الفرص (Opportunities(O</u></b></p> <p>-مصادر تمويل خارجية ( منح، إعانات/ أو بمشاركة القطاع الخاص) .</p> <p>الشفافية في الأداء الحكومي -خفض تكلفة الأداء الحكومي.</p>
<p><b><u>نقاط الضعف (weaknesses )</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• قصور الموازنات</li> <li>• غياب القوانين والتشريعات التي تنظم المعاملات الإلكترونية</li> <li>• مقاومة التغيير من جانب الإدارة العليا والعاملين - نقص المهارات التكنولوجية</li> </ul>	<p><b><u>نقاط القوة (Strenghts(S</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الديمقراطية والمشاركة السياسية</li> <li>- الحوكمة</li> <li>- مشاركة البيانات</li> <li>-التعلم التكنولوجي</li> </ul>

<sup>1</sup> - د/إيمان عبد المحسن زكي /مرجع سابق /ص 60.

## ثانيا - وضع وصياغة استراتيجية الحكومة الإلكترونية:

في ضوء نتائج تحليل بيئة الحكومة الإلكترونية يتم وضع وصياغة الاستراتيجية الملائمة التي يمكن من خلالها التغلب على الفجوة بين الإمكانيات الحالية ومتطلبات تنفيذ الإستراتيجية ويتم ذلك من خلال تحديد رؤية الحكومة الإلكترونية وأهدافها وذلك على النحو الآتي:<sup>1</sup>

### 1- تحديد الرؤية الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية:

تبدأ عملية وضع استراتيجية الحكومة الإلكترونية بصياغة رؤية الحكومة التي تعكس فلسفة الدولة وتعبّر عن مجالات الأهداف المطلوب تحقيقها في ظل رؤية شاملة للتحديث والتطوير والتنمية<sup>2</sup>

وتنفذ الرؤية الاستراتيجية في تحديد الأفق الواسع لمبادرات وبرامج مشروع الحكومة الإلكترونية والأهداف الاستراتيجية الوطنية للدولة والأهداف الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية كما تفيد في رسم المسار العام لبرامج التطوير والتطبيق وتقييم الأداء والإدارة والتغيير في الإدارات ومؤسسات الخدمة العامة على مختلف فئاتها وعناوين أنشطتها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية<sup>3</sup>، وهنا يتبادر إلى الأذهان التخطيط الاستراتيجي، والذي يبدأ بتحديد ما ستؤول إليه الحال بعد عدد من السنوات والتي يسميها البعض الرؤية أو الرسالة أو الأهداف، والتي يؤكد عليها الكثير من المخططين الاستراتيجيين<sup>4</sup>، وعليه فإن الرؤية الثاقبة الحكيمة هي الخطوة الأولى، فما الفائدة من التخطيط لمشروع بدون معرفة جهة الوصول.

عند التفكير في أي مشروع فإن الخطوة الأولى لذلك هي رسم الطريق ومحاولة رؤية النهاية الواضحة لمهمة الحكومة الإلكترونية و تحديد الكيفية التي ستكون عليها الحكومة الإلكترونية في فترة زمنية قادمة والوضعية المناسبة لها؛ هل هي حكومة بدون ورق أم هناك مراحل ستمر بها هذه الحكومة؟

---

1- مكيود رايموند/نظم المعلومات الإدارية/تعريب سرور على إبراهيم سرور/دار المريخ للنشر /الرياض/2010/ص53.

2- إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص62.

3- أ/مصطفى يوسف كافي/الحكومة الإلكترونية في ظلال الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة /مرجع سابق/ص80.

4- عماد أحمد أبو شنب /مرجع سابق/ص84.

ولذلك لا بد أن يكون لدى القيادة المختصة لمشروع الحكومة الإلكترونية الرؤية الثاقبة وتحديد الهدف المراد تحقيقه هل هو تقديم الخدمات الإلكترونية أم تعدادها لتشمل نطاقاً أوسع؟ ثم التفاعل من خلاله بين الحكومة والقطاعات الأخرى، وما هو دور الفرد والمؤسسات فيها؟ هل تهدف إلى تحسين الأداء الحكومي فقط أم تسعى لأن تكون حكومة موجهة بالفرد وللشخص عن طريق تفعيل دوره في رسم السياسات العامة للحكومة والمساهمة في العمل الحكومي بصورة أو بأخرى (الديمقراطية الإلكترونية).

إن من شأن الرؤية تحديد أوجه مشروع الحكومة الإلكترونية فقد تكون هناك خطط قصيرة الأمد وخطط متوسطة الأمد وخطط طويلة الأمد والتي تنتهي بتنفيذ الاستراتيجية<sup>1</sup>.

والرؤية الاستراتيجية هي المظلة التي تطوي أهم مجالات العمل ومحاور التخطيط الاستراتيجي للأنشطة الجوهرية المطلوب تنفيذها للوصول إلى الأهداف المنشودة، نأخذ على سبيل المثال الرؤية الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية الأندونيسية (أندونيسيا)<sup>2</sup>، التي تتلخص من أجل بناء مجتمع المعرفة، لكن الوصول إلى هذه الرؤية يتطلب العمل في مجالات تطوير لمشروع بدون معرفة جهة الوصول، عند التفكير في أي مشروع فإن الخطوة الأولى لذلك هي رسم الطريق ومحاولة رؤية نهايته التي تعرف في مجال التخطيط الاستراتيجي بالرؤية.

إن من مرتكزات مشروع الحكومة الإلكترونية تحديد المسار الذي تنوي الحكومة تتبعه في المشروع، وأهداف المشروع ونوعية الخدمات ومدى توفيرها.

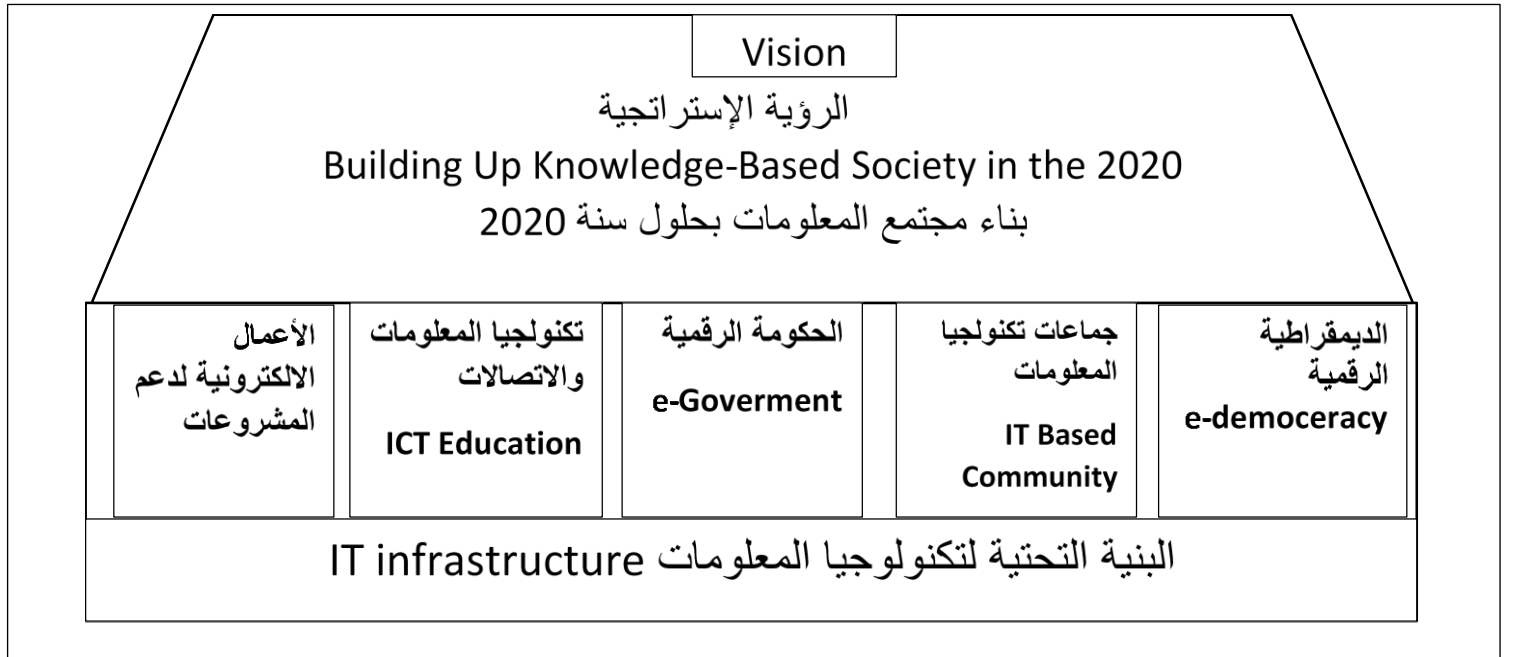
وعليه فإن الرؤية هي ما ستكون عليه الحكومة في المستقبل وهي طويلة الأمد ومهمة لتحديد المسار<sup>3</sup>، وتطبيق الديمقراطية الرقمية و بناء الجماعات المسندة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، وتطوير الأعمال الإلكترونية لدعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة كما هو واضح في الشكل الآتي:

---

<sup>1</sup>د/صفية بنت عبد الله أحمد بخيت/ضبط الجودة ومعايير أداء الحكومة الإلكترونية /مرجع سابق/ص 139.

<sup>2</sup> أ/مصطفى يوسف كافي/ الحكومة الإلكترونية/مرجع سابق/ص 80-81.

<sup>3</sup> عماد أحمد أبوشنب /مرجع سابق/ص 84-85.



المصدر: Kriyadi J.B,Indonesia Experience In The Implementation of e-Government Strategies and Prospects In Electronic Administration. Indonesia Telematics Coordinating Team,at [http : //www .glocom.ac.id](http://www.glocom.ac.id)  
 المصدر : Kriyadi J.B,Indonesia Experience In The Implementation of e-Government Strategies and Prospects In Electronic Administration. Indonesia Telematics Coordinating Team,at [http : //www .glocom.ac.id](http://www.glocom.ac.id)  
 مشار إليه في الحكومة الإلكترونية ..لمصطفى يوسف كافي، ص 81.

ويلاحظ أن وجود الرؤية الاستراتيجية يساعد في تطوير برامج ومبادرات وطنية مهمة مثل: تنمية الديمقراطية الرقمية، التعليم الإلكتروني، تطوير الأعمال الإلكترونية ودعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة للاستثمار في نظم وأدوات الأعمال الإلكترونية، تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، إعداد المجتمع الإلكتروني، وأخيرا العمل من أجل بناء وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

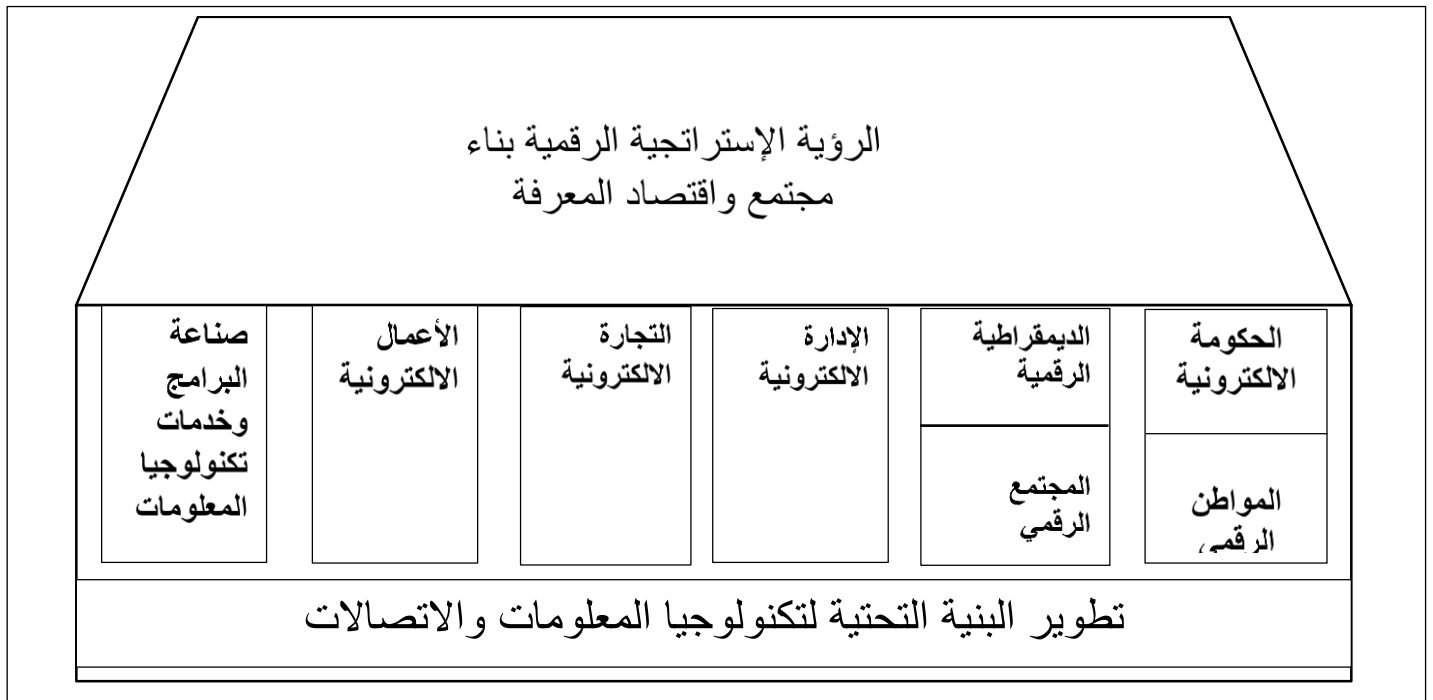
ولهذا نجد أن الدول التي تندفع في هذا المسار الاستراتيجي يكون لديها دائما رؤية استراتيجية شاملة للتحديث والتطوير والتنمية، رؤية رقمية للمستقبل الذي تريده لنفسها ولمجتمعها في عصر المعرفة وثورة الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات<sup>1</sup>.

وعلى هذا الأساس من غير الممكن تصور وجود برامج تحول أو تغيير على مستوى الإدارة و الثقافة التنظيمية و أنماط التكنولوجيا المستخدمة ووسائل تجهيز وتوزيع الخدمات العامة

<sup>1</sup> - مصطفى يوسف كافي /مرجع سابق/ص 82.

والمعلومات من دون وجود رؤية استراتيجية وطنية شاملة تتناول كل جوانب التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية للدولة.

وعليه يمكن أن نستخلص أن أهم مجالات الرؤية الإستراتيجية للدول التي تسعى إلى بناء مجتمع واقتصاد المعرفة والمعلومات هي كما تظهر في الشكل الآتي:



المصدر /مصطفى يوسف كافي /مرجع سابق/ص 82

## 2-صياغة الأهداف الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية

لا تكفي الرؤية الاستراتيجية وحدها لمباشرة العمل بمشروع الحكومة الإلكترونية إذ لا بد من وجود أهداف استراتيجية طويلة الأجل وممكنة التحقيق، وأهداف تكتيكية مشتقة من الأهداف الاستراتيجية متوسطة الأجل وأهداف قصيرة الأجل استوجبتها طبيعة الأهداف المرتبطة بالتغيير السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفي كل الأحوال تعبر الأهداف الاستراتيجية عن مسار الاهتمام لدى فريق التطوير ونقطة التركيز الاستراتيجية التي تتمحور من حولها بقية الأنشطة<sup>1</sup>.

1- أ/مصطفى يوسف كافي/مرجع سابق/ص 83

وبصفة عامة فإن الهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية التي تشترك فيه كافة دول العالم يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية؛ الحكومة و الأفراد ومنشآت الأعمال، وتقوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بربط هذه الأطراف معا وتدعيم الأنشطة والعمليات الحكومية بما يحقق الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي، وفي ضوء الأهداف العامة السابقة تتم صياغة الأهداف التفصيلية في المجالات المختلفة للحكومة الإلكترونية. وتأتي عملية وضع أهداف الحكومة الإلكترونية في المرحلة التالية لمرحلة تحديد الرؤية الاستراتيجية<sup>1</sup>.

وتتباين أهداف الدول المختلفة عند تطبيق الحكومة الإلكترونية، فبينما تهدف الدول المتقدمة إلى تحقيق الديمقراطية الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية وتحقيق كفاءة وفاعلية الأداء الحكومي فإن أهداف الدول النامية لا تتعدى تقديم الخدمات الحكومية من خلال شبكة الإنترنت.

- وقد حددت جامعة الدول العربية ستة أهداف رئيسة تنسم بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية وهي<sup>2</sup> :

- تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.
- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
- التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
- بناء ثقة المستخدم.
- زيادة اشتراك الأفراد في الخدمات.
- وفي تعريف البنك الدولي للحكومة الإلكترونية إشارة إلى أهدافها، وهي<sup>3</sup>:
- تقديم خدمات أفضل للأفراد.
- تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجمع الصناعة.
- تمكين الأفراد من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية.

---

<sup>1</sup> - د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 64-65.

<sup>2</sup> - إعلان القاهرة الصادر عن جامعة الدول العربية في 18 جوان 2003.

<sup>3</sup> - www : world bank.org.

1و2مشار إليهما في خولة سيف خليفة /تفعيل إدارة لحكومة الإلكترونية مع التطبيق على إمارة دبي / رسالة دكتوراه في فلسفة الإدارة العامة / كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/جامعة القاهرة/2008/ص 46.



- إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية.
  - تحجيم الفساد.
  - تعظيم العائد الحكومي وتخفيض النفقات.
  - زيادة قناعة الفرد بدور المؤسسة الحكومية.
  - وعلى العموم فإن كل دولة ترسم لنفسها مجموعة من الأهداف بما يتماشى ورؤيتها الاستراتيجية بناء على واقعها وآفاق تطلعاتها.
- ونشير إلى أن هذه الأهداف تتمحور حول المواضيع التي سبق ذكرها في الباب الأول (أهداف الحكومة الإلكترونية).
- هنا لا بد من القول: إن عملية صياغة الأهداف الاستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على قراءة معمقة للرؤية الاستراتيجية المعلنة للدولة فحسب، وإنما لا بد أن تأخذ بعين الاعتبار أيضاً نتائج الدراسات العلمية التطبيقية (التمهيدية والتفصيلية) للهيكل الإداري ولواقع الموارد والإمكانات والقدرات المتاحة في جهاز الإدارة العامة، وهذا يعنى بالتحديد تحليل وتقييم الجاهزية الإلكترونية للدولة<sup>1</sup>.

### **3 - دراسة الجاهزية الإلكترونية للإدارة والمجتمع:**

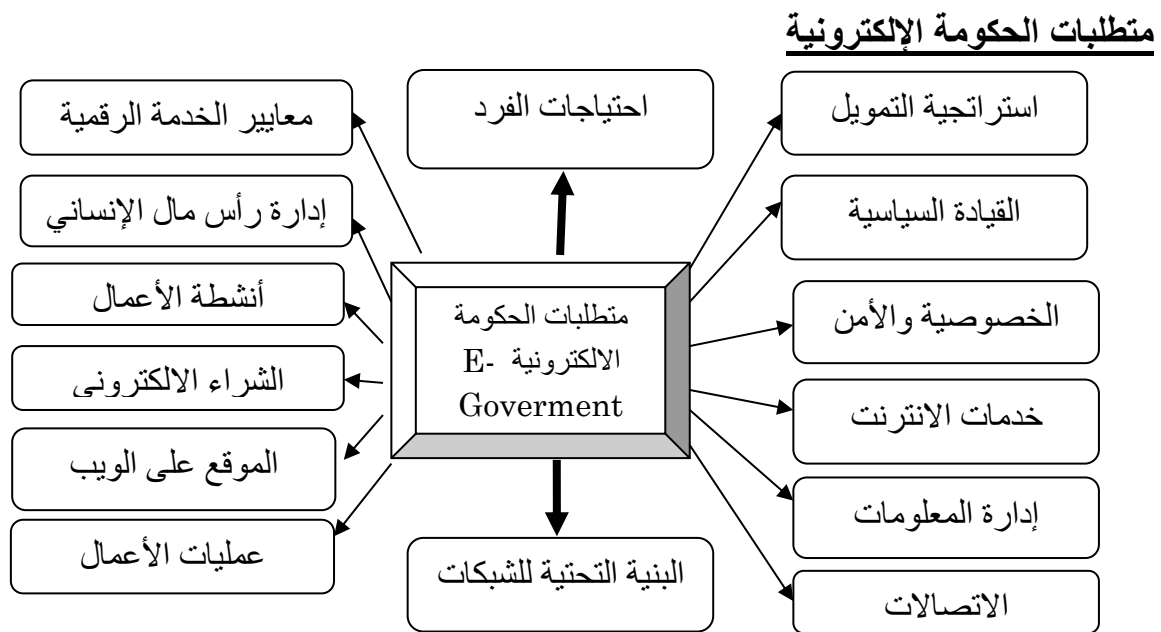
- في هذه المرحلة يقوم فريق تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية بتشكيل قوة مهام استراتيجية strategic task force لدراسة المستوى الحالي لنظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهيكل الإدارات، ودرجة كفاءة المنظمات والمؤسسات العامة، وفعالية نظم التعليم والتدريب والاستشارات والخدمات الرقمية، بالإضافة إلى دراسة الموارد المالية والمادية والإنسانية الموجودة ومصادرها ومجالات توزيعها، إلى غير ذلك من أبعاد ومجالات تدرس بعناية وبصورة تفصيلية لتحديد الإمكانيات والقدرات المتاحة ومقارنتها بعد ذلك بالاحتياجات والمتطلبات الأساسية لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين أنفسهم<sup>2</sup>.
- ويمكن تحديد أهم أبعاد دراسة الجاهزية الإلكترونية فيما يأتي<sup>3</sup>:
- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

<sup>1</sup> - د/سعد غالب ياسين /الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية/مرجع سابق /ص 209.

<sup>2</sup> - د/مصطفى يوسف كافي/مرجع سابق/ص 84.

<sup>3</sup> - د/سعد غالب ياسين /مرجع سابق/ص 210.

- الإنترنت ونوع ومستوى الخدمات المقدمة ووسائل تطويرها في المجتمع.
  - المتطلبات القانونية والتشريعية للحكومة الإلكترونية.
  - مشكلات تمويل برامج ومبادرات الحكومة الإلكترونية وغيرها من المشروعات الرقمية.
  - إعادة هندسة عمليات الإدارة.
  - تطوير القيادات الإلكترونية e-leadership .
  - التكامل بين استراتيجيات تطوير الحكومة الإلكترونية والتجارة والأعمال الإلكترونية.
- بعد ذلك تتم عملية مقارنة عناصر الجاهزية الإلكترونية بكل أبعادها المتنوعة بمتطلبات ومستلزمات وتصميم وتطبيق برامج ومبادرات الحكومة الإلكترونية في حقوق الأنشطة والعمليات الرئيسية المرتبطة بها كما هو واضح في الشكل الآتي:



المصدر : [http : // w.w.w.comnet-it.org](http://w.w.w.comnet-it.org)

الغرض من مقارنة الجاهزية الإلكترونية من جهة ومتطلبات تنفيذ الحكومة الإلكترونية من جهة أخرى هو تحديد الفجوة الاستراتيجية بين الإمكانيات الحالية والاحتياجات الضرورية للمباشرة بأنشطة تنفيذ البرامج العملية لبناء هيكل وآلية عمل الحكومة الإلكترونية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - د/ ياسين سعد غالب /مرجع سابق/ص 211.

### ثالثاً- تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية:

تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية هو من أكثر الأنشطة الجوهرية صعوبة وتعقيدا على الإطلاق، لأن أنشطتها متنوعة ومعقدة ومتداخلة، وتنتزع على حقول ومجالات مختلفة، وتتعلق بعمل وزارات وهيئات كثيرة.

وفي هذه المرحلة يتم تحديد الجهات المسؤولة عن تنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية كما يتم تخصيص الموارد والاعتمادات المالية المطلوبة ووضع أولويات التنفيذ، وتستعين الحكومات بمنظمات القطاع الخاص المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإمدادها بمستلزمات التحول إلى الحكومة الإلكترونية من أجهزة الحاسب الآلي وشبكات، كما تقدم الدعم الفني اللازم من حيث النظم والبرمجيات بالإضافة إلى تدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا في أداء الأعمال الحكومية<sup>1</sup>.

ويتم تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال مجموعة من البرامج المتكاملة تتجدد في ضوء الاستراتيجية الكلية للحكومة الإلكترونية، وقد تنفذ هذه البرامج على التوازي أو قد تتم في شكل مراحل متتابعة وبصفة عامة يمكن تحديد أهم برامج الحكومة الإلكترونية على النحو الآتي<sup>2</sup>:

- برنامج إعداد البنية الأساسية التكنولوجية ويشمل الشبكات الإلكترونية وأجهزة الحاسب الآلي والبرمجيات، كما يشمل إعداد قواعد البيانات ومراكز المعلومات.
- برنامج الخدمات الإلكترونية من خلال المواقع الإلكترونية والترويج لها لضمان وصولها للمستفيدين، مع تبسيط إجراءات تقديم الخدمات وتطوير النماذج المستخدمة.
- برنامج تطوير المؤسسات الحكومية وإعادة هيكلتها وإعادة هندسة عملياتها وذلك بالتحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- برنامج إعداد وتنمية الإطارات الإدارية مع العاملين بالمؤسسات الحكومية القادرين على التعامل مع التكنولوجيا وذلك من خلال البرامج التدريبية التي تركز على تنمية المهارات التكنولوجية.

---

<sup>1</sup> - د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 65.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه/ص 66.

وفي هذه المرحلة يتم البدء التقني في إعداد مشروع الحكومة الإلكترونية والذي يستلزم خطوات لا يمكننا التطرق لها كونها ذات طبيعة تقنية و تدرج تحت إدارة المشروعات التكنولوجية وهندسة البرمجيات.

#### **رابعاً- التقييم المستمر لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية:**

من الضروري إجراء تقييم مستمر لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية للتأكد من أن مراحل التنفيذ تتم في ضوء الاستراتيجية والوقوف على مدى النجاح الذي تم تحقيقه، والتعرف على المعوقات التي تواجه عملية التطبيق، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتغلب على هذه المعوقات والتأكد من أن الخدمات التي يتم تقديمها إلكترونياً تلبي احتياجات الأفراد وتتوافر فيها عناصر الجودة وفقاً للمعايير المحددة<sup>1</sup>، ويتم ذلك من خلال إتاحة الفرصة للأفراد للمشاركة في تقييم الأداء الحكومي وإبداء الرأي في الخدمات الحكومية المقدمة على شبكة الإنترنت لتطويرها وتحسينها، بحيث تلبي رغباتهم واحتياجاتهم ، مع الدراسة المستمرة لشكاويهم للتغلب على العوائق التي تواجههم في الحصول على الخدمات الإلكترونية.

كما يلزم استخدام المؤشرات الكمية لقياس مدى نجاح التطبيق العملي لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية ومن أهمها:

- عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة للأفراد.
- عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة لمؤسسات الأعمال والمستثمرين.
- مدى توافر معايير الجودة في الخدمات المقدمة مثل الخصوصية والأمان وحماية البيانات.
- درجة التفاعل بين الحكومة الإلكترونية والأفراد، ويتم التعرف عليها من خلال نسبة المعاملات الإلكترونية التي تتم معهم.
- وفي ضوء نتائج التقييم السابقة يتم تعديل الاستراتيجيات إذا تبين عدم ملاءمتها للواقع واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة للتغلب على المعوقات التي تواجه عملية التنفيذ<sup>2</sup>.

---

1- د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 66.

2- د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 67.

كما أن نتائج المراجعات والتقييم يجب أن توضع تحت انتباه العاملين المسؤولين عن الأنشطة لكي يضمنوا اتخاذ الإجراء الصحيح فوراً إن كان ضرورياً، وبهذا يتحسن أداء الأعمال بشكل مستمر نتيجة لهذه التقييمات.

ويمكن تحديد المجالات التي يمكن تقييمها فيما يأتي:<sup>1</sup>

أ- النتائج المنجزة مقابل الأهداف في استراتيجية الحكومة.

ب- العمليات التي أعيدت هندستها.

ج- الأنظمة والأدوات المستخدمة والتأكد من مدى قدرتها على خلق قيمة جديدة للأعمال.

د- التدريب المقدم للتأكد من قدرة الأفراد على إنجاز الأعمال بمهارة.

هـ- التأكد من كفاءة نظم الحماية والأمن الخاصة بالبيانات والمعلومات.

و- التأكد من مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تخفيض تكلفة الأعمال مع المستفيدين.

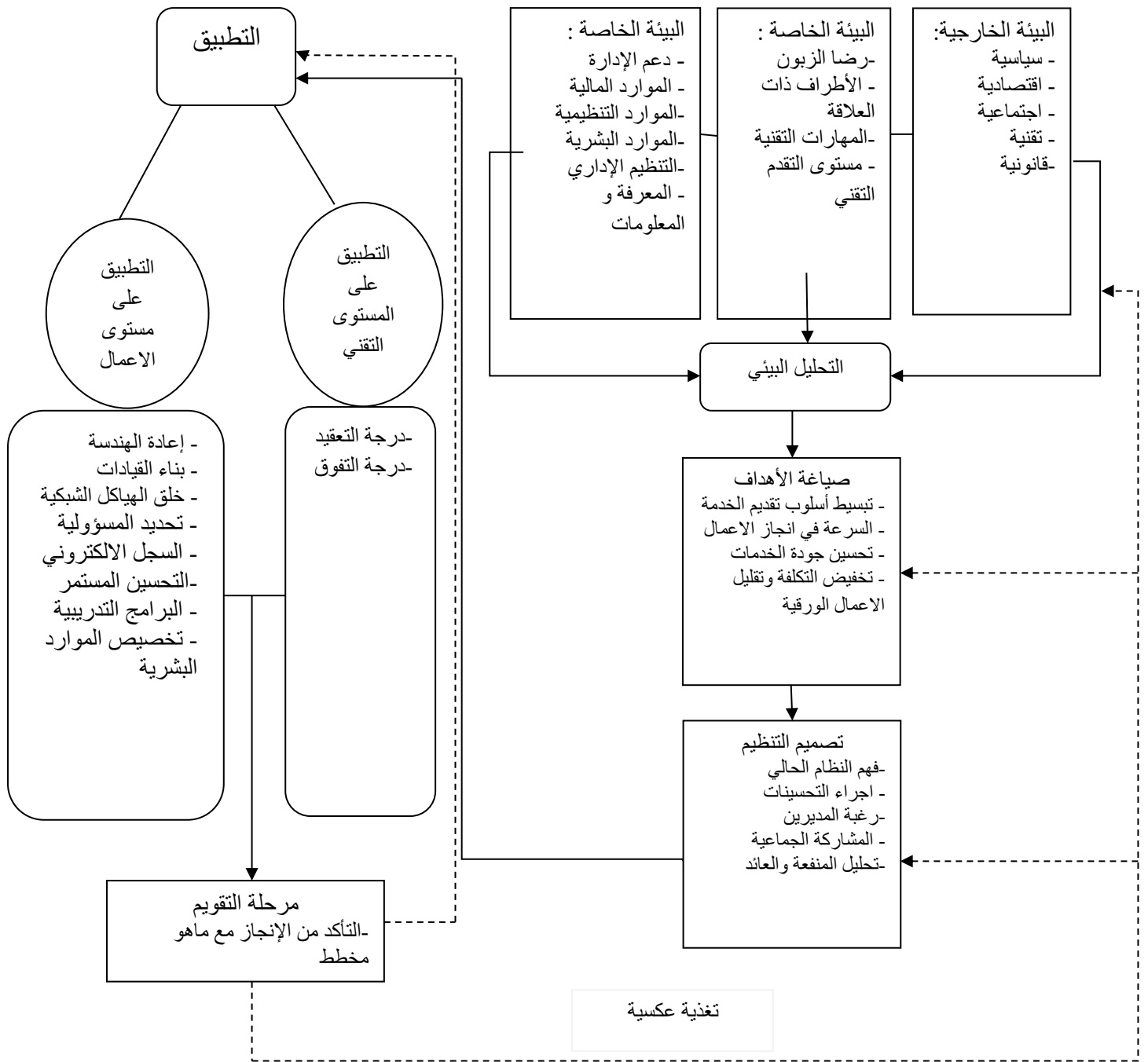
يتضح مما سبق أن نموذج استراتيجية الحكومة الإلكترونية هو تحد كبير ومعقد من الناحية

التقنية والتنظيمية والعملية لذا يتطلب من الهيئات والمؤسسات الحكومية والمؤسسات الخاصة التهيئة الكاملة لجميع متطلبات هذا النموذج.

---

<sup>1</sup> King chng/gouvernement information and information about gouvernement a new era /2001/p42  
مشار إليه في: الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية/أداء عادل حروش الفرجي وآخرون /مرجع سابق/ص 82 .

## نموذج استراتيجية الحكومة الإلكترونية



المصدر: عادل حrchوش المفرجي وآخرون / مرجع سابق ص 83

## الفرع الثاني: متطلبات نجاح إستراتيجية الحكومة الإلكترونية

برغم الاختلاف في الاستراتيجيات التي تتبعها دول العالم عند تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا أن هناك مجموعة من العوامل التي ينظر إليها كمحددات أساسية يجب أخذها في الاعتبار عند وضع استراتيجية الحكومة الإلكترونية، وتعمل كمرشد يساعد الحكومات على تقليل عنصر المخاطرة وزيادة فرص نجاح برامج ومشروعات الحكومة الإلكترونية<sup>1</sup>. ويمكن أن نجمل هذه العوامل فيما يأتي:

### أولاً- دعم ومساندة النظام السياسي:

يرتبط التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات الحكومية بصفة عامة بالنظم السياسية المطبقة على مستوى الدولة، فعادة ما يتمتع الاستراتيجيون العاملون في المجال الحكومي بقدر محدود من الحرية في تعديل أو إعادة توجيه الأهداف المسطرة للحكومات الإلكترونية، ويرجع ذلك إلى أن المشرعين والسياسيين كثيراً ما يكون لهم سيطرة على القرارات والموارد الرئيسة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر<sup>2</sup>.

ويكون تطبيق الحكومة الإلكترونية بموجب قرار سياسي يتم بناء عليه اعتماد الموازنات اللازمة لدعم مشروعات الحكومة الإلكترونية وتحديد الأهداف والأولويات، ويختلف مركز اتخاذ القرار تبعاً لشكل الدولة، ففي النظام الفيدرالي تنتقل سلطة اتخاذ القرار من الوحدات المركزية إلى الولايات التي تتمتع بالحرية في تنظيم أجهزتها الإدارية، أو تكون السلطة المركزية مقيدة وفقاً للدستور الذي يكفل حماية فعالة لاختصاصات الولايات<sup>3</sup>.

ويعد النظام الفيدرالي من أحد أسباب نجاح الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية التي تحتل المركز الأول على مستوى العالم حيث تتمتع كل ولاية بدرجة عالية من الاستغلال المالي والإداري وبالتالي تكون لديها الحرية في تحديد أولوياتها عند التحول للحكومة الإلكترونية وفقاً لاحتياجات أفراد كل ولاية وفي ضوء الموارد والإمكانات المتاحة<sup>4</sup>.

---

1- د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 68.

2- د/نادية العارف/الإدارة الاستراتيجية/الدار الجامعية/الإسكندرية 2005/ص 120.

3- محمد نصر مهنا/تحديث الإدارة العامة والمحلية/مؤسسة شبابا لجامعة/الإسكندرية/ 2005/ ص 7 - 10. مشار إليه في كتابا لحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل للدكتورة إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 68.

4- د/إيمان عبد المحسن زكي/المرجع نفسه/ص 68.

أما في النظام المركزي حيث تتركز سلطة اتخاذ القرار في الوحدات المركزية للحكومة فلا يكون هناك إلا قدر ضئيل من تفويض السلطة (اللامركزية) بالنسبة لوحدات الحكم المحلي، لذا فإن قرار التحول إلى الحكومة الإلكترونية يتم اتخاذه على مستوى الوحدات المركزية من خلال الوزارات أو الهيئات المعنية بتطبيق مشروعات الحكومة الإلكترونية والتي يصدر بشأنها قرار أو تكليف رسمي من الحكومة المركزية<sup>1</sup>، وفي هذه الحالة تتعدى حرية الهيئات المحلية لعدم استقلالها المالي والإداري، وعدم قدرتها على تدبير الموارد اللازمة للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لارتباطها بالسياسات والاستراتيجيات التي تصنعها السلطة المركزية في ظل رؤيتها الخاصة وبمعزل عن احتياجات الأفراد على المستوى المحلي ومشكلاتهم وأولوياتهم، ويعد هذا النموذج الأكثر شيوعا في الدول النامية، حيث تتبنى السلطات المركزية مسؤولية إنشاء البنية الأساسية التكنولوجية على مستوى الدولة ككل<sup>2</sup>.

وهذا ما تبنته العديد من الدول من بينها الجزائر حيث أطلقت من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال أحد أكبر الملفات، وهو برنامج الجزائر الإلكترونية [2008-2013]، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والجامعات<sup>3</sup>، والذي انتهى بتبني مجموعة من المحاور والأهداف حسب الرؤية الاستراتيجية لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، حيث عملت الحكومة على تنصيب لجنة سميت باللجنة الإلكترونية E-commission كانت تحت الإشراف المباشر لرئيس الحكومة وهي المكلفة بمتابعة تطبيق الحكومة الإلكترونية<sup>4</sup>.

وهذا ما يعبر عن الدعم الكامل سواء من الناحية المادية (من خلال توفير التمويل للمشاريع التكنولوجية والبرمجية) أو المعنوية باعتبار أن هذا المشروع سيكون تحت الرعاية المباشرة لأعلى الهيئات في الدولة مما يعطي دفعا قويا لإنجاح هذا النوع من المشاريع ذي الأهمية الوطنية ويجسد إرادة الدولة للمضي فيه والوصول به إلى الأهداف المسطرة له، وعلى الرغم من أن الدول المتقدمة تبنت نظام اللامركزية في صياغة استراتيجية الحكومة الإلكترونية بتقسيم المهام والأهداف بين السلطات المركزية والمحلية ونجحت بالفعل في ذلك، ووصلت إلى الأهداف المسطرة لمشاريعها،

---

1- د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 69.

2- المرجع نفسه/ص 69.

3- د/العربي عطية ود/نوال بن عمارة / متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر/ مقال منشور بمجلة دراسات مصرفية ومالية الخرطوم السودان العدد 24/جوان 2014/ص 57.

4- المرجع نفسه / ص 58.



إلا أنه لا يمكن تبني هذه السياسة وهذه الاستراتيجية في الدول النامية لعدة اعتبارات منها السياسية كون هذه الدول لا تزال تعتمد بشكل مباشر على السياسات العامة التي تضعها الهيئات المركزية ولم تصل بعد إلى الوعي الكافي والاستقلالية في التخطيط والتسيير للشؤون المحلية نظرا لضعف المسيرين المحليين وعدم وجود الكفاءات المحلية القادرة على وضع استراتيجيات محلية أو تبني رؤية خاصة بكل منطقة.

ومنها الاعتبارات المالية والمادية أيضا المتمثلة في اعتماد هذه الهيئات المحلية بشكل كبير أو شبه كلي على الميزانيات التي تخصص لها من قبل الهيئات المركزية لعدم وجود أو ضعف في التمويل الذاتي على المستوى المحلي.

لذا فمن الأنسب اعتماد الاستراتيجية المركزية هو الأنسب في الدول النامية للاعتبارات السابق ذكرها، ولأن تبني المشروع من طرف الهيئات المركزية يضيف عليه مصداقية أكثر من خلال تجنيد الجهود السياسية والمالية والمادية التكنولوجية لإنجاحه ووضعه تحت الإشراف المباشر والمتابعة من قبل هذه الهيئات وذلك بتحديد أهداف معينة ووقت زمني محدد لإنجاح الرؤية الاستراتيجية التي تبنتها الدولة في تجسيد مشاريع الحكومة الإلكترونية .

## **ثانيا - الجدوى الاقتصادية:**

تتعرض الحكومات لضغوط عالمية تجبرها على التحول إلى استخدام الأساليب الإلكترونية في تقديم خدماتها للأفراد، فالمنافسة لم تعد مقتصرة على منظمات القطاع الخاص، بل إن هناك شكلا جديدا من المنافسة بين الحكومات على مستوى العالم في تقديم خدمات حكومية إلكترونية لأفرادها، كما أن زيادة الوعي الفكري لدى فئة المثقفين بمستوى الجودة العالمي للخدمات زاد من الطلب على خدمات حكومية مميزة<sup>1</sup>.

إلا أن توفير هذا النوع من الخدمات يستوجب استثمارات كبيرة وجوهرية في عدة قطاعات على رأسها قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال كما يتطلب توفير بنية تحتية قوية في هذا القطاع

---

<sup>1</sup> - د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص69.

من أجل تنفيذ تطوير الحكومة الإلكترونية وفي هذه الحالة على الحكومة أن تتحمل التكاليف المتعلقة بتطوير هذه المنظومة، كما تتحمل ضرورة توفير تكاليف الدعم المستمر لإنجاح هذا المشروع<sup>1</sup>. لذا فإن مشروع الحكومة الإلكترونية يعد من المشاريع التي تحتاج إلى استثمارات قد تمتد لسنوات طويلة وهذا يعني أنها تحتاج إلى نفقات وكلفة طيلة تلك السنوات، والأهم من ذلك أن عائدات مثل هذه المشاريع لا تكون مباشرة وملموسة<sup>2</sup>، ولا يلاحظ أثرها وفعاليتها إلا بمرور الوقت.

وبسبب ذلك يجب على الحكومات أن تدرس الجدوى من مشروعات الحكومة الإلكترونية وخاصة في الدول النامية التي تعاني من مشاكل الفقر والبطالة وانخفاض مستوى المعيشة حيث تصبح الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الأفراد نوعاً من الرفاهية لا تحل المشكلات الاقتصادية للمجتمع ومع نقص الموارد وقلة الإمكانيات يرون أن الاستثمار في مجالات الصحة والتعليم والإسكان أجدى من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات<sup>3</sup>.

وهنا تظهر أهمية ربط استراتيجيات وبرامج الحكومة الإلكترونية بمعايير لتقييم الجدوى الاقتصادية لمشروعات الحكومة الإلكترونية تتضمن تحليلاً للتكلفة والعائد وتركيزاً على تحقيق عائد مادي ملموس، قد يكون غير مباشر خاصة في المراحل الأولى للتطبيق لارتفاع تكلفة الاستثمارات في عناصر البنية التحتية الإلكترونية، ثم يتجلى في خفض تكلفة الأداء الحكومي نتيجة انخفاض تكلفة إعداد وتداول المستندات الورقية باستخدام البريد الإلكتروني ووسائل الحفظ الإلكترونية، بالإضافة إلى خفض تكلفة المشتريات الحكومية وذلك بإتاحة المعلومات عن المشتريات الحكومية على شبكة الانترنت مما يزيد من المنافسة بين الموردين على تقديم أسعار أقل لصالح الحكومة، كما تساعد الحكومة الإلكترونية الدولة على أداء دورها كمحفز للنشاط الاقتصادي من خلال سرعة التفاعل بينها وبين الفرد ومؤسسات الأعمال وفتح مجالات جديدة أمام الشباب للاستثمار في الصناعات الصغيرة لحل مشكلة البطالة<sup>4</sup>.

---

1- د/مصطفى يوسف كافي/الإدارة الإلكترونية/مرجع سابق/ص 302.

2- عمر موسى جعفر القريشي/أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري/مرجع سابق/ص 76.

3- د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 70.

4- المرجع نفسه/ص 70-71.

## ثالثاً- بعد الفجوة الرقمية:

توجد فجوة رقمية بين دول العالم المتقدم الغنية ودول العالم الأخرى التي تسعى في سبيل التقدم، بل وبين المناطق المختلفة الريفية أو الصحراوية والحضرية في الدولة الواحدة، وتتمثل الفجوة الرقمية بين من يمتلكون الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت وبين غير القادرين على ذلك<sup>1</sup>.

وقد استقر الكثير من الباحثين على أن الفجوة الرقمية تعتبر أحد العوائق التي تعترض الوصول إلى حكومة إلكترونية فاعلة وناجحة وهي مشكلة اجتماعية اقتصادية ناجمة عن الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا وخصوصاً الإنترنت<sup>2</sup>، أو كما قال «بروس بمبر»<sup>3</sup>، أنها تعني الفرق بين من هم "أون لاين" و"أوف لاين" on line vs offline، أي بين من يستطيعون الوصول إلى الإنترنت ومن لا يستطيعون.

وبالتالي فالفجوة الرقمية ظاهرة تشير إلى التمييز وعدم المساواة بين قاطني المناطق الجغرافية بناء على وصولهم واستخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت.

وقد عرفت كذلك بأنها درجة التفاوت في مستوى التقدم (سواء بالاستخدام أو الإنتاج) في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بين بلد وآخر أو تكتل وآخر، أو مناطق البلد الواحد<sup>4</sup>.

كما عرفها تقرير الأمم المتحدة لسنة 2008 على أنها<sup>5</sup>: "امتلاك واستخدام البعض للأدوات الرقمية، في حين حرم البعض الآخر من الوصول أو الحصول على الفرص المتاحة من هذه الأدوات".

كما عرفها البعض على أنها: "الفجوة التي تفصل بين من يمتلكون الوصول إلى الإنترنت والآخرين غير القادرين على ذلك"<sup>6</sup>.

---

1- د/مصطفى يوسف كافي/الإدارة الإلكترونية/مرجع سابق/ص 326.

2- hill r,divers,beynon-davies/bringing the digital divide/evropean conference on information /systems ECIS/2004/p61http://aisel.aisnet.org/ecis 2004/6

3- bruce binber/information and american demo cracy/2003

الديمقراطية الأمريكية والمعلومات ترجمة هالة النابلسي/دار الحوار الثقافي/الأردن/2006  
مشار إليه في كتاب الحكومة الإلكترونية أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية للدكتور عماد أحمد أبوشنب /منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية  
عدد 462 / 2012 / ص 191 وما بعدها.

4- عبد الوهاب الرميدي /الفجوة الرقمية.....تحدي المنطقة العربية/ مجلة اقتصاد المعرفة/بحوث اقتصادية عربية /العدد 43/2008 ص 56.

5- Un report(2008) une gouvernement surevy repot 2008 published by un deportment of economic social affaire

6- صفوان المبيضين/ الحكومة الإلكترونية/النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية داراليازوري العلمية للنشر والتوزيع/عمان/الأردن /2011/ ص 84 .

وعليه فقد صنفها الباحثون إلى نوعين فجوة الوصول (access divide) وفجوة المهارة (skill divide)، وقد تم الاتفاق على أن فجوة الوصول تعنى نقصا في القدرة للوصول إلى الإنترنت، وهي محور أساسي من محاور الفجوة الرقمية، في حين تعني فجوة المهارة النقص في المهارات الخاصة بالتدريب والحوسبة<sup>1</sup>.

وعليه فإن دور الحكومة الإلكترونية مهم من حيث توفير البنية التحتية التكنولوجية من أجهزة ومعدات، ومن حيث توصيل الخدمة وكذلك تجاوز نقص المهارة أو تفعيل برامج تدريبية لزيادة المعرفة الرقمية، وتصميم وتطوير أنظمة حكومية إلكترونية سهلة الاستخدام<sup>2</sup>.

لذا يجب على الحكومة أن تعمل على سد هذه الفجوة الرقمية وذلك بتبنيها كإحدى النقاط أو الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها ضمن استراتيجية الحكومة الإلكترونية وذلك لجعل مشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية في متناول كل الأفراد مهما كان مستواهم الثقافي أو مكان تواجدهم. وتجدر الإشارة هنا إلى أن أحد المقاييس التي تعتمد عليها الأمم المتحدة لتحديد مدى جاهزية الحكومة الإلكترونية، هي الجاهزية التقنية التي تعتمد في صلتها على مقاييس للبنية التحتية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أشار تقرير الأمم المتحدة للعام 2010

<sup>3</sup>(UN report)، إلى مجموعة من الخطوات للتغلب على الفجوة الرقمية منها ما يتعلق بالبنية التحتية تتمثل في:

- زيادة عدد مستخدمي الإنترنت، والحاسب الشخصية.
- زيادة قدرة خطوط الإنترنت، وخصوصا المرتبطة بالهواتف المحمولة.
- تحسين مستوى خدمات الهاتف بكافة فئاته.
- توفير التدريب الكافي من خلال توفير الكفاءات اللازمة لذلك القطاع.
- ومن ناحية أخرى أشار نفس التقرير (un report 2010)، إلى أهمية رفع مستوى التعليم في الدول نظرا لعلاقته المباشرة بالفجوة الرقمية، كما ركز التقرير على ضرورة تطوير محتوى يعتبره الفرد مهما ومفيدا مما سيزيد من اهتمام الشعوب بالحكومة الإلكترونية، كما أن قناة

---

<sup>1</sup> - OECD:organisation for economic co-operation and developement, understanding the digital divide,report 2006 Online:<http://www.oecd.org/dataoecd/38/57/1888451.pdf>

<sup>2</sup> - عماد أبو شنب/ الحكومة الإلكترونية أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية /مرجع سابق/ص192.

<sup>3</sup> - Un report 2010.un global e-goverment surevey report2010 published by un departement economic and social affaires

الفرد بفائدة الحكومة الإلكترونية من أهم العوامل المؤثرة في قبولها وبالتالي نجاحها، ومن جهة أخرى يجب بناء أنظمة حكومية سهلة وغير معقدة مما يشجع الأفراد على استخدامها والتفاعل معها .

#### رابعاً- اختيار استراتيجية التطور الملائمة:

عند صياغة واختيار استراتيجية الحكومة الإلكترونية يجب في البداية تحديد البعد الجوهري لهذه الاستراتيجية أي الهدف الأساسي الذي تسعى إليه أو بصورة أخرى المحور الأساسي الذي ستمحور حوله.

حيث يلاحظ أن معظم استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في التجارب الرائدة لبعض الدول كانت تركز على ابتكار القيمة للفرد أي بمعنى أن بناء الحكومة الإلكترونية تركز حول نقطة محورية هي "الفرد"، والقيمة المضافة لها أي بمعنى ما هي الخدمات والتسهيلات والامتيازات التي ستقدم للفرد لجعله يتفاعل ويشارك ويتبنى مشروع الحكومة الإلكترونية كونه عنصراً فعالاً وشريكاً في هذا المشروع وليس مجرد متلق للخدمة التي يقدمها هذا المشروع، ففي هذه الحالة يجب تبني استراتيجية تجعل الوصول إلى الفرد هو البعد الجوهري الذي تسعى لتحقيقه.

ومن ناحية أخرى هناك دول أخرى تركز على تطوير وتطبيق مشروعات الحكومة الإلكترونية التي تستند إلى استراتيجية ابتكار القيمة للأعمال والمستثمرين<sup>1</sup>، حيث تعمل هذه الاستراتيجية على أساس بيئة محفزة للاستثمار، وتتميز بسرعة في إنجاز المعاملات عبر الوزارات والمؤسسات المختلفة، وتبسيط الإجراءات الخاصة بقطاع الأعمال، وتسهيلات حكومية لخلق مناخ استثماري جيد وشراكة استراتيجية بين القطاع العام والخاص، كما تشمل تقديم دعم مباشر لأنشطة الاستيراد والتصدير وإجراءات الجمارك والإعفاء الضريبي وتوفير المعلومات الموثقة المفيدة في هذا المجال<sup>2</sup>.

فالبعد الجوهري هنا هو رجال الأعمال والمستثمرين والاقتصاد بصورة عامة، أي أن استراتيجية الحكومة الإلكترونية تكون متمركزة على الجانب التجاري والاقتصادي أكثر من أي محور آخر.

---

<sup>1</sup> - د/سعد غالب ياسين/مرجع سابق/ص 215 .

<sup>2</sup> - د/مصطفى يوسف كافي/الحكومة الإلكترونية في ظلال ثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة /مرجع سابق/ص 87.

وهناك من الدول ( خاصة الدول النامية ) التي تسعى فقط إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها الحكومة سواء للمستفيدين أو حتى العاملين داخل مختلف قطاعاتها حيث تركز الحكومة على تقديم خدمات إلكترونية على شبكة الإنترنت تساهم بصورة مباشرة في حل المشكلات التي تواجههم، أو تلبية مستلزمات عملهم وحياتهم، أي أنها تعمل على تحسين رفاهية الفرد والمجتمع وتحسين جودة الحياة والعمل في القطاع العام أو الخاص على حد سواء<sup>1</sup>.

وفي النتيجة عندما تكون الخدمات والمعلومات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين بجودة عالية وسرعة فائقة، فإن هذا سيعني بالتأكيد توفيراً في التكلفة والوقت، يقابلها زيادة في المنافع والموارد التي يكتسبها المستفيد من نشاطه الوظيفي، أو من عمله في أنشطة الأعمال المختلفة<sup>2</sup>.

ومن جهة أخرى فإن العاملين في الإدارة العامة وبغض النظر عن وظائفهم ومستوياتهم الإدارية هم بالدرجة الأولى زبائن ومستفيدون في الداخل، ويفترض أن تصلهم منافع ومزايا استخدام الحكومة الإلكترونية وفي مقدمتها بيئة العمل الجديدة والمناخ التنظيمي الذي تقوم نظم تكنولوجيا المعلومات بتكوينه، وبصورة خاصة في مجال تخفيض الروتين الإداري الرسمي وتعزيز الاتصالات وتطوير المعارف والمهارات لديهم<sup>3</sup>.

فاستراتيجية الحكومة الإلكترونية هنا تقوم حول محور واحد هو تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها الحكومة سواء للمستفيدين من خدماتها أو العاملين لديها.

بناء على ما سبق نلاحظ أن الدول أثناء اختيارها لاستراتيجية معينة تركز على أحد المحاور التي سبق ذكرها، وتجعل هذا المحور هدفاً استراتيجياً تسعى إلى تحقيقه من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية .

إلا أنه لا مانع من تبني مجمل هذه المحاور أو الأهداف معاً، حيث يمكن للحكومات وضع استراتيجية متكاملة للحكومة الإلكترونية قائمة على عدة محاور تأتي بصورة متوازنة ومتكاملة وتقوم على الفرد كشريك فعال في هذا المشروع، كونه متلقياً للخدمات الحكومية ومتفاعلاً معها وفي الوقت نفسه تقدم مختلف التسهيلات والامتيازات لرجال الأعمال المستثمرين لإنجاح التجارة والاقتصاد الوطنيين، كما تعمل على الارتقاء وتحسين الخدمات التي تقدمها لزبائنهم سواء أكانوا مستفيدين أو موظفين.

---

1- د/سعد غالب ياسين/المرجع نفسه/ص 214.

2- المرجع نفسه/ص 214.

3- مصطفى يوسف كافي/مرجع سابق/ص 88.

وهكذا تحرص على تبني استراتيجية قائمة على جميع هذه العناصر وتعمل على إيجاد أساليب التطوير الملائمة لها.

## **المطلب الثاني- المحاور الأساسية لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية:**

يتضمن التطبيق العملي للحكومة الإلكترونية عدة محاور أساسية تتكامل فيما بينها لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها الحكومات، وتندرج هذه الأهداف تبعا لدرجة تقدم الدولة من الناحية التكنولوجية والاقتصادية ومستوى وعي وثقافة مواطنيها بداية من نشر المعلومات وتقديم الخدمات الإلكترونية على شبكة الإنترنت إلى الأهداف السياسية مثل؛ الحوكمة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية، وقد تتسع لتشمل تغيير المنظمات الحكومية ذاتها من الداخل بالتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

وعند وضع استراتيجية للحكومة الإلكترونية يلزم تحديد الأولويات، وغالبا ما تكون الخدمات الحكومية الإلكترونية هي القاسم المشترك بين دول العالم، بل إن إنجازات الحكومة الإلكترونية تقاس بمدى قدرة الحكومة على استخدام الأساليب التكنولوجية في تقديم خدمات إلكترونية مبتكرة للأفراد، أما في الدول المتقدمة فهي تسعى إلى تحقيق التفاعل السياسي بين الحكومة والفرد لذا فهي تحقق الديمقراطية من خلال التكنولوجيا.

ومن الملاحظ أن أهداف الدول النامية من تطبيق الحكومة الإلكترونية لا تتعدى مرحلة نشر المعلومات وتقديم الخدمات الإلكترونية التي تتطلب تعاملات محدودة بين الفرد والموقع الإلكتروني دون النظر إلى الأهداف السياسية التي يصعب تحقيقها لغياب الوعي السياسي لدى المواطنين، كما أن البيروقراطية وتعقد الإجراءات يحولان دون التحول إلى الإدارة الإلكترونية للمنظمات الحكومية<sup>1</sup>.

وفي هذا المطلب سنتناول المحاور الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فرعين اثنين:

الأول: يتناول الخدمات الحكومية الإلكترونية والإدارة الإلكترونية.

والثاني: خاص بالحوكمة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية.

---

<sup>1</sup> - د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 81.

## الفرع الأول- الخدمات الحكومية الإلكترونية والإدارة الإلكترونية:

### أولاً- الخدمات الحكومية الإلكترونية:

أصبح استخدام شبكة الإنترنت في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية توجهها عالمياً يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالحكومة الإلكترونية، باعتبارها- أي الشبكة- نقطة الاتصال المباشر بين الحكومة والأطراف الخارجية التي تتعامل معها، وهو ما يطلق عليه المكتب الأمامي، حيث لا يترتب عليها إعادة تصميم نظم وأساليب العمل الداخلية، وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على تصميم الموقع الإلكتروني<sup>1</sup>.

ولنجاح الخدمات الحكومية الإلكترونية لا بد أن تكون موجهة بالأفراد وتلبي احتياجاتهم الفعلية وتساهم في حل مشكلاتهم لضمان تجاوبهم وتفاعلهم معها، ويمكن توضيح أهم سمات الخدمات الحكومية الإلكترونية على النحو الآتي:<sup>2</sup>

- إن الخدمات الحكومية الإلكترونية هي خدمات ذاتية تعتمد على كفاءة الفرد وخبرته في التعامل الإلكتروني ليحقق أعلى درجات الاستفادة منها.
- تنفصل الخدمات الحكومية الإلكترونية عن شخصية وقدرات مؤديها، وبذلك ينعدم دور مقدم الخدمة في التأثير على جودة الخدمة المقدمة وتحل محله قوة شبكة الاتصالات وكفاءة الموقع الإلكتروني.
- يُعَوِّض التفاعل الشخصي بين مقدم الخدمة ومتلقيها بالتفاعل الآني على الخط بين طالب الخدمة والموقع الإلكتروني.
- يحدد الفرد التوقيت والمكان المناسبين للحصول على الخدمة وفقاً لاحتياجاته دون التقيد بالحدود الزمنية والمكانية، حيث تقدم على مدار أربعة وعشرين ساعة لمدة سبعة أيام في الأسبوع ويمكن الحصول عليها من أي مكان في العالم.

---

<sup>1</sup>- المرجع نفسه/ص 82.

<sup>2</sup>- د/إيمان عبد المحسن زكي/تسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية / ورقة عمل مقدمة إلى ندوة تسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المؤسسات العربية /القاهرة/المنظمة العربية للتنمية الإدارية / 2007 / ص 13.



• صعوبة قياس ردود أفعال الأفراد تجاه الخدمات الإلكترونية المقدمة، لذا تقوم بعض المواقع باستطلاع رأي عملائها في تصميم الموقع وكفاية الخدمات المقدمة وإجراءات الحصول عليها .

• العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص أمام كافة الأفراد في الحصول على الخدمة الإلكترونية. وتتفاوت درجات التفاعل بين الأفراد وبين مواقع الخدمات الإلكترونية من مجرد نشر المعلومات عن إجراء الحصول على الخدمات الحكومية وتكلفتها وإتاحة النماذج الحكومية والإعلان عن توقيتات الحصول على الخدمة والتي تمثل تفاعلا في اتجاه واحد، إلى التفاعل في اتجاهين حيث يمكن للأفراد ملء نماذج طلب الحصول على الخدمة وصولا إلى إتمام إجراءات المعاملة بالكامل بما فيها استخدام وسيلة الدفع الإلكتروني مقابل الخدمات الحكومية والتي تمثل أعلى درجات النضج في تقديم الخدمات الحكومية<sup>1</sup>.

وفي دراسة قام بها مركز بحوث الأسواق العالمية عن مواقع الخدمات الحكومية الإلكترونية على مستوى العالم تبين أن 71 % من المواقع المحلية يقتصر أداؤها على نشر المعلومات بينما 6 % منها تقدم خدمات إلكترونية كاملة في خطوة واحدة وهو ما يطلق عليه الحكومة الموجهة بالخدمات<sup>2</sup>، مما يشير إلى أن معظم الخدمات الإلكترونية مازالت في مراحلها الأولى للتطبيق.

## I. مجالات الخدمات الحكومية الإلكترونية:

تنوزع خدمات الحكومة الإلكترونية على أربعة مجالات أساسية هي:

### 1- معاملات الحكومة مع الأفراد : (G2-C)Gouvernement to citizen :

إن من أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الإلكترونية هو تطوير علاقات الحكومة بالأفراد و تلبية احتياجاتهم تحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، ونقل هذه الخدمات إلى مواقع الحكومة على شبكة الإنترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى<sup>3</sup>.

ومن الخدمات المقدمة للأفراد على سبيل المثال إتاحة المعلومات عن القوانين والقرارات السياسية وخدمات التعليم والصحة على مواقع الحكومة الإلكترونية، وإجراء مختلف المعاملات التي تتم بين الحكومة والأفراد مثل : دفع الضرائب واستخراج شهادة الميلاد وتجديد رخصة السياقة.

1- د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 83.

2- Wing lam/Baarrriers to E-Gouvernement integration"the journal of entreprise informationmanagement "vol 18/ n°5/2005/p511-530

3- مصطفى يوسف كافي/ الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة/مرجع سابق/ص 74.

وبما أن الحكومة هي الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة لمواطنيها، فهي التي تسعى جاهدة لتغيير انطباعهم بشأن نوعية وكمية الخدمات المقدمة لهم، وعليه فإن إعادة تنظيم الحكومة لنفسها من خلال تبني مشروع تقديم الخدمات، لا يعتبر نقلة في تحسين مستوى أدائها فحسب. بل وفي بناء العلاقات مع الأفراد أيضا<sup>1</sup>.

ولكي يحصل الأفراد على هذه الخدمة يجب أن تتوفر لديهم نقاط اتصال إلكترونية، ومن خلال نقاط متصلة بشبكة الانترنت تتم تلبية احتياجاتهم، وفي هذه الحالة تقوم الدوائر الحكومية بتقديم خدماتها إلى الأفراد من محطة واحدة على الحاسوب، مما يسهل الحصول على الخدمات الحكومية ذات المستوى العالي من الجودة ، إذ تعد جودة تقديم الخدمات للأفراد وسرعتها مطلباً عاماً على الحكومة تقديمه للأفراد من مراكز حكومية محدودة، الأمر الذي يخفض عليهم التكاليف المادية والمعنوية، ويقلل الاعتماد على النماذج الورقية<sup>2</sup>.

ويلزم عند اختيار الخدمات الحكومية التي يتم تحويلها إلى الأسلوب الإلكتروني أن يتم التركيز على الخدمات الحيوية ذات الصلة الوثيقة بالأفراد بحيث تقدم حلولاً لمشاكل قائمة بالفعل حيث يشعر الفرد بجدوى وأهمية هذا التحول وأنه حاجة ضرورية وليس نوعاً من الرفاهية<sup>3</sup>.

وتتضمن هذه الخدمات أنشطة متنوعة ومهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة الأفراد، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر: <sup>4</sup>

أ- **التسجيل المدني:** مثل إصدار شهادات الميلاد والزواج وجوازات السفر وشهادة الأحوال المدنية وشهادة الوفاة...).

ب- **الخدمات الصحية:** وتشمل الضمان الصحي والمستشفيات والعلاج الطبي... .

ج- **التعليم:** ويشمل التربية والتعليم الأساسي والثانوي والتعليم العالي ومراكز البحوث والدراسات و البعثات و الرحلات والإجازات الدراسية.

د- **الخدمات الاجتماعية:** الضمان الاجتماعي و التقاعد و الاستخدام الجزئي و التوظيف و الرعاية الاجتماعية... .

---

1- حمزة ضاحي الحمادة/مرجع سابق / ص 129.

2- أد/حرحوش الفرجي وآخرون/مرجع سابق / ص 24.

3- د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 85.

4- مصطفى يوسف كافي/مرجع سابق/ص 74.

هـ- الخدمات الاجتماعية والثقافية الأخرى: المقدمة للأفراد والمستفيدين بصفة عامة، هذه الخدمات الأساسية وغيرها وما يرتبط بها من معلومات ومعاملات يومية مستمرة من فئات المجتمع المختلفة يتم نقلها من خلال الحكومية الإلكترونية إلى خدمات إلكترونية فورية و يتم توصيلها عبر شبكات الإنترنت الحكومية وشبكة الإنترنت التي يرتبط بها الأفراد، ومن ثم يمكن الحصول على هذه الخدمات بسهولة ومرونة من المنزل، أو من أكشاك إلكترونية أو نقاط الخدمة الإلكترونية الحكومية من دوائر البريد والاتصالات أو من أي مكان آخر، لأن هذا الأمر يعتمد على مستوى تطور تطبيقات الحكومة الإلكترونية ونمط توزيع المعاملات الإلكترونية للمستفيدين<sup>1</sup>.

## 2- معاملات الحكومة الإلكترونية مع منظمات الأعمال: Gouvernement to Business

### : G2B

وتهدف إلى إتاحة المعلومات عن فرص الاستثمار وتسهيل المعاملات التي يقوم بها المستثمرون ومنظمات القطاع الخاص مع المنظمات الحكومية، ويجب تحقيق التكامل بين المواقع الحكومية التي تخدم المستثمرين وتسهيل الحصول على التراخيص والمعاملات البنكية والتسويق الإلكتروني<sup>2</sup>. وفي دراسة « Debra »<sup>3</sup>، والتي تناولت أثر استخدام المنظمات صغيرة الحجم لخدمات الحكومة الإلكترونية على ربحية هذه المنظمات تبين وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين توسع هذه المنظمات في استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية وربحيته، نظرا للمعلومات الاقتصادية التي تقوم الحكومة بنشرها على شبكة الإنترنت، والتي تعتبر مرشدا لهذه المنظمات في أدائها السوقي وبالتالي تزيد براعتها في تسويق منتجاتها باعتبارها متغيرا وسيطا بين الخدمات الحكومية الإلكترونية وربحية هذه المنظمات.

وتساهم مبادرات تقديم خدمات الحكومية الإلكترونية إلى منظمات الأعمال في تقليل العبء على الأعمال ، عن طريق تبني العمليات التي تقلل بشكل كبير من جميع البيانات الفائضة وغير الضرورية، إذ يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها وتقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها عبر صفحات الإنترنت، وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضا، بمعنى أنه لغرض الاستفادة من خدمات الحكومية الإلكترونية لا بد لمنظمات الأعمال من إنشاء مواقع على شبكة

<sup>1</sup> - المرجع نفسه /ص 74-75.

<sup>2</sup> - د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 85.

<sup>3</sup> - Debora viana & et al, the business value of e,gouvernement for small firms, newyork international journal of service industry vol 16 n° 5 , 2005 p39

مشار إليه في إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 86.

الإنترنت، فقد دأبت الدول المتقدمة على استعمال الإنترنت في عرض الإجراءات واللوائح والرسوم ونماذج المعاملات، مما يتيح للمنظمات فرصة الاطلاع عليها بطريقة إلكترونية، وأن تقوم بإجراء المعاملة إلكترونياً<sup>1</sup>.

ويحتل قطاع الأعمال حيزاً كبيراً من اهتمام الأجهزة الإلكترونية، لكونه جهة مستفيدة من الخدمات الحكومية، لذلك نجد أن التصور المستقبلي للخدمات الإلكترونية يضع قطاع الأعمال في المرتبة الثانية من حيث حجم الخدمات المقدمة، ويختص هذا الجانب بتقديم الخدمات الحكومية للمنشآت الاقتصادية ولرجال الأعمال والمستثمرين كمنح التراخيص وتسهيل إجراءات تسجيل الشركات وغيرها من الوسائل التي توفر عليهم التكاليف وتساهم في زيادة أرباحهم، وهذا ينبع من الدور المتزايد لقطاع الأعمال، ومساهمته في زيادة قدرة الدولة على القيام بمسؤولياتها تجاه أفرادها<sup>2</sup>، فقطاع الأعمال الواعي بدوره في المجتمع يكون خير معين وسندا للقطاع العام.

ويمكن أن يحقق قطاع الأعمال من خلال تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية ما يأتي:

أ- تعميق التعاون والشرابة بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص.

ب- تسريع إنجاز المعاملات المتعلقة بقطاع الأعمال.

ج - تعزيز ورفع مستوى الثقة بين القطاع الحكومي والخاص.

د - زيادة ودفع عجلة الاقتصاد والتنمية<sup>3</sup>.

وتتفاعل الحكومة مع قطاع العام من خلال طرق ووسائل متعددة ترتبط بأدوارها ومساحة تأثير أجهزتها الإدارية والتنفيذية، فالحكومة تلعب دور : المخطط والمنظم والمشرع والحامي والمحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة والأعمال والأنشطة الاجتماعية والثقافية المختلفة.

ولهذا يجب على الحكومة الإلكترونية أن تستوعب معظم هذه الأدوار، وخاصة تعزيز الشراكة بين الحكومات و منظمات الأعمال، بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح وتنمية وتطوير قدراتها على الإنتاج والتسويق والمنافسة في الأسواق المحلية والعالمية<sup>4</sup>.

فضلا عن ذلك، تقوم الحكومة الإلكترونية بتقديم الإسناد المباشر للأنشطة الرئيسية الآتية :

أ - أنشطة تحفيز الصناعة والتجارة.

---

1- أد/عادل حرحوش الفرجي /مرجع سابق/ص25.

2- محمود القدوة /مرجع سابق/ ص 187 وما بعدها ، مشار إليه في/حمزة ضاحي الحمادة /مرجع سابق/ ص 136.

3- حمزة ضاحي الحمادة /مرجع سابق/ ص 137.

4- أ/مصطفى يوسف كافي/مرجع سابق/ص 75-76.

- ب - أنشطة تحفيز الاستثمار الأجنبي.
- ج - تسهيل عمليات الاستيراد والتصدير.
- د- تبسيط إجراءات الموافقة على الترخيص والامتياز.
- هـ- السرعة والشفافية في إجراءات تسجيل الأعمال.
- و- تنفيذ إجراءات الشراء الحكومي مع القطاع الخاص.
- ز- تنفيذ الإجراءات المتبعة في المناقصات والمزايدات وغيرها.
- ح - النشر الإلكتروني للتشريعات وقوانين العمل والإقامة والهجرة.
- ط - تقديم الخدمات الإلكترونية الفورية لقطاع الأعمال.
- ك- الرقابة الإلكترونية المباشرة على خدمات مؤسسات و وكالات مهمة مثل الخدمات الصحية والضمان الاجتماعي والجمارك وتحفيز الاستثمار وغيره.<sup>1</sup>

### 3- المعاملات الحكومية (G2G) Government to Government

وتهدف إلى التنسيق بين الأجهزة الحكومية لأداء الأعمال بصورة متكاملة على كافة المستويات الإدارية، كما تشمل العلاقة بين المنظمات المركزية والأجهزة المحلية، ومن أمثلتها تبادل البيانات والمعلومات عن اللوائح والقوانين ونظم العمل والإجراءات المتبعة في أداء الأعمال، ويتم الربط بين المنظمات الحكومية من خلال شبكات داخلية لتسهيل المعاملات الحكومية، كما تستخدم شبكة الإنترنت في تحقيق التكامل في الخدمات التي تشترك فيها أكثر من جهة حكومية<sup>2</sup>

كما تشمل هذه الخدمات متابعة المشروعات والأمور العامة وخدمات المعلومات وإدارة الموارد البشرية والتقييم والتدريب والتخطيط والتنمية والموازنة وملفات المجهزين وإدارة التخزين والحسابات...<sup>3</sup>.

ولهذا ستسمح مبادرات تقديم الخدمات الإلكترونية ما بين الجهات الحكومية بالاشتراك مع البيانات الأكثر دقة، وتوفيرها في الوقت المناسب، إذ أن معظم المعاملات الحكومية متشابكة، أو يعتمد بعضها على بعض، ويمثل تشابك هذه الدوائر وتقاطعها أحد التعقيدات الإدارية التي تؤدي

---

<sup>1</sup> - المرجع نفسه/ص 76.

مشار إليه أيضا في: د/سعد غالب ياسين/الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها/ مرجع سابق/ ص 196-197.

<sup>2</sup> - د/ إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 86.

<sup>3</sup> - د/عادل حرحوش الفرجي /مرجع سابق / ص 23.

إلى بطء الإجراءات، ويشكل أيضا إحدى المشكلات المؤثرة في مستوى الخدمات الحكومية<sup>1</sup> وكذلك وجود حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم، ولذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليل استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليل الروتين الإداري وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة وتسريع وقت الإنجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة.

ومن المداخل المهمة لخلق بيئة إلكترونية في العمل الداخلي للحكومة نورد - على سبيل المثال لا للحصر- الوسائل الآتية:<sup>2</sup>

1- استخدام البريد الإلكتروني بين العاملين في الوزارات والمؤسسات والهيئات والوكالات العامة، وبصفة خاصة تبادل التعليمات والقرارات.

2- استخدام تقنيات الإنترنت لتحسين إنتاجية العمل الإداري.

3- التوجه العملي نحو المكاتب اللاورقية أو المكاتب التي تقتلص فيها مساحة الأوراق نتيجة لاستخدام الوسائل الإلكترونية في إرسال و تخزين المعاملات والأنشطة اليومية.

4- توظيف قدرات الشبكات intranet extranet التي يتشكل منها معمار الحكومة الإلكترونية لضمان تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية في العمل الإداري.

فضلا عن ذلك تقدم الحكومة الإلكترونية وسائل فعالة وديناميكية لتعزيز العلاقات الرسمية البينية في داخل مؤسسات وهيئات الحكومة من خلال توظيف البنية الشبكية للحكومة الإلكترونية في تنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة ، مما ينعكس هذا على جودة العمل الوظيفي وتحسين الإنتاجية الإدارية<sup>3</sup>.

#### 4-الخدمات الداخلية المقدمة للعاملين : G2E : Gouvernement to Employées

إن المؤسسات الحكومية تضم أعدادا كبيرة من الموظفين الذين يعملون لمواقع جغرافية متنوعة وبعيدة عن بعضها البعض، لذا فإن من مصلحة المؤسسات الحكومية المختلفة زيادة الفعالية بتقديم مختلف الخدمات والمعلومات بطريقة إلكترونية حيث يتم استخدام تطبيقات خاصة من أجل إجراء العديد من الاتصالات الفعالة بين الموظفين، وتتمثل في كافة الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية إلى العاملين فيها على اختلاف فئاتهم ومستوياتهم الوظيفية، ولهم الحق في الحصول عليها بصفتهن

1- المرجع نفسه / ص 23-24.

2- سعد غالب ياسين/مرجع سابق/ص 195.

3- المرجع السابق /ص 195.

موظفين في الجهاز الحكومي، وتشمل هذه الخدمات كافة الحقوق التي كفلتها التشريعات والقوانين الوظيفية للموظف ضمن الوحدة الإدارية الحكومية التي يعمل بها، أو تلك الخدمات التي توفرها المنظمة بهدف رفع درجة الانتماء التنظيمي<sup>1</sup>.

وتهدف هذه الخدمات إلى تحقيق الكفاءة والفعالية في إدارة المنظمات الحكومية ذاتها من خلال تحسين أداء العاملين وتوضيح أفضل الأساليب التي تتم من خلالها ممارسة الأعمال حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية وتشمل الخدمات الذاتية المقدمة للعاملين كما تعتمد على وجود قواعد بيانات متكاملة عن العاملين بالمنظمات الحكومية تشمل السن والمؤهل والحالة الاجتماعية والوظيفة والدرجة...<sup>2</sup>.

وتتضمن الخدمات الموجهة إلى الموظفين مجموعة من الخدمات، يمكن ذكر بعضها<sup>3</sup>:

أ- **خدمات وظيفية:** وهي الخدمات التي تقدمها المنظمة للموظف ابتداء من التحاقه بالعمل الوظيفي فيها - التوظيف الإلكتروني - ومرورا بمدة وجوده في وظيفته؛ كعمليات النقل والترقية والإعارة، وحتى انتهاء الخدمة، وما يدخل ضمن ذلك من إجراءات، مثل مرتب التقاعد وتعويض نهاية الخدمة وغيرها من الامتيازات .

ب- **خدمات تنمية وتدريب:** وتتضمن كل العمليات التي تقدمها المنظمة للموظف، بهدف رفع قدراته وصقل مهاراته الوظيفية، كعمليات التدريب داخل المنظمة والدورات التدريبية خارجها وعقد المحاضرات والندوات.

ج - **خدمات ثقافية واجتماعية:** وتتضمن كل العمليات التي تتعلق بتنمية وزيادة روح الولاء والانتماء للمؤسسة التي يعمل فيها، وتحسين العلاقات والروابط الاجتماعية داخل بيئة العمل كإقامة الفعاليات الثقافية والاجتماعية، وتوفير بعض المرافق الترفيهية في موقع العمل.

وتسعى المنظمة من خلال تقديم هذه الخدمات إلى تحقيق عدة أهداف منها:

- زيادة كفاءة الموظف ورفع الفعاليات في الإنجاز.
- رفع الوعي وثقافة الأفراد العاملين في المنظمة بمدلولات واستخدامات التقنيات المعلوماتية.
- خلق روح المشاركة والإبداع عند موظفي الدولة على اختلاف فئاتهم.

## II. **تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية:**

<sup>1</sup> - حمزة ضاحي الحمادة /مرجع سابق /ص 140.

<sup>2</sup> - د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 86.

<sup>3</sup> - حمزة ضاحي الحمادة /المرجع نفسه /ص 141.

توجد العديد من الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية وذلك على النحو الآتي:<sup>1</sup>

1- تقليل الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة الإلكترونية والبعد عن الروتين مع مراعاة عدم التعرض للإجراءات التي تنص عليها القوانين لإعطاء الشرعية القانونية للمعاملات الحكومية الإلكترونية .

2- تحقيق التكامل بين الوزارات والهيئات الحكومية التي تقدم ذات الخدمة، بحيث لا تتعارض الإجراءات فيما بينها منعاً للازدواجية، على أن يتم تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال بوابة واحدة للحكومة، وذلك لتسهيل عرض كافة الخدمات المتاحة على الأفراد.

3- الشفافية في عرض المعلومات ووضع معايير موحدة متفق عليها تلتزم بها الجهات المسؤولة عن إصدار المعلومات والبيانات بصورة رسمية منعاً للتضارب في المعلومات المتاحة من جهات غير متخصصة لتحقيق المصادقية في عرض البيانات.

4- يراعى عند تصميم موقع إلكتروني حكومي أن يتيح للفرد سرعة الحصول على الخدمة الحكومية والخروج بسرعة وذلك لتقليل الضغط.

5- زيادة كفاءته وذلك عكس الحال في المنظمات الخاصة التي ترغب في بقاء عملائها على الموقع أكبر فترة ممكنة لإقناعهم بشراء منتجاتهم.

6- ضرورة استخدام وسيلة دفع إلكتروني تتميز بالسهولة والأمان والقبول من الأفراد، مع منح الفرد ما يفيد إتمام المعاملة الإلكترونية لإضفاء الثقة والأمان على المعاملات الإلكترونية.

7- البعد عن النظام البيروقراطي في تصميم المواقع حيث أن بعض الدول تميل إلى التوجه الإداري في تصميم مواقعها، ويتم تنظيم المعلومات تبعاً للهيكل الإداري للحكومة، ولا يعكس ذلك أي تعديل أو إعادة تفكير في العملية البيروقراطية.

8- وضع نظام لصيانة ومتابع الموقع الحكومي لضمان تواجده وصلاحيته للعمل على مدى أربعة وعشرين ساعة مع تحديث البيانات والمعلومات المتاحة بصورة دورية، والاستجابة الفورية لشكاوى الأفراد ورغباتهم، بالإضافة إلى وضع ضوابط رقابية لحفظ البيانات من التلف والتحريف.

---

<sup>1</sup> Robert, christian and loiet/ from gouvernement to E gouvernement a transition model "information technology and people" vol 18 n° 3 2005 p 280-299  
مشار إليه في إيمان عبد المحسن زكي/ ص 87-88.



9- أن يتضمن الموقع الإلكتروني استطلاعاً لرأي الأفراد في الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة، للتعرف على شكاويهم ومقترحاتهم ووضعها حيز التنفيذ.

10- والخلاصة أن ما سبق ذكره ما هو إلا عينة من الخدمات التي لا يتسع المجال لذكرها جميعاً، حيث أن جميع الخدمات التي تقدمها الحكومة بطريقة تقليدية من الممكن إجراءها بطريقة الكترونية، فدور الحكومة الإلكترونية يتجسد بتكامل عناصرها من أجل تحقيق الأهداف المخطط لها من قبل الدولة وهي في النهاية تعد أهدافاً حيوية وخدمية يتم تحقيقها لسير عجلة الحياة في الدولة، و أن نجاح المنظمات الإدارية يقاس في الوقت الحاضر بفاعلية الوظيفة والعمل وكمية المعلومات المتوافرة لاتخاذ قرارات فورية، مما يسمح بالتخطيط بشكل أسرع وأفضل وبالتالي فإن الحكومة الإلكترونية تمثل تحولا كبيرا في طريقة الأعمال الإلكترونية وذلك من أجل الوصول إلى مجتمع معلوماتي قادر على إنجاز المعاملات بسهولة ويسر<sup>1</sup>.

## **ثانيا - الإدارة الإلكترونية:**

سنتناول هذا المحور بتقسيمه إلى نقطتين:

- الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية.
- الإدارة المحلية الإلكترونية.

### **I. الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية:**

يشير مصطلح الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية إلى التحول من النظم الورقية في أداء الأعمال الحكومية إلى النظم الرقمية والتي تتطلب استخدام كل الوسائل الإلكترونية في إنجاز أعمال ومعاملات المؤسسة الحكومية مثل استخدام البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الإلكترونية، واتخاذ الإجراءات التنظيمية اللازمة نحو تألية جميع مهام وأنشطة المنظمة الحكومية بإعادة هندسة نظم العمل وتعديل الهياكل التنظيمية وتبسيط الإجراءات للتخلص من الروتين بحيث يتحقق الإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات.

---

<sup>1</sup> - حمزة ضاحي الحمادة /مرجع سابق /ص 141-142.

وتتطلب الإدارة الإلكترونية للمنظمات الحكومية نماذج أعمال مبتكرة تركز على تحقيق الكفاءة في حسن استخدام الموارد والفاعلية في الأداء الحكومي والتركيز على ربط برامج الحكومة الإلكترونية بمعايير لقياس الأداء الحكومي يتم من خلالها الحكم على مدى نجاح البرنامج وتقبل الأفراد له، لذا فقد تغيرت الكثير من المفاهيم والأسس العلمية في علم الإدارة التي أثبتت نجاحا لفترات طويلة لتحل محلها الإدارة الإلكترونية التي تركز على إدارة التقنيات والبرمجيات أكثر من إدارة العنصر البشري<sup>1</sup>.

ويتميز العمل الإلكتروني بأنه يتطلب توافر مهارات عالية في العاملين لا تقتصر على المهارات الإدارية فقط بل يلزم الجمع بين المهارات الإدارية والمهارات التكنولوجية حتى يمكن التعامل مع نظم الشبكات التي توفر الاتصالات الواسعة داخل المؤسسة وخارجها، وبذلك يقل التوجه نحو التخصص وتقسيم العمل، وفي المقابل يزداد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية، كما أنه عمل آني يحتاج إلى سرعة التصرف لعلاج المشكلات الطارئة بسرعة دون الرجوع إلى الإدارة في أغلب الأحيان، لذا تقل سيطرة القيادات الإدارية الأعلى وتقل المستويات الرقابية، ويزيد تمكين العاملين والاعتماد على فرق العمل المدارة ذاتيا، وتتناول فيما يأتي أثر التكنولوجيا على وظائف الإدارة:

## **1- أثر التكنولوجيا على وظائف الإدارة**

### **أ- التخطيط الإداري الإلكتروني:**

أجمع علماء الإدارة على أن التخطيط يعني التنبؤ بالمستقبل والاستعداد له لمواجهة من خلال تحديد مسبق لأسلوب العمل، وعن طريقه يتم تحديد الوسائل وتحقيق الأهداف على المدى الزمني لجميع الخطط المصاغة سلفا لتحقيق الإنجاز المطلوب ذات الصيغة الإدارية كأساس لوظيفة التخطيط الإداري التي تقوم بتوجيه ورقابة العملية الإدارية<sup>2</sup>.

إن جوهر عملية التخطيط هو وضع الخطط طويلة و متوسطة الأجل التي تحقق أهداف المؤسسة، وتتم ترجمة الخطط إلى برامج زمنية توضح التوقيتات الزمنية لأداء الأعمال بالتفصيل، وعادة ما تقوم الهيئات الحكومية بوضع خطط سنوية للأداء تربط بالموازنة العامة للدولة، أما في

---

<sup>1</sup> - د/إيمان عبد المحسن زكي/ مرجع سابق/ص88.

<sup>2</sup> - د/عمر أحمد أبو هاشم الشريف وأد/أسامة محمد عبد العليم وأ/هشام محمد بيومي / الإدارة الإلكترونية /مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة دار المناهج للنشر و التوزيع /عمان الأردن/الطبعة الأولى/2013/ص349.

التخطيط الإلكتروني فالخطط مرنة ومتغيرة بصورة ديناميكية مستمرة وتعتمد على تدفق كم هائل من المعلومات عن التغييرات في البيئة الخارجية<sup>1</sup>.

يتشابه التخطيط الإلكتروني مع التخطيط التقليدي خاصة في استخدام بعض الوسائل التي يمكن أن تساهم في تحقيق الأهداف المطلوبة، ويعجل التخطيط التقليدي في جوهره من أعلى إلى أسفل لوضع خطط طويلة الأمد، ولكن مع تقنيات المعلومات والاتصالات وانتشار معاملات الإنترنت وعمليات الأعمال الإلكترونية التي أثرت على شكل نماذج وأساليب وظائف الإدارة الذي جعل أساليب التخطيط الإداري بالقواعد القديمة غير فعال مع فكر الإدارة الحديثة<sup>2</sup>.

لذا لا بد من قواعد جديدة في أسلوب ونماذج التخطيط الإداري في مجال الإدارة الحديثة ويميل التخطيط الإداري الإلكتروني إلى أن يكون التخطيط أفقياً في إطاره العام ومتداخلاً ومتشابكاً بشكل كبير ويتعامل مع مستويات الإدارة والعاملين بشكل أسرع ودقيق، كما يتعامل مع المتغيرات المتلاحقة على المستوى الداخلي والخارجي للمنظمة لضمان نمو الإدارة الإلكترونية القائمة على هيكل التنظيم الشبكي<sup>3</sup>.

ويقوم التخطيط الإداري الإلكتروني على استخدام أسلوب الفكر الاستراتيجي لتحقيق أهداف إستراتيجية تتسم بالقرارات الشمولية التي تدعمها نظم المعلومات الإلكترونية وتتجه لتحديد الاتجاهات الرئيسية للأعمال، كما أنها تحدد المعالم الأساسية التي تسيّر على نهجها المنظمة كضرورة للتكيف والتعامل مع جميع القوى والعوامل ومتغيرات البيئة الخارجية والداخلية المحيطة بها، ولتفعيل تطبيق التخطيط الإلكتروني من أجل تعويض وتبسيط نظم إجراءات وقواعد العمل السابقة باستخدام نظم سريعة وحاسمة تقوم بالدرجة الأولى على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية<sup>4</sup>.

#### **ب- التوجيه الإداري الإلكتروني:**

يعتبر التوجيه من أركان العملية الإدارية، فعن طريقه يتم عن طريقه الإشراف على المرؤوسين و إرشادهم وترغيبهم في العمل أثناء سير عملية التنفيذ، مع تقويم أدائهم.

---

<sup>1</sup>-د/ إيمان عبد المحسن زكي/ مرجع سابق/ص103.

<sup>2</sup>- د/عمر أحمد أبو هاشم وآخرون / مرجع سابق /ص353.

<sup>3</sup>- المرجع نفسه /ص354.

<sup>4</sup>- المرجع نفسه /ص355.

ويتعاون أكثر من مستوى تنظيمي في القيام بعملية التوجيه، وتتضافر جهود المديرين المساعدين والمراقبين لتوجيههم أثناء تنفيذ الخطط علما بأن معيار نجاح توجيه تعاملات الإدارة للأفراد هو تحقيق ما ترغب الإدارة فيه<sup>1</sup>.

ويقوم التوجيه الإداري الإلكتروني باستخدام تقنيات شبكة الاتصالات والمعلومات لإنجاز عناصر التوجيه التي تتمثل في القيادة و الاتصالات وتحفيز العاملين، فيقوم المديرون بالاتصال بمرووسيهم وإصدار الأوامر وتبليغ المهام إليهم وإرشادهم وترغيبهم في العمل بغية تحقيق الأهداف المرجوة، ويعمل التوجيه الإلكتروني باستخدام قواعد الجزاءات والحوافز البديلة عن قواعد الجزاءات والحوافز القديمة لتتفق مع قوى عوامل التغيير التي تحكم تعامل النظم الإلكترونية لتطبيق نظم الحوافز الخاصة التي تمنح حقوقا مادية ومعنوية للعاملين بدرجة عالية<sup>2</sup>.

### ج- القيادة في الإدارة الإلكترونية

تعتبر القيادة جوهر العملية الإدارية، والقائد أو الإداري هو الذي يقود التخطيط و التنظيم والتوجيه ويراقب ويحقق التنسيق بين وحداته وأعضائه ليجعل إدارته أكثر ديناميكية وحركية وتبرز أهمية القيادة في تحملها للعبء الأكبر في تحقيق أهداف المنظمة<sup>3</sup>.

ويعد دور القائد الإداري عبارة عن سلوك يأتي به لأنه يحتل مركزا محددًا ضمن الدائرة العاملة، وهذا المركز ينطوي على توقعات ينظر إليها وكأنها واجبات يتم فرضها على هؤلاء الذين يحتلون تلك المراكز، فالقائد الإداري بمجرد احتلاله ذلك المركز الوظيفي سواء كان مفروضا عليه أو عن طواعية منه، فهو مطالب بإنجاز واجبات تعتبر كأنها الوجوه الحركية لتوقعات المجتمع من تلك الوظيفة، وبمجرد قبوله أن يقوم بذلك، فهذا يعتبر قرارا اتخذته القائد مسبقا حول ما يصيب عمله كي يساعد في وضع وتنفيذ السياسة العامة<sup>4</sup>.

أما القيادة الإلكترونية (E-Leadership) فترتكز على أمن وخصوصية المعلومات وتتعامل مع رأس المال البشري والمناخ الإلكتروني، وتقوم القيادة الإلكترونية على الصناعات الرقمية لكي توفر حولا تستجيب لاحتياجات الأسواق المعنية بالربح والخدمات التي تقدمها المنظمات الإلكترونية، إلا أنه وبدون وضع السياسات الحكومية والمؤسسية والالتزام بتطبيقها يتأخر الاستعداد

1- المرجع السابق/ص 360.

2- المرجع نفسه/ص 361-363.

3- المرجع نفسه /ص 363.

4- المرجع نفسه/ص 365.

الإلكتروني المستهدف، و تحت القيادة الحكومية التي تمثل معالم القيادة الإلكترونية على دعم ومساندة الجهود المتصلة بإنشاء المنظمة الرقمية ودعوة باقي المنظمات الأخرى للاهتمام بها والقيام بمبادرات شبيهة بها.

وتلعب قيادة الإدارة الإلكترونية باعتبارها قيادة استراتيجية دورا محوريا في توجيه المنظمة بتوفير الفكر المتجدد وخلق المناخ الإبداعي لإنجاز وتمكين الموارد البشرية الفاعلة، وهي تشكل محورا مهما تركز عليه مختلف أنشطة ومهام المنظمة، لذا في ظل تنامي المنظمات وكبر حجمها وتشعب أعمالها وتعقدها وتنوع العلاقات الداخلية والخارجية وتشابكها وتأثرها بالبيئة المحيطة بها من الداخل والخارج من جميع الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فذلك يستدعي مواصلة البحث والاستمرار في إحداث التغيير والتطوير، وهذه مهمة لا تتحقق إلا في ظل قيادة استراتيجية واعية<sup>1</sup>.

#### **د- الرقابة الإلكترونية:**

تعتبر الرقابة وظيفة إدارية معنية بمتابعة الوظائف الأخرى لتقييم أداء المنظمة لتحقيق أهدافها وتستخدم معايير لتقييم الأداء وقياس التقدم، وهذه المقاييس تصمم لتحديد إذا كانت القوى البشرية العاملة وموارد المنظمة وإجراءاتها ونظم أعمالها تتجه نحو المسار الصحيح<sup>2</sup>. وتهدف عملية الرقابة بصفة عامة إلى مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف، لتحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات لتصحيحها، وفي النظم الإلكترونية توفر الاتصالات السريعة المتشابهة معلومات هائلة عن الأداء الفعلي وفي الوقت الآني حيث تزيد فعالية الرقابة في علاج الانحرافات وقت حدوثها بصورة فورية<sup>3</sup>.

ويتسع مجال الرقابة ليشمل الرقابة الداخلية والخارجية، وخاصة الرقابة على النظم الإلكترونية لمنع اختراق النظم وقواعد البيانات، وتركز الرقابة الإلكترونية على النتائج وليس على المدخلات<sup>4</sup>. تتم عملية الرقابة الإدارية الإلكترونية باستخدام العديد من أساليب المراقبة الإلكترونية القائمة على نظم الشبكات الإلكترونية والتقييم الإلكتروني بواسطة الحاسب الآلي مع أساليب المتابعة

---

1- المرجع السابق /ص368.

2- المرجع نفسه /ص377.

3- د/إيمان عبد المحسن زكي/ مرجع سابق /ص105.

4- المرجع نفسه/ص377.

الإلكترونية التي تساعد على خفض تكاليف الرقابة والمراجعة ، وتتم الرقابة الإلكترونية على أعمال وأنشطة المنظمة ووظائفها بأسلوب التقارير الإلكترونية، ويتم ذلك سواء عند إعداد التقارير الداخلية للمنظمة إعدادا إلكترونيا على شكل مطبوعات يمكن إعادة استخدامها عدة مرات أو عند إعداد التقارير الخارجية الموجهة إلى أطراف خارج المنظمة، حيث تعد وتعرض إلكترونيا على شبكة الإنترنت لتعكس صورة المنظمة لدى أفرادها<sup>1</sup>.

---

1- د/عمر أحمد أبو هاشم وآخرون/مرجع سابق /ص386.

## الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الهدف	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تركز على إدارة الأفراد والموارد لتحقيق الكفاءة والفاعلية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تركز على إدارة المعلومات والرقميات والشبكات والعلاقات لتحقيق التفاعل والتجارب.</li> </ul>
التخطيط	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مهمة الإدارة العليا.</li> <li>• الخطوط طويلة ومتوسطة الأجل.</li> <li>• تترجم إلى برامج ينفذها العاملون.</li> <li>• التخطيط من أعلى إلى أسفل.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مشترك بين الإدارة والعاملين.</li> <li>• إعداد الخطط على فترات قصيرة.</li> <li>• الخطط مرنة ومتغيرة.</li> <li>• التخطيط الأفقي.</li> </ul>
التنظيم	<ul style="list-style-type: none"> <li>• هرمي متعدد المستويات.</li> <li>• التقسيمات التنظيمية ثابتة.</li> <li>• تركز السلطة في الإدارة العليا.</li> <li>• الاتصالات الرسمية تبعا لخط السلطة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الهياكل التنظيمية الشبكية.</li> <li>• التقسيمات التنظيمية متغيرة.</li> <li>• تعدد مراكز السلطة و فرق العمل ذاتية الإدارة.</li> <li>• الاتصالات فائقة السرعة.</li> </ul>
القيادة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• القائد مركز التحكم والتوجيه.</li> <li>• القرارات من سلطة القائد ودور العاملين إمداده بالمعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار.</li> <li>• القائد يدير الآخرين.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• القائد يقدم الاستشارات ويحل المشكلات.</li> <li>• القرارات تشاركية لإتاحة الفرصة للعاملين من أجل الابتكار والتميز.</li> </ul>
الرقابة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات وتصحيحها .</li> <li>• مقارنة المدخلات بالمخرجات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الرقابة فورية وهي عملية مستمرة يشارك فيها أكثر من طرف من خلال الشبكة الإلكترونية.</li> <li>• قائمة على النتائج</li> </ul>

المصدر : نجم الدين عبود، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، الرياض، دار المريخ ص -278

235.

## 2- الإدارة الإلكترونية وطبيعة أعمال السلطة الإدارية

تتخذ الإدارة العامة بعض صور النشاط من أجل إنجاز أعمالها الإدارية، كقيامها بإرادتها المنفردة بإصدار القرارات واللوائح، أو عن طريق تلاقي إرادة أخرى مع إرادة السلطة العامة كإبرام بعض العقود مع الآخرين.

ونظرا للأعباء المتزايدة للدولة، و من أجل الوصول إلى أعلى مستوى لسد حاجات المجتمع المختلفة، تميزت مشاريع الدولة في إدارتها عن غيرها من المشروعات الخاصة بامتيازات السلطة العامة، بجانب بعض المبادئ الأخرى التي تتميز بها، وتظهر بعض القواعد التي لا نراها بالمؤسسات والمشروعات الخاصة ، ولعل من أهم أنشطة الدولة التي تظهر فيها مميزات السلطة العامة هو إدارة المرفق العام.

### أ- القرار الإداري الإلكتروني:

يعتبر القرار الإداري من أهم مظاهر امتيازات السلطة التي تتمتع بها الإدارة عند قيامها بالأعمال المخولة لها والمستمدة من القانون العام، إذ بواسطته تستطيع الإدارة بإرادتها المنفردة على خلاف القاعدة العامة في القانون الخاص (إنشاء الحقوق أو فرض الالتزامات)، ويرجع ذلك إلى كون الإدارة تمثل الصالح العام الذي يجب تغليبه على المصالح الفردية<sup>1</sup>.

وقد ذهب البعض إلى تعريف القرار الإداري بأنه: "إجراء قانوني يصدر بالإرادة المنفردة للإدارة من أجل تعديل وضع قانوني قائم بواسطة الالتزامات التي يفرضها هذا الإجراء أو الحقوق التي يربتها"<sup>2</sup>.

كما يعرف بأنه: "تعبير عن إرادة منفردة، يصدر من سلطة إدارية بسند قانوني ويرتب آثارا قانونية"<sup>3</sup>.

بينما القرار الإداري في ظل الإدارة الإلكترونية يختلف شيئا ما، فلقد أصبح الحاسب الآلي شريكا للموظف العام في إصداره، وهذا يظهر في شأن النظم المؤتمتة في نطاق الإدارة الإلكترونية، حيث أنها تصدر أمرا إلى شركة أو مؤسسة بالقيام بعمل ما، وعلى الشركة أو المؤسسة أن تنفذ ذلك

<sup>1</sup> - د/ياسر محمد عبد العال/ مرجع سابق/ص128.

<sup>2</sup> - راجع : عصمت عبد الله الشيخ/ دور نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات في تسيير و فاعلية العمل الإداري / دار النهضة العربية / مصر 1998/ص78.

<sup>3</sup> - ماجد راغب الحلو/ مرجع سابق /ص416.



الأمر، وفي هذه الحالة فإن الحاسب الآلي قد حل محل الموظف العام في التعبير عن إرادة جهة الإدارة<sup>1</sup>.

ومن المسلم به أيضا في مجال الإدارة أنه لا يمكن تحقيق التطور والتنمية دون قرارات و لا يمكن اتخاذ قرارات وإصدارها دون أن تكون هناك معلومات وبيانات كافية عن الموضوع محل القرار (وهو ما توفره أجهزة الحواسيب وأنظمة المعلومات والبرامج بسهولة)، وأنه بقدر ما تكون هذه البيانات و المعلومات صحيحة ومطابقة للواقع وطبيعة النشاط التي تجري ضمن المنظمة فإن القرار الإداري يكون على قدر كبير من الكفاءة.

ولا شك أن نظام الإدارة الإلكترونية بما يشمل من استخدام لأحدث وسائل التقنية الحديثة سواء الحاسب الآلي أو غيره يلعب دورا هاما في عملية صنع القرارات الإدارية اللازمة لتحقيق المصلحة العامة والنفع العام<sup>2</sup>.

#### **ب- العقود الإدارية الإلكترونية:**

إن ظهور وانتشار الحكومة الإلكترونية أدى إلى ظهور نوع جديد من العقود تسمى «العقود الإلكترونية»، وهذه الطائفة الجديدة من العقود لا تختلف كثيرا عن العقود التقليدية من حيث أركانها وأشخاصها و في طريقة إبرامها وطرق تنفيذها وإثباتها<sup>3</sup>.

وإبرام العقود الإدارية الإلكترونية يعتبر إحدى تطبيقات الإدارة الإلكترونية، فجهة الإدارة تستطيع إجراء المناقصات أو المزايدات عبر شبكة الإنترنت على موقع جهة الإدارة.

ويقصد بالعقد بصفة عامة، تلاقي إرادتين أو أكثر على إحداث أثر قانوني معين، و العقد من حيث تكوينه، إما أن يكن رضائيا أو شكليا، ومن حيث الأثر إما أن يكون ملزما لجانبين أو ملزما لجانب واحد، ومن حيث الطبيعة إما أن يكون عقدا فوريا أو عقدا مستمرا<sup>4</sup>.

ويعتبر العقد الإلكتروني من طائفة العقود عن بعد، وهو لا يختلف في مضمونه وبنائه عن العقود بوجه عام، إلا أنه يتم عبر الوسائل الإلكترونية أي الإنترنت، لذلك فإن تعريفه يختلف عن العقود العادية من حيث إضافة الطابع الإلكتروني.

---

<sup>1</sup> - د /ياسر محمد عبد العال / المرجع نفسه /ص130.

<sup>2</sup> - المرجع السابق /ص130 و131.

<sup>3</sup> - المرجع نفسه/ص156.

<sup>4</sup> - Martine lombard .Grille dument : Droit administratif d'aloz 8eme edition 2009/P294

مشار إليه في حمزة ضاحي الحمادة /ص112.

ويعرف العقد الإلكتروني عموماً بأنه "عقد يبرم عن بعد بمجموعة وسائل إلكترونية لمعالجة أو تبادل البيانات"<sup>1</sup>.

أما العقد الإداري الإلكتروني، فلا يختلف عن العقد الإداري التقليدي من حيث الأركان والآثار، بقدر ما يختلف عنه في طريقة الإبرام، الأمر الذي يعني أن الوسائط الإلكترونية المستخدمة في إبرام العقد الإلكتروني لا تؤثر في مضمون العقد وجوهره، فالعقد الإلكتروني يتم إبرامه عن طريق وسيط إلكتروني وهذا الوسيط لا يتدخل في مضمون العقد الإداري، مما لا يمنع من وجود عقد إداري إلكتروني يحتوي على شروط استثنائية.

ويعرف العقد الإداري الإلكتروني بأنه: "عقد يكون أحد أطرافه شخصاً معنوياً عاماً، ويتعلق بأحد المرافق العامة، ويبرم و ينفذ بوسيلة إلكترونية أو أكثر بشكل جزئي أولي ويتم إثباته بذات الوسيلة"<sup>2</sup>.

وفي تعريف آخر للعقد الإداري الإلكتروني، هو: "العقد الذي يتم إبرامه من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية، وفيه يتم التعاقد عن بعد، دون تواجد مادي متزامن لطرفي العقد، وذلك من خلال الإنترنت، وهذا هو الغالب الآن، أو من خلال أي وسيلة اتصال إلكترونية أخرى كالفاكس أو التليكس أو التلغراف"<sup>3</sup>.

ويعرف الفقه الفرنسي العقد الإداري الإلكتروني بأنه: "عقد من عقود القانون العام تكون الإدارة أحد أطرافه، بوصفها سلطة عامة، والنظام القانوني المطبق عليه يخضع للقانون العام وهو مختلف عن القانون الخاص أو المدني، وينظم بواسطة الإنترنت ويختص القاضي الإداري بمنازعاته"<sup>4</sup>. وفي تعريف آخر هو: "عقد من خلاله تخضع الإدارة لقواعد خاصة في القانون الإداري وهو ما أدى إلى تطوير اختصاص القضاء الإداري"<sup>5</sup>.

### **ب1- خصائص العقد الإداري الإلكتروني**

يتميز العقد الإداري الإلكتروني بطبيعته الخاصة والتي تمثل أوجه اختلاف جوهرية بينه وبين العقد الإداري العادي، ومن أهم خصائصه ما يلي :

---

<sup>1</sup> - حمزة ضاحي الحمادة / مرجع سابق / ص 112/113.

<sup>2</sup> - حمزة ضاحي الحمادة / مرجع سابق / ص 114.

<sup>3</sup> - د/ ماجد راغب لحلو/العقود الإدارية / دار الجامعة الجديدة / الإسكندرية / 2009/ ص 115.

<sup>4</sup> - Richer : droit des contrats administratifs 2 eme édition manuel LGDJ 2002 P 587-

<sup>4</sup> - Pastoral ; droit administrative / mementos 4 éme edition Craline editeur 1999 P 224

\* (3) و (4) مشار إليهما في حمزة ضاحي الحمادة ص 114

• يتميز العقد الإداري الإلكتروني بخاصية جوهرية، تتمثل في استخدام الإدارة وسائل إلكترونية في إبرامه عن طريق شبكة الإنترنت، دون حضور مادي متزامن لطرفي العقد في نفس المكان، ولكن بتواجد معنوي أو معلوماتي تسمح به شبكة الإنترنت، فالتواصل الزمني يجبر عدم التواجد المكاني.

وهذه الخاصية تعتبر أهم ما يميز العقد الإداري الإلكتروني عن غيره من العقود الإدارية العادية، فالاختلاف لا يكمن في الموضوع أو الأطراف، بل من حيث طريقة الإبرام ووسائل الإثبات، فمحل العقد يمكن أن يرد على كافة الأشياء التي يجوز التعامل فيها.

• أما عن أطرافه فهم أنفسهم في أي عقد آخر، لكنه يزيد عن العقود العادية بطبيعته الخاصة، التي تستوجب اتخاذ وسائل وإجراءات إلكترونية لتبادل التعبير الإرادي، عن طريق شبكات تقنية إلكترونية، تهدف إلى التقريب بين جهة الإدارة والمتعاقد الآخر في العقد الإداري الإلكتروني.

• يتميز العقد الإلكتروني - غالبا- بالطابع الدولي، فالوسيلة السائدة في إبرامه هي شبكة الإنترنت، وأطرافه على الأغلب من دول مختلفة، وتثير هذه الخاصية مسألة القانون الواجب التطبيق على منازعات العقد، والمحكمة المختصة بنظرها.

• و من حيث التنفيذ والوفاء، فقد يتم تنفيذ العقد الإلكتروني بطريقة إلكترونية أيضا، عبر شبكة الإنترنت، وذلك في حالات إمكانية التسليم المعنوي للمنتجات والخدمات المتعاقد عليها كما في حالة تسليم برامج الكمبيوتر ونتائج الأبحاث العلمية والأفلام التسجيلية. كما يمكن الوفاء بالثمن أو المقابل المالي بطريقة إلكترونية، فقد حلت وسائل الدفع الإلكتروني في التعاقد الإلكتروني محل النقود العادية، ومنها البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والأوراق التجارية؛ كالكيميالات الإلكترونية.

• أما من حيث الإثبات فإن العقد الإلكتروني يتم إثباته عبر المستند الإلكتروني الموقع إلكترونيا، الذي حل محل المستند الورقي الموقع يدويا، وبذلك فقد أصبح المستند الإلكتروني مرجعا لحقوق والتزامات طرفي العقد، ولإثبات ما تم الاتفاق عليه، فالتوقيع الإلكتروني هو الذي يضيف الحجية القانونية على هذا المستند<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> - حمزة ضاحي الحمادة / مرجع سابق / ص 116.

## ب2 - أساليب إبرام العقود الإدارية الإلكترونية:

إن الاتجاه العام في موضوع تعاقد جهة الإدارة إلكترونيا لاستكمال احتياجات مرافقها العامة وإبرام عقودها الإدارية، استقر العمل به على أسلوبين هما المزايدات الإلكترونية والمناقصات الإلكترونية.

### 1- المزايدات الإلكترونية:

عرفت المادة 54 من قانون العقود الإدارية الفرنسي والمعدلة بالمرسوم رقم 1000 لسنة 2011 في 2011/1/25 في المادة الثامنة منه، المزايدة الإلكترونية بأنها: "الإجراء الذي تعقده الإدارة لاختيار العروض عن طريق الوسيط الإلكتروني، ويسمح للمرشحين بمراجعة السعر وطرحه بأقل ثمن".

كما عرف التوجيه الأوروبي رقم 18 لسنة 2004 المزايدة الإلكترونية بأنها: "إجراء تكراري من خلال جهاز إلكتروني يسمح بتقديم عرض جديد بأقل الثمن"<sup>1</sup>.

وفي هذا النوع من المزايدات تقوم الإدارة بالتعاقد مع جهات أخرى، سواء أكانت أفرادا أم شركات أم مقاولين، عبر شبكة الإنترنت، لاستيفاء متطلبات مرافقها، كتوريد المواد الغذائية أو أدوات المكاتب ... .

ويكون التنافس بين المرشحين خلال مدة زمنية تحددها الإدارة في دفتر الشروط وذلك في فضاء غير ملموس عن طريق الوسائل الإلكترونية، وبتقديم أثمان مختلفة، وعليه فإن هذا النوع من المزايدات يتشابه مع المزادات العلنية المعروفة في القانون المدني والتي تكون في جلسة علنية يعرفها جميع الموردين ويكون دور المورد فيها التقدم بثمن، يسقط بمجرد تقديم ثمن أعلى حتى يرسو المزايد على صاحب الثمن الأكبر، بينما تختلف من حيث كون المزايدات الإلكترونية منصبة على عقود التوريد التي تريد الإدارة الحصول على أقل ثمن لتوريد منقولاتها وهذا ما دعا جانبا من الفقه الفرنسي إلى تسمية هذا النوع من المزايدات بـ «المزايدات المعكوسة»<sup>2</sup>.

---

1- حمزة ضاحي الحمادة /مرجع سابق/ ص118.

2- المزايدات المعكوسة: هي تخالف مضمون مبدأ المزايدات في القانون المدني، ففي المزايد يرسو العرض على صاحب الثمن الأعلى. أما في المزايدات الإلكترونية (المعكوسة)، فإن العرض يرسو على صاحب السعر الأقل، وكلاهما يصب في مصلحة الإدارة.

وفي أوروبا وبحسب المادة 14 من التوجيه الأوروبي رقم 18 لسنة 2004 لم يعد يقتصر أسلوب المزايدات الإلكترونية على عقود التوريد بل امتد تطبيقه ليشمل عقود الأشغال والخدمات وذلك بعدما ظهرت فوائد هذا الأسلوب في التطبيق العملي.

## **2- المناقصات الإلكترونية**

المناقصة هي أسلوب أو طريقة للتعاقد، تلتزم الإدارة بمقتضاها باختيار أفضل العطاءات المقدمة إليها من الناحية المالية والفنية ، وقد عرفت لجنة القانون التجاري الدولي بالأمم المتحدة المناقصة الإلكترونية بأنها: "مناقصة آلية، تجري بالاتصال بالحاسوب المباشر، بين جهة الإدارة وبين عدد من الموردين يتنافسون للفوز بالعقد، بأن يقدموا بصورة متعاقبة عروضاً أدنى سعراً وأفضل مرتبة أثناء فترة زمنية مقررة"<sup>1</sup>.

وتستهدف المناقصة فتح الباب أمام أكبر عدد من الأفراد أو الشركات للتقدم إليها، لذلك كان لا بد من الإعلان عنها بطريقة تسمح بوصول الإعلان لأكبر عدد ممكن تمهيدا لاختيار المتعاقد معها. فبعد انتشار الإنترنت فقد أضيف كوسيلة ممتازة للإعلان عن المناقصات والمزايدات إلى جانب وسائل الإعلان المكتوبة والمرئية، فمن خلاله يمكن توجيه دعوات للتقدم بالعطاء الإلكتروني إلى مختلف الدول في جميع أرجاء الأرض، وهذا ما تفعله مختلف الحكومات اليوم بالإعلان عن التعاقد معها من خلال بوابتها الإلكترونية على موقعها في شبكة الإنترنت، ويجب أن يتضمن الإعلان الإلكتروني كافة البيانات التي يتضمنها الإعلان بالوسائل التقليدية ويضاف لهذه البيانات عنوان ربط يتضمن وثائق ومستندات المناقصة، وعنوان آخر لتقديم الطلبات<sup>2</sup>.

● ولهذا الغرض أنشئت مواقع للمشتريات الحكومية على شبكة الإنترنت، يتم من خلالها الإعلان عن جميع المناقصات والمزايدات والتقدم لها وغيرها من المشتريات والمعاملات الحكومية. ولكل إدارة سلطة تقديرية في تحديد الوظائف والمهام والخدمات التي يؤديها موقعها الإلكتروني، وقد وضع الدليل العملي للمشتريات العامة الإلكترونية الصادرة عن قسم الشؤون القانونية بوزارة الاقتصاد الفرنسية حداً أدنى من الوظائف والمهام يجب أن يشتمل عليها موقع المشتريات العامة، وهي :

### **1- الإعلان عن العقود العامة .**

<sup>1</sup> - قانون الأوسترا النموذجي لشراء السلع والإنشاءات والخدمات /لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي /الدورة رابع عشرة/ وثيقة رقم WP WGI/CN.9/A 61 فيينا 8 / سبتمبر 2008 ص 13.

<sup>2</sup> - داوود عبد الرزاق الباز/ مرجع سابق/ ص310.

2- تحميل الوثائق.

3- تلقي الطلبات والعروض الإلكترونية في بيئة آمنة وسرية.

4- إدارة تبادل المعلومات بين السلطة المتعاقدة والمقاولين أثناء عملية الشراء.<sup>1</sup>

بعد أن تحدثنا عن القرار الإداري والعقد الإداري كصورة من صور الأعمال السلطة الإدارية، سنتحدث عن صورة أخرى وهي المرفق العام باعتباره أكثر المعايير إضفاء لصفة العمومية على النشاط الإداري.

### ج- تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرافق العامة:

جرت بعض المحاولات الفقهية لتحديد مفهوم المرفق العام، حيث عرفه البعض بأنه: "مشروع يعمل بانتظام واطراد، تحت إشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانون معين"<sup>2</sup>.

ويرى البعض الآخر أن المرفق العام هو عبارة عن: "مشروع ذي نفع عام تديره الدولة بأسلوب مباشر أو غير مباشر، وتتمتع فيه بامتيازات السلطة العامة"<sup>3</sup>. ويقول رأي آخر أن المرفق العام هو: "مشروع يستهدف النفع العام تحتفظ الإدارة بالكلمة العليا في إنشائه وإدارته وإلغائه"<sup>4</sup>.

وبالرجوع إلى هذه التعريفات نجد أنها كلها تعطي الفكرة العامة للمرفق العام سواء من حيث قيامه تحت إشراف رجال الحكومة، وخضوعه لنظام قانوني خاص، واتسامه ببعض الامتيازات التي لا نراها في إدارة المرفق الخاص، ومع هذا نجد أن المرفق من أجل يشبع حاجات الناس في وقتنا الحالي لا يمكن أن يتم بدون استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة التي تشعبت وانتشرت في حياتنا اليومية، وإن عدم استخدام مثل هذه الوسائل يشير إلى أن المرفق لا يؤدي عمله كما يجب أو على الأقل لا يحقق السرعة والجودة المطلوبة، وفي الوقت نفسه فإن البعد عن استخدام هذه الأساليب يعني التأخر والتدهور.

---

<sup>1</sup> - د/ياسر محمد عبد العال/ مرجع سابق/ ص 160.

<sup>2</sup> - د/سليمان الطماوي/الوجيز في القانون الإداري/ دار الفكر العربي/ 1989/ ص 25.

<sup>3</sup> - د/عصام عبد الفتاح مطر/ مرجع سابق / ص 74.

<sup>4</sup> - د/ ماجد راغب الحلو/ علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية / منشأة المعارف/ 2005 / ص 431 .

وعليه فإنه يمكن تعريف المرفق العام بأنه: " مشروع النفع العام الذي يخضع للسلطة العامة بأي شكل من الأشكال من أجل الوصول إلى أقصى إشباع لحاجات الناس باستخدام أفضل الوسائل الحديثة، وتتمتع فيه بامتيازات غير مألوفة لدى المشاريع الخاصة"<sup>1</sup>.

ومن خلال التعريف السابق يمكن تحديد أركان المرفق العام كما يأتي :

1 - تحقيق النفع العام .

2- خضوع المشروع للسلطة العامة.

3- وجود امتيازات للسلطة العامة.

4- ويمكن إضافة عنصر جديد وهو استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة المتاحة.

ومما لا شك فيه أن تقديم الخدمة المرفقية بنظام الإدارة الإلكترونية وفق برنامج إلكتروني معد سلفا دون تدخل من جانب الموظفين أو بتدخل تسيير لعدد قليل منهم، من شأنه أن يقلل من خطورة توقف الخدمة العامة كما في حالة الإضراب، حيث تساعد النظم الإلكترونية التي تستعملها الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العامة على استمرارية الخدمة، حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها، وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله على الموقع الإلكتروني للجهة التي توجد بها الخدمة.

وعلى سبيل المثال الفرد الذي يريد استخراج رخصة بناء يستطيع الدخول إلى الموقع الإلكتروني للإدارة وذلك للاطلاع على كافة الاشتراطات والشروط اللازمة لاستخراج هذا الترخيص<sup>2</sup>.

ويلاحظ أن استخدام نظام الإدارة الإلكترونية سيساعد أيضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد، وذلك لكون الخدمات لا تتأثر بوجود الموظفين، حيث يستطيع الفرد الحصول على الخدمة حتى في حالة عدم وجود الموظفين وذلك من خلال دخوله على شبكة المعلومات ليلا أو نهارا، والسير في إجراءات الخدمة والحصول عليها.

● كما لا تؤثر حالات الاستقالة أيضا على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بصورة دائمة ومنتظمة وذلك لأن الخدمة تؤدي إلكترونيا.

<sup>1</sup>- ياسر محمد عبد العال / مرجع سابق / ص 170.

<sup>2</sup>- المرجع السابق/ ص 180.

ونشير أيضا إلى أنه بتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية تقل حالات وجود ظروف طارئة تؤثر على المعاملات بين الأفراد والجهات الإدارية، حيث يستطيع الفرد الحصول على المعلومات والبيانات والأوراق اللازمة لإجراء هذه المعلومات في أي وقت من الأوقات. كما يستطيع الموظف أن يرد على استفسارات الأفراد من خلال الرسائل التي يرسلونها بالبريد الإلكتروني<sup>1</sup>.

ويشار إلى بعض التطبيقات الحديثة في هذا الشأن منها؛ إمكانية أي طالب يريد الالتحاق بأية جامعة خاصة أو حكومية الدخول على موقع هذه الجامعة لمعرفة شروط الالتحاق بها، كما يستطيع طالب الثانوية العامة الدخول على موقع وزارة التربية والتعليم، ومن خلال رقم تسجيله يحصل على نتيجته، ومتاح الآن للطالب الثانوي تسجيل ترشيحات الجامعة من خلال الشبكة الإلكترونية. ويعتمد نظام التعليم عن بعد على الشبكة الإلكترونية بصفة أساسية، حيث يمكن مخاطبة الطلبة وإلقاء المحاضرات عبر شبكة إلكترونية، وبشكل بث حي ومباشر. وكذلك يمكن الدخول على المواقع الإلكترونية التابعة للوزارات كالدخول على وزارة الصناعة والصحة والحصول على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها هذه الوزارات إلكترونيا. وعليه يمكننا القول أن نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد، ويؤدي إلى التخلص من البيروقراطية في العمل وما تشمله من بطء في الإجراءات وزيادة في التكاليف، وذلك حتى تكون المحصلة النهائية هي تقديم خدمة ذات جودة عالية وسرعة في الإنجاز وبأقل تكلفة ممكنة<sup>2</sup>.

## **II- الإدارة المحلية الإلكترونية**

يتيح تطبيق الحكومة الإلكترونية في وحدات الإدارة المحلية فرصة التعرف على احتياجات الفرد المحلي التي تتباين تبعا للظروف البيئية والثقافية الخاصة بكل مجتمع محلي على حدة، لذا فإن الأمر يتطلب تمتع المحليات بقدر من المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات بالإضافة إلى توافر الثقة و الأمان والسرية في الخدمات الإلكترونية لجذب الفرد المحلي للتعامل الإلكتروني ويمكن تعريف الإدارة المحلية الإلكترونية بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات (خاصة تطبيقات الإنترنت) المبنية على شبكة المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز حصول الأفراد على الخدمات التي تقدمها

---

<sup>1</sup> - المرجع نفسه/ ص180.

<sup>2</sup> - المرجع السابق/ ص181.



الحكومة المحلية، إضافة إلى تقديم الخدمة لقطاع الأعمال والدوائر الحكومية المختلفة بشفافية وكفاءة عالية وبما يحقق العدالة والمساواة<sup>1</sup>.

ونظرا لتعدد الجهات المعنية بتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية للفرد المحلي والتي تختلف فيما بينها من حيث الشكل القانوني والتنظيمي (الحكومة المركزية، الحكومة المحلية القطاع الخاص، المجتمع المدني، الهيئات الاجتماعية، المنظمات المانحة لمعونات التنمية)، فإن الحكومة الإلكترونية المحلية تعني تحقيق شراكة حقيقية مع المجتمع من خلال التنسيق والتكامل بين هذه الأطراف لتحقيق التلاحم بين فئات المجتمع المحلي المختلفة بما يحقق أهداف التنمية ويعود على الفرد بالرفاهية، كما أن الكم الهائل من المعلومات الذي تنتجه الحكومة الإلكترونية عن فرص الاستثمار في المحليات ينعش الاقتصاد المحلي ويحقق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بكل محافظة بما يشبع الاحتياجات المتباينة للأفراد المحليين.

ويتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة المحلية الإلكترونية الاستخدامات الآتية :

- البريد الإلكتروني وشبكات الأعمال التي تربط دوائر الحكومة المحلية المتعددة.
- نشر اجتماعات المجالس المحلية على شبكة الإنترنت.
- تقديم معلومات جغرافية عن الوحدة المحلية وأهم مواردها وأماكنها السياحية
- عرض فرص الاستثمار المتاحة داخل الوحدة المحلية على شبكة الإنترنت وخاصة الصناعات الصغيرة.
- المشاركة في حل المشكلات التي تواجه المجتمع المحلي مثل عرض فرص العمل المتاحة داخل المحافظة أو الولاية لعلاج مشكلة البطالة.
- طرح مجالات التنمية التي يمكن أن يشارك فيها القطاع الخاص والمجتمع المدني.
- تنمية الوعي السياسي لدى الفرد المحلي لتوفير الدعم والمساندة الشعبية .
- مشاركة الفرد المحلي في تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية وفقا لأولوياته واحتياجاته الفعلية<sup>2</sup>.

---

1- إيمان عبد المحسن زكي، حنان عبد القادر/ دور الحكومة الإلكترونية في دعم نظام الإدارة المحلية /ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر ميكنة النظم والإجراءات للوصول إلى المنظمات الذكية/ القاهرة / جريدة الأهرام / 2006 / ص10.

2- إيمان عبد المحسن زكي/ مرجع سابق/ ص98-99.

ويوضع الجدول الآتي الفرق بين الحكم المحلي التقليدي والحكم المحلي الإلكتروني.

### الفرق بين الحكم المحلي التقليدي والحكم المحلي الإلكتروني :

وجه المقارنة	الحكم المحلي التقليدي	الحكم المحلي الإلكتروني
1- نظام الحكم	حكم بيروقراطي قائم على الهيمنة والسيطرة	الحكومة الإلكترونية القائمة على قوة المعلومات
2- منهج التخطيط	تخطيط مركزي رأسي من أعلى إلى أسفل وفقاً لخطط السلطة المركزية	تخطيط لا مركزي أفقي وفقاً للاحتياجات المحلية يبدأ من أسفل إلى أعلى
3- الديمقراطية	ديمقراطية محدودة في ضوء ما يتاح لها من سلطات واختصاصات ومشاركة شعبية محدودة	ديمقراطية قائمة على مشاركة المجتمع المدني وتزيد المشاركة الشعبية من خلال المعلومات
4- نمط اتخاذ القرار	قرارات مركزية تقوم على الخبرة والحدس البديهي	قرارات لا مركزية استناداً إلى كم هائل من المعلومات
5- التفاعل بين مستويات الإدارة المحلية	تفاعل محدود وفقاً للعلاقات الرسمية التي تحكمها القواعد والإجراءات	تفاعل على نطاق واسع في إطار المشاركة والتعاون القائم على المبادرة لحل المشاكل
6- تقديم الخدمات المحلية	يتم تقديم الخدمات بالطرق التقليدية من خلال الأوراق والمستندات والنظم البيروقراطية	خدمات إلكترونية مبتكرة عالية الجودة مقدمة من خلال شبكة الانترنت وعبر القنوات المتعددة
7- سرعة الاستجابة	بطء الاستجابة لاحتياجات الافراد وفقاً لأساليب العمل الجامدة مع صعوبة التعديل	مرونة عالية في الاستجابة لاحتياجات الافراد المتغيرة لتطبيق نظم بديلة
8- التكامل بين المجالس الشعبية والتنفيذية	تضارب القرارات بين المجلس الشعبي والمجلس التنفيذي	التكامل والترابط بين المجلس الشعبي والتنفيذي من خلال انسياب المعلومات وتدفقها
9- الموارد المالية	محدودة وفقاً للاعتمادات المالية المدرجة بالموازنة مع عدم ربطها بمعايير للأداء	تعدد مصادر التمويل والاعتماد على الموارد الذاتية للمحليات وحسن استخدام الموارد

المصدر : إيمان عبد المحسن زكي، حنان عبد القادر ، مرجع سابق، ص 15 .

ويواجه تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية العديد من التحديات السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تفرضها بيئة الإدارة المحلية والتي تتباين تبعاً للمستوى الاجتماعي والثقافي والعادات والتقاليد السائدة بكل محافظة (ولاية) أو بلدية ويمكن إيجاز أهم هذه التحديات على النحو الآتي:

1- غالباً ما يرتبط التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية بالقرار السياسي المركزي حيث إن وحدات الإدارة المحلية لا تملك حرية اتخاذ قرار تحويل أعمالها إلى الأسلوب الإلكتروني لأن دورها تنفيذي فقط، أما الاستراتيجيات فتوضع من خلال السلطة المركزية.

2- نقص الموارد المالية للمحليات وتدني مستوى الأداء الحكومي وتركز جهود التنمية في المدن الرئيسية باعتبارها واجهة الدولة دون النزول إلى مستوى المراكز والقرى التابعة للمحليات.

3- يتطلب تطبيق الحكومية الإلكترونية المشاركة بين كافة فئات المجتمع المحلي لتحقيق التكامل بين الأطراف المشاركة في تقديم الخدمة الإلكترونية، لكن نقص الوعي السياسي في المحليات يقف عائقاً أمام هذه المشاركة.

4- تعاني المحليات من مشاكل اقتصادية مثل البطالة ونقص الاستثمارات وانخفاض مستوى المعيشة ونقص الإمكانيات مما يجعل تركيز جهود التنمية على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين، ولا يدخل التطور التكنولوجي ضمن أولويات الفرد المحلي، مما يؤدي إلى عزوفه عن الاندماج في مجتمع المعلومات.

5- تعاني وحدات الإدارة المحلية من القصور في تدفق البيانات و المعلومات الواردة إليها من الوحدات المركزية، مما يعوق نجاح الحكومية الإلكترونية على مستوى المحليات.

6- كما أن المركزية الشديدة التي تعاني منها الإدارة المحلية من أهم التحديات التي تواجه الحكومية الإلكترونية، مما يتطلب تحقيق اللامركزية على المستوى بين الأفقي و الرأسى وذاك على النحو الآتي:

أ- **المستوى الأفقي:** من خلال تمكين المجالس المحلية من وضع الخطط والبرامج ونظم الإدارة والسياسات التي تتناسب مع ظروفها البيئية الخاصة، واللامركزية بهذا المعنى لا تتطلب تعديلات تشريعية وتنظيمية إنما تتطلب مشاركة الوحدات المحلية في اتخاذ القرار.

ب- المستوى الرأسي: وذلك من خلال نقل السلطات والوظائف والمسؤوليات و الموارد من الحكومة المركزية إلى الإدارة المحلية، مما يتطلب إجراء تعديلات قانونية وتشريعية وهيكلية<sup>1</sup>.

## الفرع الثاني - الحوكمة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية:

### أولاً- الحوكمة الإلكترونية:

تعتبر الحوكمة نظاماً سياسياً جديداً يختلف عن النظم الرأسمالية والاشتراكية التي سادت في العالم لفترات طويلة، ويعبر ذلك النظام عن فكرة الحكم الجيد أو الحكم الرشيد، فهو نظام للحكم يقوم على الشراكة الحقيقية بين الأفراد ومنظمات الأعمال والمجتمع المدني في تدبير الموارد المالية اللازمة لدعم جهود التنمية وتنظيم وإدارة القوى السياسية والاجتماعية داخل المجتمع وتوجيهها لحماية حقوق الفرد والقضاء على مشاكله بما يحقق الرفاهية وجودة الحياة، وقد وردت في تقرير البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة ثلاثة أهداف أساسية للحوكمة هي:<sup>2</sup>

• تحقيق الانسجام والعدالة الاجتماعية، وذلك بتحديد الحد الأدنى لمستوى المعيشة لجميع الأفراد وتحقيق مستوى من الحياة الكريمة لهم.

• تحقيق واستدامة حالة من الشرعية في المجتمع.

• الكفاءة في تحقيق التنمية الاقتصادية وفي تخصيص واستغلال الموارد العامة .

كما حددت منظمة التعاون الدولي OE CD عشرة مبادئ للحوكمة هي:

➤ احترام قواعد القانون.

➤ الانفتاح.

➤ الشفافية والمساءلة للمؤسسات.

➤ العدالة والمساواة في التعامل بين الأفراد.

➤ مشاركة واستشارة الأفراد.

➤ فاعلية وكفاءة الخدمات.

➤ الوضوح والشفافية.

---

<sup>1</sup>د/ إيمان عبد المحسن زكي / مرجع سابق /ص101-102.

<sup>2</sup> البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة؛ اللامركزية من أجل الحكم الرشيد تقرير الأمم المتحدة /2004.

➤ موضوعية اللوائح والقوانين.

➤ مشاركة الأفراد في وضع السياسات.

➤ وجود معايير أخلاقية وسلوكية<sup>1</sup>.

ويرجع التحول إلى مفهوم الحوكمة الإلكترونية إلى التغيرات العالمية والمحلية التي صاحبت عصر المعرفة وتكنولوجيا الاتصالات وانعكاسه على نمط اتخاذ القرارات السياسية، وزيادة فاعلية المنظمات الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة، والعولمة والتأثيرات الخارجية على نظام إدارة الدولة بالإضافة إلى ثورة المعلومات والاتصالات التي خلقت قنوات جديدة ومبتكرة للاتصال بين الأطراف المتعددة الفاعلة للقرار السياسي، وهي الدولة والأفراد ومنظمات القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني.

وتعرف الحوكمة الإلكترونية بأنها: "نمط للحكم يستخدم كافة الأنشطة الإلكترونية التنظيمية داخل الدولة الرسمية وغير الرسمية بما يدعم صياغة السياسات وآليات تنفيذها، لتحقيق الديمقراطية وحماية حقوق الفرد والحفاظ على استقلاله وزيادة الكفاءة والعدالة في توزيع الخدمات الإلكترونية بما يحقق التنمية المستدامة"<sup>2</sup>.

وتعد الحوكمة الرشيدة بمختلف أبعادها شرطاً رئيسياً لتحقيق التنمية المستدامة وتحسين مستويات المعيشة من خلال إيجاد الظروف السياسية والقانونية والاقتصادية والاجتماعية اللازمة للقضاء على الفقر والامية الثقافية والمعلوماتية، وأهم مدخل لتطبيق وتفعيل مدارس الإدارة الحديثة وخاصة الإدارة الإلكترونية حيث أنها أن تساعد على إيجاد فرص العمل وحماية البيئة والنهوض بالتنمية الشاملة المستدامة، فهي تنهض على تطبيق مفاهيم الشفافية والمساءلة والمصادقية، وعلى وجود مؤسسات عامة ذات كفاءة وفعالية وتقنية ذات جودة عالية. و لهذا فالحوكمة تستجيب لاحتياجات جمهور وعلماء منظمات ومؤسسات الدولة وتعزز العدالة الاجتماعية وتضمن المساواة في الحصول على الخدمات عالية المستوى<sup>3</sup>.

ويحتاج تفعيل الحوكمة وضمان حسن تطبيقها إلى متطلبات إحصائية ومعلوماتية من خلال توفير معلومات وإحصاءات شاملة وجيدة يسهل الوصول إليها من قبل جميع أفراد المجتمع حيث

---

<sup>1</sup> - د/ إيمان عبد المحسن زكي /مرجع سابق /ص 92-93.

<sup>2</sup> Saxana K.B.C towards excellence in e-governance/international jornal of public sector management,new york/vol 18 n° 62005//p500

مشار إليه في: إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق /ص 94.

<sup>3</sup> - عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون.../ مرجع سابق / 177.

تمثل قضية الوصول إلى المعلومات وحرية تداولها وإتاحتها للأفراد ركنا أساسيا من أركان الحوكمة وكذلك تقنية المعلومات ومجتمع المعرفة من أهم أركان حوكمة الحكم الراشد ولها دور كبير في تطبيقه<sup>1</sup>.

ويمكن تمييز العناصر التي تعتمدها الحوكمة كآلية للحكم الرشيد في النقاط الآتية:

- ممارسة السلطة مع حسن تدبير منظومة موارد الدولة الاقتصادية والاجتماعية والعلمية والتعليمية والثقافية والسياسية من أجل التنمية، فالحكم الجيد يكون العامل الوحيد الأساسي في القضاء على الفقر وإنعاش النمو.
- ممارسة السلطة الاقتصادية والسياسية والإدارية لإدارة شؤون الدولة على كافة المستويات من خلال آليات وعمليات ومؤسسات تمكن الأفراد والجماعات من تحقيق مصالحها.
- الإدارة بمستوى الأداء الجيد للجهاز الحكومي بمفهومه الواسع بما يشمل الإدارات والهيئات والأجهزة والوزارات وغير ذلك من الجهات الحكومية التي تقوم باتخاذ قرارات أو تنفيذ سياسات أو الإشراف على تطبيق القوانين والتشريعات والرقابة على تنفيذها.
- عملية إدارية تستهدف تحقيق الشفافية في السياسة وإدارة الدولة ومنظماتها ومؤسساتها.
- الحكم الرشيد الذي يتم تطبيقه عبر حزمة من القوانين والقواعد التي تؤدي إلى الشفافية وإعمال القوانين<sup>2</sup>.

- ويقوم مفهوم الحوكمة على قيمتين أساسيتين :
- **المساواة:** وتتمثل في إتاحة فرص متساوية للجميع للمشاركة في الإدارة، ومعاملة الجمهور والعملاء المستفيدين جميعا على قدم المساواة أمام القانون وبغير تمييز، وتأمين فرص متساوية للاستفادة من الخدمات التي توفرها الحكومة وكذلك فرص عادلة للنفاذ إلى المعلومات.
- **المساءلة:** تعني أن من اختيروا للحكم يجب أن يخضعوا للمساءلة من قبل الشعب أو نوابه، وهي تستند إلى توفر المعرفة والمعلومات، والشفافية في آليات إدارتها، كما أنها تركز على وجود حوافز لتشجيع المسؤولين الحكوميين الذين يقومون بالإدارة على أداء مهامهم بإخلاص وفعالية وأمانة، هذه الحوافز تتأتى من وجود التنافسية في اختيار الموظفين العاملين وإرساء السياسات، وتوافر أخلاقيات الوظيفة العامة لدى الموظفين في تحقيق المصلحة العامة.

1 المرجع السابق/ص 177.

2- ياسر محمد عبد العال / مرجع سابق / ص 175.

## 1- الحوكمة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية :

يتم استثمار الكثير من الموارد في بناء واجهات المعاملات للإدارة الإلكترونية بصفة عامة وعلى وجه الخصوص إدارة الحكومة الإلكترونية، وقد آن الوقت للتأكد من أن تلك الاستثمارات لن تذهب سدى وسوف تضمن استمرارية الخدمات الإلكترونية، لذا فالوقت مناسب للتفكير بالحوكمة الإلكترونية قبل أن تنتشر خدماتها بطريقة غير سليمة وخاصة على الإنترنت ونفقد القدرة على إدارتها و صيانتها وحمايتها من العبث الإلكتروني، حيث دخلت آليات الحوكمة في مجال الأعمال الدولية على نطاق واسع بسبب وجود الكثير من الخسائر المالية والإدارية التي تعرضت لها الكثير من المنظمات على مستوى العالم، وخاصة في الدول التي أخذت في تطبيق الإدارة الإلكترونية ومجالاتها من الأعمال الإلكترونية وإدارة الحكومة الإلكترونية.

وقد أظهر تقرير قسم الاقتصاد والشؤون الاجتماعية التابع لمنظمة الأمم المتحدة بشأن دراسة مسحية حول الحكومة الإلكترونية بعنوان «من الحكومة الإلكترونية إلى الحوكمة المترابطة» والذي جاء فيه أن الحوكمة المترابطة هي مرحلة متقدمة على الحكومة الإلكترونية، وهذه المرحلة تحمل مزايا جديدة لم تكن موجودة من قبل، ولها بالمقابل متطلبات ينبغي الاهتمام بتوفيرها من أهمها :<sup>1</sup>

- إطار يشمل مجموعة العلاقات التنظيمية في المنظمة وقوانينها والتدقيق والمحاسبة وتوفير منظومة متكاملة من معايير قياس الأداء.

- إطار في قوانين تحكم وتصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية من خلال استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتحسين وتعزيز ركائز الحكم الرشيد.
- الأدوار التنظيمية والمسؤوليات في إطار مشاريع الحكومة الإلكترونية والتزام الإدارات والوزارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوطة بالإدارة الإلكترونية.
- استخدام المعلومات والتكنولوجيات الحديثة والإنترنت عبر الهاتف النقال للجمهور بحيث يمكنهم من زيادة الاتصالات التي يستخدمونها لتقديم أفضل الخدمات.
- استخدام تقنية المعلومات كالمواقع الإلكترونية والأنظمة المعلوماتية وشبكات الاتصال الخارجية والداخلية وتطويرها بما يضمن تقديم أفضل الخدمات إلكترونياً للأفراد.
- معايير ومقاييس تعتمد الدوائر الحكومية في حالة قرار بناء أنظمة إلكترونية حكومية.

---

<sup>1</sup> - د/عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون /مرجع سابق/ص 190.

- تقديم الخدمات الإلكترونية والتشاور مع الأفراد والديمقراطية الإلكترونية.

وقد قام «بليك هاريس» بتلخيص الحوكمة الإلكترونية على أنها ليست مجرد موقع عن الحكومة، وبريد إلكتروني أو مجرد تقديم خدمات عبر الإنترنت أو أنها مجرد مداخل رقمية حول الوصول للمعلومات الحكومية والمدفوعات الإلكترونية، حيث أنها ستغير طريقة الاتصال بين الطرفين؛ الأفراد بالحكومات وأيضا الحكومات بالأفراد ، كما أنها ستؤدي إلى مفاهيم جديدة للمواطنة سواء من حيث الاحتياجات والمسؤوليات ومشاركة الأفراد للحكومة في صنع العملية السياسية الديمقراطية وذلك في أوسع معانيها، كما أن للحوكمة الإلكترونية آثارا عديدة على إدارة الحكومة الإلكترونية<sup>1</sup>.

## 2- أهداف الحوكمة الإلكترونية

- تعزيز التفاعل بين الافراد والدولة وتفعيل مشاركة المجتمع المدني في الشؤون العامة وتعزيز الاندماج الاجتماعي.
- نشر ودعم خدمات الحكومة الإلكترونية الجديدة داخل المحافظات حتى يتسنى لجميع الأفراد الوصول إليها لتعزيز تكافؤ الفرص.
- زيادة قدرات واستجابة المؤسسات العامة من خلال استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق الحكم الراشد وتعزيز الكفاءة والشفافية والمساءلة.
- المساهمة في تطوير بيئة مواتية لنمو اقتصادي سليم وتعزيز تنمية مجتمع قائم على المعرفة وسد الفجوة الرقمية.
- الاستثمار في رأس المال البشري لتحسين جودة وكفاءة دورة الإدارة كاملة؛ التخطيط والتنفيذ والمراقبة لتوفير الخدمات المطلوبة إلكترونيا، وتوفير التدريب على مهارات وبناء قدرات تقنية المعلومات على مستوى المجتمعات المحلية.
- بناء قدرات لإدارة البحوث والمعلومات وإنشاء قدرات المعلومات والإعلام داخل الوزارات والصادرات المحلية ودوائر المحافظات وعلى المستوى المحلى لزيادة الشفافية والمساءلة لتحسين جودة وكفاءة التنفيذ.

---

<sup>1</sup> - المرجع السابق/ص 191.



- تمكين التنسيق الفعال والكفاء بين وحدات الحكم المركزي والمحلي لتقديم الخدمات بما يتعلق بمهامها في التخطيط وإدارة الخدمات وبناء قدرات موظفي الخدمة المدنية للتمكن من تنفيذ سياسة الحوكمة وتنفيذ المبادرات والبرامج<sup>1</sup>.

## **ثانيا- الديمقراطية الإلكترونية:**

تعتبر الديمقراطية الإلكترونية عن أعلى درجات النضج في تطبيق الحكومة الإلكترونية فهي الهدف بعيد المدى الذي تسعى الدول إلى تحقيقه من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية، ويتوقف نجاح الديمقراطية الإلكترونية على ثقافة ووعي المجتمع ونضجه السياسي ونمط القيادة السياسية السائدة<sup>2</sup>.

### **1- تعريف الديمقراطية الإلكترونية:**

تعرف الديمقراطية الإلكترونية بأنها استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتمكين الفرد وجعله قادرا على محاسبة السياسيين على أفعالهم، وكذلك تسهيل وتفعيل الاتصال بين السياسيين ومندوبيهم المواطنين، مما يجعل الممثلين السياسيين أكثر فعالية في العملية السياسية<sup>3</sup>. كما عرفت أنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستراتيجياتها من قبل القطاعات الديمقراطية ضمن العملية الديمقراطية للمجتمعات المحلية والولايات والدول وعلى الصعيد الدولي"<sup>4</sup>.

### **2- أهداف الديمقراطية الإلكترونية**

- 1- تقديم المعلومات عن العملية السياسية وعن الخدمات والفرص المتوافرة والمتاحة للأفراد والأعمال من خلال التكنولوجيا، وبالتالي تتحول إلى ديمقراطية افتراضية .
- 2- التحول من الوصول السلبي للمعلومات إلى المشاركة النشطة للفرد من خلال إعلامه و تمثيله واستشارته وتشجيعه على التصويت في الانتخابات وتضمينه في كل الأمور السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تهمه.

---

<sup>1</sup> - المرجع نفسه /ص 195-196.

<sup>2</sup> - د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سلبق /ص 95.

Kies et al / op cit p 31<sup>3</sup>

Clifet Steven / Global E . Democdacy trends , A presentation on E- democracy by steven clifet <sup>4</sup> publicus net / 2003

- 3- تحسين مخرجات العملية الديمقراطية عموماً، ويتبع هذا الهدف وجهة النظر بأن تكنولوجيا المعلومات عنصر دائم للعمليات وليس أساساً للعملية.
- 4- تحسين الصورة الديمقراطية للحكومة من خلال أنظمة واضحة وشفافة في التعامل مع العمل السياسي أو الإداري ومساءلة فاعلة تزيد من ثقة الفرد بالحكومة.
- 5- اندماج وانخراط الفرد في التحديات العامة والحياة السياسية للوصول إلى عملية سياسية ذات جودة أعلى.
- 6- تفعيل أدوات تكنولوجيا المعلومات لخدمة أغراض الديمقراطية الإلكترونية.

### **3- الأدوات المستخدمة في الديمقراطية الإلكترونية:**

أ- **المواقع الإلكترونية الحكومية:** تعتبر المواقع الإلكترونية الحكومية من أهم أدوات الديمقراطية والوصول الشعبي الإلكتروني، لذا يجب على المسؤولين في الحكومة فهم هذا التوجه الفكري الجديد واستغلال قوة هذه المواقع في الوصول إلى الفرد، وكذلك وصول رأي الفرد إليهم. والموقع الإلكتروني ليس قناة لدفع المعلومات إلى الأفراد، وإنما أداة تفاعل بين الفرد والحكومة والعكس، فهو من أهم الأدوات- بل أهمها- لأنه البوابة الإلكترونية التي تشمل بوابات المشاركة والتحاور<sup>1</sup>.

ب- **المنتديات:** وتشمل موقعا إلكترونيا يتيح لمستخدميه التعليق على موضوعات مختلفة مطروحة للنقاش، وهي من الأدوات الشائعة الاستخدام في مجال المشاركة الإلكترونية، ويتم إدارة المنتديات الخاصة بالنقاش من قبل الحكومة أو جهات مهتمة بالموضوع ومستقلة عن السلطة التنفيذية.

ولقد أظهرت المنتديات قوة مهمة في جذب اهتمام الأفراد والمؤسسات من حيث :

- استقطاب أفراد ذوي اهتمامات مشتركة، حيث ظهرت المنتديات العلمية والثقافية والطبية والمهنية والترفيهية وغيرها من المنتديات التي تجمع فئات معينة ذات اهتمامات مشتركة.
- الوصول إلى محركات البحث بسرعة، حيث أن النصوص الواردة بالمنتديات أسرع للظهور على محركات البحث، من النصوص المدفونة بالوثائق المحملة على المواقع الإلكترونية.
- سرعة تناقل الأخبار عليها وتأثير الفرد على محتوى المنتدى المعروض.

---

1- د/عماد أحمد أبو شنب / الحكومة الإلكترونية أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية/ المنظمة العربية للتنمية الإدارية / عدد 492/2012/ص 38 .

• إتاحة المجال للإعلان الجانبي على صفحات المنتديات والتفاعل الذي تتيحه مع الوسائل الإعلامية.

• شعبية المنتديات بين قطاع الشباب المتواجد بكثرة على الإنترنت.

**ج- استطلاعات الرأي :** هي من الأدوات المهمة التي تستخدم في مجالات المشاركة الإلكترونية والاستشارات، ويتم عن طريقها طرح موضوعات واستقطاب رأي العامة بها، تختلف هذه الأداة عن سابقتها بأنها أقل حواراً، والتفاعل فيها غير متكرر من قبل الأشخاص أنفسهم، ولكن استخدام الاستمارات أو طرح خيارات، بحيث تتم الاستجابة لخيارات محددة متاحة.

ولقد زادت أهمية استطلاعات الرأي لتدني تكلفتها ولتوافر أدوات الإحصاء الفوري لها فأصبحت غالبية المحطات الفضائية الإعلامية لها زاوية لاستطلاعات الرأي، وخصوصاً في<sup>1</sup> المجالات السياسية، كما أن أدوات التحليل تعطي صورة أفضل وعلى مدار تعليق الاستطلاع على الموقع، فالفرد ليس بحاجة للانتظار لنهاية فترة الاستطلاع، وإنما يمكنه أن يتعرف على نتائجه وعدد المقترعين عليه وقتما شاء.

**د- التصويت الإلكتروني:** لا نقصد هنا المفهوم العام للتصويت الإلكتروني الذي يعني بالانتخابات الإلكترونية، وإنما نقصد به إتاحة الفرصة للمشاركين في موضوع معين للتصويت على خيارات معينة أو اتجاه محدد للنقاش وهي من الأدوات المهمة في اتخاذ القرارات وعليه تناسب الاستشارات الإلكترونية، كما أنها تشكل عصب عملية التصويت الإلكتروني والانتخابات الإلكترونية بشكل أكبر وتعقيد أكثر.

**هـ- البريد الإلكتروني:** هو أداة ذات اتجاه واحد من الفرد إلى الحكومة أو العكس، ويتم استخدام هذه الوسيلة في الحالات التي تريد الحكومة توصيل المعلومات للأفراد، أو في حال وجه الفرد طلباً للحكومة أو استفساراً حول قضية معينة، هذه الأداة من أهم الأدوات التي يتم استخدامها في التعميم لقوائم البريد.

ومن التطبيقات المهمة لهذه الأداة التفاعل بين النواب أو السياسيين والأفراد.

**و- الاجتماعات الإلكترونية (المصورة أو الصوتية):** في هذه القناة يتم التفاعل بين اثنين أو أكثر للوصول إلى اتفاق على موضوع معين أو مناقشته، ويتم استخدام هذه الطريقة في مجالات المشاركة

<sup>1</sup> - المرجع السابق/ص 38-41.

الإلكترونية بين المجموعات ويمكن استخدام أدوات إضافية مع المؤتمرات الإلكترونية مثل أدوات اتخاذ القرار والتصويت الإلكتروني.

**ي-الرسائل النصية و الصوتية والمرئية:** يمكن استخدامها من خلال البريد الإلكتروني ولكن مع انتشار الهاتف المحمول أصبحت هذه الأداة من القنوات المهمة في الإعلان والتسويق على هذا الجهاز، بحيث يمكن الوصول له في كل مكان وزمان.

#### **4- عناصر الديمقراطية الإلكترونية:**

##### **أ- المشاركة الإلكترونية:**

تستحوذ المشاركة الإلكترونية على اهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجال الحكومة الإلكترونية، وخصوصا لما يمكن أن تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خدمات في هذا المجال مما يعطي دفعا كبيرا لدعم العملية الديمقراطية المنشودة من خلال زيادة المشاركة من قبل الأفراد.

ونظرا لأهمية المشاركة الإلكترونية، فقد ظهرت كمؤشر مباشر ومهم من مؤشرات جاهزية الحكومة الإلكترونية، حيث اعتمدت الأمم المتحدة على ذلك المقياس لتحديد الدرجة التي تطورت بها الحكومة الإلكترونية في دول العالم، ومع ذلك فإن هذا المقياس يعتبر معقدا ويشمل كثيرا من المقاييس ومن الملفت للنظر أن الانتخابات والتصويت الإلكتروني قد أخذوا شعبية أدبية أكبر من المشاركة الإلكترونية، ولكن من تزايد البحث في مجال المشاركة الإلكترونية، ومع ظهور أدوات الويب والشبكات الاجتماعية فإنه من المتوقع أن تتصدر موضوعات المشاركة الإلكترونية مجالات البحث والاهتمام من قبل الحكومات والمؤسسات المهمة في هذا المجال.

ولقد أظهرت مؤشرات كثيرة على أن الديمقراطية وعملية اتخاذ القرار الإداري تعاني من أزمة، خصوصا بسبب انحصار المشاركة الشعبية عن العمل السياسي ولقد تم ابتكار وتفعيل كثير من الأدوات لتحسين المشاركة الشعبية وكانت غالبيتها إلكترونية، ولكنها تضمنت أيضا تحسين العمليات في القطاع العام، ولقد أشار العديد من الباحثين إلى ضرورة إشراك الفرد في العملية السياسية، مما يعني تزايد الاهتمام بالمشاركة الإلكترونية.

والمشاركة الإلكترونية عملية متواصلة تستغل تكنولوجيا المعلومات لتحسين فرص الاستثمار والحوار بين الفرد والحكومة<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> - المرجع السابق/ص 54-55.

ولقد ميز الباحثون بين نوعين من المشاركة الإلكترونية؛ المشاركة المدنية والمشاركة السياسية.

## أ1 - المشاركة المدنية **Civil Participation** :

تتميز المشاركة المدنية بأنها غير مدفوعة الثمن، ولكنها مدفوعة بجهد جماعي هام ويمتد أثرها ليتعدى تأثير السياسة العامة للدولة.

أ2 - المشاركة السياسية **Political Participation**: تتعلق بالحكومة وممثليها وكيفية انتخاب ممثلي الشعب، وتأثير السياسة العامة على الشعب والعمل الحكومي<sup>1</sup>.

بناء على كل ما تقدم نقول إن المشاركة الإلكترونية هي امتداد وتحويل المشاركة في العملية التشاركية والديمقراطية المجتمعية، من خلال وساطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالأخص الإنترنت، وإن هذه العملية تهدف إلى استغلال التكنولوجيا لدعم المواطنة الفاعلة وتمكين الفرد من المشاركة بشكل أكبر وأشمل للوصول إلى جمهور أكبر، والحصول على مشاركة هادفة من خلال توفير المعلومات اللازمة للجمهور المعني<sup>2</sup>.

## ب- الحملات الانتخابية الإلكترونية:

أصبحت التكنولوجيا جزءا هاما من الحملات الانتخابية، وعليه فإن الانتخابات الإلكترونية لم تعد تعتمد على أدوات تقليدية فقط وإنما أصبحت أدوات الويب من أهم التطبيقات التي تستخدم في التواصل مع الناخبين وإدارة الحملات الانتخابية بكل كفاءة وفعالية. كما أصبح هناك تركيز على الإعلام الجديد الذي يراه البعض متمحورا حول المنتديات والمؤتمرات الإلكترونية والشبكات الاجتماعية<sup>3</sup>.

وعند ذكر الديمقراطية تتبادر إلى الأذهان فورا الانتخابات وعملية التمثيل الديمقراطي وعليه فإن موضوع الانتخابات الإلكترونية يعتبر من أهم الموضوعات التي تنضوي تحت الديمقراطية الإلكترونية، ولا يمكن الحديث عن وجود نظام ديمقراطي في غياب انتخابات نزيهة وشفافة فالانتخابات غدت وسيلة ضرورية لترسيخ الديمقراطية والوصول إليها.

ويرى الباحثون أن صناعة الحملات الانتخابية قد ازدهرت في الانتخابات الرئاسية الأمريكية، حيث قام الرؤساء الأمريكيون أمثال «جون أدمز» و«توماس جيفرسون» بتحويل الحملات

1- المرجع نفسه/ص 55.

2- المرجع السابق/ص 56.

3- المرجع نفسه /ص 42.

الانتخابية إلى صناعة اشتملت على إدارة الاستشارات الانتخابية، وإسداء النصيحة حول المواد الدعائية وإنتاج المواد المطبوعة وغيرها من الأنشطة المتعلقة بالدعاية الانتخابية. ويعود استخدام التكنولوجيا في لجنة انتخابات مجلس الشيوخ من خلال استخدام البريد الإلكتروني للاتصال الداخلي خلال الثمانينات، ثم خلال الحملات الانتخابية منذ العام 1992 وقبل تطوير الويب بشكل تجاري، استخدمت قوائم البريد الإلكتروني لتنسيق المشاركة وإدارة الحملات الانتخابية<sup>1</sup>.

### **ج- الانتخابات الإلكترونية:**

يمكن تعريف الانتخابات الإلكترونية على أنها استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمساهمة في عملية إدارة الأنشطة المتعلقة في وصول المرشح إلى أهدافه التي ترشح لها وتفعيل قنوات الاتصال بينه وبين الناخبين والقاعدة السياسية للحزب<sup>2</sup>. وترتبط الانتخابات الإلكترونية بالديمقراطية الإلكترونية من جهة أنها الأداة الرئيسية لمسار التمثيل، كما أن المشاركة الإلكترونية الحديثة تفتح الباب أمام حكم الشعب من قبل الشعب، ولكن بمسار مختلف عن التمثيل الذي كان سائدا لقرون عدة.

تتكون الانتخابات الإلكترونية من عناصر رئيسية تتلخص فيما يأتي:

● **مدة الحملة الانتخابية:** تعتمد على القوانين الخاصة بالدولة وتمتد من فترة الترشيح إلى الانتخابات.

● **كثافة الحملة الانتخابية:** تعني الوقت والمصادر التي يخصصها المرشح لحملة الانتخابية، ومن المصادر المهمة للانتخابات الأموال التي تصرف على الحملة الانتخابية، حيث تعتبر من العناصر المهمة التي أدت إلى ظهور شركات ومؤسسات ومكاتب استشارية متخصصة في توفير الدعم واستقطابه، أو إدارة الحملة الانتخابية والمعلومات المتاحة، وقد ظهر جليا أن كثيرا من الجهات أصبحت تقف من هذه المرحلة.

● **الناخبون:** تهدف الحملة للتأثير عليهم، وهم القاعدة للشرعية الانتخابية.

● **المرشحون:** هم ممثلو الشعب، وهدفهم تمثيل الشعب والحكم باسمه.

---

<sup>1</sup>- المرجع نفسه/ص 86.

<sup>2</sup>- المرجع نفسه/ص 86.

- **الإطار القانوني:** هو قانون الانتخاب الذي يحكم عملية الانتخابات والتمثيل الدستوري للبلاد ويشرع العملية الانتخابية ويضع القواعد التي تفصل في النزاعات.
- **إدارة الحملة الانتخابية.**

### **ج1- مراحل تطور الانتخابات الإلكترونية**

يقسم الباحثون والخبراء عصر الانتخابات المعتمدة على التكنولوجيا إلى عصرين مهمين هما؛ عصر ما قبل الويب، وعصر الويب. ويشير الخبراء إلى أن ظهور التكنولوجيا الحديثة لم يلغ الأدوات التقليدية للانتخابات، ولكنه عززها بالقنوات التكنولوجية الحديثة وجعل الانتخابات أكثر فاعلية.

#### **-عصر ما قبل الويب:**

وقد تمثلت التكنولوجيا المستخدمة حينئذ في الراديو والتلفزيون كعناصر رئيسية للإعلان الانتخابي والوصول إلى المعلومات، وتتسم هذه النوعية من التكنولوجيا بأنها مسموعة (الراديو) أو مرئية (التلفزيون)، ولكنها في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، وعليه فإن المرشح للانتخابات يقوم بتسجيل رسالته أو برنامج الانتخاب وعرضه على شاشات التلفزيون، ولكنه في هذه الحالة في اتجاه واحد وليس مخصصا، حيث تستخدم الرسالة نفسها لجميع الناخبين الذين يشاهدون العرض.

وقد ظهرت أيضا الندوات والحوارات (Debates and discussions) التي تتمحور حول موضوع محدد أو حول البرنامج الانتخابي للمرشح.

#### **-عصر الويب:**

وبظهور الإنترنت، تبين أن القنوات المستخدمة أصبحت أكثر تفاعلا من قبل وتميزت الحملات الانتخابية بما يسمى الاختيار الذاتي للجمهور، حيث يقوم الإعلام المعتمد على الإنترنت على أساس اختيار الناخبين لما يريدون رؤيته. وقد تنبه الباحثون إلى اختلاف الجمهور الذي يشاهد التلفزيون عن الجمهور الذي يتعامل مع الإنترنت.

### **ج2- سمات الانتخابات الإلكترونية:**

وعليه فإن الانتخابات الإلكترونية تتسم بالصفات الآتية:

- **التفاعلية:** حيث أن الناخبين والمرشحين أو ممثليهم يتفاعلون من خلال أنظمة تشاركية تفاعلية محملة على شبكة الإنترنت العالمية وقد أشار الباحثون إلى القيمة التي أضافتها الإنترنت وذلك

من خلال تجربة الانتخابات الأمريكية لعام 1998 من حيث التفاعلية، إذ تبين وجود حاجة كبيرة إلى تحسين قدرة الشبكة والمواقع الإلكترونية لتستوعب الجماهير العريضة وعملية التفاعل، وكذلك الوصول إلى جميع القطاعات الشعبية<sup>1</sup>.

● **التخصيص:** يعني هنا إمكان إرسال رسائل مخصصة تعنى باهتمام الناخب، حيث يتم عمل ملف للناخب يمثل شخصيته ومواصفاته (Profile) ومن هذا الملف يتم تفصيل مجموعة من المسائل تحاكي اهتماماته وشخصه كلما ظهر على شبكة الانترنت ، فعند ولوج الناخب إلى الشبكة العنكبوتية (إذا كان معلما في وزارة التربية والتعليم على سبيل المثال)، يتم بث رسالة تحوي عناصر من البرنامج الانتخابي تهم المعلمين، ولكن الأنظمة أيضا تتيح عرض البرنامج الانتخابي كله، وهذه قمة إتاحة المعلومات في هذا العصر، فالبرنامج الانتخابي متاح للناخبين والجمهور عموما من خلال أدوات تقليدية أو إلكترونية أو تفاعلية.

● **الانتشار:** إن انتشار خدمات الإنترنت أتاح للجميع فرصة الاستفادة من هذه التكنولوجيا وما تحمله من تقنيات وأنظمة متطورة تخدم أغراض الناخب والمرشح والحكومة. وبظهور تقنية الهاتف المحمول وإمكان استخدامه للولوج إلى الإنترنت في متناول قطاع أكبر ولوقت أطول ومن أماكن متعددة، حيث تتميز الشبكات اللاسلكية بإتاحة عنصرين مهمين للدعاية الانتخابية هما الإتاحة من كل مكان وزمان.

● **التفاعل الاجتماعي:** إن ظهور الشبكات الاجتماعية أدى إلى تسهيل عملية التفاعل والتي من خلالها أصبحت حتى الحكومات تهتم بما تحمله من آراء واتجاهات. تتميز الشبكات الاجتماعية بأنها تستقطب الجمهور الخاص بها لأسبابها المخصصة وعليه تكون مهياة للحوار من خلال المواصفات الخاصة بالمجموعات المنتسبة لها.

● **الاختيار الذاتي:** إن الاختيار الذاتي لما يريد أن يراه الجمهور أو يقرأه يمثل فارقا مهما في نوعية الجمهور وكذلك يمثل فارقا مهما في كلفة الوصول إلى الجمهور، وعليه فقد ظهرت مجموعة كبيرة من الأدوات التي أتاحت الوصول والتفاعل بين الناخبين والمرشحين والجهات التي تدير الحملات الانتخابية<sup>2</sup>.

#### **د- التصويت الإلكتروني:**

---

<sup>1</sup> - المرجع السابق/ص 87 و 78.  
<sup>2</sup> - عماد أحمد أبوشنب / مرجع سابق/ص 89 و 90.



ينص البند رقم "3" من البروتوكول الأوروبي الأول لحقوق الإنسان على أن الجهات المعنية تلتزم بعقد انتخابات حرة وعلى فترات منطقية وباقتراع سري، وتوفير ظروف تضمن حرية التعبير عن الرأي بخصوص اختيار الناس للمشرعين<sup>1</sup>.

يعرف التصويت الإلكتروني على أنه: "استخدام الوسائل الإلكترونية في إدارة التصويت" كما يعرف أيضا على أنه: "نشاط يسهل الديمقراطية الإلكترونية ويشمل المنتخب وجهة التسجيل الرسمية وجهة الانتخابات المعتمدة"، حيث اعتبر أي نظام إلكتروني يتم من خلاله تسجيل صوت (اقتراع) وليس استخدام نظام ورقي أو ميكانيكي نظاما للتصويت الإلكتروني، كما أشار البعض إلى أن استخدام التكنولوجيا في عملية التصويت ولو في مرحلة عد الأصوات فقط يعتبر أحد أشكال التصويت الإلكتروني<sup>2</sup>.

وتشمل عملية التصويت الإلكتروني أربع مراحل هي:

- تسجيل الناخبين لدى دائرة التسجيل.
- إصدار وثائق تشمل الناخبين والمرشحين المؤهلين.
- التصويت باستخدام أدوات إلكترونية مع التأكد من هوية المنتخب.
- الحصر الإلكتروني.

وقد أشار «كولمان وزملاؤه»، إلى مجموعة من المتطلبات المهمة للتمهيد للانتخابات والتصويت الإلكتروني؛ أولها وضع استراتيجية متقدمة لمحتويات تكنولوجيا المعلومات التي يتم توظيفها في عملية الانتخابات (Colemane et al)<sup>3</sup>، ويشير إلى ضرورة الوصول بالفرد إلى قناة بأن التصويت الإلكتروني عملية مأمونة و لن يتم اختراقها، وتوضيح مستوى المخاطرة التي يتوقعها الفرد ورفع مستوى الثقة بالنظام المستخدم، وقد أشارت الدراسات إلى أهمية الثقة بالنسبة للفرد، وهناك أكثر من دراسة تشير إلى أنواع متعددة من الثقة مثل الثقة بالنظام والثقة بالتكنولوجيا، وهناك الثقة بالحكومة الإلكترونية كمبادرة، كما أشار «الباز» إلى مجموعة من المقترحات للوصول إلى الشرعية في تطبيق التصويت الإلكتروني منها:<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> www.hri.org

<sup>2</sup> عماد أحمد أبوشنب / المرجع نفسه/ص 129 و 130.

<sup>3</sup> Coleman,S et al : Election in the 21 st centry : from paper ballot toE-voling / the independent commission on alternative voting méthodes london : Electoral reforme soc http w.w.w odpm.gov.uk /2002

<sup>4</sup> - د/ بشير علي باز/دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار والتصويت الإلكتروني /دار الفكر الجامعي/الإسكندرية/ 2015/ ص 63.

- ضرورة الوصول إلى تشريعات تماثل بين القرارات الصادرة بخصوص الانتخابات والتصويت الإلكتروني وبين مثيلاتها التقليدية.
  - ضرورة توفير الدعم القضائي للقرارات الصادرة بخصوص الانتخابات الإلكترونية.
  - إنشاء إدارة خاصة بالمعرفة وذلك لتدريب العاملين في هذا المجال.
  - الاعتراف بالتصويت الإلكتروني ونتائجه الفورية واكتساب الحقوق للفرد.
- وتشكل الوثيقة المذكورة سابقا (البروتوكول الأوروبي لحقوق الإنسان) مجموعة من المرتكزات تم استخدامها للوصول إلى 11 مرتكزا مهما للتصويت الإلكتروني هي:
- 1- يجب عدم قطع التصويت أو التعديل عليه.
  - 2- لا يجب أن تتم معرفة الاقتراع الفردي (محتوى الصوت) قبل إعلان النتائج رسميا.
  - 3- الناخبون المسجلون فحسب يحق لهم الاقتراع.
  - 4- هناك صوت واحد فقط لكل ناخب (نظرية الصوت الواحد في الانتخابات).
  - 5- سرية التصويت مضمونة، ويجب ألا يتم ربط الصوت مع الناخب (معرفة محتوى التصويت للناخب).
  - 6- الموقع الإلكتروني مقاوم لكل هجمات حجب الخدمة الإلكترونية.
  - 7- يجب ضمان حماية الناخبين من سرقة الهوية الانتخابية الإلكترونية (يعني الوصول إلى تفاصيلها للسماح بالانتحال).
  - 8- الأصوات المقترعة تساوى النتائج العامة للانتخابات.
  - 9- في لحظة يجب التحقق من أن فردا معينا قد اقترح.
  - 10- يجب عدم السماح بتسجيل أصوات خارج الفترة الزمنية المتاحة للاقتراع.
  - 11- يمكن تدقيق الحركات والعمليات المسجلة على النظام.
- وقد ظهر نوعان من التصويت الإلكتروني؛ الأول يتم من خلاله التصويت في مواقع تتبع الحكومة (مراكز تصويت) مجهزة بأدوات وأنظمة إلكترونية تخدم أغراض العملية الانتخابية أما الثاني فيتم من خلال الإنترنت.
- وفي النوعين يتم تنظيم عملية التصويت وتوقيتها.

## المحاور الأساسية التي يقوم عليها التصويت الإلكتروني:

يستمد التصويت الإلكتروني شرعيته من خلال عناصر مهمة تتمحور حول الهدف من الانتخابات والخطوات وحقوق المنتخبين والمرشحين وهي كالآتي:<sup>1</sup>

1- **الديمقراطية: Democracy** يجب أن يوفر النظام الإلكتروني لكل الناخبين الفرصة اللازمة للتصويت والمشاركة في الانتخابات وهي من أساسيات العملية الديمقراطية، وتسمى هذه الخاصية بالملاءمة Convenience، كما إن من أهم العناصر في العملية الانتخابية استيعاب الأفراد الذين لا يعرفون كيفية استخدام التكنولوجيا ، فيجب أن يتميز التصويت الإلكتروني بتسهيل مهمة المنتخب من حيث حاجته لأدوات خاصة، ويطلق على هذه الخاصية تسهيل الوصول (Accessibility).

2- **الشرعية Eligibility**: تعنى عدم السماح بالتصويت إلا للمنتخبين المستحقين، حيث لا يتم إعطاء فرصة للتصويت لمن لا يحق له التصويت، كما لا يسمح بالتصويت المتكرر، فلا يحق للمقترح أن يدلي بصوته مرتين.

3- **الدقة Accuracy**: هي دقة تسجيل الأصوات وعدها والمعلومات المتعلقة بالنتائج، وقد تكون من ميزات التصويت الإلكتروني المهمة التي تتفوق على التصويت التقليدي، وتجدر الإشارة إلى أن إدراج الدقة ضمن شروط الشرعية ناتج عن شرط تساوي عدد الأصوات مع البطاقات الانتخابية الموزعة، والتي تعني تجاوز أحد أعراض التزوير.

4- **التثبت Verifiability**: يجب أن يتحقق النظام من أن كل الأصوات قد تم جمعها مع التدقيق في النتائج بشكل سليم.

5- **الكمال Integrity**: يجب الحرص على أن لا يتم تغيير الأصوات وتزويرها ومسحها، كما يجب أن يوفر النظام طرائق للكشف عن أية تلاعبات من هذا القبيل من أفراد أو جهات من خارج النظام لها مصالح لتغيير النتائج .

6- **الشفافية Transparency**: إن عملية التصويت الإلكتروني يجب أن تتحلى بالشفافية والنزاهة ويجب أن تكون واضحة لجميع المشاركين.

---

1- عماد أحمد أبو شنب / مرجع سابق/ص 132 و 133.

كما أضاف الباحثون مجموعة من الخصائص قد لا تفقد التصويت شرعيته ولكنها أصبحت محكومة بقوانين أخرى وإرشادات تجعل من التصويت الإلكتروني أداة أفضل، وتحسن العملية الديمقراطية وتزيد من ثقة الفرد بالحكومة كراعٍ للعملية الانتخابية<sup>1</sup>.

كما يشير «Coleman ورفاقه»<sup>2</sup> إلى أن متطلبات الانتخابات تعمل على تقليل المخاطر المستقبلية وتأثير نتائجها السياسية والإدارية، وهذه الخصائص هي :

1- **الخصوصية (Privacy):** هي عدم إمكانية ربط المنتخب بالتصويت، أي عدم قدرة أنظمة التصويت الإلكتروني على معرفة مَنْ صَوَّتَ لِمَنْ، حتى لا يتم ربط ذلك بأية مصالح خاصة بين المنتخب والمرشح.

2- **التفرد (Uniqueness):** تعنى هذه الخاصية:

- صوتاً واحداً فقط، وهناك دول تسمح بأكثر من صوت وفي جميع الأحوال يجب مواعمة عدد الأصوات بما تم تعبئته على البطاقات ضمن النظام. إن الصوت الواحد (المنفرد) أسهل للكشف من خلال قوائم المنتخبين ونتائج الانتخابات.

- عدم معرفة نتيجة التصويت للفرد خلال العملية ، بحيث لا يتم التأثير عليه.

- عدم معرفة المنتخب للنتائج خلال العملية حتى لا يؤثر قراره على الترشيح.

3- **المرونة Flexibility:** يجب أن يوفر النظام الإلكتروني مجموعة من الخيارات التي تسهل العملية.

4- **التوقيت والملاءمة الزمنية Timeliness :** توقيت التصويت ومعرفة النتائج بالشكل المناسب وبسرعة هي من ميزات التصويت الإلكتروني.

5- **القدرة على استيعاب الزيادات والتعامل مع الأحجام المختلفة من البيانات والملفات والعمليات Scalability.**

---

<sup>1</sup> - المرجع السابق/ص 133.

<sup>2</sup> - Coleman et al / op cit

## المبحث الثاني- نماذج من استراتيجيات حكومات إلكترونية:

تتفاوت دول العالم في الاستفادة من التطبيقات المختلفة للحكومة الإلكترونية فبعض الدول - لا سيما المتقدمة - قد حققت نجاحا ملحوظا في هذا المجال، واستثمرت تلك التطبيقات بشكل فعال يساعد على تطوير أداء قطاعها الحكومي، وتحسن مستوى تقديم خدماتها، في حين تتفاوت كثير من الدول - خاصة النامية- في الاستفادة من استثمار التقنيات في قطاعها الحكومي أو تتجاهل تلك التطبيقات تماما أو تطبقها بشكل غير مدروس، الذي لا يقود إلى تحقيق الأهداف المأمولة والفعالة منها<sup>1</sup>.

ويرجع سبب تميز الدول المتقدمة وريادتها في استخدام الحكومة الإلكترونية إلى دخول الإنترنت في الاستخدام الحكومي فيها منذ التسعينات، كما في الولايات المتحدة الأمريكية التي تعتبر من أكثر الدول التي تمتلك مواقع حكومية على شبكة الإنترنت، مما يؤهلها إلى المرتبة الأولى من حيث جاهزيتها للحكومة الإلكترونية<sup>2</sup>.

إلا أنه لا تزال هناك فجوة كبيرة في مجال تطبيقات الحكومة الإلكترونية بين دولنا النامية - خاصة العربية- وبين الدول المتقدمة، والتي قطعت شوطا هاما وواسعا في هذا الصدد، بل يمكن القول أن هناك بعض الدول التي لا تزال في مرحلة دراسة مدى إمكانية تطبيق بعض استراتيجيات الحكومة الإلكترونية<sup>3</sup>.

وهناك دول لا تزال عاجزة عن تطبيق أدنى مستويات الاستراتيجية المطبقة في الحكومة الإلكترونية.

و هذا المطلب سيدرس مختلف هذه التجارب في الفرعين الآتيين:

الفرع الأول : نماذج تطبيق للحكومة الإلكترونية في الدول المتقدمة.

الفرع الثاني: نماذج تطبيق للحكومة الإلكترونية في الدول النامية.

---

1- حمزة ضاحي الحمادة/الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقة / دار الفكر الجامعي / الإسكندرية / الطبعة الأولى 2016/ص143.

2- دنورة بنت ناصر الهزاني/ الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية/ مكتبة الملك فهد الوطنية /الرياض / 2008/ ص 55.

3- حمزة ضاحي الحمادة/ المرجع نفسه/ ص 43.

## المطلب الأول- تجارب الدول المتقدمة في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية:

### الفرع الأول- تطبيق الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية:

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية أولى دول العالم تقدما في مجال الحكومة الإلكترونية وهذا يظهر من خلال مدى حضورها على الساحة الدولية من حيث تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية<sup>1</sup>. وتتفوق الولايات المتحدة على جميع دول العالم في مجال المعلوماتية، سواء من حيث التصنيع المعلوماتي لمختلف منتجات وأنواع التقنيات، أم من حيث حجم الاستثمارات، و من ثم من حيث العوائد النقدية من جراء الاستثمار في المجال المعلوماتي، الأمر الذي أدى إلى حدوث ثورة حقيقية في عالم الاتصالات، و لا سيما بعد ظهور شبكة الإنترنت<sup>2</sup>.

كما بادرت الحكومة الأمريكية بتجسيد مختلف الدراسات الأكاديمية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية وبتطوير تقنية المعلومات عن طريق تبنيها استراتيجيات قومية للحكومة الإلكترونية تضبط فيها مراحلها وآلياتها للتطبيق المدروس الذي يفضي إلى النجاح.

### أولا- الاستراتيجية القومية للحكومة الإلكترونية الأمريكية:

تقوم الاستراتيجية القومية للحكومة الإلكترونية الأمريكية على أربعة مبادئ أساسية<sup>3</sup>:

**المبدأ الأول:** نقل الحكومة الفيدرالية من البناء المركزي البيروقراطي إلى البناء التنظيمي الممركز حول الفرد Citizen-centered not bureaucracy، حيث أن حذف الاستراتيجية ينطلق من حتمية مؤكدة مفادها خدمة الفرد، وليس التركيز على ترتيب وتنظيم الإجراءات البيروقراطية مع إهمال الخدمة.

**المبدأ الثاني:** التركيز على النتائج Resugts-oriented أو التركيز على الأهداف المتوخاة من رسم الاستراتيجية .

---

<sup>1</sup> - د /ياسر محمد عبد العال / الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي / أطروحة دكتوراه منشورة من قبل المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2016/ص 279.

<sup>2</sup> - عادل حروش وآخرون/الإدارة الإلكترونية/مركزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية/ المنظمة العربية للتنمية الإدارية/ عدد 2010/440 ص 133.

<sup>3</sup> - د/محمد الطعامة ود /طارق العلوش/ الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي/مرجع سابق /ص 169.

**المبدأ الثالث:** التركيز على السوق: Market-based activity أي التحفيز للنشط للابتكار على أساس السوق، وهذا بسبب طبيعة النظام والدولة الأمريكية القائمة على الاقتصاد الحر والرأسمالية الصرفة وهي الرائدة في ذلك، لذا فمن المنطقي أن يعتمد مشروع الحكومة الإلكترونية الأمريكية على خدمة أهداف السوق.

**المبدأ الرابع:** تنمية الابتكار؛ مثلما يعتمد مشروع الحكومة الإلكترونية على مجموعة أهداف، لا بد أن يهدف إلى تفعيل الابتكارات حسب طبيعة المشاريع التي تعتمد على الابتكار الدائم. وبشكل عام فإن مستوى الولايات المتحدة الأمريكية للحكومة الإلكترونية وصل إلى درجة دمج الحكومة الإلكترونية كمشروع قومي يهدف إلى تسيير مختلف مصالح الدولة والمجتمع بنظام إلكتروني محكم وإطلاع الفرد على كل شؤون الدولة بكل سهولة<sup>1</sup>.

### ثانيا- خصائص الحكومة الإلكترونية الأمريكية:

تختلف خصائص الحكومة الإلكترونية من نموذج إلى آخر إلا أن تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية الفيدرالية الأمريكية ذو خصوصية مختلفة بصورة جذرية عن طبيعة وأهداف واستراتيجيات تطوير مشروعات الحكومة الإلكترونية في تجارب أخرى<sup>2</sup>، وذلك للأسباب الآتية:

- تعتبر الحكومة الفيدرالية الأمريكية تركيبة هائلة من منظمات كبيرة وممتدة إلى مساحة واسعة ودقيقة من الأنشطة (التوسع وكبر الحجم).

- كما تعتبر أكبر منظومة بيروقراطية في العالم ، حيث يعمل بها 2,1 مليون موظف مدني و 800 ألف عامل بالإضافة إلى 1,8 مليون يعملون في القطاع العسكري، وتبلغ الميزانية الفيدرالية حوالي 1,5 تريليون دولار<sup>3</sup>.

- وجود مستوى عال في استخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت حيث يوجد أكثر من 35 مليون صفحة ويب فيدرالية متاحة في 22 ألف موقع ويب فيدرالي، إضافة إلى نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والشبكات المستخدمة بشكل مكثف في أجهزة ووكالات وهيئات الإدارة الأمريكية.

---

<sup>1</sup>- باري عبد اللطيف /دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية والعلاقات الدولية تخصص التنظيمات السياسية والإدارية /كلية الحقوق والعلوم السياسية /جامعة محمد خيضر / بسكرة 2013/2014 ص 91

<sup>2</sup>- ياسين سعد غالب/ مرجع سابق / ص 275.

<sup>3</sup>- مصطفى يوسف كافي/ الحكومة الإلكترونية في ظلال الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة / مرجع سابق / ص 199.

- تبعا لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات ومقاييس رأس المال الإنساني كانت الإدارة الأمريكية من أوائل من استخدم تكنولوجيا الحاسوب في التطبيقات المدنية والعسكرية، منذ الحرب العالمية الثانية إلى وقتنا الحاضر.

- بلغت نفقات تكنولوجيا المعلومات على المستوى الفيدرالي أكثر من 48 بليون دولار سنة 2002، و 52 بليون دولار سنة 2003<sup>1</sup>، مما يعني توفر البنية التقنية والتحتية والمعلوماتية لتطوير وتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية<sup>2</sup>.

وبطبيعة الحال فقد كان هناك عدد من العوامل الاجتماعية والتقنية التي ساعدت على نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، أهمها: <sup>3</sup>

- ارتفاع المستوى التعليمي للأفراد.
- وجود التشريعات المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية.
- توافر شبكات الاتصال بكل المناطق.
- وجود الدعم المادي لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.
- وجود الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة.
- ربط جميع الدوائر الحكومية مع بعضها البعض إلكترونياً.
- توفير الإنترنت للمدارس والجامعات وربطها مع بعضها البعض.
- التطور المستمر في صناعة برامج المعلومات.
- انتشار أجهزة الحاسب الآلي بين الأفراد، حيث يوجد 6 مليون حاسب آلي في مدينة نيويورك وحدها.

ولعل أهم ما يميز التجربة الأمريكية هو تطورهما السريع، فقد وصلت إلى مرحلة التكامل الأفقي بين كافة أجهزة الحكومة بفترة قصيرة جداً حيث جمعت كل المصالح الحكومية سواء المحلية أم الفيدرالية في مكان واحد بحيث يستطيع الأفراد من خلال إحدى نقاط تقديم الخدمة تنفيذ أكثر من

---

<sup>1</sup>- ساند فورد بورنز / عن مشاريع الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة و كندا - تقرير مقدم إلي مؤتمر الإدارة الإلكترونية - ضمن أعمال مؤتمر المعهد الدولي للعلوم الإدارية - أثينا - يوليو 2001/ ص 35 وما بعدها.

<sup>2</sup>- ياسين سعد غالب/ مرجع سابق / ص 276-277.

<sup>3</sup>- حمزة ضاحي الحمادة / مرجع سابق / ص 146.



تعامل، ومن خلال قاعدة بيانات واحدة تضم كافة المعلومات والمعاملات الخاصة بالأفراد one step.shop...<sup>1</sup>.

### ثالثاً-مراحل التحول للحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية:

ظهر أول استخدام لمصطلح الحكومة الإلكترونية في خطاب الرئيس الأمريكي «بيل كلينتون» أمام مجلس الشيوخ الأمريكي عام 1992<sup>2</sup>، والذي أعلن فيه بأن عهد الحكومة الكبيرة انتهى<sup>3</sup> (The era of big government is over).

وفي نوفمبر 1992 بدأت الولايات المتحدة الأمريكية بالتخطيط لإنشاء مشروع الحكومة الإلكترونية على المستوى الاتحادي<sup>4</sup>، حيث بدأت الإدارة الإلكترونية برئاسة كلينتون سلسلة من الإصلاحات بداية من سنة 1993 عن طريق مكتب الأداء القومي (NPR) برعاية من نائب الرئيس «آل غور» الذي قيد هذه الإصلاحات بشكل كبير وفعال.

وقد أصدر مكتب الأداء القومي NPR تقريره الأول في سبتمبر 1993 م بعنوان "إعادة الهندسة من خلال تكنولوجيا المعلومات Reengineering through information technology"، الذي تضمن 13 توصية تنص على دمج الإدارات العامة بالمشاريع الخصوصية(Specific)، ومن أهمها :

- دعم القيادة في تكنولوجيا المعلومات.
- تطبيق نقل تحويل المنافع الإلكترونية القومية.
- تطوير الدخول والوصول الرقمي المتكامل إلى المعلومات والخدمات الحكومية.
- تحسين هياكل المعلومات الحكومية التي تضمن الأمان والسرية.
- تحسين اكتساب تكنولوجيا المعلومات.
- تقديم الحوافز للتطوير التكنولوجي والمعلوماتي<sup>5</sup>.

---

1- نورة بنت ناصر الهزاني/ مرجع سابق / ص 57.

2- د/ياسر محمد عبد العال/ مرجع سابق / ص 279.

3- Jane E.Fontaine/bureaucratic reform and E-gouvernement in the united states: A institutional perspective/ National center for digitalgouvernement/working paper n° 07/07-06/2007/p7

4- حمزة ضاحي الحمادة / مرجع سابق / ص 145.

5- Jane E.Fontaine/OP CIT/p 07

امتدت هذه الإصلاحات إلى غاية 1999 وقد أفرزت الكثير من الأمور الإيجابية، حيث مكنت المواقع الإلكترونية التي وفرتها الحكومة الفيدرالية لدفع الضرائب من التفاعل لأول مرة مع الحكومة حيث استعمل مائتا ألف فرد بطاقات الائتمان لدفع ضرائبهم الفيدرالية على الإنترنت كما زودت وكالة الحماية البيئية ببيانات متعلقة بالبيئة، وبيانات تنظيمية للجمهور على الإنترنت<sup>1</sup>.

كما أعلنت الحكومة توفير ما قدره 5 مليون دولار سنويا نتيجة الاستعمال الرقمي للمعلومات كما بدأت وكالات الصحة العامة في المنظمات والولايات ومختلف المستويات الاتحادية بتقديم مداخل Access لتحميل المعلومات مركزيا من خلال المواقع المركزية مثل الشبكة المعلوماتية لموظفي الصحة العامة (INPHO).

وأثناء هذه الفترة عكس انتشار مواقع الويب الحكومية وأنظمة المعلومات التفاعلية، الطبيعة المنفصلة والمستقلة ذاتيا بين الأقسام والوكالات المركزية في الحكومة الاتحادية الأمريكية والتركيب الفيدرالي الكبير للولايات المتحدة الأمريكية<sup>2</sup>.

ولقد لعبت الإرادة السياسية دورا حقيقيا في تطوير استراتيجية الحكومة الإلكترونية، والتي ترجمت نظريات التحول الإلكتروني إلى واقع تطبيقي ناجح<sup>3</sup>.

حيث وجه الرئيس «بيل كلينتون» مذكرة إلى الوزارات والدوائر الحكومية الأمريكية يدعوهم فيها إلى ضرورة اعتماد التحول الإلكتروني وهو ما توج بوضع كم هائل من المعلومات على شبكة الانترنت، ففلسفة هذه المذكرة الإرشادية تبرز وعي القيادة السياسية داخل أمريكا وتشجيعها للتحول نحو المنظمة الرقمية، وتفضيل أداء الحكومة الإلكترونية وتمكين الفرد من الحصول على المعلومات والخدمات المميزة، وأهم ما جاء في هذه المذكرة الإرشادية:

- 1- يتولى رؤساء الدوائر والمؤسسات العامة، عملية التنسيق مع مدراء مركز المعلومات الوطني ومجلس تكنولوجيا المعلومات بخصوص تسهيل مهام وصول الأفراد إلى المعلومة الحكومية فضلا عن تنظيم المعلومات وتقنينها على أساس نوع الخدمة المطلوبة وليس على أساس الدائرة.
- 2- تحديد أولويات الخدمات الحكومية على أساس أهم 500 خدمة حكومية تلئم حاجات عامة الناس، ووضع خطة لتوفير خدمة إجراء القيود الإلكترونية مع الحكومة الاتحادية في موعد لا يتجاوز

---

<sup>5</sup> Jane E.Fontaine/OP CIT/p 08

<sup>1</sup> Jane E.Fontaine/OP CIT /p 08

<sup>3</sup> محمد الطعمنة، ود/طارق العلوش /مرجع سابق/ ص 114.

- شهر سبتمبر 2003، مع ضرورة أن يتولى رؤساء الإدارات العليا متابعة رئيس دائرة الإدارة والموازنة، والوقوف على تقدم العمل في الدوائر المعنية.
- 3- اعتماد الدوائر كافة أسلوب التجارة الإلكترونية حيثما كان ذلك مناسباً في عمليات تأمين احتياجاتهم، وهو ما يساهم في تدني كلفة دافعي الضرائب.
- 4- إنشاء عنوان بريد إلكتروني لكافة الدوائر وإتاحة فرص الاتصال عليه من عامة الأفراد.
- 5- على رئيس مجلس العموم الوطني تقديم دراسة تتضمن إمكانية إجراء عمليات التصويت الإلكتروني في الانتخابات.
- 6- على وزراء الصحة ومختلف الخدمات الاجتماعية والمالية وكذا شؤون المحاربين القدامى والزراعة ورئيس مؤسسة الضمان الاجتماعي ومدير إدارة الطوارئ، وضع قائمة شاملة لجميع أنواع الخدمات والمساعدات العينية والمالية المتوفرة من خلال الاستخدام الخاص والأمن لشبكة الإنترنت.
- 7- تكثيف الدورات التدريبية في كافة الدوائر، من أجل الارتقاء في استخدام شبكة الانترنت وتشجيع الأفكار في مجال استخدامها والإطلاع على التجارب والتطبيقات المتقدمة ودراسة الآراء والمواقف بصدها من قبل كافة المستخدمين لها.
- ومواصلة للدعم الرامي إلى تحقيق تحول إلكتروني، وخدمات عامة إلكترونية أصدرت الإدارة العامة للخدمة في الحكومة الإلكترونية قراراً بتحويل جميع المعاملات الخاصة بالسفر والحجز وغيره إلى خدمات سفريات إلكترونية بشكل موحد على مستوى الدولة وذلك بحد أقصى نهاية سبتمبر 2006.

### تقييم مرحلة إدارة كلينتون

- حسب دراسة «جون فونتان» فإن هذه المرحلة التي تعتبر مرحلة وضع الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية الأميركية تميزت بجانبين، أحدهما سلبي والآخر إيجابي<sup>1</sup>.
- الجانب السلبي في تجربة إدارة كلينتون يتمثل في الطبعة السياسية لجهود الإصلاح الكبيرة التي قام بها نائب الرئيس التي ربطت مواعيد التطور بالمواعيد السياسية (الانتخابات) فهذه الضغوط كانت عاملاً إيجابياً من ناحية تسريع التطورات الجديدة ولكن من جهة أخرى عملت على اختصار

---

Jane E.Fontaine/OP CIT /p 08 -1

المراحل وعدم إعطاء كل مرحلة وقتها الحقيقي، حيث تطلب إدارة ذلك بشكل تعقيدي، بالإضافة إلى الافتقار لعامل الدعم على المستويات الدنيا، ففريق الإصلاح البيروقراطي كان أساسه البيت الأبيض، لكنه كان يفتقر إلى التمويل و طرق الإشراف وإدارة الإجراءات الكافية للتسيير ولعمليات الابتكار والتغيير التكنولوجي في كافة أنحاء الحكومة وكذلك التخفيضات الحادة في القوة العاملة الاتحادية التي حولت الموارد إلى القطاع الخاص، مع زيادة الاتفاقيات المؤيدة لتكنولوجيا المعلومات من خارج الحكومة.

• أما الجانب الإيجابي في هذه المرحلة فيتمثل في تغيير طريقة عمل الموظفين الحكوميين و طريقة تفكيرهم الروتيني البيروقراطي واكتسابهم بسرعة خبرة مهمة في إدارة تكنولوجيا المعلومات عن طريق دورات التأهيل والتكوين التي نظمتها مختلف الإدارات لموظفيها لتمكينهم من التكيف مع هذا النمط الجديد من العمل الإداري.

• كما أن هذه المرحلة تميزت بكم هائل من التشريعات لتنظيم هذا الانتقال من الحكومة التقليدية البيروقراطية إلى الحكومة الإلكترونية، وهذا بالإضافة إلى العمل المشترك بين الوكالات والمشاريع الذي تطلب في بعض الأحيان من المؤسسات الرسمية تشريعاً متطوراً، وذلك ضمن التشريع في هياكل المراقبة وقواعد التنظيم والتغيرات الطارئة على اللجان والإشراف التشريعي.

### • مرحلة إدارة جورج بوش:

بنهاية فترة حكم إدارة كلينتون - والتي استمرت لعهدتين- كانت الحكومة الإلكترونية قد وضعت على الطريق الصحيح، حيث تمكنت هذه الإدارة من إرساء قواعد سياسية وقانونية وتقنية صحيحة وقوية لهذه الحكومة، وتم تنفيذ الأهداف المسطرة من قبل الاستراتيجية القومية للحكومة الإلكترونية الأمريكية و إنجازها بشكل كبير.

وبقودم إدارة الرئيس «جورج بوش» الابن في جانفي 2001 ظهرت إرادة هذه الإدارة جلية بالرغبة في استكمال لبنات التأسيس التي بدأتها إدارة كلينتون، واستكمال الإصلاح البيروقراطي لكن ليس في كل الخطوط الواسعة التي طورت أثناء إدارة كلنتون، وهنا نقف عند الدور الكبير للموظفين الحكوميين المحترفين في التصميم المفصل وفي تطبيق الإصلاحات للإدارتين كليهما الشيء الذي يجسد الاستمرارية في الجهود، لكن ما ميّز إدارة بوش أنها انتهجت سياسة تخفيض تكلفة تكنولوجيا المعلومات والاتصال أولاً، و رغبتها في التقييم والدعم المتزايد في القطيعة مع

الممارسات البيروقراطية ثانياً، و وعيها المتصاعد لتحديات السرية والأمان ثالثاً، وأخيراً رغبة الإدارة الجمهورية لتقوية طرق العمل بغرض السيطرة القوية في المساءلة وأداء الأهداف<sup>1</sup>. وقد انتهجت إدارة «بوش» سياسة اقتصاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين معدلات الإنتاج باعتبار أن الحكومة الفيدرالية هي المستهلك الوحيد الأكبر في العالم لتكنولوجيا المعلومات، الشيء الذي ساهم في زيادة نمو معدل إنتاج القطاع العام بنسبة 40%، لكن الحكومة الأمريكية صرفت في المقابل 45 بليون دولار على تكنولوجيا المعلومات في 2002 دون أن تحقق مكاسب تذكر في معدل نمو إنتاج القطاع العام، والتي أرجعتها إدارة بوش إلى استراتيجيات التطوير التي لم تكن تتماشى مع أهداف أداء الوكالات، كما أنها لا تتماشى مع سرعة الاستجابة بالنسبة للشعب الذي زاد في كلفة وتعقيد إصلاح بيروقراطية الحكومة الإلكترونية<sup>2</sup>. إذن نلاحظ اختلافاً بين المرحلتين، حيث تميزت الأولى بالتأسيس ووضع الرؤى والاستراتيجية، في حين تميزت الثانية بالمراجعة والتقييم، وكلاهما تمثلان معاً المراحل المنهجية التي تتبعها مراحل وضع استراتيجية الحكومة الإلكترونية.

## الفرع الثاني - التجربة الأوروبية :

تأتي الدول الأوروبية في المرتبة الثانية بعد الولايات المتحدة الأمريكية من حيث التصنيع والاستثمار المعلوماتي، حيث يحظى تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه الدول باهتمام كبير نظراً لأهميته في مجال الخدمات التي تقدمها الحكومة إلى قطاع الأعمال والأفراد، كما تحاول دول الاتحاد الأوروبي دائماً اللحاق بركب التقنيات الحديثة ومجاراة النموذج الأمريكي. في عام 2000 تبني الاتحاد الأوروبي فكرة الانتقال إلى المجتمع المعلوماتي، ومن ثم التمهيد لإجراء إصلاحات في مؤسساته تؤدي في النهاية إلى الإدارة الإلكترونية، حيث أطلقت أوروبا شعار «EE» أي أوروبا الإلكترونية وهي بذلك تدعو جميع أعضاء الاتحاد الأوروبي للقيام بمساعيهم لتحويل حكوماتهم إلى الحكومة الإلكترونية<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Jane E.Fontaine/OP CIT/p 11

<sup>2</sup> Jane E.Fontaine/OP CIT/p 12-13

<sup>3</sup> د/ عادل حرحوش الفرجي وآخرون /مرجع سابق / ص 134.

وتعتبر دول الاتحاد الأوروبي من أهم الدول التي طبقت الحكومة الإلكترونية وفق استراتيجية وخطط عديدة سواء على المستوى الاتحادي أو على المستوى الفردي للدول. وما ساعد على التطبيق الفعال لهذه الاستراتيجيات والخطط هو أن معظم الدول الأوروبية شهدت تطوراً في مجال المعلومات والاتصالات مما جعلها جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية. معظم السياسات الأوروبية بدأت في الفترة التي تلت مطلع الألفية الثالثة في شكل سياسات اتحادية وكذلك وطنية والتي أهمها الاستراتيجية المرسومة بين 2000 إلى 2020 والتي حققت أهدافها في وقت مبكر<sup>1</sup>.

و الجدول الآتي يبين مختلف السياسات التي بادرت بها دول الاتحاد:

---

<sup>1</sup>- باري عبد اللطيف /مرجع سابق / ص 92.

Inclusive e gov policy			Public website accessibility policy			Multi-chanel policy	
2005 : 09/30	2007 :26/30		2005:17/30	2007: 24/30		2005:4/30	2007:17/30
Belgium	Austria	Ireland	Austria	Austria	Latvia	Austria	Austria
Denmark	Belgium	Italy	Belgium	Belgium	Lithuania	Lithuania	Bulgaria
Germany	Bulgaria	Latvia	Czeck R	Bulgaria	Luxembourg	Luxembourg	
Italy	Cyprus	Lithuania	Denmark	Cserck R	Malta	UK	
Latvia	Czeck R	Luxemburg	Finland	Denmark	Netherlands		Cyprus
Luxembourg	Denmark	Malta	France	Estonia	Norway		Finland
Netherlands	Estonia	Netherlands	Germany	Finland	Poland		France
Portugal	Finland	Norway	Ireland	France	Portugal		Germany
UK	France	Poland	Italy	Germany	Slovenia		Hungry
	Germany	Portugal	Luxemburg	Iceland	Spain		Latvia
	Greece	Solvenia	Malta	Ireland	Sweeden		Lithuania
	Hungry	Spain	Netherlands	Italy	UK		Luxembourg
	Iceland	UK	Norway				Malta
			Portugal				Netherlands
			Spain				Norway
			Sweeden				Portugal
			UK				Slovenia
							Spain
							UK

### جدول رقم 03 : سياسات الحكومة الالكترونية

المصدر : Jeremy Millard « Inculsive e government » , editor : Jeremy Millard « european e government 2005-2007 ... » , European comission of information society and Media , septembre 2007 , P 14, [http://ec.europa.eu/egovernment\\_research](http://ec.europa.eu/egovernment_research). Date 10/07/2013

يؤكد الجدول التفاوت في تطبيق سياسات الحكومة الإلكترونية بين دول الاتحاد، وهذا راجع لمقومات كل دولة؛ فمثلا المملكة المتحدة وألمانيا وغيرهما بادرت منذ وقت مبكر في تجسيد سياسات الحكومة الإلكترونية.

وأهم السياسات التي رسمت على مستوى الاتحاد وبادرت المنظمة في تتبعها وتطبيقها وتمثل خططها هو مشروع التطوير البحثي والتكنولوجي للحكومة الإلكترونية 2020 E-GOVRTD أي « research and tecnology deveopement »، وهو استراتيجية طويلة المدى تمتد لعشرين سنة، تضمنت العديد من البرامج والخطط، كما أن مختلف المفوضيات واللجان والوزارات ساهمت فيها مما أدى إلى بروز نتائجها بفعالية في 2010<sup>1</sup>.

### أولا- الاستراتيجية الأوروبية للحكومة الأوروبية EE2020:

لخصت تحديات وأهداف الاستراتيجية الأوروبية لمشروع الحكومة الإلكترونية فيما يأتي:

- دمج النماذج وتقديم معالم واضحة للمفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية خلال عشر سنوات قادمة.
- رسم الخطط اللازمة وتقديم المفاهيم في مختلف المستويات الحكومية.
- تخطيط دقيق ومتعدد المستويات للاستراتيجية، إذ أن الحكومة الإلكترونية هي مخطط متعدد المعالم اجتماعية- اقتصادية- سياسية، تغيرات المؤسسات، إعادة هيكلة قطاع الأعمال البيئة القانونية والأمنية، البنية الثقافية والقيمية التي تعتبر محفز تطور الحكومة الإلكترونية.
- رسم صورة ونماذج للحكومة الإلكترونية خلال 15 سنة القادمة تتضمن الصور الإيجابية والسلبية، وكذا تعريف الإشكاليات البحثية والاحتياجات التنموية وذلك من خلال رسم لمعالم مستقبل نشاطات الحكومة خاصة في مجال تطوير الخدمة التي تعتمد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال النوعية، هذا التصور يجب أن يأخذ في الحسبان النشاط الحكومي الواقعي وما يجب أن يكون بتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- تعريف كل العناصر الأساسية التي يمكن أن تستخدم في التصورات المستقبلية.

---

<sup>1</sup>- باري عبد اللطيف /مرجع سابق / ص 94.



- ترشيد التحديات والاحتياجات وعدم المبالغة، والتركيز على الإجراءات العملية.
- وضع نتائج هذا المشروع ضمن الآفاق المستقبلية مع أهمية البحث في هذا المجال.
- العمل على تطبيق خارطة الطريق الخاصة بهذا المشروع خاصة في دول الاتحاد<sup>1</sup>.

### ثانيا-أهم محاور الاستراتيجية الأوروبية :

بنيت الاستراتيجية الأوروبية على مجموعة محاور تتلخص في النقاط الآتية: <sup>2</sup>

- 1- عصرنة وتحديث الحكومة التي تتضمن: التغيير المنظم، الحكومة الشبكية، الجانب القانوني نماذج جديدة للأعمال الحكومية، إدارة عامة جديدة، شراكة بين القطاعات العامة والخاصة والمدنية، اتجاهات جديدة للزبائن، مهارات إلكترونية من طرف المتعاملين الحكوميين...
- 2- البحث في التطور المجتمعي، التغييرات الديموغرافية، استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ووسائل الدعم اليومية، الفئات التي لا تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الفئات التي تفضل الطابع التقليدي للخدمات الحكومية، المشاكل التي تعترض التطور الرقمي ومعالجتها.
- 3- البحوث المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطورها المستقبلي و تفعيل استعمالها.
- 4- البحث عن الفعالية والقيمة الاقتصادية من خلال عصرنة الحكومة بالاعتماد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال، ما يطرح القيمة العامة والفوائد المترتبة عنها.

### ثالثا- نتائج الإستراتيجية الأوروبية EE:

- إنشاء سياسات وطنية فاعلة وفعالة.
- إنشاء إطار هيكلي لحكومة إلكترونية وطنية.
- النتائج المحصل عليها هي بداية لسياسة فاعلة وفعالة لأدوات معيارية فعلية.
- إيجاد سياسة محفزة على ممارسات جيدة بين مختلف الإدارات.
- عمل اللجنة الأوروبية على إعداد تقييم يجمع مختلف الدول الأوروبية ابتداء من 2005 في مجال حكومة إلكترونية نوعية في حدود 2010 ثم إتمام المشروع في سنة 2020<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - المرجع السابق / ص 94.

<sup>2</sup> - Maria A,wimmer and cristiano codagnone ."frome work and methodology" editor: cristiano codagnone and maria a winner readmapping e-gouvernement research" p15 : http : w.w.w;e-govertd .2020 org/10/07/2013

مشار إليه في : باري عبد اللطيف /مرجع سابق / ص 96-97.

<sup>3</sup> - باري عبد اللطيف /المرجع نفسه / ص 97-98.

الجدول الآتي يبين النتائج التي توجت بها الاستراتيجية في دول الاتحاد الأوروبي<sup>1</sup>:

	Policy in E&E	E Gover measurment framework	Advantage determined by introduction of national E&E policy and / or measurement tool				Policy promoting the exchange of a gov good practices
			User satisfaction	Efficiency gains	Administrative burden reduction	Accountability and transparency	
Austria	*						*
Belgium	*			*	*		*
Bulgaria	*						
Cyprus	*						
Czech R							*
Denmark	*	*	*	*	*	*	*
Estonia	*		*		*	*	*
Finland	*		*		*	*	*
France	*	*	*			*	*
Germany	*	*	*	*	*	*	*
Greece							
Hungry							*
Iceland	*	*					*
Ireland	*						*
Latvia	*	*	*	*	*	*	*
Lithuania	*	*	*	*	*	*	*
Malta							
Ntherlands	*						
Norway	*	*	*	*	*	*	*
Poland	*						
Portugal	*	*	*	*	*	*	*
Romania							
Slovakia		*				*	*
Slovenia	*	*	*	*	*	*	*
Spain							
Sweedden	*						*
Turkey	*						
UK	*	*	*	*	*	*	*

المصدر : جدول رقم 04 يمثل الدول الأعضاء حول فعالية الاستراتيجية

Luca Caldarelli and Gioranna Glasso ; “ Efficient and effective a government “ , editor Jeremy Millard “ European Government 2005-2007 ....” , European commission of information Society and Media , septembre 2007 , P 30

[http://ec.europa.eu/egovernment\\_research.10/07/2013](http://ec.europa.eu/egovernment_research.10/07/2013)

<sup>1</sup> - المرجع السابق / ص 99-100.

وكما اعتمدت خطة أوروبية مشتركة جسدها استراتيجية «أوروبا إلكترونية 2020EE». اعتمدت كذلك خطط واستراتيجيات وطنية اعتمدتها كل دولة على حدة بما يتماشى مع خصوصياتها واحتياجاتها الوطنية، وفيما يلي سنحاول دراسة هذه التجارب الوطنية التي تعتبر مثالا يحتذى بسبب النجاح الباهر الذي حققته.

#### **رابعاً- التجربة البريطانية:**

تعد المملكة المتحدة من أهم الدول ريادية في تطبيق الحكومة الإلكترونية كما أن ترتيبها يدل على توفير بنية تحتية إلكترونية قوية وتعتبر نموذجاً للحكومة الإلكترونية في كل المجالات والميادين إضافة إلى تشكل مجتمع معلومات مساعد على نجاح الحكومة الإلكترونية<sup>1</sup>.

لذلك كانت المملكة المتحدة من أوائل الحكومات التي احتضنت مبادئ الثورة الإلكترونية وتعهدت بأن تكون من قادة العصر في هذا المجال، وذلك من خلال التقرير الخاص بتحديث الحكومة الذي صدر عن مكتب رئاسة الوزراء في مارس 1999، فقد أعلن رئيس الوزراء الأسبق «توني بلير» أنه مع حلول عام 2003 سوف تقدم الحكومة 25 % من خدماتها إلى الأفراد من خلال الحكومة الإلكترونية، كما حدّد عام 2005 لتقديم 50 % من الخدمات الحكومية الإلكترونية، وعام 2008 لتقديم كافة الخدمات (100 %) إلكترونياً<sup>2</sup>.

وفي أبريل 2000 قدم وزير الدولة لشؤون مجلس الوزراء في إنجلترا إطاراً استراتيجياً لما يجب أن تكون عليه الحكومة الإلكترونية في المملكة المتحدة وأصبح استحداث طرق جديدة مدعومة بالتقنية لإدارة ونقل المعلومات في مقدمة الإصلاحات الحكومية هناك<sup>3</sup>.

#### **الاستراتيجية البريطانية للحكومة الإلكترونية:**

- أصدرت الحكومة البريطانية كتاباً اسمه «الكتاب الأبيض»، والذي ينص على تنفيذ البرنامج البريطاني للحكومة الإلكترونية كما يأتي:
- إلزام الحكومة البريطانية بمعالجة موضوع الخصوصية بطرائق قانونية تضمن الحماية وتحسين الخدمة<sup>4</sup>.
  - توفير تقنيات سهلة وغير مكلفة وزيادة استخدام الحواسيب .

---

1- أبو بكر محمد الهوش / مرجع سابق / ص 445-449.

2- حمزة ضاحي الحمادة / مرجع سابق / ص 149.

3- كريس كلامي/من الأتمتة إلى إدارة المعرفة / تحديث الإدارة البريطانية بتقنيات المعلومات والاتصالات – مؤتمر الإدارة الإلكترونية / المعهد الدولي للعلوم الإدارية / أثينا- اليونان/ 2001 ص 57 وما بعدها . مشار إليه في: عبد الفتاح بيوني حجازي / مرجع سابق/ ص 28.

4- د/نورة بنت ناصر الهزاني/مرجع سابق / ص 59.

- تقديم خدمات بسيطة تعتمد على استخدام وسائل أخرى غير ملموسة كالصوت مثلا للمكفوفين، بدلا من استخدام لوحة المفاتيح.
  - توفير النماذج والإجراءات الحكومية إلكترونيا، المصحوبة بالتعليمات والإرشادات بكيفية ملء النماذج وضمان مصداقيتها.
  - إنجاز مواقع حكومية لغرض خدمة الفرد.
  - إنشاء بوابة إلكترونية يتم من خلالها تقديم الخدمات للأفراد.
  - إنشاء مشروع تبادل المعلومات بين الإدارات الحكومية.
  - تجميع الخدمات الحكومية ذات العلاقة المتشابكة في حزم واحدة، بما يحقق تكاملا رأسيا وأفقيا في تقديم الخدمات بين أجهزة حكومية عدة.
  - استخدام التقنيات عالية الأمان وذلك لضمان عدم الاختراق.
  - إنشاء مشروع التوقيع الإلكتروني والبطاقات الرقمية.
  - تطوير خدمة الدفع الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت.
  - إنشاء مشروع التلفزيون الرقمي<sup>1</sup>.
  - رصد مبلغ 14 مليون باوند بين 2004-2006 لتمويل مشاريع الحكومة الإلكترونية. ومن أجل تنفيذ هذه الاستراتيجية تم إنشاء مكتب للمندوب الحكومي في كل إدارة حكومية هدفه وضع وثائق الحكومة الإلكترونية التي توفر إطارا لتطوير الحكومة الإلكترونية في كل مرافق الخدمة العامة<sup>2</sup>.
- كما ظهر الموقع الإلكتروني للحكومة البريطانية عام 2000 [w.w.w.UKonline.gov.com](http://w.w.w.UKonline.gov.com) والذي جمع خدمات الوزارات والهيئات الحكومية البريطانية في موقع إلكتروني واحد بعدة أبواب؛ الأول منها للتعامل بين مواقع الخدمات الحكومية والأجهزة الحكومية الأخرى ، وهو غير متاح للأفراد، والثاني متاح لخدمات الأفراد، والثالث خصص لقطاع الأعمال<sup>3</sup>.
- وقد زود الموقع بتسهيلات تمكين المستخدمين من الإبحار فيه للحصول على اهتماماتهم وحاجاتهم الشخصية.

<sup>1</sup>- التلفزيون الرقمي يقدم الخدمات على الخط on line، ومن أهم الخدمات المتاحة Teletext التي تحتوي على الأخبار، أرقام الهواتف، تسويق..

<sup>2</sup>- عبد الفتاح بيومي حجازي/مرجع سابق/ ص 28.

<sup>3</sup>- حمزة ضاحي الحمادة / مرجع سابق / ص 150.

وهناك كذلك مدخل الحكومة الإلكترونية – للطبقة الوسطى – وذلك على موقع w.w.w.gate UK nay.gov، وقد أطلقت هذه الخدمة في فبراير 2001، والهدف منها ربط الجمهور مباشرة وتقديم الخدمات اليومية للمستفيدين من الجمهور مثل استيفاء الضرائب وطلب الدعم الزراعي وذلك عن طريق تحويل الإدارات المعنية بهذه المعلومات إلى إدارات إلكترونية وربطها ببعضها البعض، ثم ربطها بمواقع الحكومة الإلكترونية، ومن ثم الحصول على شبكة معلومات قوية ومأمونة، وذلك لأن الخطوات السابقة ستؤدي إلى وجود شبكة بنية تحتية آمنة لتبادل المعلومات والبيانات بين كافة الحكومة الإلكترونية<sup>1</sup>.

• إن ما ميز التجربة البريطانية هو قدرتها على توصيل هذا المستوى الرفيع من الخدمات الحكومية إلى المناطق المعزولة اجتماعيا، وهي المناطق التي تشتهر بالفقر وضعف التعليم<sup>2</sup>.

وبحسب تقرير الأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية لعام 2012 فقد احتلت المملكة المتحدة المرتبة الثالثة عالميا في تقديمها للخدمات الإلكترونية عبر الشبكة.

### تقييم استراتيجية الحكومة الإلكترونية البريطانية:

بالفعل نجحت الحكومة البريطانية بتنفيذ الأهداف الواردة في التقرير من خلال الانتهاء منها في مواعيدها المحددة كالآتي<sup>3</sup>:

1. عام 2001 كان بمقدور الأشخاص الباحثين عن فرص عمل ملء استثمارات التوظيف إلكترونيا، من خلال خدمة التوظيف الإلكتروني.
2. عام 2002 أصبحت جميع المدارس بالمملكة المتحدة متصلة بالإنترنت.
3. عام 2004 تم توثيق وحفظ جميع السجلات العامة واسترجاعها بشكل إلكتروني.
4. عام 2005 أصبحت 50% من التعاملات الحكومية متاحة على الإنترنت بشكل إلكتروني.
5. عام 2008 جميع التعاملات الحكومية متاحة على الإنترنت بنسبة 100%.

يتضح من خلال العرض السابق وجود تخطيط ناجح، سبقته إرادة صادقة وجادة في تطوير برنامج الحكومة التقليدية ، فالارتجال والتخطيط المتسرع وغير المدروس يؤديان في الغالب إلى فشل المشروعات التنموية، فقد أنفقت الحكومة البريطانية خلال أربعة أعوام ما يزيد عن ملياري

---

<sup>1</sup> - كريس كلامي/الإدارة الإلكترونية في إنجلترا/ مرجع سابق/ ص 61.

<sup>2</sup> - حمزة ضاحي الحمادة / مرجع سابق / ص 150.

<sup>3</sup> - المرجع نفسه / ص 151.

جنيه استرليني من أجل تنفيذ هذا البرنامج، كما انتهجت سياسة اللامركزية في تطوير تكنولوجيا المعلومات، الأمر الذي سمح للوزارات والهيئات الحكومية من تطوير خدماتها بشكل سريع، ثم تجميع كافة الخدمات في موقع إلكتروني واحد، وهنا يمكن النظر إلى الكتاب الأبيض البريطاني على أنه نموذج يحتذى به للتخطيط المدروس والذي يعد من أهم عوامل نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية البريطانية<sup>1</sup>.

### الفرع الثالث- تطبيق الحكومة الإلكترونية في كندا:

تعد كندا من الدول المتقدمة اقتصاديا وسياسيا واجتماعيا، ومن المعلوم أن كندا تعتبر من أكثر الدول ديمقراطية وترحيبا بالمهاجرين بصرف النظر عن ألوانهم وجنسياتهم وأعراقهم ودياناتهم<sup>2</sup>، لذا نجد أنها تحتل المراتب الأولى فيما يخص حقوق الإنسان وتحقيق العدالة والرفاهية لمواطنيها ومقيميها.

وعليه فقد تبنت الحكومة الكندية رؤية واضحة وهدف مركزية الزبون customer centricityGoal of، ومدخل الحكومة للجميع، كمدخل لتقديم الخدمة والتي بإمكانها تحسين تلك الخدمات المتعلقة بالأفراد وتحقيق الكفاءة.

وتعتبر كندا رائدة في مبادرات الحكومة الإلكترونية، وتعترف بذلك العديد من الدراسات والتقارير، ففي دراسة لمعهد اكسنتر 2005 Accenture صنف كندا الأولى عالميا من أحسن 22 تجربة في ميدان الحكومة الإلكترونية وذلك لخمس سنوات متتالية<sup>3</sup>، كما احتلت المرتبة الثامنة عالميا بحسب تقرير الأمم المتحدة لسنة 2008 بمؤشر جاهزية 1/0,7893.

لكن ما يميز التجربة الكندية حقا هو جعلها من الفرد محور استراتيجياتها، حتى أنها أطلقت على تجربتها اسم «الفرد أولا»، حيث أكد «كن كشرين» مدير برنامج الحكومة الإلكترونية أن برنامج حكومته يهدف أولا إلى تعميق الديمقراطية على الأرض وتوسيعها في العالم الافتراضي كما يهدف إلى جعل حكومته أشد قربا من أفرادها في داخل التراب الوطني بفئاتهم وأعراقهم وثقافتهم المتنوعة، إضافة إلى تدعيم صورتها وحضورها لدى الجالية الكندية في الخارج<sup>4</sup>.

---

1- المرجع السابق / ص 151-152.

2- ياسر محمد عبد العالى / مرجع سابق/ ص 288.

3 Accenture 2005/the government executive series E-government leaderships : high " performance, maximum value

(08/03/23 ) http// : w.w.w accenture . com / global research and insights

4- ياسر محمد عبد العالى / المرجع نفسه/ ص 288.

وفي أكتوبر 1999 أعلنت الحكومة الكندية التزامها بأن تصبح رائدة عالميا في الحكومة الإلكترونية وقالت أنه : "بحلول 2004 هدفنا سيعرفه العامة وهو أن الحكومة وصلت إلى أفرادها، مع قدرتهم للوصول إلى كل المعلومات الحكومية وتوفر الخدمات على الخط «Service on-line»، وفي نفس الوقت، وفي أي مكان تختارون"، وعليه أصبحت الإنترنت منتشرة بشكل واسع وكبير وذلك نتيجة البرامج المدعومة من قبل الحكومة<sup>1</sup>.

فلقد وضعت الحكومة الكندية بداية من 1999 العديد من البرامج المتكاملة حيث يعتبر برنامج (GOL) Gouvernement on line أولى هذه المبادرات التي استهدفت توسيع وتحسين الخدمات للكنديين من خلال استعمال الانترنت كقناة تزويد إضافية، وقد اعتبر برنامج (GOL) فرصة لتكامل وتقديم أو تسليم البرامج عبر قنوات (Cross channel program delivery integration) والفعل الجيد لإعادة تصميم الخدمات عن طريق توزيعها، الأمر الذي يرتقي بالخبراء إلى فرص التفكير في تحويل مبدأ تقديم الخدمة بهدف زيادة الكفاءة والفعالية<sup>2</sup>.

ومع تراكم الأموال التي جناها هذا البرنامج الطموح، وكذلك ما نسجه من علاقات مع المجتمع ضاعف المسؤولون الكنديون المخصصات المالية له حتى وصلت إلى 209 بليون دولار كندي عام 2007، كما زاد عدد المؤسسات الحكومية المشاركة فيه ليصل إلى 200 مؤسسة، وبلغ عدد العاملين فيه أكثر من 360 ألف موظف، وأوضح «كشرين» أن البرنامج وفر على الدولة والأفراد كثيرا من المال والجهد والوقت<sup>3</sup>.

### أولا- استراتيجية الحكومة الإلكترونية الكندية:

أكد «كن كشرين» مدير برنامج الحكومة الإلكترونية أن استراتيجية الحكومة الإلكترونية الكندية تتركز فيما يأتي<sup>4</sup> :

1. وضع مصلحة الأفراد ورضاهم في الاعتبار الأول وهو ما يعبر عنه بشعار « الفرد أولا ».
2. تقديم الخدمات من خلال بوابات إلكترونية آمنة تماما وتتمتع بثقة عالية من الأفراد.

---

<sup>1</sup> - UNPAN, the third light level from on city information CIAPR III " E-gouvernement infrastructure for canada" gouvernement on-line initiative idem-<sup>2</sup>

<sup>3</sup> - ياسر محمد عبد العالى /مرجع سابق/ 289.

<sup>4</sup> - المرجع نفسه/ ص289.

3. تركيز أكثر من 130 خدمة تعمل بصورة متكاملة في كل قسم متخصص وذلك من خلال بوابة واحدة، مما يسهل الأمر على الأفراد، ويوفر لهم الوقت والجهد و المال.
4. إشراك الأفراد في حكومتهم الإلكترونية، خصوصا لجهة التوعية وتقويم الجودة واقتراح طرق التطوير وغيرها.
5. تفصيل أهداف البرنامج بطريقة تسهل متابعتها بصفة دورية، وقياسها بصورة كمية.
6. الاعتماد على طرف ثالث عند تقويم الأداء والجودة، وذلك لضمان الحيادية والشفافية.

### ثانيا- تقييم الإستراتيجية الكندية:

تناول «كشرين» المؤشرات المعتمدة في قياس مدى نجاح الحكومة الإلكترونية، وأشار إلى أن 56% من الأفراد في كندا أصبحوا يستخدمون الهاتف لإنهاء المعاملات الحكومية وأن 62% منهم يستخدمون الإنترنت للغرض نفسه، كما يستعمل 15% البريد الإلكتروني لإنجاز معاملاتهم الحكومية، وأن برنامج الإدارة الإلكترونية تمدد وتشعب ناشرا فروع في أرجاء كندا بطريقة عادلة جغرافيا، فوصل عددها إلى 1600 فرع.

كما تعاضمت الوفورات اقتصاديا واجتماعيا بفضل هذا البرنامج وزاد عدد القادرين على الحصول على الخدمات الحكومية إلكترونيا من أي مكان وعلى مدار الساعة.

وأوضح «كشرين» أن من مؤشرات نجاح الإدارة الإلكترونية أيضا مراعاتها للأبعاد الاجتماعية والأخلاقية والبيئية، وضرب مثلا على ذلك حرص البرنامج على تحقيق المساواة بين فئات الشعب المتباينة وتنمية المجتمع بشكل عام، كما أكد على أن البرنامج يحافظ على خصوصية الأفراد، ويعمل على دمج المهاجرين والمغتربين وذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع الكندي<sup>1</sup>. وقد قامت الحكومة الكندية بالعديد من الأعمال السياسية عن طريق استخدام الأحزاب السياسية لتقنية المعلومات في الحملات الانتخابية وعملية الاقتراع المباشر<sup>2</sup>.

وأیضا يمكن سداد الضرائب والرسوم والتعامل بالتجارة الإلكترونية، وغيرها من الخدمات الإلكترونية، كتنظيم المرور ودفع رسوم تراخيص السيارات وكثيرا من الأعمال الطبية والهندسية التي تتم متابعتها عن طريق الإدارة الإلكترونية، ويتم الحجز لها عن طريق شبكات الإنترنت.

---

<sup>1</sup> - نشر على موقع <http://www.Sanress.com> تاريخ الاطلاع 2014/1/1.

<sup>2</sup> - ساند فورد برنز / على مشارف الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة وكندا/ تقرير مقدم إلى مؤتمر الإدارة الإلكترونية-ضمن أعمال مؤتمر المعهد الدولي للعلوم الإدارية -أثينا - اليونان /يوليو 2001/ ص 54.



وهكذا يتضح أن الحكومة الكندية كانت تسعى من أجل تحقيق الإدارة الإلكترونية وتحسين خدماتها، وتلبية مصلحة الفرد بطريقة أفضل و أسرع، وبجودة عالية<sup>1</sup>.

### الفرع الرابع - تجربة الحكومة الإلكترونية اليابانية:

يعتمد نجاح الحكومة الإلكترونية في اليابان على الثقافة المعرفية التي تميز المجتمع الياباني حيث عملت اليابان على إدخال التكنولوجيا المعرفية بكافة مراحل التعليم بداية من التعليم الإلزامي إلى الجامعة، وتشير البيانات إلى ارتفاع معدل مستخدمي الإنترنت بالمنازل إلى 85 % ممن يملكون الحاسبات بينما تصل نسبة من يملكون الحاسبات إلى عدد 80 %، وقد جرى ذلك البحث على عينة من أربعة ملايين شخص، كما امتدت البنية الأساسية للمعرفة إلى كافة المؤسسات التنظيمية باليابان حيث وصلت النسبة ما يقارب من 92 حاسبا لكل 100 عامل<sup>2</sup>.

أما النتائج الإحصائية التي أعلنتها الإدارة العامة اليابانية من خلال مسح حكومي تثبت أن عدد مستخدمي الإنترنت في اليابان عام 2003 بلغ ما يقرب نصف عدد السكان البالغ عددهم 120 مليون نسمة، وقد ارتفعت هذه النسبة في الوقت الحالي بكثير.

وتبين أن أكثر استخدامات الإنترنت شيوعا هي البريد الإلكتروني بنسبة 64,8 %، يليه التسوق والبحث في فرص الكسب والعروض المجانية بنسبة 45,9 %، أما التسوق الفعلي أو الشراء والدفع ببطاقات البنوك فبلغت 19 %، في حين توقفت نسبة مستخدمي الدردشة عبر الانترنت عند 15 %، ويستخدم اليابانيون الإنترنت عبر أجهزة الكمبيوتر وأجهزة التليفون المحمول على السواء<sup>3</sup>.

وتؤهل هذه الإحصاءات اليابان لاحتلال المركز السادس عشر في قائمة أكثر الدول استخداما للإنترنت، علما بأن السويد هي التي تتصدر القائمة بما نسبته 64,7 % وتأتي الولايات المتحدة الأمريكية في المركز الرابع بنسبة 59,8 % أي 166 مليون مستخدم<sup>4</sup>.

---

1- ياسر محمد عبد العالى /مرجع سابق/ ص290.

2- د/إيمان عبد المحسن زكي /مرجع سابق/ ص151.

3- ياسر محمد عبد العالى /مرجع سابق/ ص282.

4- المرجع نفسه /ص 284.

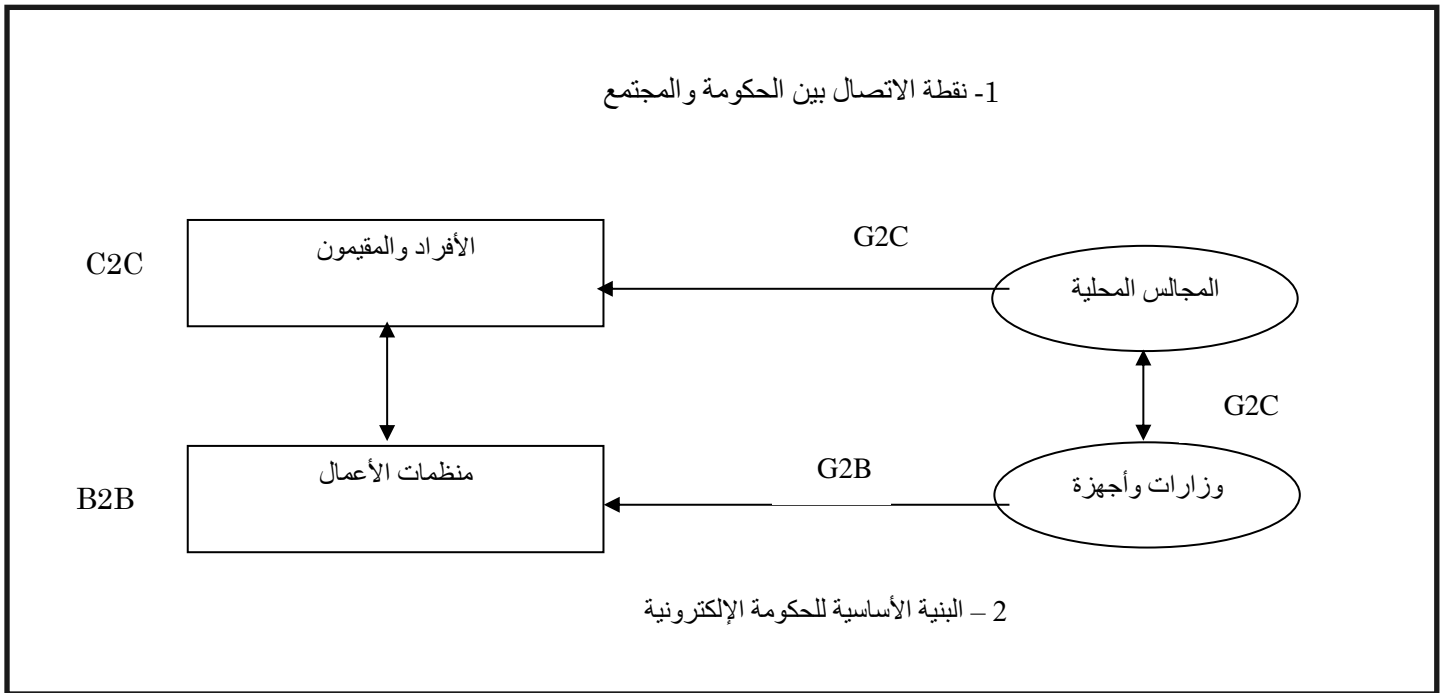
## أولاً- الاستراتيجية اليابانية للحكومة الإلكترونية:

ركزت استراتيجية الحكومة الإلكترونية اليابانية على الاختلاف في طبيعة العلاقات التي تتم بين الحكومة الإلكترونية وبين المتعاملين معها تبعاً لاحتياجات كل فئة على حدة، وبذلك يمكن القول أنها اتبعت منهاجاً تسويقياً في وضع استراتيجية الحكومة الإلكترونية<sup>1</sup>.

حيث حدد مركز التجارة الإلكترونية في اليابان استراتيجية الحكومة اليابانية في تقديم الخدمات إلكترونياً من خلال تقسيم أنواع التعاملات التي تقوم بها الحكومة على النحو الآتي:<sup>2</sup>

- التعاملات بين الحكومة والأفراد G2C.
- التعاملات بين المنظمات الحكومية ذاتها G2G.
- التعاملات بين منظمات الأعمال بعضها البعض B2B.
- التعاملات بين منظمات الأعمال والأفراد B2C.

ويوضح الشكل الآتي هذه الاستراتيجية:



استراتيجية اليابان في تطبيق الحكومة الإلكترونية

المصدر : إيمان عبد المحسن زكي مصدر سابق ص 152

<sup>1</sup> - د/إيمان عبد المحسن زكي /المرجع نفسه/ ص152.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه / ص 151.

## ثانيا- أسباب نجاح الخدمة الإلكترونية باليابان:1

يعد نجاح أسلوب اليابان في إدارة أعمال منظماتها وشركاتها نموذجا رائعا يحتذى ويحقق أهداف الإدارة أو الحكومة الإلكترونية في وصول الخدمة إلى الفرد بسهولة ويسر وبأقل جهد وبكفاءة عالية.

ويلاحظ وجود بعض العوامل التي تساهم في تقدم الإدارة اليابانية و نجاحها في جميع نواحي الحياة اليابانية، و أهمها:

- 1- دقة اختيار وتعيين العامل الياباني، حيث أن الاختيار الجيد للعامل الياباني يمنع المشاكل التي قد تطرأ نتيجة ضعف مستوى الموظف، وعدم كفاءته.
- 2- تواصل التدريب والتعليم للعامل الياباني طوال حياته الوظيفية.
- 3 - تقسيم العمل إلى فرق جماعية، حيث تقوم كل فرقة بأداء عمل معين داخل المنظمة الإدارية، وتقوم تلك الفرق بحل مشاكلها في العمل بالاعتماد على نفسها بوضع عدد من الحلول البديلة.
- 4- مشاركة جميع العاملين من القيادات الإدارية حتى أدنى المستويات في وضع السياسات وتحديد الأهداف بالمنظمة الإدارية.
- 5- اتخاذ القرارات الإدارية بصورة جماعية، حيث يقوم العاملون في المنظمات اليابانية بدراسة المشروع المطلوب تنفيذه ويتم تجميع كافة الحقائق والمعلومات عنه قبل البدء فيه، ومن ثم يشترك فريق العمل كله في صنع القرار المناسب.
- 6- استخدام تقنيات متقدمة جدا وبرامج جد متطورة لتسهيل العمل والإقلال من الجهد المبذول.
- 7- وجود تجانس تام بين جميع فئات المجتمع الياباني.

---

1- ياسر محمد عبد العالى /مرجع سابق/ ص285-286.  
مشار إليه أيضا في : الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق /للدكتور عصام عبد الفتاح مطر/ مرجع سابق/ص 175 وما بعدها.

## المطلب الثاني - نماذج تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول النامية:

### الفرع الأول- تجربة الحكومة الإلكترونية في سنغافورة:

تعتبر سنغافورة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية من بين التجارب الرائدة المهمة في الدول النامية، وقد ساعد في نجاح هذه التجربة موقع سنغافورة المهم وتوفير بنية تحتية لوجستية ووجود مؤسسات مالية تعمل بمعايير عالية، وسوق مفتوح للاتصالات، بالإضافة إلى توفر استراتيجيات تقوم على التفكير بسرعة، والعمل للسوق العالمي من خلال توظيف مزايا تكنولوجيا المعلومات والموارد الفكرية والمعرفية المتاحة<sup>1</sup>.

وتعد سنغافورة من الدول المتطورة في ميدان الحكومة الإلكترونية حيث صنفها تقرير الأمم المتحدة لسنة 2008 في المركز 23 عالمياً مما جعلها منافسة قوية لأكبر الدول في هذا المجال والمتقدمة عليها في المجالات الاقتصادية والصناعية والتكنولوجية.

ويعود هذا بالأساس إلى التقدم الكبير الذي تشهده سنغافورة في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات ومستوى الحوسبة في أنشطة الأعمال حيث حققت صناعة تكنولوجيا المعلومات في سنغافورة إيرادات إجمالية في سنة 2001 بقيمة 28 بليون دولار مقارنة بإيرادات سنة 2000 التي وصلت إلى 26 بليون دولار، بمعدل سنوي يصل إلى 8,07 % بالمقارنة مع معدل نمو قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات\*.

وبالنسبة لقطاع التصدير فقد احتل تصدير عتاد الحاسوب ومكونات تكنولوجيا المعلومات قرابة 53,5 % من قيمة صادرات سنغافورة في 2001، ثم تأتى خدمات الاتصالات بنسبة 23,3 %، وخدمات تكنولوجيا المعلومات بنسبة 10,6 %، في حين تحتل البرمجيات نسبة 10,6 % من قيمة الصادرات، والوسائط الرقمية 0,4%<sup>2</sup>.

مما يوضح بصورة جلية الأهمية الاستراتيجية لقطاع صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والقيمة المضافة التي تحققها الحكومة الإلكترونية وتطبيقات الأعمال الإلكترونية التي تنطلق من القاعدة التقنية والمعلوماتية لسنغافورة ومن مزايا المعرفة والمعلومات والحوسبة الشبكية.

---

<sup>1</sup>- مصطفى يوسف كافي / الحكومة الإلكترونية في ظلال الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة /مرجع سابق/ص 204.

\* وهو مبلغ كبير لدولة مساحتها لا تتجاوز 682 كلم<sup>2</sup>، و تعداد سكاني يقارب 4 ملايين نسمة.

<sup>2</sup>- المرجع نفسه/ ص 204-205.

هذا النجاح الباهر الذي تحقق في سنغافورة يعود إلى كفاءة وفعالية الحكومة هناك، فقد وضعت خططا استراتيجية أطلقت عليها «خرائط الطريق / Roadmaps» لتحويل سنغافورة إلى جزيرة التكنولوجيا الذكية ووضع رؤية استراتيجية للمستقبل الرقمي للجزيرة. فعملت على وضع مخطط أو ما يسمى «أنفكوم 21 infocom»، وهو مخطط خماسي (5 سنوات) لتطوير سنغافورة نحو عاصمة الاتصالات والمعلومات العالمية مع نمو وازدهار اقتصاد إلكتروني ومجتمع إلكتروني، وقد تم تحديد الحكومة الإلكترونية كواحدة من البرامج الرئيسية لتنصيب تطبيق مشروع infocom «21» حيز التطبيق.

وعليه يتضح أن سنغافورة أرادت إعطاء بعد عالمي في تجربتها للحكومة الإلكترونية كآلية للمنافسة ضمن الأسواق العالمية خاصة تلك التي تتعلق ببرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال. ويمكن القول أن سنغافورة أرادت تسويق نموذج عالمي من تطبيقات الحكومة الإلكترونية من أجل أن يجلب الكثير من الاستثمارات والتقدير والاحترام من مختلف دول العالم<sup>1</sup>.

### أولا- استراتيجية الحكومة الإلكترونية لسنغافورة:

وفقا لرؤية حكومة سنغافورة فإن الحكومة الإلكترونية هي:

" استعمال تكنولوجيا المعلومات- الانترنت بشكل خاص- لتوزيع الخدمات الحكومية، في أشكال أكثر ملائمة، وموجهة للعميل (الزبون) وبطرق مختلفة وبشكل أفضل"<sup>2</sup>.

و من أجل إنجاز رؤية الحكومة الإلكترونية وتحقيق النتائج المرجوة منها فقد وضعت خمس استراتيجيات وهي:<sup>3</sup>

- 1- إعادة اختراع الحكومة الإلكترونية في الاقتصاد الرقمي من خلال إعادة النظر في السياسات والقواعد والإجراءات، لمجاعة التطور الاقتصادي وتوطيد الشراكة مع منظمات الأعمال والأفراد.
- 2- تقديم الخدمات الإلكترونية الأساسية التي تلبي احتياجات الفرد المتنوعة.

---

<sup>1</sup>houng H.A,Ken coghil, "E-gouvernement in singapore" <http://w.w.w edn .ph/journale/apsser/pdf/2006/science 4pdf/p2>

<sup>2</sup> idem p/03

مشار إليهما في الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل/ د/إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق / ص 48 (2) (1)

<sup>3</sup> Singapore government " the singapore E-gouvernement action " <http://w.w.w eda .gov.sg/2000/p01-02>.

مشار إليه في/ الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل /إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 49

3- تنمية الإبداع باستخدام الوسائل التكنولوجية المتعددة.

4- تدريب الأفراد بالنسبة لكل الأعمار قصد استخدام التكنولوجيا بتسطير برامج في كل أطوار التعليم، لإعداد فرد قادر على التحكم في التكنولوجيا واستخدامها.

5- الإعداد الجيد للموظفين قصد استخدام التكنولوجيا المتنوعة.

ومن خلال هذه الاستراتيجيات يتضح نهج و أسلوب القيادة السنغافورية في إدارة مبادرات الحكومة الإلكترونية الذي يعتمد بشكل أساسي على الواقعية وصنع نموذج منفرد ورائد اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات و على الاقتصاد المرن والفعال.

وتتميز الاستراتيجيات السابقة بست خصائص وهي باختصار: <sup>1</sup>

1- موقع العمل القائم على المعرفة Knowledge-based work place.

2- توزيع الخدمات الإلكترونية electronic service delivery.

3- اختبار التكنولوجيا technology experimentation.

4- تحسين الفعالية التشغيلية operational improvement.

5- بناء بنية تحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات متينة ومتكيفة infocomun

infrastructure adaptive and robust.

6- تعلم الاتصال والمعلومات infocomun education.

### ثانيا- تقييم التجربة السنغافورية:

نجحت سنغافورة في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية الذي يمثل قمة الجهود المكثفة لحوسبة الإدارات العامة وإعادة هندسة الأعمال الحكومية لتلبية احتياجات التنمية المعلوماتية. <sup>2</sup>

حيث أطلقت البوابة الأولى (E.citizen) في 1999 وبوابة الاحتفالات الإلكترونية (E.celebration) والبوابة الرئيسية للحكومة<sup>3</sup>، والتي تهدف إلى تقديم الخدمات بطريقة أفضل لكافة الأفراد، وبحلول 2004 أصبح الموقع يحتوي على 1600 خدمة وتتضمن خدمات المعلومات الإلكترونية، التسجيل الإلكتروني، التوثيق الإلكتروني، الدفع الإلكتروني والديمقراطية الإلكترونية

---

<sup>1</sup> - إيمان عبد المحسن زكي/مرجع سابق/ص 49.

<sup>2</sup> - مصطفى يوسف كافي/المرجع السابق/ ص 207.

<sup>3</sup>Huong HA,kenn coghill /OP cit/p 08

ولقد ارتفع عدد زائري هذه البوابة من 240 000 زائر في أكتوبر 2001 إلى 14,4 مليون في جوان 2003<sup>1</sup>.

بالإضافة إلى ذلك تستعمل سنغافورة أسلوب التشريع الإلكتروني بشكل عال بهدف تخفيض التعقيد في التسجيل والحضور على مستوى المحاكم، فبحلول 2002 استعملت 315 شركة محاماة هذا النظام وأكثر من 82% من وثائق المحاكم بشكل إلكتروني، و780000 ملف محفوظ إلكترونيا. كما مكنت خدمات الحكومة الإلكترونية من تحقيق الديمقراطية الإلكترونية مثل التصويت الإلكتروني، حيث يزود موقع ويب قسم انتخابات سنغافورة الناخبين بالمعلومات الضرورية. وتمثل الملاحظات البرلمانية والإنذارات ميزات جديدة للديمقراطية الإلكترونية فبإمكان أي شخص استقبال أخبار من الحكومة وبإمكان أي شخص إبداء وجهة نظره على الموقع w.w.w (Feed back.goo.sg).

وهناك بوابة أخرى موجهة إلى الأعمال (G2B) Gouvernement to busissines وتدخل تحتها مختلف التفاعلات بين الحكومة ومجال الأعمال، وقد تم إحصاء 217 خدمة من هذا النوع في 13 يناير 2004 على موقع الويب (<http://w.w.w.bizfile.gov.sg>)، حيث تزود هذه البوابة كافة المستعملين بالمعلومات الضرورية حول انطلاق الأعمال، أو فرص البحث عن الأعمال مع وكالات الحكومة، كما تم تفعيل الأنماط الجديدة للدفع.

وعليه يمكننا أن نقول أن تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية السنغافورية تم بشكل متوازن بين تطوير الوسائل التكنولوجية والبرمجيات من جهة، وإعداد الفرد والموظف حتى يكون قادرا على استعمال واستيعاب هذا النظام الموسع الذي يتطلب إتقاننا ومعرفة من جهة أخرى. لكن بالرغم من النجاح الباهر والتجربة المنفردة للحكومة الإلكترونية السنغافورية، إلا أنه يلاحظ بعض العجز في بعض الجوانب وذلك حسب دراسة «Hunong HA» and ken «coglull» حيث قاما بتحليل الحكومة الإلكترونية بناء على تقاطع الإمكانيات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية بعناصر المتانة (Strength)، والضعف (weaknesses) والفرص والإمكانيات (opportunity)، والتهديدات والمخاطر (threats) ويلخص الجدول الآتي هذه الدراسة:

<sup>1</sup>IDEM

Swot/pest	المثانة (S)	الضعف (W)	الامكانيات (O)	التحديات (t)
السمة السياسية (P)	<ul style="list-style-type: none"> <li>السياسة العامة (مثال: مخطط رخصة التصنيف).</li> <li>التعاون بين القطاعات العامة والخاصة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>حماية في الخدمات الصعبة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإرادة السياسية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إرهاب وجرائم الإنترنت.</li> <li>الاختراق الأمني</li> <li>وقضية الحقوق المحفوظة.</li> </ul>
السمة الاقتصادية (E)	<ul style="list-style-type: none"> <li>السياسات الاقتصادية (مثال تصنيف سنغافورة للنوعية).</li> <li>أموال للخدمات الإلكترونية من أجل تحسين البنية التحتية الاجتماعية والطبيعية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اهتمام كبير لتفشي فيروس سارس و الإرهاب.</li> <li>البطالة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مصادر الأشخاص لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن تغطي فرص أفضل للعمالة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>كلفة عالية في الحياة واشتراك متعدد مستحق الدفع أعلى بسبب غلاء سعر النفط.</li> </ul>
السمة الاجتماعية (S)	<ul style="list-style-type: none"> <li>النظام التعليمي (مثال على ذلك البرنامج الوطني لتعليم ومعرفة تكنولوجيا المعلومات).</li> <li>استخدام الخبرات الأجنبية.</li> <li>كثافة سكانية ذات ذكاء تكنولوجي (مثال: القنصليات الإلكترونية).</li> <li>مخطط إعادة استعمال الحواسيب الشخصية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عمال وجيل قديم يجهل تقنيات الحاسوب</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تفشي فيروس سارس كان أحد العوامل الذي يشجع التسويق عبر الإنترنت وضمن ذلك الخدمات الإلكترونية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التطور السريع للهاتف النقال و تكنولوجيا الأس، أم، أس SMS</li> </ul>
السمة التكنولوجية (S)	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاقتصاد المركز على التكنولوجيا العالية.</li> <li>الإبداع.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ببعض مواقع ويب غير مريحة الاستعمال.</li> <li>الاستعمال فوق طاقة الاستيعاب للإنترنت مما يولد ازدحاما شديدا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اتصال سريع متعدد الوسائل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تبعية على تكنولوجيا المعلومات، بمعنى: المشاكل التكنولوجية الصغيرة تؤدي إلى عرقلة تأهيل الشبكات</li> </ul>

Source :Huong H.A and Kencoghill, Op Cit, P.22

وبشكل عام ومن خلال الجدول فإن الحكومة الإلكترونية في سنغافورة تطورت بسرعة فائقة جدا ويلاحظ ذلك على الخدمات الحكومية التي تتميز بالكفاءة والفعالية عند تقديمها على الإنترنت عبر قنوات متعددة وبشكل عملي، ولقد استعدت سنغافورة لبرنامج آخر يمتد إلى غاية 2010 أطلقت عليه (iGov 2010)، الذي يطمح للزيادة في وصول وإغناء الخدمة الإلكترونية وتشجيع الشعب أكثر للارتباط بالحكومة الإلكترونية.



## الفرع الثاني: تطبيق الحكومة الإلكترونية في ماليزيا

تعتبر ماليزيا من أهم الدول التي نجحت في العملية التنموية رغم التناقضات التي تعيشها خاصة في المجال العرقي الذي جعل من المسار التنموي في البداية تحديا حقيقيا، حيث يتكون السكان من 59% من الملايا و 26% من أصول صينية و 7% من أصول هندية و 8% من أصول متعددة، إلا أن هذا لم يمنع ماليزيا من تحقيق التقدم في مجالات عدة حيث اتجهت إلى توطين صناعات استراتيجية قوية كصناعة تكنولوجيا المعلومات والصناعات الثقيلة المتقدمة تكنولوجيا كصناعة المحركات النفاثة والسيارات والطائرات وغيرها<sup>1</sup>.

كما أنها تعد من الدول القلائل التي حققت الريادة في مجال الحكومة الإلكترونية بالرغم من قلة مواردها مقارنة بدول أخرى.

### أولا- استراتيجية الحكومة الإلكترونية الماليزية:

قدمت ماليزيا للعالم رؤيتها الاستراتيجية المعروفة بـ «ماليزيا 2020»، لتحديد الخطوط العريضة للسباق الاقتصادي والاجتماعي الخاص بها، حيث تقدم المجلس الوطني لتكنولوجيا المعلومات في ديسمبر 1996 بخطة متكاملة بهدف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجتمع الماليزي لتحويله إلى مجتمع معرفي وذلك قبل نهاية عام 2020.

وتعتمد الحكومة الماليزية على هيكل محدد لتنفيذ الخطة الاستراتيجية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات وذلك على النحو الآتي<sup>2</sup>:

- 1- إنشاء المجلس الوطني لتكنولوجيا المعلومات.
- 2- تكوين لجنة تنفيذ الدفع الاستراتيجي.
- 3- تأسيس وحدة التطور الإداري والتخطيط الماليزية.

### ثانيا- أهم محاور الحكومة الإلكترونية في ماليزيا:<sup>3</sup>

تتمثل أهم محاور الحكومة الإلكترونية في ماليزيا في:

---

<sup>1</sup>- خولة سيف خليفة /تفعيل إدارة الحكومة الإلكترونية مع التطبيق على إمارة دبي/رسالة دكتوراه في الفلسفة في الإدارة العامة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية /قسم الإدارة العامة /جامعة القاهرة /2008/ص 88.

<sup>2</sup>- المرجع نفسه/ص 89

<sup>3</sup>- د/عمار بوحوش / نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين /مرجع سابق/ص 199.

- 1- توفير بوابة إلكترونية تتيح كل الخدمات الإلكترونية التي تقدم للأفراد وفئات محددة من العاملين.
- 2- الشراء الإلكتروني: عن طريق إعداد موقع إلكتروني خاص باستيراد المواد الأولية والتجارة الإلكترونية وتهيئة الفواتير ودفع المستحقات.
- 3- مكتب العمل الإلكتروني: إنشاء مركز للمعلومات عن سوق العمل في ماليزيا.
- 4- ميكنة مكتب رئيس الوزراء وتعاملاته وعلاقاته، وتوفير أنظمة التبادل الإلكتروني بين مختلف الإدارات الحكومية، وتوفير نظام معلومات حول إدارة الموارد البشرية في الدولة.
- 5- توفير نظام معلومات الإدارة والرقابة على المشروعات الحكومية.
- 6- إنجاز البطاقة الحكومية متعددة الأغراض.
- 7- إنجاز بطاقة لجميع المعاملات الصحية.

### ثالثا- تقييم التجربة الماليزية:

- يمكننا القول أن التجربة الماليزية من أهم التجارب الناجحة والرائدة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول النامية وذلك لأنها اعتمدت على ثلاثة عناصر أساسية، وهي:<sup>1</sup>
- 1- القيادة السياسية الواعية والمدركة لمستقبل الدولة، ومن ثم وضع خطة مستقبلية لتحويل ماليزيا إلى عملاق اقتصادي، إضافة إلى تصحيح الأوضاع الحكومية الداخلية وميكنة إجراءات عمل جميع المؤسسات وهو ما يعكس الرؤيا السياسية الناضجة.
  - 2- الهيكل المؤسسي الواضح، فلكل إدارة حكومية هيكل واضح، ولا يوجد تضارب في الاختصاصات الوظيفية للأجهزة الحكومية وهي تعمل كفريق عمل واحد في ظل وجود خطة استراتيجية محددة للدولة ككل، وعلى سبيل المثال فقد تمت ميكنة إدارة الموارد البشرية الحكومية، وتم توحيد أنظمتها في الدولة ككل، وتوفير قنوات اتصال واضحة ومحددة بين مختلف هذه المؤسسات، مما وفر ما يعرف بفريق العمل الشبكي Team work net work حيث أجريت أول تجربة في إدارة الموارد البشرية في القطاع الحكومي على عشر جهات حكومية عام 1999 ثم تمّ تعميم ذلك ليشمل 292 قطاعا حكوميا.

---

1- خولة سيف خليفة /مرجع سابق/ص 89-90.

3- الشراكة مع القطاع الخاص، فلا يمكن تطوير الأعمال الحكومية سواء من الناحية الإدارية أو استخدام التقنية بشكل مكثف أو تحرير العمل الإداري من إجراءاته البيروقراطية دون وجود التزام من المؤسسات الحكومية في الدولة بالتعاون مع القطاع الخاص، ويتمثل ذلك ليس فقط من خلال اقتناء برمجيات وأجهزة ، بل أيضا في نقل إجراءات العمل من هذا القطاع الخاص إلى القطاع الحكومي، مما يعني الاستفادة من الخبرات المتراكمة لقطاع الأعمال الخاص. وربما تمثل هذه العناصر الثلاثة حجر الزاوية في نجاح التجربة الماليزية في مجال تطبيق منهج الحكومة الإلكترونية وتقديمه إلى المجتمع الماليزي و المجتمع الدولي.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة

تعد الإمارات العربية المتحدة من الدول العربية المتطورة في تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث احتلت المركز 42 عالميا سنة 2005، لتقفز إلى المركز 32 عالميا ومنه إلى المرتبة السابعة في مجال تقديم الخدمة الإلكترونية حسب تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2012، ويعد هذا التقدم من الحالات النادرة و غير المسبوقة في تاريخ تقارير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية، كما يقيس مؤشر الخدمات الإلكترونية مدى تطور الخدمات من حيث الوفرة والجودة وتنوع القنوات.

كما يشير التقرير ذاته إلى تقدم هائل للدولة في مجال المشاركة الإلكترونية والتواجد على الشبكة، فقد انتقل مستوى دولة الإمارات من المرتبة الثامنة عالميا في تقرير 2010 إلى المرتبة السادسة في تقرير 2012، وهو إنجاز متميز في فترة زمنية قصيرة، إذ يقيس مؤشر المشاركة مدى استخدام الحكومة للإنترنت، لممارسة الشفافية والتواصل مع الجمهور وإشراكهم في صياغة السياسات وتطوير الخدمات.<sup>2</sup>

ولقد تبنت حكومة دبي مشروع الحكومة الإلكترونية بداية سنة 2000 ووضعت خطة لإنجازه لا تتجاوز الخمس سنوات إلا أن المفاجأة كانت إتمام حكومة دبي للمشروع في فترة لا تتجاوز 18 شهرا<sup>3</sup>، حيث أعلن حاكم دبي (وولي عهد إمارة دبي آنذاك) الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم انطلاق

<sup>1</sup> - المرجع السابق/ص 90

<sup>2</sup> - حمزة ضاحي الحمادة/مرجع سابق/ ص 155.

<sup>3</sup> - المرجع السابق/ ص 153.

مشروع الحكومة الإلكترونية في دبي في أبريل 2000، وأشار إلى ضرورة تطوير قدرات الموظفين والمتعاملين والتوسع في تطبيق نظم العمل وفق رؤية عامة بين الدوائر الحكومية وقطاع الأعمال والجمهور والمراجعين<sup>1</sup>.

وأصدر الشيخ محمد بن راشد قراراً بتشكيل لجنة متابعة لتطبيق وتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، برئاسة مساعد المدير العام لشؤون البيئة والصحة العامة، وكلفت اللجنة بمسؤوليات عديدة منها<sup>2</sup>:

1- تحديد رؤية واستراتيجية واضحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

2- تنفيذ ومتابعة تطبيق الحكومة الإلكترونية.

3- التنسيق مع دوائر الحكومة الإلكترونية خلال تطبيق المشروع.

### أولاً- استراتيجية الحكومة الإلكترونية الإماراتية:

تمحورت استراتيجية الحكومة الإلكترونية للإمارات حول مجموعة من النقاط أو المحاور تتمثل في<sup>3</sup>:

1- دمج كافة الخدمات والإجراءات الخاصة بالمؤسسات الحكومية والعمل وفق بيئة إلكترونية شاملة.

2- استخدام تقنية الإدارة الإلكترونية كعامل محفز للتطوير، واعتماد بناء الأنظمة الإدارية في الحكومة.

3- استخدام تكنولوجيا المعلومات كوسيلة للتطوير وإعادة بناء الأنظمة الإدارية في الحكومة.

4- تسهيل التفاعل لتبادل المعلومات بين المؤسسات الحكومية .

5- إعادة هندسة إجراءات العمل بالوزارات حتى تتلاءم مع بيئة العمل الإلكترونية .

6- تطوير أداء إدارات تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي .

7- اعتماد سياسة تطوير الحكومة الإلكترونية على مستوى كل إمارة مع الالتزام بالعمل تجاه تطوير الحكومة الإلكترونية الاتحادية.

---

<sup>1</sup> - د/عبدالفتاح بيومي حجازي/ الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح/مرجع سابق/ص 561.

<sup>2</sup> - خولة سيف خليفة /مرجع سابق/ ص 136.

<sup>5</sup> - المرجع نفسه/ ص 128.

## ثانيا-الاستراتيجية الخاصة للحكومة الإلكترونية لإمارة دبي:

انطلاقاً من سعي القيادة السياسية في الإمارات في جعل دبي مركزاً اقتصادياً عالمياً على حد تعبير محمد بن راشد آل مكتوم فقد كانت: "مبادرة الحكومة الإلكترونية أولوية لدبي لمواصلة الازدهار اقتصادياً..."<sup>1</sup>.

ومن ثمّ تم اتخاذ مجموعة من التدابير والإجراءات السريعة لتنفيذ استراتيجية خاصة بإمارة دبي مرتكزة على عدة محاور:

### 1- أهداف خاصة لإدارة دبي:

- أ- تحقيق اقتصاد متوازن يعتمد على مجموعة من القطاعات المختلفة.
- ب- جذب الشركات العالمية إلى دبي من خلال تحسين مستوى الخدمات الخاصة بها.
- ج- منافسة المؤسسات الحكومية في دول المنطقة المجاورة.
- د- تخفيض التكاليف في تقديم الخدمات الحكومية ومنها تكاليف إنجاز المعاملات البينية المطلوبة لاستقبال العملاء وخدمتهم.<sup>2</sup>

### 2- أهداف خاصة بالعملاء:

- أ- تقديم معلومات دقيقة وحديثة عن الخدمات العامة.
  - ب- تبادل وانتقال الوثائق والمعلومات إلكترونياً بين الدوائر الحكومية.
  - ج- تقليل الحاجة إلى زيارة الدوائر الحكومية لإنجاز معاملاتهم وحل الشكاوى والمنازعات بشكل سريع.
  - د- فصل العميل عن الإجراءات الداخلية للدوائر الحكومية.
- وكان هدف حكومة دبي إنجاز 70 % من التعاملات الحكومية بمعايير عالية من الكفاءة والفعالية للعميل عبر قنوات إلكترونية بحلول عام 2005.

---

<sup>1</sup> - سالم خميس الشاعر/حكومة دبي الإلكترونية؛ طريق النجاح/ ورقة عمل مقدمة إلى ورشة عمل حول الحكومة الإلكترونية /صنعاء، الاسكوا 2003/12/3-1 ص 07.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه/ ص 07.

## ثالثاً- تقييم التجربة الإماراتية:

يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة مشروعاً رائداً ومتقدماً وخاصة إمارة دبي حيث نالت بلدية دبي جائزة أفضل بوابة للحكومة الإلكترونية في الشرق الأوسط

ولقد أنشئت بوابة بلدية دبي في عام 1999 و أصبحت منذ ذلك الوقت رائدة لخدمات الحكومة الإلكترونية<sup>1</sup> مرفقة بمجموعة عديدة من الخدمات التي تهتم المجتمع.

ولقد بدأ مشروع الحكومة الإلكترونية في دبي عام 2000 بحصر جميع الخدمات التي تعود بالفائدة على الجمهور وبلغ عددها 140 خدمة، تم التركيز منها على 40 خدمة فقط، منها 14 خدمة ذات قيمة عالية، وتم إطلاق تلك الخدمات إلكترونياً في المرحلة الأولى حيث أعدت دراسات لكافة الأنشطة والخدمات المقدمة من قبل الحكومة بالمقارنة بين دول العالم في هذا المجال<sup>2</sup>.

وفي أبريل 2001 دخل مشروع حكومة دبي الإلكترونية مرحلته الثانية بإطلاق الخدمات المعلوماتية والإجرائية إلكترونياً وذلك بعد تطوير الموقع على الإنترنت من حيث تسهيل إجراءاته من خلال تقليل المدة الزمنية للخدمات التي تقدم للأفراد<sup>3</sup>.

وفي مساء التاسع والعشرين أكتوبر 2001 أعلن عن مولد أول حكومة إلكترونية عربية وهي الحكومة الإلكترونية في إمارة دبي والتي بدأ الإعداد لها ذ تسعة عشر شهراً قبل هذا التاريخ<sup>4</sup>. وتم الإعلان عن إطلاق أكثر من 50 خدمة إلكترونية وأكثر من 263 خدمة تعريفية بأعمالها كما سعت إلى إنشاء العديد من المراكز الفرعية لها لتقديم الخدمات للجمهور بهدف تخفيف ضغط العمل على مباني الحكومة<sup>5</sup>.

وفي غضون شهر نوفمبر من نفس العام تم تطبيق وإطلاق المشاريع الآتية<sup>6</sup>:

- مشروع التحصيل الإلكتروني – الدرهم الإلكتروني.
- مشروع نظام التراخيص الصناعية.

---

1- مصطفى يوسف كافي/المرجع السابق/ ص 167.

2- ياسر محمد عبد العال /مرجع سابق/ ص 294، مشار إليه في د/عصام عبد الفتاح /مرجع سابق/ ص 180.

3- المرجع نفسه/ص 188.

4- عبد الفتاح بيومي حجازي / مرجع سابق / ص 561 .

5- حمزة ضاحي الحمادة / مرجع سابق / ص 154.

6- د/ ياسر محمد عبد العال / المرجع نفسه / ص 294.

## • مشروع نظام المشتريات الحكومية.

وفي عام 2003 عقدت اللجنة العليا اجتماعا لها في دبي انتهت فيه إلى اعتماد 450 خدمة إلكترونية أخرى للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية ، كما تولى مركز المربع الذكي بمدينة دبي التابع لجامعة زايد تنفيذ المشروع بالكامل ، إضافة إلى إنشاء مراكز تدريب للكوادر القائمة على رأس عملها وتجسيد هذا المشروع واقعا ملموسا<sup>1</sup>.

و مما تجدر الإشارة إليه أنه عند انطلاق الحكومة الإلكترونية في أكتوبر 2001 كانت الأهداف الآتية قد تحققت<sup>2</sup>:

- 1- تحديد الأهداف والاستراتيجيات العامة في شأن مشروع الحكومة الإلكترونية.
- 2- تحويل خدمات الدوائر الحكومية إلى خدمات إلكترونية.
- 3- بناء شبكة حكومية للمعلومات تربط جميع الدوائر، ويدخل ذلك في إطار إعداد البنية التحتية لشبكة الحكومة الإلكترونية.
- 4- استكمال البنية الرئيسية لبوابة حكومة دبي الإلكترونية.

ويذكر كذلك أن مشروع الحكومة الإلكترونية، وعند التخطيط له اعتمد على قاعدة بيانات ضخمة وقوية بديوان حاكم دبي، وهذه القاعدة الضخمة من البيانات تتضمن معلومات عن نظم الموارد الحكومية التي تتعلق بالأمور المالية والبشرية والمشتريات، وتزود مسؤولي الدوائر الحكومية – صناع القرار – في إمارة دبي ببيانات فورية ومعلومات تحليلية عن الأداء المالي للدوائر والهيئات والشركات التابعة للحكومة.

كما أن قاعدة البيانات المذكورة تحتضن شبكة إلكترونية تجمع أنظمة الحاسب الآلي في الإدارات الحكومية لضمان الاستخدام الأمثل لها<sup>3</sup>.

وعلى العموم تعتبر تجربة حكومة دبي الإلكترونية نموذجا فريدا ومتكاملا لمفهوم الحكومة الإلكترونية، حيث يتم من خلال موقعها الإلكتروني ([www.dubai.ae](http://www.dubai.ae)) تقديم العديد من الخدمات العامة بشكل متكامل بما فيها عمليات الدفع الإلكتروني، إذ يقوم الفرد بطلب الخدمة إلكترونيا ثم يقوم أيضا بتعبئة البيانات إلكترونيا، وعند الدفع يقوم بإعطاء أوامر بالخصم المباشر من حسابه.

1- د/ هدى محمد عبد العال / مرجع سابق / ص 114.

2- عبد الفتاح بيومي حجازي / مرجع سابق / ص 565.

3- المرجع نفسه / ص 565-566.

ويلاحظ أن هناك بعض الخدمات الإلكترونية تعد أكثر استخداماً من غيرها في دبي منها الاستفسار عن دفع المخالفات المرورية ، دفع فواتير الكهرباء و الماء، الاستفسار عن فواتير الهاتف وتسديدھا، المعلومات عن رحلات الطيران، بوابة التوظيف الإلكتروني...<sup>1</sup>.

والحقيقة أن المشرع الإماراتي لم يغفل الدور الإلكتروني الذي أثر بلا أدنى شك على موقف التشريعات فقد قرر المشرع الحماية القانونية اللازمة لبعض المعاملات الإلكترونية كالتوقيع الإلكتروني والمبادلات التجارية الإلكترونية ، فقد أصدر القانون رقم 2 لسنة 2002 بشأن المعاملات والتجارة الإلكترونية<sup>2</sup>، ونصت المادة الثالثة منه على الأهداف التي يتوخى تحقيقها وهي:<sup>3</sup>

- 1- تسهيل المراسلات الإلكترونية بواسطة سجلات إلكترونية يعول عليها.
- 2- تسهيل وإزالة أي عوائق أمام التجارة الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية الأخرى والتي قد تنتج عن الغموض المتعلق بمتطلبات الكتابة والتوقيع .
- 3- تسهيل نقل المستندات الإلكترونية إلى الجهات والمؤسسات الحكومية وتعزيز توفير خدمات هذه الجهات والمؤسسات بكفاءة عن طريق مراسلات إلكترونية يعول عليها.
- 4- التقليل من حالات تزوير المراسلات الإلكترونية والتعديلات اللاحقة على تلك المراسلات ومن فرص الاحتيال في التجارة الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية.
- 5- إرساء مبادئ موحدة للقواعد واللوائح والمعايير المتعلقة بتوثيق وسلامة المراسلات الإلكترونية.

- 6- تعزيز ثقة الجمهور في سلامة وصحة المعاملات والمراسلات والسجلات الإلكترونية.
- 7- تعزيز تطوير التجارة الإلكترونية والمعاملات الأخرى على الصعيدين المحلي والعالمي وذلك عن طريق استخدام توافيق إلكترونية .

ونصت المادة 2/12 من نفس القانون على أنه " يكون للمعاملات الإلكترونية ما تستحقه من حجية في الإثبات"<sup>4</sup>.

---

1- عصام عبد الفتاح مطر / مرجع سابق / ص 181.

2- د/ ياسر محمد عبد العال / مرجع سابق / ص 295.

3- د/ عصام عبد الفتاح مطر / مرجع سابق / ص 182.

4- المرجع نفسه/ ص 183.



وأقرت المادة 1/27 من نفس القانون، على أنه : " على الرغم من وجود أي نص مخالف في أي قانون آخر يجوز لأية دائرة أو جهة تابعة للحكومة في أداء المهمات المناطة بهم بحكم القانون أن تقوم بما يلي:

- أ- قبول إيداع أو تقديم المستندات أو إنشائها أو الاحتفاظ بها في شكل سجلات إلكترونية.
  - ب- إصدار أي إذن أو ترخيص أو قرار أو موافقة في شكل سجلات إلكترونية.
  - ج- قبول الرسوم أو أية مدفوعات أخرى في شكل إلكتروني.
  - د- طرح العطاءات واستلام المناقصات المتعلقة بالمشتريات الحكومية بطريقة إلكترونية<sup>1</sup>.
- وقد ارتكز المشروع الأولي للحكومة الإلكترونية بدولة الإمارات العربية المتحدة منذ انطلاقه على ثلاثة عناصر، هي:<sup>2</sup>

### 1- بناء شبكة المعلومات الحكومية (GIN):

وهي عبارة عن شبكة ألياف بصرية تربط جميع الدوائر الحكومية في إمارة دبي وتتسم بسرعات تحميل عالية، وكذلك سرعات نقل عالية لهذه البيانات تبلغ 2 ميجابايت / ثانية، وذلك لتمكين الدوائر المختلفة من التواصل بسهولة، ولضمان سرية وانسيابية هذه الأعمال، وتعد هذه الخطوة بمثابة البنية التحتية لأعمال هذا المشروع .

وقد تولت إنشاء هذه الشبكة التحتية مؤسسة اتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة وكذلك شركة NCR فضلا عن قيام كل دائرة محلية وعددها (28) دائرة بربط منفذ من الشبكة المحلية ( LAN ) مع شبكة الحكومة الإلكترونية (GIN).

### 2- توحيد النظم المشتركة لهذه الحكومة (Sharde services):

وقد كانت هذه الخطوة أساسية في المشروع وهي تعني توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع الدوائر الحكومية التابعة لإمارة دبي، مثل أنظمة شؤون الموظفين والأنظمة المالية والمحاسبية والميزانيات، وكذلك البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسات والهيئات الحكومية.

فمثلا جميع دوائر الحكومة المحلية في حاجة إلى تعيين موظفين ومن ثمّ ترقيتهم وصرف رواتبهم ولذلك راعت الحكومة الإلكترونية توحيد نظم المعاملات الخاصة بهذه الإجراءات في كل دوائر الحكومة المحلية.

<sup>1</sup> - المرجع السابق/ص 184

<sup>2</sup> - عبد الفتاح بيومي حجازي / مرجع سابق / ص 562.

ولا شك أن خطوة كهذه ساعدت على انسيابية وسرعة إنجاز المعاملات الخاصة بالجمهور من ناحية، ومن ناحية أخرى تحقق تطابقاً في الإجراءات المتبعة لدى الدوائر نفسها.

### 3- الخدمات الإلكترونية (E-services):

وتتمثل في بوابة الحكومة الإلكترونية على الشبكة والتي تقدم لزوارها كافة الخدمات الحكومية القابلة للتنفيذ عبر الإنترنت، بالإضافة إلى معلومات عامة عن الدوائر الحكومية في دبي، وكذلك عن أساليب إجراء المعاملات الإلكترونية، إذا كانت قابلة للتنفيذ عبر الإنترنت.

وفضلاً عن ذلك فإن البوابة الإلكترونية تنطوي على قاعدة بيانات رئيسية تشترك فيها الدوائر الحكومية، وتحتاجها من خلال تعاملها مع الجمهور مثل المعاملات التي تتعلق بالأشخاص وبياناتهم المختلفة، ومعلومات عن المنشآت التجارية والأنشطة الاقتصادية وبيانات الرخص التجارية والأنشطة الاقتصادية وغيرها من الخدمات<sup>1</sup>.

وعليه يمكننا القول أن الخطوات التي اتبعتها حكومة دبي في الانتقال لمشروع الحكومة الإلكترونية هي خطوات منطقية بدأت من التخطيط وتجهيز الكوادر المؤهلة لإدارة المشروع مع تحديد الأهداف ثم الانطلاق مرحلياً لتحقيق هذه الأهداف، وبعد ذلك توفير البيئة الإلكترونية لنجاح هذا المشروع.

وأخيراً يمكن أن نلخص أسباب نجاح الحكومة الإلكترونية في العوامل الآتية:

#### 1- وجود الإرادة السياسية الواعية والداعمة للمشروع:

يعتبر الاستقرار السياسي ووجود القيادة السياسية الواعية من أهم الأسباب التي أدت لنجاح الحكومة الإلكترونية في الإمارات، حيث حرصت القيادة السياسية على تبني تكنولوجيا المعلومات كمفتاح لتقدم الدولة وتطويرها على كافة المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

وانطلاقاً من وعيها العميق بضرورة مواكبة التطورات الحديثة على المستوى العالمي أخذت بأساليب التكنولوجيا الحديثة في تطوير ورفع أداء مختلف مصالح وأجهزة الدولة، وعليه تبنت حكومة دولة الإمارات خطاً واضحاً في الاستعانة والاستفادة بكل ما هو حديث وبإمكانية زيادة كفاءة وفعالية الإدارة.

كما أن القيادة السياسية الإماراتية كانت تملك رؤية استراتيجية واضحة في أن تكون الإمارات العربية المتحدة مركزاً عالمياً للأعمال والتجارة، الأمر الذي أدى إلى فتح مجال الاستثمار العالمي

---

<sup>1</sup> - عبد الفتاح بيومي حجازي / مرجع سابق / ص 562-563.

في مجال صناعة التكنولوجيا والبرمجيات ، بالإضافة إلى وضع تسهيلات تشريعية وجبائية لتسهيل ودعم التجارة الإلكترونية في الدولة<sup>1</sup>.

## 2- توفير البنية التقنية والتكنولوجية المتطورة :

حيث عملت الحكومة الإماراتية على توفير بنية تحتية حديثة ومتطورة لربط دوائرها الحكومية وتحسين مستوى خدماتها وذلك بفتح الطريق أمام الشركات الأجنبية للاستثمار في مجال صناعة التكنولوجيا والبرمجيات في المناطق الحرة لمدينة دبي للإنترنت ومدينة دبي للإعلام وقرية المعرفة، كما أن "مؤسسة الإمارات للاتصالات" وفرت قدرات فائقة لتوفير متطلبات الحكومة الإلكترونية عن طريق إتاحة إمكانية الربط الإلكتروني بين كافة الدوائر المحلية والاتحادية، حيث تعد هذه الشركة واحدة من أفضل الشركات في العالم والأولى في المنطقة.

وقد ساعدت الحكومة الإماراتية أيضا في هذا النجاح حجم الثروات المالية التي تتوفر عليها الدولة من عائدات النفط والموانئ، والتي يتم تسخير جزء كبير منها في الاستثمار في نظم المعلومات والحكومة الإلكترونية بهدف خلق قطاع خدماتي متطور يلبي احتياجات دولة الإمارات العربية بهدف تدفق الاستثمارات الأجنبية إليها.

كما أن ضيق الرقعة الجغرافية لدولة الإمارات لم تتطلب إمكانيات ضخمة لتطوير البنية التحتية التكنولوجية والتي تعد عاملا مؤثرا في هذا النجاح .

كما أن قلة السكان أتاحت لدولة الإمارات الاستثمار في الرأس مال البشري وتطوير قدرات أفرادها عن طريق توفير فرص غير محدودة لتعليم تكنولوجيات المعلومات في الجامعات العامة والخاصة المشتركة مع دول أوروبية وأمريكية والتي تقدم فضاءات تعليمية متطورة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، إضافة إلى المناهج التعليمية في المدارس التي تستخدم الحواسيب في التدريس<sup>2</sup>.

## 3- استقطاب اليد العاملة ذات الكفاءة العالية:

تجدر الإشارة إلى أن مشروع الحكومة الإلكترونية الإماراتية استقطب حوالي 16000 مسؤول أجنبي يتمتعون بكفاءات عالية في مجال التسيير والإدارة وتكنولوجيا المعلومات وذلك بهدف تطوير

---

<sup>1</sup> - عبد الفتاح بيومي حجازي /النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية/ مرجع سابق / ص 351.

<sup>2</sup> - عصام عبد الفتاح مطر / مرجع سابق / ص 181.

الطاقات والإمكانيات المتاحة لتوفير البنية التحتية اللازمة لإنشاء منظمات قادرة على أداء أعمالها بما يتناسب مع تعزيز مكانتها التنافسية مع الدول المتقدمة<sup>1</sup>.

وقد كان السبب الأساسي لهذا الاستقطاب هو الرواتب الخيالية التي قدمتها حكومة الإمارات والامتيازات المالية اللامحدودة للكفاءات.

وخلاصة القول أن طبيعة الرؤية الاستراتيجية التي اعتمدتها دولة الإمارات والتي كانت تهدف إلى جعل الإمارات وخاصة إمارة دبي قطبا اقتصاديا عالميا ورائدا في مجال الأعمال والتجارة فرضت عليها انتهاز سياسة حكومة إلكترونية تركز بشكل أساسي على خدمات الحكومة إلى مجال الأعمال *gouvernement to business*، وحرصت الحكومة على أن تكون الحكومة الإلكترونية كآلية جذب للاستثمار ورجال الأعمال ، وقد نجحت فعلا في ذلك من خلال تسهيل كافة المعاملات الإدارية والتجارية والتشريعية التي بإمكانها تحقيق رضا العملاء.

### الفرع الرابع - تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

في النصف الثاني من تسعينات القرن العشرين بدأت مشاريع إنشاء الحكومة الإلكترونية في العديد من الدول المتقدمة، أما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت بؤادر التجارب الأولى في بداية القرن الواحد والعشرين، وهذا في كل من مصر و إمارة دبي و الأردن و سوريا، وسرعان ما اقتنعت الدول العربية الأخرى بمميزات وفوائد هذا المشروع مما دفعها إلى تبني الفكرة والجزائر واحدة من هذه الدول التي تحاول تنفيذ هذا المشروع على أرض الواقع حتى تتمكن من الاستفادة من الإيجابيات التي يدرها هذا المشروع سواء على الحكومة أو على المتعامل. حيث أطلقت من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال واحدا من الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج «الجزائر الإلكترونية 2008-2013»، والذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح

---

<sup>1</sup> - المرجع نفسه / ص 181

الأفكار ومناقشتها خلال 06 أشهر ، تضمنت 13 محورا تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة المزمع إنجازها إلى غاية 2013<sup>1</sup>.

### أولا - استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

- يهدف مشروع الجزائر الإلكترونية إلى تحقيق الأهداف الآتية :
- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للأفراد وإتاحتها للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تتبع في الحصول على الوثائق أو المعلومات.
  - التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
  - مكافحة البيروقراطية التي تشكل عائقا لتنمية البلاد.
  - تحسين نوعية الخدمات المقدمة للأفراد في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة على أرض الواقع، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من الفرد.
  - حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود، وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر وسيلة لانتشارها<sup>2</sup>.

### ثانيا- محاور الاستراتيجية :<sup>3</sup>

- وضع لتنفيذ هذه الاستراتيجية 13 محورا جاءت كالاتي:
- 1- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
  - 2- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات.
  - 3- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين الأفراد من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
  - 4- دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة.
  - 5- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة.

---

<sup>1</sup> - د/ بلعربي عبد القادر ، أ/ لعرج مجاهد نسيمية، أ/ مغبر فاطمة الزهراء / تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر / ورقة عمل مقدمة في الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية / جامعة سعيدة / التاريخ غير متوفر / ص 7 و ما بعدها.

<sup>2</sup> - راجع مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 E-Algerie المنشور على موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال [http : // w.w.w.mptic.dz/ar/img/pdf/e.algerie.pdf](http://www.mptic.dz/ar/img/pdf/e.algerie.pdf)

<sup>3</sup> - المرجع نفسه.

- 6- تطوير القدرات البشرية.
- 7- تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع.
- 8- تأهيل الإطار القانوني ( التشريعي والتنظيمي).
- 9- المعلومة والاتصال.
- 10- تثمين التعاون الدولي.
- 11- آليات التقييم والمتابعة.
- 12- الإجراءات التنظيمية.
- 13- الموارد المالية.

### **ثالثا- خطوات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر :**

من اجل بدء تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية، وتحديث الإدارة العمومية وإدخال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات قامت الحكومة بتنصيب لجنة سميت باللجنة الإلكترونية E-commission، تحت إشراف رئيس الحكومة، وهي مكلفة بمتابعة تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية<sup>1</sup>.

تضم هذه اللجنة ممثلين عن جميع الوزارات بالإضافة إلى خبراء في تقنيات الإعلام والاتصال، وبعد تنصيب اللجنة في أبريل 2004<sup>2</sup> قام المكلفون بإجراء مسح للأوضاع أفرز عن وضع مخطط عمل يغطي الفترة ما بين 2005-2010، وقد كان العمل وفق المحاور 13 التي تم وضعها في برنامج الجزائر الإلكترونية 2013، حيث شمل عدة قطاعات ووضعت عدة عمليات لكل قطاع نتناولها كالاتي:

#### **1- قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال :**

يرتبط الارتقاء بمستوى تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمطلب أساسي في كل استراتيجية إلكترونية لأي دولة بضرورة وجود سياسة وطنية تهتم بالتكنولوجيا وإدارتها. وبالنسبة للجزائر توجه الاهتمام نحو بناء قدرات محلية في مجال التكنولوجيا الحديثة وهو ما يبرر ضرورة وجود سياسية وطنية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وتوظيف هذه السياسة لكي

---

<sup>1</sup> د- / العربي عطية ود/ نوال بن عمرة / متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر / مقال منشور في مجلة دراسات مصرفية ومالية صادرة عن مركز البحوث والنشر والاستشارات / أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية / الخرطوم / العدد 24 / يوليو 2014 / ص 58.

<sup>2</sup> المرجع نفسه/ص58.

تكون قادرة على منح حلول مدروسة ومخططة وشاملة لمختلف الميادين، وتحمل رؤى مستقبلية واستراتيجية بعيدة المدى<sup>1</sup>.

ويعد قطاع البريد والمواصلات من القطاعات التي شهدت إصلاحات عميقة بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، و بذلك شهد هذا القطاع تحسنا مستمرا.

وقد تم تغيير اسم الوزارة التي أصبحت تسمى بوزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أوكلت لها مهمة تسيير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، وقد جاء قانون رقم 03/ 2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، كخطوة أولى للنهوض بهذا القطاع ولإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات ووضع حد فاصل بين نشاط التنظيم واستغلال وإدارة الشبكات، ومع ظهور هذا القانون تم إنشاء سلطة ضبط البريد والاتصالات.

كما انبثق عن هذا القانون العديد من الإصلاحات أهمها : إنشاء كل من بريد الجزائر واتصالات الجزائر كمؤسستين مستقلتين تعملان في إطار المنافسة واقتصاد السوق<sup>2</sup>.

وإلى مرحلة متأخرة لم يزل الغموض يكتنف مفهوم الحكومة الإلكترونية في أذهان المسؤولين والمختصين والقائمين على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، إذ بقي المفهوم متعلقا بما يقوم به قطاع وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات وتبقى الحكومة الإلكترونية مهمة هذا القطاع بشكل انفرادي إلى غاية صدور برنامج الجزائر الإلكترونية الذي يحمل معالم برنامج حكومة إلكترونية في الجزائر.

وتحقيقا لهذا التوجه اعتمدت الجزائر في سياستها الوطنية الرامية إلى تأهيل الشبكة الوطنية على محورين:<sup>3</sup>

\* عصرنة الشبكة الوطنية للاتصالات التي تضم مليوني مشترك في الهاتف، بإدخال مكثف للتكنولوجيات الجديدة وبالرقمنة الكاملة للشبكات وتشغيل خدمات جديدة مثل: الإنترنت والحوسبة التامة للتسيير التقني والمالي والتجاري .

\*- رفع طاقة الشبكة الوطنية للاتصالات لا سيما لإنجاز البرامج الآتية:

- إنجاز شبكة تراسل وطنية ذات ألياف بصرية يقدر طولها بـ 15.000 كم على حلقين.

---

1- المرجع نفسه/ ص 58.

2- موقع وزارة البريد والمواصلات : " إصلاح وتطوير قطاع الاتصالات في الجزائر " / w.w.w.itv.org/arabe precom documents / algérienne .doc

3- وزارة البريد والمواصلات / إصلاح وتطوير قطاع الاتصالات في الجزائر، وثيقة عمل مقدمة من إدارة المواصلات إلى الاجتماع العربي التحضيري الثاني للجنة العالمية لمجتمع المعلومات / تونس 15-16 أفريل 2002/ ص 26.

- دعم الخطوط الدولية التي تعتمد أساسا على كابل بحري بألياف بصرية تقدر سرعته بـ10.5 جيقابيت، إضافة إلى تشغيل أرضية إنترنت ذات مليون مشترك مع إمكانية توسيعها إلى 1.5 مليون مشترك.

- إضافة 500.000 خط جديد في شبكة الهاتف النقال ( GSM ) التابعة للاتصالات الجزائرية ثم مليون خط إضافي جديد، مع توسيع شبكة ترانس المعطيات للتكفل بسرعة بحاجيات الهيئات الاقتصادية والمالية مثل شبكات البنوك .

● ولقد انتقل عدد مستعملي الإنترنت في ديسمبر 2000 من 50 ألف إلى 3.5 مليون سنة 2008 وذلك بنسبة نمو تقدر بـ 6900 %، كما حدث أيضا تطور في نسب استخدام الهاتف الثابت والنقال في الجزائر، حيث وصل عدد مشترك خدمة الهاتف النقال إلى 20.997.954 مشترك بين المتعاملين الثلاثة<sup>1</sup>.

وفي هذا السياق أنفقت الحكومة مبالغ مالية ضخمة لتطوير الحكومة الإلكترونية منذ عام 2003، إذ تقدر نسبة الإنفاق لدى وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بـ 18 مليار دينار جزائري لتطوير تكنولوجيا المعلومات.

### ● البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر :

عملت الجزائر على إيجاد بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كمرحلة تمهيدية لتأسيس واستكمال المسارات الضرورية للتحويل الإلكتروني، ومن أهم البرامج التي نفذتها في هذا الإطار<sup>2</sup> :  
أ - الوكالة الفضائية والقمر الصناعي الجزائري :

يرجع إنشاء هذه الوكالة الفضائية إلى شهر جانفي 2002، وتعرف باسم «الوكالة الفضائية الجزائرية» التي شهدت في نوفمبر سنة 2002 إطلاق القمر «ألسات 1 / ALSSAT1» ووضعها في مساره وهو ما يمثل إسهاما وبرنامجا وطنيا هاما ومركزيا في دعم حركة التنمية والتكنولوجيا والتطوير.

### ب - جهود شركة سونلغاز :

من أجل تجسيد فكرة التحول الإلكتروني وتوفير الفرص الكاملة للاتصالات السريعة والمتاحة لشريحة أكبر من المجتمع ، وتسهيل ربط الأفراد بالمؤسسات العامة، قامت الشركة الوطنية

---

<sup>1</sup> - د/ العربي عطية، د/ نوال بن عمارة / مرجع سابق / ص 58-59.  
<sup>2</sup> - مقدم عبيرات، زيد الخير ميلود / متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية / الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة / كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية / جامعة ورقلة 10/9 مارس 2004 - ص 170-171.



سونلغاز بربط مركزها كإحدى التجارب الأولى بولائيتين ( عنابة ، وهران ) إذ عن طريق هذا الربط تم تحويل كابل الكهرباء من مجرد ناقل كهربائي إلى ناقل لتدفق الانترنت يصل حوالي 5.4 ميغابايت وذلك عن طريق التحول نحو الاعتماد على استخدام تكنولوجيا الانترنت بواسطة الكهرباء وهو ما يسمى « Powerline communication »، حيث تم الاستغناء عن استخدام الهاتف ضمن هذا التوجه، ويرى الباحثون أن هذه الطريقة لها أهمية بالغة في الجزائر، انطلاقا من أن نسبة السكان الذين تتوفر لديهم الاشتراك في الكهرباء يقدر بـ 97 %<sup>1</sup>.

### ج - حظيرة سيدي عبد الله :

ترمي هذه التجربة إلى نقلة نوعية في إطار تحقيق وتهيئة مناخ تشريعي وتنظيمي ملائم كمحصلة للتطور الذي شهده قطاع البريد والمواصلات وما اتسم به من تغيير جذري، وكان الإطار التقليدي لها يتمحور حول جوانب ثلاثة تبنى عليها الحظيرة ، والتي تنحصر في مراكز البحث والتكوين ثم المؤسسات، إضافة إلى الدعم.

و يجدر التأكيد على أن الحظيرة السيبييرية سيدي عبد الله تتكون من معهد عال للاتصالات ومدرسة للناخبين ووكالة انترنت ووكالة اتصالات، كذلك وكالة الحاضنات لمؤسسات التكنولوجيا المتقدمة والذي يتجسد في مشروع قطب تقني ( Technopole ) واقتصادي مستقبلي والذي يلقي دعما وتمويلا من أطراف محلية ، إضافة إلى الشراكة الدولية بين الجزائر ودول أخرى منها أمريكا و كندا و فرنسا و كوريا.<sup>2</sup>

### د - اتفاقيتا «أوراكل» مع سونا طراك والبريد :

تعتبر مجموعة ( أوراكل/Oracle ) الأمريكية من كبار الرواد العالميين في مجال برمجيات المؤسسة، وقد ارتبطت هذه المجموعة في اتفاقيتها الأولى مع المدرسة الوطنية للبريد والمواصلات بغية تحقيق جامعة أوراكل ( oracle university ) وتتعلق بالعمل على ضبط وتنظيم مختلف البرامج الحكومية في مجال التقنيات الحديثة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال في حوالي 12 مؤسسة للتعليم العالي ، وفي إطار هذه الشراكة التزمت أوراكل بتقديم العديد من التجهيزات المختلفة للإعلام الآلي وبعض برامج التكوين .

---

<sup>1</sup> - المرجع نفسه نقلا عن : Djamil Belhout : Internet à haut débit via le réseau électrique » in IT-Mag N° 20 du 29/10/2002 / algerie / P5

Cyber park « disponible sur : w.w.w. sitichorconche 22 PDF<sup>2</sup>

أما الاتفاقية الثانية فقد ربطت الشراكة بين مركز مؤسسة سونا طراك وأوراكل لأول مرة على مستوى إفريقيا ، حيث منح مركز سونا طراك شهادة مطابقة مما مكنه من الوصول إلى تقديم خدمات في مجال التكوين من طرف ( Oracle ) وذلك في المنتجات التكنولوجية التي ترتبط بنظم المعلومات معتمدة على أدوات مجموعة التصميم ، إنتاج برمجيات التسيير المدمجة وقواعد المعطيات وكذا شبكة المعلومات<sup>1</sup>.

#### هـ - برنامج «أسرتك» :

أتى هذا البرنامج على مرحلتين وهو من أهم المخططات في مجال تنمية مجتمع المعلومات في الجزائر وتعميم المعلوماتية بين أوساط المجتمع ويهدف هذا البرنامج إلى منح كل عائلة حاسوب ( جهاز كومبيوتر ) وهذه السياسة اتبعتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل بناء قاعدة معلوماتية تعتمد عليها من أجل إرساء حكومة إلكترونية، وقد مس هذا المشروع العديد من القطاعات منها<sup>2</sup>:

- عملية أسرتك الخاصة بقطاع التربية (حاسوب للتربية) وذلك من أجل تحضير التلاميذ الذي يزيد عددهم عن ثمانية ملايين تلميذ لتبني التكنولوجيا الحديثة .
- عملية أسرتك الخاصة بالإدارة: من أجل وضع عدد من الخدمات الالكترونية في متناول جميع الأفراد؛ كالحالة المدنية والضرائب والإسكان والطقس...إلخ.
- عملية أسرتك الخاصة بقطاع الصحة: من أجل استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في قطاع الصحة من خلال متابعة الملفات على جميع مستويات سلسلة العلاج .
- بالإضافة إلى عملية أسرتك الخاصة بالمهن الحرة، المعاقين وكل الفئات الأخرى.

#### و - خدمات بريد الجزائر:

تماشيا مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر، اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى اعتماد نموذج الخدمات الذي يكفل احترام حقوق الأفراد، ويقوي ثقتهم بالمؤسسة، وموازة مع محاولة عصرنة قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للأفراد بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والإنجازات، وبالتالي يؤسس لنظام الخدمات العامة الإلكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر ، ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية :

<sup>1</sup>- مقدم عبيرات، زيد الخير ميلود / مرجع سابق / ص 170 نقل عن 4 P / IT mag / Algerie N° 20 du : octobre 2003/

<sup>2</sup>- تقرير وزارة البريد والمواصلات / مرجع سابق / ص 23.

- الشباك الإلكتروني: ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين عن طريق كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.
- بطاقة السحب الإلكترونية (La carte CCP): هي بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر و تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني.
- خدمات السحب: إذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب الأموال للأفراد .
- خدمات الاطلاع على الرصيد : إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية، مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده، وله إمكانية الاحتفاظ بذاكرة خاصة بكشف الرصيد .
- خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية .

## **2- تنصيب شبكة حكومية داخلية (Intranet):**

و اختصارها ( RIG )، وهي نظام شامل يتضمن مجموعة الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية<sup>1</sup>، هذه الشبكة تسمح بتبادل المعلومات بين مختلف المؤسسات الحكومية وتتعلق بهذه الشبكة 50 مؤسسة من عدة وزارات و مؤسسات وطنية ومؤسسات عمومية كبيرة، وكل مؤسسة تابعة للدولة لها 10 مناصب مرتبطة بالبنية التحتية المركزية بالشبكة الحكومية الداخلية .

ومن أهم الخدمات التي تقدمها هذه الشبكة :

- البريد الآمن والموحد بين الإدارات الحكومية .
- نشر وتوزيع الوثائق.
- المفكرة المشتركة.
- تسيير الدليل السنوي.
- تطبيقات التسيير.
- تسيير النماذج الإلكترونية، البوابة الإلكترونية الحكومية، البوابات الوزارية والولوج للإنترنت<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - د/ بلعربي عبد القادر وآخرون / مرجع سابق .

<sup>2</sup> - د/ العربي عطية / مرجع سابق / ص 59.

مع الإشارة إلى أن تنصيب شبكة الإنترنت الحكومية لا يستثني البرامج القطاعية التي ساعدت على القيام ببعض الإصلاحات المستندة على إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال<sup>1</sup>. وتم إنجاز كل هذه الإصلاحات بالاستعانة بشبكة «Tarbia-net» التي تهتم برفع امتلاك المعارف وزيادة تبادل المعلومات.

ومن أجل تخفيف الضغط على مستوى الإدارات التي تعاني من كثرة الطلب على الخدمات العمومية كالإدارات البلدية في المستوى الأول و الإدارات الولائية في المستوى الثاني وما دونهما، فقد تم اللجوء إلى أتمتة العديد من الوثائق، وأصبح سحبها يتم بشكل آلي وأني، فلا يحتاج لوقت كما كان في السابق.

ونفس الشيء فيما يخص وثائق الحالة المدنية على مستوى البلديات واستخراج شهادة السوابق العدلية والبطاقات الرمادية للسيارات وبطاقات التعريف.

### **3 - وضع برنامج «IDARA»:**

وذلك على مستوى الوظيف العمومي وعلى مستوى مصلحة الموارد البشرية، أما فيما يتعلق بالتسيير التنبؤي لعمال الوظيف العمومي فتم تنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهياكل المركزية والمحلية المكلفة بالوظيفة العمومي، هذه الشبكة تحتوي جميع العمليات التنبؤية المرتبطة بتسيير الموظفين فيما يخص التوظيف و الترقية و التكوين أو الإحالة على التقاعد<sup>2</sup>.

وأخذت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الإلكترونية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يرتكز على محورين :

- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية (CNIBE).
- إطلاق جوازات السفر الإلكترونية والبيومترية.

### **4- قطاع التعليم العالي والبحث العلمي :**

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغير الحاصل في بيئة الإدارة العامة على محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي، إذ يمكن الانطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد أساسيات

<sup>1</sup>- المرجع نفسه / ص 60.

<sup>2</sup>- المرجع نفسه / ص 60.

الحكومة الإلكترونية، وإبراز دورها في مجال التعليم والبحث العلمي والتكوين فالملاحظ وجود توجه واضح للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة من خلال الربط بين العديد من الجامعات، إضافة إلى توفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين مثل التعليم الإلكتروني و الجامعات الافتراضية و التعليم عن بعد.

وفيما يتعلق بمختلف التحولات التكنولوجية الرامية إلى تطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ومفاهيم الحكومة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية، فإنه يمكن الانطلاق من مشروع اللجنة الأوروبية (Avicenne)، الذي يهدف إلى دعم مبادرة الجامعة الافتراضية والارتقاء بمستوى جامعات البحر الأبيض المتوسط، عن طريق خلق روابط شبكية فيما بينها تؤدي إلى تطوير نظم التعليم بواسطة التكنولوجيا.

لقد تم الاعتماد على شبكة الانترنت لدى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في العديد من المجالات إذ تتوفر العديد من المخابر، ومراكز البحث والجامعات على التغطية الكاملة من طرف الشبكة، وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة إلى مواكبة التطور التقني والتكنولوجي.

بالإضافة إلى خدمات التسجيلات الجامعية؛ حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات إلكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد وتمنحهم فرصة الاستفادة من خدمات التسجيل الأولى عن طريق الإنترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة إلكترونية، يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع إلكترونية .

كما يتم التعرف على قائمة الميادين والجذوع المشتركة والفروع التي يمكن للطلاب الجديد الاستفادة منها والتسجيل ضمنها .

إضافة إلى ذلك تتيح مواقع التسجيل الأولى على شبكة الإنترنت خدمات عامة إلكترونية تمكن الطالب من الاطلاع على شروط الاستفادة من الخدمات الجامعية (المنحة، الإطعام والنقل)، كما تعتمد الجامعة الجزائرية على شبكة الإنترنت لتقديم بعض الخدمات العامة الإلكترونية، وهذا ما يتجلى على بوابات الجامعات والمراكز الجامعية ، من إتاحة للإعلان عن فتح المسابقات وإعلان النتائج عن طريق موقع الجامعة، وهذا كله يرمي إلى التوجه نحو مشروع الجامعة الافتراضية التي يتم التحضير لها ضمن استراتيجية الحكومة الإلكترونية<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> - المرجع السابق / ص 60-61.

## 5- الخدمات الإلكترونية في قطاع العدالة :

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدالة أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية، والذي ترمي من ورائه إلى محاولة تحقيق النزاهة وإقرار العدالة والتأسيس لدولة الحق والقانون، كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد.

و يعد الاستعمال المكثف لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل القضائي على مستوى الجهات القضائية الجزائرية إحدى ثمرات برنامج إصلاح العدالة الشامل الذي تم الشروع فيه بإعلان رئيس الجمهورية يوم 26 أوت 1999 بمناسبة ترؤسه انعقاد الدورة العادية للمجلس الأعلى للقضاء، عن إنشاء اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة المحدثة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 99-234، وتنصيبها بمقر المحكمة العليا يوم 20 أكتوبر 1999 وذلك من منطلق أن إصلاح العدالة هو الورشة ذات الأولوية في إطار المشروع الشامل لإصلاح الدولة<sup>1</sup>.

وفي هذا الإطار استفاد قطاع العدالة من برنامج عصرنة ضمن البرنامج الشامل لإدخال الوسائل الإلكترونية الحديثة في تسيير مختلف الجهات القضائية ، وتم تكليف المديرية العامة لعصرنة العدالة التابعة لوزارة العدل بتصور هذا البرنامج الشامل ومتابعة تنفيذه.

تم منذ سنة 2003 إنجاز شبكة قطاع العدالة وعدد من التطبيقات الآلية للعمل القضائي المستعملة حاليا عبر مختلف الجهات القضائية .

تعد هذه الشبكة شبكة داخلية مؤمنة ومعزولة عن الشبكة العنكبوتية، تتولى تسييرها المديرية العامة لعصرنة العدالة تسييرا تقنيا بحتا بعيدا عن مضامين الملفات القضائية التي تبقى من اختصاص الجهات القضائية وحدها<sup>2</sup>.

تشمل شبكة قطاع العدالة المحاكم والمجالس القضائية والمحاكم الإدارية ومجلس الدولة والمحكمة العليا ومحكمة التنازع ومدارس التكوين ( قضاة ، أمناء ضبط، أعوان إعادة التربية) والمؤسسات العقابية والمركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية ومركز البحوث القانونية والقضائية والإدارة المركزية لوزارة العدل .

وتتشكل هذه الشبكة من الناحية الوظيفية من شبكات محلية على مستوى كل جهة من الجهات المعدة أعلاه، متصلة بموزعات جهوية مرتبطة بدورها بموزع مركزي، كما تم بالموازاة مع شبكة

---

<sup>1</sup>-الرئيس الأول للمحكمة العليا / السيد قدور براجع / أثر استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة في إدارة القضاء وتنظيمه في الجزائر / المؤتمر الثاني لرؤساء المحاكم العليا في الدول العربية / منشورة في مجلة دفاتر المجلس الأعلى / عدد 19 / 2011/ ص 279.

<sup>2</sup>- المرجع نفسه / ص 279.

الاتصال الأرضية القائمة على الألياف البصرية - ومن باب الاحتياط- توفير إمكانية تسيير الشبكة من خلال الاتصال عبر القمر الصناعي ( VSAT ).

وفيما يتعلق بالشبكة المحلية للمحكمة العليا فإنها تتكون من 08 أجهزة موزعة ( serveur ) ومن 635 جهاز إعلام آلي، وهذه الشبكة محمية ببرامج معلوماتية مواتية ويتولى تسييرها 08 مهندسين في الإعلام الآلي تحت إشراف أحد قضاة المحكمة العليا<sup>1</sup>.

### التطبيقات الآلية للعمل القضائي :

تم اعتماد خيار إنشاء نظام إعلام آلي واحد وشامل يتكفل بتسيير الملف القضائي وإجراءاته من حيث نوعه ( مدني أو جزائي أو إداري )، ومن حيث الجهة القضائية الفاصلة فيه ( درجة أولى أو استئناف أو نقض )، ومن حيث مسار الملف الجزائي ( اتهام أو تحقيق أو محاكمة ) وقد تجسد هذا النظام الواحد الشامل في التصميم التقني لتطبيقه التسيير الآلي للملف القضائي<sup>2</sup> Système de gestion du dossier judiciaire ( SGDJ ) ويسمح هذا النظام بـ:<sup>3</sup>

- تسيير الملف القضائي آليا منذ تسجيل القضية بمصلحة تسجيل الدعوى إلى غاية صدور الحكم أو القرار، وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوى العمومية وصدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.

- يمكن للفرد الاطلاع على القضية التي تهمة من خلال الشباك الإلكتروني والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين، دون البحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.

- يسمح بإضفاء الشفافية على العمل القضائي وفي التعامل مع المتقاضين.

- المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة .

نظام صحيفة السوابق القضائية : ويعد أول تطبيق مهني للإعلام الآلي في العمل القضائي

وشرع في استعماله خلال سنة 2004<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup>- المرجع السابق / ص 280.

<sup>2</sup>- المرجع نفسه .

<sup>3</sup>- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية / حوار وزير العدل حافظ الأختام الطيب بلعيز/ منشور خاص بوكالة الأنباء الجزائرية / الأحد 25 مارس 2007/ص 10.

<sup>4</sup>- الرئيس الأول للمحكمة العليا/ مرجع سابق / ص 281.

وهو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للفرد والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير، ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني، وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية<sup>1</sup>.

**نظام رقمنة أرشيف القرارات والأحكام القضائية:** ويسمح بحفظها وتسييرها إلكترونياً وتسليمها الفوري لطالبيها.

**نظام تسيير ومتابعة المحبوسين:** بحيث يمكن من خلاله متابعة مسار السجين وتسيير إعادة إدماجه اجتماعياً<sup>2</sup>.

**النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي:** يتكفل هذا النظام بفئة المحبوسين أثناء فترة حرب التحرير الجزائري، وهذا بهدف حفظ الذاكرة الوطنية، وخدمة لهذه الفئة التي تتقدم إلى وزارة العدل في الغالب بهدف الحصول على شهادة التواجد بالسجن أثناء الثورة<sup>3</sup>.

#### **الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية:**<sup>4</sup>

أ- الخريطة القضائية: تمثل نظاماً يسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب والبعيد للقضاة وأمناء الضبط ومختلف الموظفين، إضافة إلى الهياكل مثل المؤسسات العقابية.

ب- الجدول التحليلي: يعبر عن نظام يسمح بجمع كل الإحصائيات المتعلقة بالقطاع، والتي يمكن من خلالها إجراء حصة تساهم في رسم الإستراتيجية المستقبلية.

ج- نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين: يهدف للوصول إلى تجسيد التسيير العلمي للموارد البشرية.

د- نظام تسيير ملفات مساعدي القضاة: يمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاة، بمختلف أصنافهم (الخبراء والموثقين والمحامين و محافظي البيع بالمزايدة والمترجمين) وذلك للتعرف على تعييناتهم و حركة تنقلهم و أماكن ممارسة نشاطهم ومختلف ما يتعرضون له من عقوبات تأديبية.

ومجمل هذه الأنظمة المعلوماتية المذكورة هي اليوم مطبقة وتعمل ضمن هيكل قاعدي أساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل، كما يعتبر هذا الإنجاز دعامة تضمن الديمومة والاستمرارية

---

<sup>1</sup>-حوار وزير العدل حافظ الأختام / مرجع سابق / ص10.

<sup>2</sup>- المرجع نفسه / ص 281.

<sup>3</sup>- المرجع نفسه / ص 07.

<sup>4</sup>- المرجع نفسه / ص 11-12.



لوزارة العدل، وتضمن الأمن للمعلومات انطلاقا من كونها شبكة داخلية، إضافة إلى أن وزارة العدل تنفرد بممول خدمات الإنترنت يشمل مؤسسات قطاع العدل، الأمر الذي يجعل القطاع يسير في فضاء الإعلام والاتصال بالفرد والمتقاضي<sup>1</sup>.

### **خدمة الشباك الإلكتروني عبر الإنترنت:**

جاء انطلاق الشباك الإلكتروني لتطوير قطاع العدالة وتقريبه من الفرد، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الإلكترونية التي يمكن للفرد الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الإلكتروني، وذلك بعد التشخيص للقضية أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة ورجال القانون وإطارات من وزارة العدل.

إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الإلكتروني كجهاز خدمة عمومية بتوجيه الفرد فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية، من خلال إرشاده إلى الأماكن المتخصصة لذلك على مستوى الموقع، ويقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري والقوانين والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف الفرد، كما تم تزويد الموقع بمنتهى يتم في إطاره تنظيم نقاش عام دوريا حول مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية ووضع مصلحة الاستقبال والاستعلام والتوجيه في مختلف الجهات القضائية<sup>2</sup>.

كما يتيح موقع وزارة العدل (w.w.w.mjjustice.dz) فضاء إعلاميا خدميا يعرض ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الإعلان عن المسابقات و المناقصات و نشاط الوزير. ومن خلال تلك التطبيقات الخدماتية استطاع قطاع العدل في الجزائر أن يصبح من أهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي، بهدف عصرنه القطاع والتحول للخدمة العمومية الإلكترونية ، وحماية مصالح الفرد.

### **6- مؤسسة الضمان الاجتماعي :**

إذ تم تسجيل تدعيم مؤسسة الضمان الاجتماعي بشبكة انترانت ، كما أعلنت المؤسسة عن مبادراتها في عملية إعادة الترقيم للمشاركين في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية، الشيء الذي مكنها من تأسيس مكتبة وطنية رقمية تتيح إمكانية الاتصال بها من جميع وكالاتها والتأكد من المشترك

---

<sup>1</sup> - المرجع السابق / ص 11-12.

<sup>2</sup> - المرجع السابق / ص 11-12.

وهو ما يمكن أن يحقق دمج المعلومة بالتسيير، إذ تعتبر أهم مرحلة من مراحل التحول للخدمة الإلكترونية داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي توجه هذا الأخير نحو خدمات «بطاقة الشفاء الإلكترونية» للتأمينات الاجتماعية التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق من خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى مصالح الضمان الاجتماعي أو مقدمي العلاج من خلال احتواء البطاقة على شريحة إلكترونية دونت فيها كل المعلومات التي تسمح بالتعرف على المرضى وذوي الحقوق، ومن خلال المعلومات المدونة على الشريحة يسمح للأفراد بالحصول على مستحقاتهم في التعويض وبذلك يتم استحداث بطاقات الشفاء الإلكترونية محل بطاقات التأمينات الاجتماعية السابقة<sup>1</sup>.

#### **رابعا- معوقات تنفيذ الحكومة الإلكترونية في الجزائر:**

رغم كل الخطوات السابق ذكرها والتي تعد دليلا على وجود إرادة سياسية لتحقيق مشروع الجزائر «الحكومة الإلكترونية 2013»، إلا أنه لم يتم تجسيده على أرض الواقع إلا فيما يخص بعض الأمور الخدماتية، وهذا باعتراف القائمين على هذا المشروع أنفسهم، وذلك بفعل مجموعة من المعوقات التي حالت دون تقدم المشروع<sup>2</sup>، نذكر منها:

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن تلبية طلبات العملاء المتعلقة بإيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.
- تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وعليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.
- محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، فنسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لا زال ضعيفا في الجزائر مقارنة ببعض الدول المجاورة.
- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها، رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة .
- محدودة الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال.

---

<sup>1</sup>- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية / وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، تعليمات استعمال بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا / مطبعة الضمان الاجتماعي / نوفمبر 2007 / ص 01.

<sup>2</sup>- د/ بلعربي عبد القادر وآخرون / تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر / مرجع سابق / ص 12.

- عدم وجود الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، برغم المجهودات المبذولة من أجل تنمية الكفاءات في هذا المجال إلا أنها تبقى غير منظمة وغير كافية<sup>1</sup>.
- ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري رغم ارتفاعه الملحوظ في السنوات الأخيرة وضعف الثقافة المعلوماتية والتفاعل الإلكتروني.

---

<sup>1</sup>- أحمد بن عيشاوي / أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال / مجلة البحث / العدد 07 / 2009 ص 287.  
مشار إليه في : د/ بلعربي وآخرون / مرجع سابق / ص 14.

# الفصل الثاني الحماية المدنية والجزائية للحكومة الإلكترونية

## الفصل الثاني- الحماية المدنية والجزائية للحكومة الإلكترونية:

تنطلق فكرة الحكومة الإلكترونية من استعمال الأجهزة والبرامج التكنولوجية الحديثة التي أفرزتها ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل تحسين الأداء الحكومي ورفع مستوى الخدمات المقدمة للأفراد وتسهيلها والتقليل من التعقيدات الإدارية وتوفير الجهد و المال والوقت وتفعيل دور الفرد من خلال إشراكه في العمل الحكومي.

كل ذلك باستعمال أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها التي ترتبط ببعضها عن طريق شبكات داخلية (الانترانت ) وترتبط بالشبكة الإلكترونية الدولية الإنترنت ( كما سبق و أن أشرنا إليه في الباب الأول) ومن خلال هذه الشبكات تتداول بيانات و معلومات الحكومة الإلكترونية أيا كانت طبيعتها وخطورتها، كما أن المعاملات التي تقوم بها الحكومة الإلكترونية في مختلف المجالات تطرح إشكالا حقيقيا يتعلق بالطبيعة الخاصة لهذه التعاملات ومدى توافقها والقوانين والقواعد القانونية العامة .

من هنا جاءت أهمية العمل على إيجاد نظام حماية قانوني لأعمال الحكومة الإلكترونية يحقق الثقة والفعالية في نظام الحكومة الإلكترونية ويقنع المترددين في التعامل معها بأشكالها المختلفة إذ أن تحقيق الحماية القانونية الفاعلة يبعث على الطمأنينة والثقة وفي الوقت نفسه يلاحق جنائيا كل من تسول له نفسه التعدي على نظام الحكومة الإلكترونية أيا كان شكل التعدي أو صورته طالما أنه يشكل جريمة يعاقب عليها القانون<sup>1</sup>.

وبالطبع ليست هناك مشكلة متى كانت النصوص القانونية التي توفر الحماية القانونية قائمة لكن تظهر المشكلة عند انعدام النص القانوني، إذ يحاول الفقه القانوني في هذه الحالة بسط مظلة النصوص القائمة - وهذا هو القدر المتيقن والمتاح للحماية<sup>2</sup>، حتى تغطي النقص الموجود في هذا المجال سواء في المجال القانوني المدني من خلال مختلف التعاقدات التي تقوم بها الحكومة الإلكترونية، وكذا الحماية الجنائية لكافة صور التعدي التي تقع على أموال وبيانات الحكومة الإلكترونية.

وهو ما سنتناوله في هذا الفصل، من خلال دراسة مدى توفر الحماية المدنية (المبحث الأول)، والحماية الجزائية ( المبحث الثاني).

---

<sup>1</sup> - عبد الفتاح بيومي حجازي/الحماية الجنائية والمعلوماتية للحكومة الإلكترونية /دار الكتب القانونية /مصر/2006/ص 7.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه/ص 8.

## المبحث الأول- الحماية المدنية للحكومة الإلكترونية:

لقد أصبحت الحاجة ملحة إلى توافق العمل الحكومي مع عصر التكنولوجيا والإعلام والاتصال. وقد تمكنت الحكومة الإلكترونية من خلال مفاهيمها المستحدثة ووسائل عملها الحديثة من تحقيق هذا التوافق لتبنيها أنماطاً مستحدثة من العمل الحكومي الإداري تقوم على وسائل الاتصال والأجهزة الإلكترونية الحديثة.

هذه الأنماط المستحدثة تتطلب حماية قانونية الأصل فيها أنها مدنية تعتمد على حماية جميع أنواع المعاملات التي تقوم بها الحكومة الإلكترونية، فإلى أي مدى يمكن أن تتلاءم هذه المعاملات مع أحكام القانون المدني؟ (المطلب الأول)، وخاصة فيما يتعلق بمختلف التعاقدات التي تقوم بها الحكومة الإلكترونية، وهل تمكنت القواعد العامة للتعاقد الكلاسيكي من استيعاب المفهوم الإلكتروني للتعاقد؟ (الفرع الأول)، ومن جهة أخرى ما مدى ملائمة وسائل التعاقد الإلكتروني للقانون المدني؟ (الفرع الثاني)، ثم ما هي الآليات المستحدثة لحماية المعاملات الحكومية؟ (المطلب الثاني)، إنها تقنيات الأمن في العمليات الإلكترونية (الفرع الأول) واستحداث فكرة التوقيع الإلكتروني والمصادقة الإلكترونية (الفرع الثاني).

## المطلب الأول- مدى ملاءمة معاملات الحكومة الإلكترونية للقانون المدني:

تستخدم السلطة الإدارية إلى جانب القرارات الإدارية التي تصدرها بإرادتها المنفردة لممارسة نشاطها الإداري نظام العقود وذلك من أجل إشباع الحاجات العامة والحصول على المواد الأولية اللازمة لتسيير مرافقها العامة<sup>1</sup>، لكن العقود التي تبرمها الحكومة الإلكترونية تمتاز بخاصية أساسية تجعلها تختلف عن باقي العقود كونها إلكترونية أي أن العقد يتم باستعمال الوسائط الإلكترونية، مما يجعلنا نتساءل عن الطبيعة القانونية لهذا النوع من العقود، وكيف يتم تنفيذه فعلياً؟

### الفرع الأول - الطبيعة القانونية للعقد الإلكتروني:

إن خصوصية العقد الإلكتروني ( كأحد جوانب تطبيقات مفهوم الحكومة الإلكترونية كما رأينا في الفصل الأول ) تكمن في الجانب الإلكتروني في هذا العقد، وبمعنى آخر في الوسيلة التي ينعقد بها هذا العقد، وهي وسيلة إلكترونية وقد ظهرت العديد من التعاريف التي تناولت العقد الإلكتروني سنتناولها في ما يأتي:

#### أولاً- مفهوم وخصائص العقد الإلكتروني:

اختلفت التعاريف حول العقد الإلكتروني فمنهم من يعرفه بالنظر إلى أطراف العلاقة القانونية وهناك من يعرفه بحسب وسيلة إبرامه.

وبالرجوع إلى نصوص القانون النموذجي الصادر عن الأمم المتحدة بشأن التجارة الإلكترونية<sup>2</sup>، نجد أنه عرف العقد الإلكتروني من خلال تعريفه لرسالة البيانات وذلك في نص المادة 2: "المعلومات التي يتم إنشاؤها أو إرسالها أو استلامها أو تخزينها بوسائل إلكترونية أو ضوئية أو بوسائل مشابهة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر تبادل البيانات الإلكترونية أو البريد الإلكتروني أو التليكس...".

وبالرجوع إلى الفقه نجد الكثير من التعاريف، ومنها تعريف «Beaur D'augeres» على أنه: "اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب و القبول على شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد وذلك بوسيلة مسموعة

---

<sup>1</sup> - د/عصام عبد الفتاح مطر/مرجع سابق / ص 100.

<sup>2</sup> - المادة 2 فقرة 2 من قانون اليونسفال النموذجي للتجارة الإلكترونية /1996.

أو مرئية بفضل التفاعل بين الموجب (الإيجاب) و القابل (القبول) عدا ذلك لا يختلف العقد الإلكتروني عن أي عقد آخر فيجوز أن يرد على الأشياء والخدمات والأموال طالما ليست خارجة عن التعامل القانوني، أما أطرافه فهم أنفسهم في العقود الأخرى؛ بائعون، مشتررون شركات، مؤسسات... إلخ<sup>1</sup>.

وهناك من يعرف العقد الإلكتروني بأنه: "التقاء إيجاب صادر من طرف محله عرض بطرق سمعية أو بصرية أو كليهما على شبكة اتصالات بقبول صادر من طرف آخر بذات الطرق وتحقيقها لعملية معينة يرغب الطرفان في إنجازها وهي في العادة مبادلة القيم والأموال"<sup>2</sup>.

وعرفه «ITEANU» على أنه: "تقابل لعرض مبيعات أو خدمات يعبر عنه بوسيلة اتصال سمعية مرئية من خلال شبكة دولية للاتصالات عن بعد مع قبول، والذي يكون قابلا لأن يظهر باستعمال النشاط الحواري بين الإنسان والمعلومة التي تقدمها الآلة"<sup>3</sup>.

وعرف كذلك بأنه: "ذلك العقد الذي ينطوي على تبادل للرسائل والتي تكون قائمة على صيغة معدة سلفا ومعالجة إلكترونيا وتنشئ التزامات تعاقدية"<sup>4</sup>.

وهناك من عرف العقد الإلكتروني بأنه: "التفاوض الذي انتهى بالاتفاق التام بين إرادتين صحيحتين باستخدام وسيلة اتصال حديثة"<sup>5</sup>.

ويرى الأستاذ «Arnaud Raynouard» أن العقد الإلكتروني هو: "العقد الذي ينطبق فيه التراضي بوسيلة إلكترونية، حتى وإن كان الإيجاب بالبريد العادي أو شفاهة، المهم أن التقاء الإرادات تم إلكترونيا وليس صدورهما إلكترونيا"<sup>6</sup>، وعليه يلاحظ في العقد الإلكتروني:

**أولا -** عدم الالتقاء المادي للأطراف لحظة تبادل التعبير عن إرادتيهما.

**ثانيا -** إبرام العقد يتم عبر وسيلة إلكترونية سمعية بصرية تمكن من التفاعل بين أطرافه.

**ثالثا -** التباعد المكاني بين طرفي التعاقد، فيمكن أن يتواجدوا في نفس الدولة أو في دول مختلفة.

---

<sup>2</sup>Beaur D'angeres ,Breese e Thrulier ,paiement numerique sur internet etat et l'art, aspects juridiques et impact sur les metiers /Thomson France / 1997 / p 76

<sup>2</sup>- بشار طلال المومني/ مشكلات التعاقد عبر الإنترنت / عالم الكتب الحديث، الأردن 2000، ص 24.

<sup>1</sup>Iteanu ( o) internet et le droit , aspects juridiques du commerce électronique , édition : Eyrolles , Avril 1996 / P 27 .

مشار إليه في لزه بن سعيد : النظام القانوني لعقود التجارة الإلكترونية / مرجع سابق / ص 41

<sup>4</sup>- د/ أسامة عبد الحليم الشيخ /مجلد العقد وأثره في عقود التجارة الإلكترونية / دار الجامعة الجديدة 2008/ ص 17 ( مشار إليه في المرجع السابق).

<sup>5</sup>-د/ محمد حسين منصور / المسؤولية الإلكترونية / دار الجامعة الجديدة – الإسكندرية / 2003/ ص 18 .

<sup>6</sup>Arnaud Raynouard, la formation du contrat électronique , travaux de l'association Henri capitan ; édition panthéon assas , Toulouse 2002/ P 20



مما سبق يمكننا تعريف العقد الإلكتروني بأنه: "ذلك العقد الذي يتم إبرامه بإحدى الوسائل الإلكترونية، سواء كلياً أو جزئياً، فتحدث هذه الوسائل التفاعل المطلوب لإتمام العقد بين أطرافه ويرتب التزامات على عاتقهم"<sup>1</sup>.

أما بخصوص التشريعات، فإن أغليبتها لم تقدم تعريفاً للعقد الإلكتروني؛ فالنسبة للمشرع التونسي لم يعرف العقد الإلكتروني بل عرف المبادلات الإلكترونية على أنها تلك التي تتم باستعمال الوثائق الإلكترونية<sup>2</sup>.

أما المشرع المصري فإنه لم يورد تعريفاً أيضاً للعقد الإلكتروني بل اكتفى بتعريف المحرر الإلكتروني، حيث عرفه على أنه: "رسالة بيانات تتضمن معلومات وتنشئ أو تدمج أو تخزن أو ترسل أو تستقبل كلياً أو جزئياً بوسيلة إلكترونية أو رقمية أو ضوئية أو بأي وسيلة أخرى مشابهة"<sup>3</sup>. كذلك المشرع الإماراتي لم يعرف العقد الإلكتروني بل عرف الرسالة الإلكترونية على أنها "تعامل أو عقد أو اتفاقية يتم إبرامها أو تنفيذها بشكل كلي أو جزئي بواسطة المراسلات الإلكترونية"<sup>4</sup>.

نلاحظ هنا أن مختلف التشريعات لم تولي اهتماماً لتعريف العقد نظراً لأنه لا يختلف عن مفهومه في القواعد العامة، بل عرفت الوسيلة الإلكترونية التي يتم بها تبادل المعلومات. أما تعريف العقد صراحة فقد جاء في قانون المعاملات الإلكترونية الأردني فقد عرف العقد الإلكتروني بأنه: "الاتفاق الذي يتم انعقاده بوسائل الكترونية كلياً أو جزئياً"، فالمشرع الأردني عرف العقد الإلكتروني بالنظر لطريقة إبرامه الإلكترونية<sup>5</sup>.

### **ثانياً- موقف المشرع الجزائري من العقد الإلكتروني:**

لم يسنّ المشرع الجزائري أي قانون أو تعريف للعقد الإلكتروني أو المعاملات الإلكترونية بل اكتفى بتعديل بعض فروع القانون المختلفة، أولها ما تم في التقنين المدني، حيث استعمل لأول مرة لفظ إلكتروني في المادة 1/303 ضمن الفصل الخاص بإثبات الالتزام بالكتابة؛ حيث نصت المادة 1/323 ق.م.ج على: "يعتبر الإثبات للكتابة في الشكل الإلكتروني كالإثبات على الورق بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها"، وهو ما يبرر النية الواضحة للمشرع الجزائري

<sup>1</sup>- لزهري بن سعيد / مرجع سابق / ص 43.

<sup>2</sup>- قانون رقم 83 / 2000 مؤرخ في 09 أوت 2000 يتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية .

<sup>3</sup>- المادة 1 من قانون تنظيم التوقيع المصري رقم 15 لسنة 2004.

<sup>4</sup>- قانون رقم 2 لسنة 2002 بتاريخ 12 فبراير 2002 بشأن المعاملات والتجارة الإلكترونية لإمارة دبي.

<sup>5</sup>- المادة 2 من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم 85 لسنة 2001.

للاعتراف بالسند القانوني الإلكتروني وبالتالي اعترافه الضمني بالتعاقد الإلكتروني وهو بالتالي يحيلنا إلى المادة 64 ق م ج، والخاصة بالتعاقد والتي تنص على : " إذا صدر الإيجاب في مجلس العقد لشخص حاضر دون تحديد أجل القبول فوراً وكذلك إذا صدر الإيجاب من شخص إلى آخر بطريق الهاتف أو بأي طريق مماثل"، هذا اللفظ الأخير من هذه المادة فسخ المجال لتقبل أي طريقة اتصال تماثل الهاتف وهو ما ينطبق على كل وسائل الاتصال الحديثة ومنها شبكة الإنترنت، وبالتالي يمكن هنا قبول التعاقد عبر استعمال وسائل الاتصال الحديثة وعن طريق الإنترنت وهو ما يتوافق مع التعريف الفقهي للتعاقد الإلكتروني.

ومن جهة أخرى اعترف المشرع الجزائري بالتوقيع الإلكتروني<sup>1</sup>، والمصادقة الإلكترونية<sup>2</sup> والذي لن يتأتى إلا بعد التعاقد وفق شكل إلكتروني، لكن الأفضل لو اعترف المشرع صراحة بالتعاقد الإلكتروني وحدد شروطه وأشكاله لكي يحسم هذا الموضوع .

والمشرع الجزائري في هذه المسألة يتبنى نفس المنهج الذي اتبعه المشرع الفرنسي الذي يرى أن المعاملات الإلكترونية لا تحتاج إلى تنظيم تشريعي خاص إلا فيما يخص الإثبات الإلكتروني أما إنشاء العقد الإلكتروني فيحيله إلى القواعد العامة للتعاقد، حيث كما فعل المشرع الجزائري عدل التشريع المدني في سنة 2000 قواعد إثبات العقود وأدرج في المواد 1316 و 4/1316 القوة الثبوتية للكتابة والتوقيع الإلكترونيين، وكرس أيضاً في المادة 2/1317 إمكانية حفظ المحررات الرسمية على دعامة إلكترونية، كما أضاف في المادة 1/1369 والمادة 3/1369 م ف أحكاماً قائمة على التوجيه الأوروبي الصادر في 08 يونيو 2000 بشأن التجارة الإلكترونية والتي حددت بعض القواعد من أجل انعقاد العقود عبر الشبكات الرقمية، أي أن المشرع الفرنسي وضع أولاً آليات إثبات الاتفاقات التامة بطريق الكتروني، ثم صحتها، ثم إمكانية أن ينشأ محرر رسمي على دعامة إلكترونية<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup>- المرسوم التنفيذي رقم 162/07 المؤرخ في 30 ماي 2007 المنشور بالجريدة الرسمية عدد 37 لسنة 2007 الذي نظم نشاط التصديق الإلكتروني

<sup>2</sup>- القانون رقم 04/11 المؤرخ في 01 فيفري سنة 2015، المنشور بالجريدة الرسمية عدد 06 لسنة 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني.

<sup>3</sup>Huet Jérôme : le code civil et les contrats électroniques, article publiée sur le site : <http://w.w.w.acroba.com>

## الفرع الثاني- مدى ملائمة وسائل التعاقد الإلكتروني للقانون المدني:

كما سبق وأن أشرنا في الفقرة السابقة فإن المشرع الجزائري لم يتطرق إلى تعريف العقد الإلكتروني وبالتالي أحالنا بطريق غير مباشرة إلى النظر في القواعد العامة للتعاقد وبالرجوع إلى نص المادة 60 ق م ج التي تحدد كيفيات التعبير عن الإرادة في التعاقد، حيث تنص على: "التعبير عن الإرادة يكون باللفظ أو الكتابة أو الإشارة المتداولة عرفا ، كما يكون باتخاذ أي موقف لا يدع أي شك في دلالاته على مقصود صاحبه ، ويجوز أن يكون التعبير ضمنيا إذا لم ينص القانون أو يتفق الطرفان على أن يكون صريحا".

وعليه فإن التعبير على الإرادة يكون صريحا أو ضمنيا وبالتالي وإذا أضفنا نص المادة 64 ق م ج<sup>1</sup>، والتي تنص على إمكانية صدور الإيجاب عن طريق الهاتف أو طريق مماثل وبتحليل نص هاتين المادتين يتضح لنا أن المتعاقد يمكن أن يفصح عن إرادته بالطريق التي يراها مناسبة - بشرط أن يفهما الطرف الآخر- بالكتابة أو القول أو الإشارة أو الوسيلة الإلكترونية يمكن أن تترجم لأي شكل من هذه الأشكال : كتابة أو شفاهة أو إشارة، كما أن التعبير الصريح أو الضمني لهذه الإرادة يتيح لنا إمكانية التعبير عن الإرادة بالوسائل الإلكترونية - الهاتف أو أي طريق مماثل-، وبالتالي يمكن تطبيق ذلك على الخدمات التي تتيحها شبكة الإنترنت.

### أولا: وسائل الاتصال الحديثة لإبرام التعاقد الإلكتروني

نظم المشرع الجزائري كل ما يتعلق بمجال الاتصالات في القانون رقم 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية<sup>2</sup> والمرسوم التنفيذي 01/123 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية<sup>3</sup>، وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي 07/162،<sup>4</sup> بحيث أخضع كل من يرغب في استغلال هذا النشاط لضرورة الحصول على رخصة مسبقة، إذ تنص المادة 02 من المرسوم 01/123 على: "يخضع للحصول على رخصة تمنح بموجب

1- سبق ذكرها في الفقرة السابقة.

2- الجريدة الرسمية الجزائرية عدد 48 لسنة 2000.

3- الجريدة الرسمية الجزائرية عدد 27 لسنة 2001.

4- الجريدة الرسمية الجزائرية عدد 37 لسنة 2007.

مرسوم تنفيذي إنشاء أو استغلال شبكات عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية، و / أو توفير خدمات هاتفية بما فيها خدمات تحويل الصوت عبر الإنترنت".

### المقصود بوسائل الاتصال الحديثة :

يقصد بوسائل الاتصال الحديثة كل إرسال واستقبال للمعلومات والإشارات والخطوط المكتوبة والصور والتعاملات أيا كان نوعها، ويستوي في هذا أن يتم الاتصال سلكيا أو لا سلكيا أو سمعيا أو بصريا أو أي نظام آخر، وقد عرف قانون الاتحاد الدولي للمواصلات السلكية الصادر عام 1986 الاتصالات بأنها: "نقل أو بث النقاط والعلامات والإشارات والكتابات والصور والأصوات أو التخابر بأي شكل من الأشكال سواء كان سلكيا أو مرئيا بواسطة أي من الأنظمة المغناطيسية أو الكهربائية".

وهذه الوسائل تتعدد وتتنوع، ومن أهمها:<sup>1</sup>

#### 1- الهاتف كوسيلة تعاقد إلكتروني :

عرفت المادة 16/08 من قانون 2000/03 السابق الذكر خدمة الهاتف على أنها: "الاستغلال التجاري لفائدة الجمهور في مجال النقل الآني المباشر للصوت عبر شبكة أو شبكات عمومية ويسمح لكل مستعمل ثابت أو متنقل باستعمال التجهيز الموصول بنقطة طرفية لشبكة قصد الاتصال بمستعمل آخر ثابت أو متنقل يستعمل تجهيزا موصولا بنقطة طرفية أخرى".

يمكن أن يستعمل الهاتف في التعاقد ويكون هذا الأخير تعاقدًا فورياً، إذ يجتمع المتعاقدان في وقت واحد ولا يحتاج وصول تعبير أحدهما إلى الآخر إلى زمن معين، فهو تعاقد مباشر يسمح لكل من المتعاقدين الاتصال بالثاني مباشرة دون وساطة شخص آخر .

والمشرع الجزائري قد سمح بالتعاقد عن طريق الهاتف بلفظ صريح وذلك من خلال المادة 64 ق م ج، و التي تنص : " إذا صدر الإيجاب في مجلس العقد لشخص حاضر دون تحديد أجل القبول فورا، وكذلك إذا صدر الإيجاب من شخص إلى آخر بطريق الهاتف أو بأي طريق مماثل".

هذه المادة تسمح بصدور الإيجاب عبر الهاتف، فهل يمكن أن تشمل هذه المادة مفهوم الهاتف النقال كوسيلة للتعاقد باعتباره وسيلة إلكترونية، وبالتالي هل يمكن تطبيق هذه المادة على مفهوم التعاقد الإلكتروني عن طريق الهاتف النقال؟

---

<sup>1</sup> - د/ عباس العبودي / التعاقد عن طريق وسائل الاتصال الفوري وحجتها في الإثبات المدني / دار الثقافة / الأردن / 1997، ص 18.

إن المقصود بنص المادة 64 هو إلزامية الإيجاب الصادر في مجلس العقد ما لم ينفض مع الملاحظة أنه لم تشترط شكلا معيناً لهذا الإيجاب بمعنى اعتبار المتعاقدين حاضرين حكماً ، فهما حاضران زماناً وغائبان مكاناً، بتطبيق ذلك على الهاتف النقال نجد أنه عند التعاقد بالكلام أو اللفظ في اجتماع مباشر يتحقق اعتبار المتعاقدين حاضرين حكماً، وبالتالي هذه الصورة تستوعبها المادة 64، ومنه نستنتج أن التعاقد عن طريق الهاتف النقال يمكن أن يخضع لأحكام القانون المدني في التعاقد.

## 2- مدى اعتبار الفاكس كوسيلة للتعاقد :

الفاكس هو عبارة عن جهاز نسخ بالهاتف ، حيث يتم عن طريقه نسخ ( نقل ) المستندات أو الرسائل نسخاً مطابقاً للأصل، لذلك تشغل الرسائل الفاكسية الصور والتوقيع وكل ما يمكن تسجيله على الورق من كتابة ورسوم توضيحية وغير ذلك من المستندات. يتم التراسل باستخدام الفاكس عن طريق شبكة الهاتف المركزية أو عبر الأقمار الصناعية ويعتمد الفاكس في ترأسله على جهاز الهاتف المدمج به ، لذلك وفيما يخص التعاقد يمكن هنا أن نقول أن نص المادة 64 ق م ج أيضاً ينطبق على هذا الموضوع "... عن طريق الهاتف أو أي طريق مماثل"، وبالتالي فالتعاقد عن طريق الفاكس ينطبق عليه وصف التعاقد عن طريق الهاتف أو وسيلة مشابهة له، ويتميز عنه من حيث أن الرسالة التي يرسلها الفاكس والتي يستلمها المرسل إليه تكون هي نفسها التي يرسلها المرسل، فتعد بذلك نسخة أصلية منها، وليس مجرد صورة ضوئية لها.

وقد اختلف موقف القضاء في الأخذ بهذه الوسيلة في الإثبات فمثلاً أجاز القضاء الفرنسي صدور قرار إداري بهذه الوسيلة في قرار لمجلس الدولة في 30 يونيو 1978 كما أقرت الغرفة العادية لمحكمة النقض الفرنسية بالفاكس كدليل للإثبات<sup>1</sup>، مادام يمكن التأكد من نسبه إلى من أنشأه مع إمكانية التحقق منه، لذا اشترطت محكمة النقض الفرنسية لقبول الفاكس كقوة ثبوتية أن يحتوي على توقيع المرسل أو نائبه وهذا يعني توقيعه على الأصل المرسل إليه من قبل إرساله مما يمكن معه تحديد شخصيته<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>HUET J .OP cit P 35 .

<sup>2</sup>- لزهري سعيد / مرجع سابق / ص 59-60.

أما القضاء المصري وفي حكم محكمة النقض في 2003/05/22 اعتد بحجية مراسلات التلكس بشرط وجود أصل البرقية ومطابقتها للأصل وإلا فلا يعتد بها إلا لمجرد الاستئناس.

### **ثانياً: مدى إمكانية التعاقد عن طريق الخدمات التي تقدمها الإنترنت :**

كان لظهور الإنترنت تأثير على معاملات الأفراد ومن ثمة في تعديل القواعد القانونية التي تحكم هذه المعاملات القانونية الجديدة وكان لابد من إطار قانوني يسمح بدخول هذه الخدمة كي يتسنى للأفراد استغلالها في معاملاتهم<sup>1</sup>.

وبالنسبة للمشرع الجزائري فقد نظم استغلال الإنترنت بموجب المرسوم التنفيذي 98/257 المؤرخ في 25 أوت 1998، الذي يضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الإنترنت واستغلالها والمعدل بموجب مرسوم تنفيذي رقم 2000/307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000<sup>2</sup>.

#### **• مدى إمكانية استغلال خدمات الانترنت كوسيلة إلكترونية للتعاقد؟**

يمكن استغلال الخدمات التي تتيحها شبكة الإنترنت كوسيلة إلكترونية للتعبير عن الإرادة بحيث يستفاد من نص المادة 60 ق م ج ( السابق ذكرها ) أنه يمكن الاعتماد بالوسيلة الإلكترونية كوسيلة للتعبير عن الإرادة، فهي تسمح أن يتم التعبير عن الإرادة صراحة وضمنياً. فالأصل في التعبير أنه لا يخضع لشكل معين، وللمتعاقد أن يفصح عن إرادته بالطريقة التي تروق له بشرط أن يكون لها مدلول يفهمه الطرف الآخر.

فكما يتضح التعبير عن الإرادة بالكتابة أو القول أو الإشارة فإنه يصبح اتخاذ موقف عملي معين يمكن أن يعبر عن إرادة التعاقد لدى الأطراف إذا كان هذا الموقف كافياً للدلالة عليها دلالة أكيدة. بالمقابل فالوسيلة الإلكترونية يمكن أن تترجم لأي شكل من هذه الأشكال كتابة أو شفاهة أو إشارة أو حتى اتخاذ موقف.

إن التعبير عن الإيجاب والقبول هو أساس أي نوع من العقود، وكما سبق وأشرنا أن الإيجاب والقبول في العقد الإلكتروني يتم عن طريق وسيلة إلكترونية، والتعاقد عن طريق الإنترنت من أحسن الأمثلة عن التعاقد الإلكتروني، وعادة ما تكون في شكل رسائل البيانات ويتم تبادلها بأشكال مختلفة، وعلى العموم يمكن عرض بعض طرق تبادل هذه الرسائل وهي:

---

1- عباس العبودي /مرجع سابق/ ص 95-60.

2- مع الإشارة إلى أن استعمال الإنترنت في الجزائر كان قبل صدور هذا المرسوم، فقد أدخلت خدمة الإنترنت لأول مرة في الجزائر عام 1993 عن طريق مركز cerist و هو مركز للأبحاث تابع للدولة، وفي 1998 صدر المرسوم التنفيذي 98/257 الذي ألغى هذا الاحتكار بأن سمح للخواص بتقديم هذه الخدمة تجارياً.

## **أ- التعاقد عبر البريد الإلكتروني E-mail:**

يقصد بالبريد الإلكتروني استخدام شبكة الإنترنت في نقل الرسائل بدلا من الوسائل التقليدية بحيث يسمح أي بريد إلكتروني بتبادل المراسلات من وثائق ومطبوعات أيا كان حجمها. تعددت التعريفات الفقهية للبريد الإلكتروني وإن اتفقت جميعها في المضمون، فيعرفه كل من «P.Breese» و«G.Kaufman»<sup>1</sup> بأنه: "مُكنة التبادل غير المتزامن للرسائل بين أجهزة الحاسب الآلي"، ويعرفه «ColantonioF»<sup>2</sup> أنه: "طريق تسمح بتبادل الرسائل المكتوبة بين الأجهزة المتصلة بشبكة معلومات".

ويعرفه قانون الثقة في الاقتصاد الرقمي الفرنسي في مادته الأولى أنه: "كل رسالة أيا كان شكلها نصية أو ضوئية أو مصحوبة بصور وأصوات، يتم إرسالها عبر شبكة عامة للاتصالات ويتم تخزينها عند أحد قوائم هذه الشبكة أو في المعدات الطرفية للمرسل إليه حتى يتمكن هذا الأخير من استعادتها".

ومن خلال هذه التعاريف فإن التراسل بواسطة البريد الإلكتروني E.mail يصلح للتعاقد على أن تكون اللغة التي يتم بها التراسل واضحة وصريحة وتعبر عن رضا الأطراف بالتعاقد<sup>3</sup>. والإيجاب والقبول عبر الإنترنت هو نفسه الإيجاب والقبول التقليدي، ولكن تختلف الأدوات والأشكال ويبقى الجوهر والمضمون ذاته، لذا نجد أن كل من الإيجاب والقبول في العقد الإلكتروني يتم من خلال شبكة عالمية تعتبر أكثر ملاءمة وسرعة في نقل البيانات والكتابة الإلكترونية.

## **ب- التعاقد عبر المواقع الإلكترونية :**

وتتم هذه الصورة للتعاقد من خلال زيارة العميل للموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة، وإتمام التعاقد حيث يتم إنشاء هذا الموقع Site عن طريق الاشتراك في خدمة إنشاء صفحة خاصة بالعميل Home page - مقدم الخدمة -، بحيث يضع كل ما يرغب فيه من بيانات مكتوبة أو مصورة أو أفلام ترويجية داخل هذا الموقع، والتي يريد أن يطلع عليها الآخرون بهدف نشر المعلومات أو ترويج البضائع والخدمات، ويتاح لكل من يرغب أن يزور هذا الموقع الدخول إليه دون الحاجة إلى استخدام كلمة مرور أو كلمة سر.

<sup>1</sup> - د/ عبد الهادي فوزي العوضي / الجوانب القانونية للبريد الإلكتروني / دار النهضة العربية / مصر / 2005 / ص 12.

<sup>1</sup> - المرجع نفسه / ص 15..

<sup>3</sup> - لزهرة بن سعيد / مرجع سابق / ص 63-64

وفي المقابل يقوم الراغب في التعاقد بالبحث عن السلعة أو الخدمة التي يريد، وعند اقتناعه بها يقوم بالتعاقد، وذلك بالنقر على مفتاح الموافقة، حيث يظهر العقد المتعلق بالسلعة أو الخدمة والذي يتضمن آلية دفع وشروط التعاقد وكيفية التسليم، والقانون الذي يحكم العقد وغير ذلك من الشروط والمعلومات التي تختلف كثرة وقلة حسب كل عقد<sup>1</sup>.

### ج- التعاقد عبر المحادثة الإلكترونية والمشاهدة عبر الإنترنت:

وفي هذه الصورة قد يتم التعاقد بطريق المحادثة أو بطريق المشاهدة ، أما التعاقد بطريق المحادثة فيتم عن طريق مخاطب Chating عبر شبكة الإنترنت، ويتحقق هذا التخاطب بأن يفتح كل من الطرفين الصفحة الخاصة به على جهازه في ذات التوقيت فينتقل ما يكتبه الطرف الأول إلى الصفحة المفتوحة بجهاز الطرف الثاني عبر صندوق البريد الإلكتروني والعكس صحيح. أما في حالة التعاقد عن طريق المشاهدة فيتم ذلك عن طريق ربط الجهاز بوسائط الاتصال الصوتية والمرئية (عبر ميكروفون)، وكاميرا فيديو مثبتة على جهاز كل متخاطب بما يسمح للطرفين بأن يسمع ويرى كل منهما الآخر، دون حضور مادي في نفس المكان وفي ذات الوقت الذي يمكن فيه تبادل البيانات المكتوبة فورا، أي يتم التعاقد بالصوت والصورة<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup>- المرجع نفسه / ص 66-67 .

<sup>2</sup>- عصام عبد الفتاح مطر / مرجع سابق / ص 100 وما بعدها.



## المطلب الثاني- آليات حماية المعاملات المدنية في الحكومة الإلكترونية:

### الفرع الأول- تقنيات أمن العمليات الإلكترونية:

من الطبيعي أن نظام الحماية للحكومة في شكلها التقليدي يختلف عن شكل الحماية التي يجب توافرها في نظام الحكومة الإلكترونية، لأنها تعتمد على الحاسب الآلي وشبكات الاتصال الحديثة ومنها الإنترنت كوسيلة لقضاء المهام الموكلة إليها، لذلك فإن بيانات ومعلومات وتعاملات هذه الحكومة الإلكترونية في حاجة إلى تأمين عن طريق مجموعة من الآليات تهدف بالدرجة الأولى إلى منع إمكانية التعدي على البيانات والمعلومات أو محاولة سرقتها ووضع آلية لتحديد الشخصية والوثوق في هوية المتعاملين (المتعاقدين)، وكذلك استعمال تقنية التشفير لحماية هذه المعلومات وبدرجة ثانية إيجاد آليات أخرى كالتوقيع الإلكتروني والمصادقة الإلكترونية لحماية هذه المعلومات.

### أولاً: تحديد الشخصية والوثوق في هوية المتعاقدين :

يقصد بالوثوق في هوية المتعاقدين تلك العملية التي يمكن من خلالها التحقق من هوية الشخص الذي يمارس نشاطه عبر الشبكة مع شخص آخر، فمن الطبيعي أن تكون أعمال الحكومة الإلكترونية محاطة بالثقة، إلا أن هذه الثقة قد تكون محدودة في الوسائل الإلكترونية الأمر الذي قد يزرع الشك عند الأفراد ومؤسسات الأعمال، فيتم البحث عن كل حماية للطمأنينة بشأن مدى إمكانية تنفيذ الطرف الآخر لالتزامه القانوني ومدى قدرة أمن الاتصالات الإلكترونية في تحقيق المصادقية.

ومن ناحية أخرى إن معرفة هوية المتعاقد الآخر عنصر هام في الروابط العقدية وذلك لتعيين القانون الواجب التطبيق (قانون إداري في حال الحكومة الإلكترونية في أعمال السلطة).

ويلجأ المتعاملون الإلكترونيون -خاصة البنوك- في سبيل تحقيق هذا الأمان إلى تقنيات يسعى من خلالها إلى التأكد من مشروعية الاستفادة من خدماتها و أن المستفيد فعلاً هو العميل صاحب الحساب<sup>1</sup>.

ومن بين الأنظمة المستخدمة لحماية هذه الخاصية :

#### **1- نظام هوية المستخدم وكلمة السر:**

---

<sup>1</sup> - د/ عبد الفتاح بيومي حجازي / النظام القانوني للحكومة الإلكترونية / الكتاب الثاني الحماية الجنائية والمعلوماتية للحكومة الإلكترونية / دار شتات للنشر والبرمجيات / مصر / المحلة لكبرى / 2007 / ص 12-13.

أول ما يصادف العميل عند دخوله إلى الموقع قصد الاستفادة من الخدمات الإلكترونية هو إدخال هوية المستخدم وكلمة السر، ولا يمكنه الدخول وإتمام أي عملية إلا باستخدام هذه الهوية وكلمة السر، و رغم الاحتياطات التي يتخذها المتعامل من أجل عدم الكشف عن كلمة سره إلا أنّ ابتكارات بعض الأشخاص الذين يمارسون الجريمة الإلكترونية تجعلهم قادرين على الوصول إلى كلمة السر هذه، واستعمالها لأغراض إجرامية، وهذا الأمر خطير، خاصة بالنسبة للحسابات البنكية والمعلومات السرية والأمنية المتعلقة بأمن الدول وخاصة العسكرية والأمنية منها.

## 2- نظام كلمة السر التي لا تتكرر:

وسميت كذلك لأن كلمة السر لا تكون صالحة إلا مرة واحدة، تستخدمه خاصة البنوك عند إجراء العمليات التي تتضمن أوامر الدفع يستخدم هذا النظام كوسيلة إضافية للنظام السابق حيث يعتمد هذا النظام على اشتراك كل من العميل والبنك.

## 3- تقنيات أمن المراسلات والمواقع الإلكترونية:

تستخدم كلمات الأمن والسرية والخصوصية كمصطلحات عند الحديث عن الحكومة الإلكترونية وبياناتها، وكذلك عند معالجة بعض التطبيقات المشابهة كالتجارة الإلكترونية، الأمر الذي يقتضي تحديد مفهوم هذه المصطلحات.

ويقصد بالسرية إخفاء محتوى الرسائل والبيانات بطريقة مناسبة تمنع التعرف على محتوياتها من خلال تحريرها أو حفظها أو تداولها<sup>1</sup>.

و يقصد بالتأمين تحقيق الحماية لمحتوى الرسائل أو البيانات ضد محاولات التغيير أو التعديل أو المحو خلال كافة مراحل تبادل المعاملات والمستندات والوثائق مع ضمان التحقق من شخصية المرسل أو المستقبل .

كما يقصد بالخصوصية ألا يتم استخدام المعلومات والرسائل في صورتها الكلية أو بأي صورة جزئية في غير الغرض المرخص به من قبل صاحب المعلومة أو الرسالة، وأن يقتصر الاستخدام كذلك على الشخص أو الجهة التي ترسل إليها الرسالة، ودون أن يحق لها الاطلاع على مضمون الرسالة وما بها من بيانات أو معلومات أو الإفضاء بها دون موافقة صريحة من صاحب الشأن<sup>2</sup>، لذلك فإن نجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد على ضمان السرية المناسبة ودرجة التأمين العالية لكافة

<sup>1</sup> - المرجع نفسه / ص 14.

<sup>2</sup> - د/ رأفت رضوان / عالم التجارة الإلكترونية / منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية / القاهرة / طبعة أولى/ 1999/ ص 79.

معاملات هذه الحكومة، فضلا عن ضمان قدر معقول من الخصوصية فيما يتم تخزينه أو تداوله في بيانات خاصة بهذه المعاملات<sup>1</sup> أيا كانت طبيعتها، ويتعين كذلك تأمين البيانات والمعلومات عن طريق تخزينها على نحو يحقق عدم تغيير أو فقد كل أو جزء من هذه البيانات مع مراعاة السهولة والسير عند البحث في هذه المعلومات<sup>2</sup>.

### صلاحيات الموظف في الدخول إلى نظم المعلومات :

بما أن معظم نظم وتقنيات المعلومات هي أساس عمل الحكومة الإلكترونية، فيجب ألا يسمح لغير موظفي هذه النظم بالدخول إليها واستخدام تقنياتها، وذلك تفاديا لإساءة استخدام البيانات والمعلومات المخزنة، وهذا طبعا لا يمنع باقي موظفي الحكومة الإلكترونية من الدخول إلى نظام المعلومات الخاص بهم في حدود الاختصاصات المحددة لكل منهم، أما موظفو نظم المعلومات فإن لهم تفويضا عاما في الدخول إلى نظم المعلومات ذاتها<sup>3</sup>.

ومن ناحية أخرى فإن الجهات الحكومية والشركات والمؤسسات التي تعتمد أنظمة الحاسب الآلي والشبكات في عملها تقوم بتعيين مسؤول متخصص عن تأمين وحماية نظم المعلومات والبيانات في السلم الوظيفي لها<sup>4</sup>، بل على نظم المعلومات ألا تكتفي بموظف واحد، وإنما هي إدارة متكاملة في الجهات التي تطبق نظام الحكومة الإلكترونية.

ولهذا يرى بعض المتخصصين في نظام أمن الحاسب الآلي والإنترنت أن أمن البرامج يقتضي اتخاذ التدابير الآتية<sup>5</sup>:

1. تحديد آليات إلكترونية للتعريف هدفها تحديد هوية المستخدمين المصرح لهم بالدخول إلى نظم الحاسب الآلي.
2. تحديد خصائص العزل بمعنى أن مستخدمي النظام محظور عليهم الوصول إلى البرامج والبيانات التي لا يستحقونها ولا يتعاملون بها .
3. اتخاذ إجراءات المراقبة والكشف التي تساعد في الكشف عن انتهاكات الأمن المطبقة عادة عن طريق هذه البرامج .
4. أساليب الاستجابة لمواجهة الأسباب المؤدية للاختراقات مثل المكونات والدوائر الزائدة.

---

<sup>1</sup>- بيومي حجازي / مرجع سابق / ص 15.  
<sup>2</sup>- د/ رأفت رضوان / المرجع نفسه / ص 80.  
<sup>3</sup>- بيومي حجازي / المرجع نفسه / ص 16.  
<sup>4</sup>- د/ رأفت رضوان / المرجع نفسه/ ص 120.  
<sup>5</sup>- المرجع نفسه / ص 120.

5. عملية التحكم في إمكانية إزالة أو إبطال إجراءات العزل المصرح بها متى رأت الجهة القائمة على أمن شبكات الحاسب الآلي ذلك<sup>1</sup>.

ونخلص مما سبق إلى ضرورة عدم السماح لغير العاملين في نظم الحاسب الآلي والشبكات بالدخول إليها، وذلك عن طريق استخدام تقنيات محددة هدفها التحكم من شخص المستخدم للبرنامج أو من يدخل إلى شبكة الحكومة الإلكترونية<sup>2</sup>.

### أمن قواعد البيانات ونظم التشغيل في الحكومة الإلكترونية :

إن ضمان أمن وسرية المعلومات والبيانات في الحكومة الإلكترونية يتطلب تحديد إجراءات أمن قواعد البيانات وكذلك أمن نظم التشغيل.

وقواعد البيانات هي تلك البيانات المخزنة والمحفوظة والمعالجة والتي يعتمد عليها في نظام التشغيل الإلكتروني في كافة المرافق .

أما نظم التشغيل فهي برامج الحاسب الآلي والشبكات التي تضمن الاستفادة من قاعدة البيانات المذكورة بمعنى أنها الوسيلة لتفعيل هذه البيانات والمعلومات، وجعلها صالحة لأن يستخرج منها مستند إلكتروني أو وثيقة معلوماتية يعتمد عليها في إثبات الحقوق وانقضاء الالتزامات وبمعنى آخر فإنه بدون نظم التشغيل تصبح قاعدة البيانات مجرد نقاط صماء في الوسط الإلكتروني المحفوظة عليه، سواء كان قرصاً مدمجاً أو غيره من الوسائط المعلوماتية<sup>3</sup>.

ويتضح مما سبق أهمية تأمين هذه النظم المعلوماتية أو نظم التشغيل، وكذلك قاعدة البيانات الخاصة بالحكومة الإلكترونية عن طريق تصور محدد يلخص في الآتي<sup>4</sup>:

1- تعريفات هويات المحتويات الموجودة والتي تعرف اختصاراً باسم EDP، وهي البيانات والبرامج والمكونات الصلبة، ووسائط تخزين البيانات وكذلك البيانات والمعلومات والخدمات والتجهيزات وكلها موجودات في حاجة إلى حماية.

2- بيان قيمة كل هذه الموجودات.

3- تعريف طبيعة ونوع الخطر الأمني الذي يهدد كل هذه الموجودات.

4- تحديد قابلية سقوط نظام EDP في هذه الأخطار.

---

<sup>1</sup>د/ ممدوح عبد الحميد عبد المطلب / جرائم استخدام الكمبيوتر وشبكة المعلومات العالمية / الجريمة عبر الإنترنت / مكتبة دار الحقوق / الشارقة الإمارات / 2001/ ص 145.

<sup>2</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي / مرجع سابق / ص 19 .

<sup>3</sup> - المرجع نفسه / ص 20.

<sup>4</sup> - د/ ممدوح عبد الحميد عبد المطلب / مرجع سابق / ص 146.

5- تقييم خطر التعرض المرتبط بكل هذه الموجودات، سواء كان عدد مرات حصول الخطر احتماليا أو مؤكدا.

6- اختيار وتطبيق المقاييس العلمية الأمانة .

7- تدقيق وتحسين برنامج أمن EDP بصورة مستمرة.

وهذا التصور الأمني لنظم التشغيل و قواعد البيانات هدفه طرح رؤية مرادها ليس تحقيق الأمن المطلق لأن ذلك أمر غير واقعي في ظل تسارع التقدم العلمي المعلوماتي وكذلك الجريمة المعلوماتية، لكن الرؤية هدفها تطبيق الآليات الواقية التي تخفض احتمالات حصول الجريمة وبمعنى آخر تخفيض الخطر المتوقع<sup>1</sup>.

### **ثانيا - التشفير - وثيقة خصوصية المعلومات :-**

ذكرنا سابقا أن خصوصية المعلومات يقصد بها ألا يتم استخدام المعلومات والرسائل في صورتها الكلية أو بأي صورة جزئية في غير الغرض المرخص به من صاحب المعلومة أو الرسالة، وأن يقتصر الاستخدام كذلك على الشخص أو الجهة التي ترسل إليها الرسالة ودون أي حق لها في إتاحة ما بها من بيانات أو معلومات لأي جهة أخرى إلا بموافقة صريحة من صاحب الشأن<sup>2</sup>. ويتعين أن يكون لدى أي حكومة إلكترونية وثيقة تسمى - وثيقة خصوصية المعلومات- وهذه الوثيقة تحدد الخطوات الواجب اتباعها للحصول على مستويات عالية من خصوصية المعلومات في الحاسب الآلي<sup>3</sup>.

وتتضمن هذه الوثيقة إجراءات تشفير المعلومات والبيانات وكيفية إزالة عملية التشفير وكذلك الصلاحيات المخولة لموظفي إدارة تقنية المعلومات في هذه الحكومة فضلا عن الصلاحيات المخولة لمستخدمي النظام الخاص بالحكومة الإلكترونية.

#### **1- إجراءات التشفير :**

من مقتضيات الحكومة الإلكترونية ضرورة تشفير البيانات المتداولة وذلك عن طريق تشفير الرسائل أو الملفات الخاصة ببيانات ومعلومات هذه الحكومة الإلكترونية<sup>4</sup>.

---

1- المرجع السابق / ص 146.

2- رأفت رضوان / مرجع سابق / ص 79.

3- عبدالفتاح بيومي حجازي / مرجع سابق / ص 48

4- المرجع نفسه / ص 49 .

ويمكن تعريف التشفير أنه: "تغيير مظهر المعلومات، بحيث يختفي معناها الحقيقي، ويتم إخفاؤها عن كل من ليست له صفة للاطلاع عليها وحفاظها من العبث بمحتوياتها وذلك بتغيير شكلها إلى صورة لا يمكن فهمها إلا بعد إرجاعها إلى صورتها الأصلية"<sup>1</sup>، وذلك لا يتم إلا باستخدام مفتاح معين لا يملكه إلا صاحب الحق في الاطلاع عليها .

ويعتمد التشفير على تغيير محتوى الرسالة وذلك باستخدام أسلوب محدد – برنامج محدد- يسمى مفتاح التشفير، وذلك قبل إرسال الرسالة على أن تكون هناك قدرة لدى المستقبل على استعادة محتوى الرسالة، وذلك في صورتها الأصلية قبل التشفير، وباستعمال عملية عكسية لعملية «التشفير/ Encryption» تسمى عملية «الحل / decryption»<sup>2</sup> .

والتشفير علم قديم لكنه تطور بشكل كبير بعد استخدام الحاسب الآلي، فنجد مثلا في فرنسا سمح القانون عام 1990 للمشروعات الصغيرة باستخدام التشفير بعد أن كان مقتصرًا على المجالات العسكرية والحكومية، ثم جاء القرار رقم 98-101 الصادر في 23 فيفري 1998 ليضع الضوابط المتعلقة باستخدام التشفير<sup>3</sup>.

كما أشار المشرع الجزائري إلى مصطلح الترميز في نص المادة 14 من المرسوم التنفيذي 98-257 المتعلق باستغلال خدمات الإنترنت المعدل والمتمم، حيث نصت على : "خلال ممارسة نشاطه بما يلي .... عرض أي مشروع خاص باستعمال الترميز على اللجنة..." ويفهم من هذا النص أن مقدم خدمات الإنترنت يقترح على الوزارة مشروعات خاصة بالترميز أو التشفير كذلك نجد نصا آخر تضمن مصطلح الترميز في القانون الجزائري وهو نص المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم 09-410 المؤرخ في 23 ذي الحجة عام 1430 الموافق لـ 10 ديسمبر 2009 يحدد قواعد الأمن المطبقة على النشاطات المنصبة على التجهيزات الحساسة ومحتوى هذا النص يقتضي وجوب الحصول على اعتماد مسبق من المصالح المكلفة بوزارة الداخلية بعد استشارة السلطة المؤهلة المكلفة بالمصادقة على تجهيزات وبرامج الترميز قصد ممارسة نشاط الترميز.

● من ناحية أخرى فإن وثيقة خصوصية المعلومات والبيانات يجب أن تتضمن المستويات التي يتم التشفير بناء عليها، وهي:

---

<sup>1</sup>CAPRIOLI Eric ; sécurité technique et cryptologique dans le commerce électronique en droit français , disponible sur : w.w.w.lex-electronica.org / articles / V3-1/ capio. Htm .

<sup>2</sup>- رأفت رضوان / مرجع سابق / ص 80.

<sup>3</sup>CAPRIOLI Eric OP cit

1. تشفير وصلات الاتصالات Transmission level: وفي هذه الحالة يتم تشفير كل المعلومات التي تمر بممر الاتصالات عند نقطة الإرسال، ويتم حل الشفرة عند نقطة الاستقبال.
  2. تشفير مستوى التصفح Session level: وفي هذه الحالة يتم تشفير البيانات التي يتم تداولها بين برنامج تصفح البيانات وبين مقر المعلومات الذي يتم تصفحه.
  3. مستوى التطبيق المستخدم في تنفيذ المعاملة الإلكترونية Application layer: وفي هذه الحالة يستخدم تطبيق خاص لتشفير البيانات ويتم استخدامها في التشفير الجزئي .
  4. مستوى الملفات: وفي هذه الحالة فإن التشفير يرد على الملفات أو الرسائل التي يتم تبادلها ضمن النظام الإلكتروني ومنها الحكومة الإلكترونية<sup>1</sup>.
- ويمكن القول أن تشفير الرسائل والبيانات من الإجراءات الهامة واللازمة لتأمين الشبكات ضد مخاطر الاختراق الواردة عن طريق الإنترنت وغيرها.
- وخلاصة ما سبق أن وثيقة الخصوصية في شأن الحكومة الإلكترونية يجب أن تتضمن الإجراءات المحددة التي يتم اتخاذها حتى يتم تشفير الرسائل والبيانات في نطاق الحكومة الإلكترونية<sup>2</sup>.

## 2- إجراءات إزالة التشفير:

يجب أن تتضمن وثيقة خصوصية المعلومات في الحكومة الإلكترونية إجراءات إزالة التشفير تسمى «decryption»، وذلك لأنه بدون حل للشفرة لا فائدة من الشفرة ذاتها إذ تبقى الرسائل والبيانات مجرد رموز وأرقام وحروف صماء ليس لها دلالة معينة.

ولذلك فإن برمجيات التشفير، تتضمن نوعين من الإجراءات؛ وهي نقل البيان أو المعلومة إلى رمز، ثم إعادة هذا الرمز مرة أخرى في صورة معلومة أو بيان، وذلك عن طريق إجراءات «فك التشفير».

ويجب مراعاة أن عملية التشفير الفنية لها قطبان؛ أحدهما المستخدمون الذين يلتزمون بالنظام المعلوماتي ويتبادلون الرسائل، وبها البيانات والمعلومات موضوع الرسالة، والثاني المستخدمون المتطفلون الذين يقاطعون الرسائل ويرتكبون أفعالا مشينة هدفها التجسس وسرقة المعلومات الخاصة.

<sup>1</sup>- رأفت رضوان / مرجع سابق / ص 82.

<sup>2</sup>- عبد الفتاح بيومي حجازي / مرجع سابق / ص 50.

ولذلك فههدف التشفير كتقنية هو جعل عملية فهم الرسائل المفتوحة المتداولة بطريقة إلكترونية مستحيلة، أو صعبة على الأقل<sup>1</sup>.

وبرمجة التشفير لا أن تحتوي على عملية التشفير وعملية فك التشفير ذاتها، ولهذا فإن وثيقة الخصوصية في أي نظام إلكتروني - ومنها الحكومة الإلكترونية - تتضمن إجراءات فك هذه الشفرة<sup>2</sup>.

### **ثالثا - الجدار الناري أو حوائط المنع ( جدران الحماية ) Fire walls :**

الجدار الناري مجموعة أنظمة معلوماتية - برامج - توفر سياسات أمنية ما بين شبكة إنترنت وشبكة المؤسسة أو الحكومة الإلكترونية حتى تجبر جميع عمليات الخروج من الشبكة والدخول إليها على المرور من خلال هذا الجدار الناري والذي يمنع أي مخترق أو متطفل من الوصول إلى الشبكة.

فهذا الجدار الناري بمثابة حاجز ما بين شبكة أي مؤسسة وشبكة إنترنت، حيث يعمل كمر مختلف عن أي ممر آخر، إذ أنه يوفر سياسات أمنية للمستعملين، تماما مثل أي سياسة أخرى في نظم المعلومات تتحقق بها المؤسسة من الدخول إلى الشبكة أو التحقق من المستعمل الداخلي والخارجي وكذلك نظام الدخول والخروج وتشفير المعلومات وإجراءات الحماية من الفيروسات ذلك أن الجدار الناري نظام إلكتروني للحماية مثل الأنظمة السابقة<sup>3</sup>.

ولذلك فالجدار الناري في مجال الشبكات يؤدي إلى استخدام أجهزة حاسبات أو أجهزة خارج الحاسب الرئيسي للمؤسسة أو خادم الملفات وتعمل على ترشيح عملية النفاذ أو تقننها في حالة الدخول إلى مقر المعلومات أو الخروج منها، وذلك حسب قواعد محكمة ومنظمة تحددها المؤسسة صاحبة الشبكة الإلكترونية<sup>4</sup>.

#### **الوظائف الأساسية للجدران النارية : وتتلخص في :**

1. منع دخول المستخدمين غير المصرح لهم بالدخول إلى الشبكة.
2. حماية استعمال الخدمات الهامة عند دخول الشبكة ومغادرتها.

---

<sup>1</sup> - عبد الفتاح بيومي حجازي / مرجع سابق / ص 51.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه / ص 52 .

<sup>3</sup> - المرجع نفسه / ص 59.

<sup>4</sup> - د/ رأفت رضوان / مرجع سابق / ص 109.



### 3. حماية عامة من جميع الهجمات.

وبذلك يمكن لأي شركة أو بنك أو مؤسسة حكومية أو خاصة حماية وتأمين المعلومات الخاصة بها من أي مستعمل غير مصرح له بالدخول إلى الشبكة<sup>1</sup>.

ويمكننا أن نلخص آلية عمل الجدران النارية في أن أي مستخدم للانترنت يحصل على خدمات الانترنت من خلال ما يسمى بالمنافذ Ports وهي قنوات تحدد برمجيا بمعايير محددة لتقدم خدمات معينة، فمثلا خدمات الإنترنت على الحاسب الآلي الشخصي يتم الحصول عليها من المنافذ 8080، ولهذا يقوم الجدار الناري بإدارة عملية النفاذ إلى الموقع أو الشبكة من خلال هذه المنافذ بحيث لا يتم إرسال الطلبات الواردة من الإنترنت مباشرة إلى الجهاز الخادم.

وعند استخدام برمجيات الجدران النارية يتم تعيين رقم منفذ آخر بحيث يكون جهة أو ناحية الجهة التي يقصدها أي طلب وارد، ويستخدم بروتوكول http وماعدا ذلك فإن الطلبات الواردة إلى الشبكة يجري تجاهلها بشكل كامل، وبمعنى آخر فإن برمجيات الجدران النارية تحتوي على مجموعة من السياسات Policies والتي تجعل من الجدران النارية بمثابة مصفاة لمنع الطلبات المشبوهة من الوصول إلى الجهاز الخادم، ويمكن إعداد هذه البرمجيات بحيث يتم إسقاط ووقف أي طلبات واردة تحاول النفاذ إلى الخادم من منفذ لم يحدد ضمن سياسات هذه البرمجيات، حيث تقوم كذلك بالمطابقة ما بين البروتوكولات المستخدمة في الطلبات الواردة والبروتوكولات المتوقعة على كل منفذ<sup>2</sup>.

ويمكن لبرمجيات الجدران النارية أن تقوم بحماية الشبكات من الفيروسات والحماية من البرمجيات الدخيلة، وذلك بناء على أنماط معينة يتم تحديدها ضمن السياسات الخاصة بهذه البرمجيات<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup>- المرجع نفسه / ص 109.

<sup>2</sup>- عبد الفتاح بيومي حجازي / مرجع سابق / ص 60-61 .

<sup>3</sup>- المرجع نفسه / ص 61.

## الفرع الثاني - التوقيع الإلكتروني والمصادقة الإلكترونية:

### أولا - التوقيع الإلكتروني :

مع تزايد استخدام شبكة الإنترنت وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة في إنجاز العقود ظهر نوع جديد من التوقيعات يتخذ شكلا إلكترونيا، يتناسب مع هذه المعاملات والتي يغلب عليها السرعة والتفاعلية في آن واحد وتتم عادة بين طرفين متباعين لا يجمعهما مكان واحد. ولقد فرض هذا النوع من التوقيع الجديد في ظل انتشار وازدهار المعاملات الإلكترونية، وهو الأمر الذي دفع المشرع في العديد من الدول إلى تنظيم هذا النوع من التوقيع، وذلك بهدف حل المشكلات القانونية التي بدأت تفرض نفسها بقوة في مجال إثبات العقود الإلكترونية ولإضفاء نوع من الثقة والحماية للمتعاقد<sup>1</sup>.

ويعرف التوقيع الإلكتروني بأنه: " ذلك التوقيع الناتج عن إجراءات محددة تؤدي إلى نتيجة معروفة مقدما، يكون مجموع هذه الإجراءات هو البديل الحديث للتوقيع بمفهومه التقليدي أي ما يسميه البعض توقيعاً إجرائياً أو إلكترونياً"<sup>2</sup>.

وهو عبارة عن ملف رقمي صغير مكون من بعض الحروف والأرقام والرموز تصدر عن إحدى الجهات المختصة والمُعترف بها حكومياً ودولياً ويطلق عليها «الشهادة الرقمية/ Digital certificate» وتُخزن فيها جميع معلومات الشخص وتاريخ ورقم الشهادة ومصدرها<sup>3</sup>.

وهذا التوقيع أمر لازم في المعاملات الإلكترونية، بما فيها عمليات التجارة الإلكترونية وذلك حتى لا يتم انتهاك سرية البيانات والمعلومات الخاصة بها<sup>4</sup>.

وقد عرف قانون الأونسترال النموذجي للتوقيع الإلكتروني لسنة 2001<sup>5</sup> التوقيع الإلكتروني بأنه: "بيانات في شكل إلكتروني مدرجة في رسالات بيانات أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقياً، ويجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة بيانات ولبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة فيها"<sup>6</sup>.

---

1- د/ ياسر محمد عبدالعال / مرجع سابق / ص 222.

2- د/ عبدالفتاح بيومي حجازي / النظام القانوني للحكومة الإلكترونية / مرجع سابق / ص 112.

3- سوسن زهير المهدي / مرجع سابق / ص 242.

4- د/ عبد الفتاح بيومي حجازي / المرجع نفسه / ص 329.

5- لقانون الذي اعتمدته لجنة القانون التجاري الدولي لدى الأمم المتحدة في دورتها 34 بتاريخ 2001/07/05 لتنظيم التوقيع الإلكتروني في سياق العلاقات ذات الطابع التجاري .

6- د/ خالد ممدوح إبراهيم / أمن الحكومة الإلكترونية / مرجع سابق / ص 116.

وقد تدخل المشرع الفرنسي بتعديل النصوص القانونية لتتفق مع التوقيع على العقود والمحركات الإلكترونية، فنص في المادة ( 41/1316 ) مدني فرنسي المعدلة بالقانون رقم 2000/230 الصادر في 13 مارس 2000 على تعريف التوقيع الإلكتروني بأنه: "التوقيع الذي يميز هوية صاحبه ويضمن علاقته بالواقعة التي أجراها ويؤكد شخصية صاحبه وصحة الواقعة المنسوبة إليه". وهذا ما يعني أنه إذا ما تم التوقيع الإلكتروني في شكل إلكتروني وجب استخدام طريقة موثوق بها لتمييز هوية صاحبه<sup>1</sup>.

وجدير بالذكر هنا أن هذه المادة لا تطبق فقط على العقود المدنية الإلكترونية، بل يمكن تطبيقها على العقود الإدارية، حيث أن المادة 3 من المرسوم رقم 692/2000 تؤكد على أن التوقيعات والطلبات التي يتم إرسالها عن طريق وسيط إلكتروني يجب أن يتم توثيقها وفقا للشروط المنصوص عليها في المادة 41/1316 من القانون المدني السابقة الذكر<sup>2</sup>.

أما الولايات المتحدة الأمريكية فقد أصدرت في يونيو عام 2000 قانونا فيدراليا يتعلق بالتوقيع الإلكتروني وأوردت ضمانات الحماية المدنية والجنائية لذلك التوقيع ضمن أحكام هذا القانون<sup>3</sup>. وبالنسبة الدول العربية فإن غالبية التشريعات المنظمة لمعاملات التجارة الإلكترونية قد عرّفت التوقيع الإلكتروني؛ حيث عرّفت المادة 2 من قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية لدولة الإمارات رقم 2 لسنة 2002 التوقيع الإلكتروني بأنه: "توقيع مكون من حروف وأرقام ورموز أو أصوات أو نظام معالجة ذي شكل إلكتروني وملحق أو مرتبط بالإلكترونية، وممهور بنية توثيق أو اعتماد تلك الرسالة"، وهو نفس التعريف تقريبا الذي ذهب إليه قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم 15 لسنة 2001، ومشروع قانون التجارة المصري لسنة 2004 الصادر في 2004<sup>4</sup>، كذلك فإن قانون التجارة الإلكترونية التونسي والصادر عام 2000 تولى إسباغ حماية جنائية على الجرائم التي تقع على التوقيع الإلكتروني، إذ نصت المادة 48 منه على معاقبة الجاني بالسجن أو الغرامة وذلك متى استعمل وبصفة غير مشروعة عناصر التشفير الخاصة بإمضاء أو توقيع غيره.

---

<sup>1</sup>Martin (s) Tessalonikos ( a et Bensoussan (a) , la signature électronique réflexion après la publication de la direct du 13 décembre 1999 et la loi du 13 mars 2000 gaz pall . juillet – Aout 2000

<sup>2</sup> -د/ خالد ممدوح إبراهيم / مرجع سابق / ص 117 .

<sup>3</sup> -د/ عبد الفتاح بيومي حجازي / مرجع سابق / ص 331 .

<sup>4</sup> -أ/ لزه بن سعيد / النظام القانوني لعقود التجارة الإلكترونية / دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع / الجزائر 2012 / ص 155.156.

أما في الجزائر فقد أدرج التوقيع الإلكتروني للمرة الأولى من قبل المشرع سنة 2005 (القانون 10/05) المؤرخ في 20 جوان 2005 المعدل والمتمم للقانون المدني الذي تم من خلاله الاعتراف بالكتابة الإلكترونية كوسيلة إثبات وذلك بإضافة المادتين 323 مكرر و 323-1 مكرر حيث نصت الأخيرة على أنه: "يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالإثبات بالكتابة على الورق بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها"، وهو ما يستفاد منه إمكانية الاعتراف بالتوقيع الإلكتروني بشرط توافر الشروط المنصوص عليها في تلك المادة<sup>1</sup>.

كما نصت المادة 323 مكرر على أنه: "ينتج الإثبات بالكتابة من تسلسل حروف أو أوصاف أو أرقام أو أية علامة أو رموز ذات معنى مفهوم، مهما كانت الوسيلة التي تتضمنها وكذا طرق إرسالها".

ثم قننت الجزائر التوقيع الإلكتروني بالمرسوم التنفيذي رقم 162/07 المؤرخ في 30 ماي 2007<sup>2</sup>، والذي نظم نشاط التصديق الإلكتروني من خلال إخضاعه إلى نظام الترخيص الوارد في المادة 39 من القانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، حيث نصت المادة 3 من المرسوم التنفيذي 162/07 على أن: "عملية إعداد واستغلال خدمات التصديق الإلكتروني مرهونة بمنح ترخيص تسلمه سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية".

كما جاء القانون رقم 04/15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المنشور في الجريدة الرسمية عدد 6 لسنة 2015 ليحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، حيث جاء في المادة 2 منه: "التوقيع الإلكتروني بيانات في شكل إلكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق".

### صور التوقيع الإلكتروني :

#### 1- التوقيع البيومتري / biometric signature:

يتم التوقيع البيومتري بأخذ الخواص المميزة لكل شخص، أي استخدام الخواص السلوكية والجسدية للشخص وذلك لتمييزه وتحديد هويته.

---

1- د/ عبد الفتاح بيومي حجازي / المرجع نفسه / ص 330.

2- مرسوم تنفيذي رقم 162/07 المؤرخ في 30 ماي 2007 الجريدة الرسمية عدد 37 سنة 2007.

وتعتمد هذه الصورة من صور التوقيع الإلكتروني على حقيقة علمية هي أن لكل شخص صفات ذاتية خاصة به تختلف من شخص لآخر، تتميز بالثبات النسبي مما يؤدي إلى توافر الثقة في أن التوقيع بإحدى تلك الخواص قد تم عن طريق الموقع ذاته، مما يحدد هويته وبالتالي منحه الحجية القانونية في الإثبات<sup>1</sup>.

وهناك طرق عديدة للتعريف البيومتري على الشخص، أهمها :

- بصمة الأصبع.
- بصمة العين.
- بصمة الصوت ( نبرة الصوت البشري).
- التعرف على الوجه البشري.
- التوقيع الشخصي ( خط اليد )<sup>2</sup>.

ويتم التوقيع بالنقاط صورة دقيقة للصفة الجسدية للشخص الذي يريد استعمال الإمضاء البيومتري ويتم تخزينها على جهاز الكمبيوتر وذلك بطريقة التشفير ويعاد فك التشفير للتحقق من صحة التوقيع، وذلك بمطابقة صفات وسمات العميل المستخدم للتوقيع مع الصفات التي يتم تخزينها على الكمبيوتر، حيث تتم برمجته على أساس ألا يصدر أمرا بفتح القفل المغلق إلا بعد أن يطابق هذه البصمة على البصمة المبرمجة في ذاكرته<sup>3</sup>.

## **2- التوقيع الرقمي أو الكودي / digital Signature :**

وهو ما يعرف بالكود السري ، وهو عبارة عن عدة أرقام أو حروف يختارها صاحب التوقيع، ويتم تركيبها أو ترتيبها في شكل كودي في المراسلات والمعاملات البنكية والمعاملات المالية - وهي جزء من الحكومة الإلكترونية - كالصرف الآلي والدفع الإلكتروني حيث اعتمد في مجال استعمال بطاقة VISA والماستر كارد Master cards<sup>4</sup>.

وقد أقر القضاء الفرنسي واعترف بصلاحيه التوقيع الرقمي الذي يتم بواسطة شخص من خلال الرقم الخاص بالمستخدم في بطاقات الدفع وهذا بالنسبة للاتفاقيات المتعلقة بإثبات التصرفات<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> - أ/ لزهري بن سعيد / مرجع سابق / ص 157.

<sup>2</sup> - د/ عبد الفتاح بيومي حجازي / الحماية الجنائية والمعلوماتية للحكومة الإلكترونية / مرجع سابق / ص 129.

<sup>3</sup> - د/ نجوى أبو هيبه / التوقيع الإلكتروني / مدى حجبيته في الإثبات / دار النهضة العربية / مصر / 2004 / ص 69.

<sup>4</sup> - المرجع نفسه / ص 66.

<sup>5</sup> - لزهري بن سعيد / المرجع نفسه / ص 160.

### **3- التوقيع بالقلم الإلكتروني/ Pen-optic :**

ويتم ذلك عن طريق استخدام قلم إلكتروني خاص يمكن عن طريقه الكتابة على شاشة الكمبيوتر، ويقوم هذا البرنامج بوظيفتين أساسيتين لهذا النوع من التوقيعات، الأولى هي خدمة التقاط التوقيع، والثانية هي خدمة التحقق من صحة التوقيع.

ولكن يحتاج هذا النظام إلى جهاز حاسب آلي بمواصفات خاصة<sup>1</sup>.

#### **مجالات استخدام التوقيع الإلكتروني :**

##### **الحكومة الإلكترونية:**

وتشمل المعاملات الإدارية الحكومية وخدمات الأفراد بشكل عام، ومنها التصاريح المختلفة والخدمات التي تقدمها الجمارك والضرائب ومصلحة الأحوال المدنية، وكذلك ما يقدم إلى الجهات الحكومية من طلبات والتي من الممكن وفقا لهذا القانون أن تتم عن طريق المحررات الإلكترونية التي تصدرها الجهات المشار إليها ويتم توقيعها من قبل الموظفين العموميين في هذه الجهات مما يضيف على تلك المحررات الإلكترونية الحكومية صفة المحررات الرسمية بسبب قيام الموظف العام للتوقيع عليها إلكترونيا، ويستهدف هذا كله رفع الكفاءة في العمل الإداري والارتقاء بمستوى أداء الخدمات الحكومية<sup>2</sup>.

##### **المعاملات التجارية :**

وتشمل كل معاملة ذات طابع تجاري في مجالات التعامل المختلفة مثل البيع و غيرها من العقود والتصرفات القانونية التجارية الأخرى والاستيراد والتصدير وباقي التعاقدات والتي قد تكون الحكومة الإلكترونية طرفا فيها، والتي تتم في شكل محرر الكتروني موقع توقيعاً إلكترونياً<sup>3</sup>.

##### **المعاملات المدنية الإلكترونية :**

وتشمل كل معاملة إلكترونية مدنية الطابع سواء بالنظر إلى طرفيها أو إلى أحدهما فحسب والتي تخرج من مفهوم المعاملات التجارية، وبديهي أن الحاجة إلى منح حجية للتوقيع الإلكتروني في هذا الصدد من شأنه تشجيع تعامل المدنيين غير التجار مع بعضهم البعض ومع التجار عبر شبكات الاتصالات والمعلومات<sup>4</sup>.

1- المرجع نفسه / ص 158.

2- د/ خالد ممدوح إبراهيم / مرجع سابق / ص 129.

3- المرجع نفسه / ص 129.

4- المرجع نفسه / ص 130.

## ثانيا - المصادقة الإلكترونية :

لما كان من الضروري زرع الثقة في معاملات الحكومة الإلكترونية وتحقيق سهولة وانسيابية التعامل مع هيئاتها، ظهرت ضرورة وجود طرف ثالث محايد محل ثقة يقدم خدمة للأطراف وهي توثيق محتوى سنداتهم الممهورة بتوقيعاتهم، هذه الجهة تعمل على إعطاء فعالية للتوقيع الإلكتروني من جهة والمحافظة على الرسائل المتبادلة بينهم في شكل معين من أي تغيير أو حذف أو إضافة، قصد استعمالها وقت نشوء النزاع، يتمثل هذا الشخص في سلطة الإشهار أو الموثق الإلكتروني<sup>1</sup>، وهو طرف ثالث لإضفاء صلاحية على المراسلات الإلكترونية يصطلح على تسميته مقدم خدمة التصديق .

ويأخذ التوجيه الأوروبي رقم 93 لسنة 1999 بفكرة المصادقة الإلكترونية وأطلق عليها تسمية مقدم خدمات التصديق وهي نفس التسمية التي جاء بها المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي 162-07 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي 01-123 المؤرخ في 09 ماي 2001<sup>2</sup>. حيث استحدث المشرع خدمة المصادقة الإلكترونية وتتمثل في إنشاء أشخاص تتكفل بمهمة التوثيق أو التصديق الإلكتروني أو ما يسمى بمؤدي خدمات التصديق الإلكتروني، وهو كل شخص في مفهوم المادة 08/08 من قانون 03/2000 المتعلق بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يسلم شهادات إلكترونية أو يقدم خدمات أخرى في مجال التوقيع الإلكتروني.

وعلى العموم فالتصديق الإلكتروني يقوم به طرف ثالث محايد يتمثل في أفراد أو شركات أو جهات مستقلة محايدة تقوم بدور الوسيط بين المتعاملين لتوثيق معاملاتهم الإلكترونية والوظيفة الأساسية لجهة التصديق الإلكترونية هي تحديد هوية المتعاملين في التعاملات الإلكترونية وتحديد أهليتهم القانونية في التعامل والتحقق من مضمون هذا التعامل وسلامة التوقيع الذي يحمله وكذلك جديته وبعده عن الغش والاحتيال، الأمر الذي يجعل الوضع ظاهريا كأنه تطبيق لمهمة الموثق العادي<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> - حابت آمال / التجارة الإلكترونية في الجزائر / رسالة دكتوراه في القانون / كلية الحقوق والعلوم السياسية / جامعة مولود معمري / تيزي وزو 2015.

<sup>2</sup> - والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية المنشور في الجريدة الرسمية عدد 37 سنة 2007 .

<sup>3</sup> - حابت آمال / المرجع السابق/ ص 91.

ومن بين الأنظمة المعتمدة في الدول الأوروبية والأمريكية حتى تؤدي جهات التصديق مهمتها، تتم هيكلتها طبقا لقاعدة التبعية التدريجية كما يأتي :

- جهة تصديق مركزية وحيدة، تصادق على التكنولوجيا التي تسمح باستعمال المفاتيح العامة والخاصة وكذا التصديق على عمل مقدمي خدمات التصديق الأقل منها درجة.

- جهات تصديق جهوية، مهمتها ضمان نسبة المفتاح العام للشخص صاحب المفتاح الخاص المستعمل من الموقع .

- جهات تصديق محلية، مهمتها منح الأزواج من المفاتيح وكذا شهادة التصديق المتعلقة بكل زوج من المفاتيح وذلك بعد التأكد من هوية مقتني المفاتيح<sup>1</sup>.

وفي الجزائر صدر القانون رقم 04/15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، وحدد متطلبات يجب توفرها في شهادة التصديق الإلكتروني وهي:<sup>2</sup>

1- أن تمنح من قبل طرف ثالث موثوق أو من قبل مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني طبقا لسياسة التصديق الإلكتروني الموافق عليها.

2- أن تمنح للموقع دون سواه.

3- يجب أن تتضمن على الخصوص :

أ- إشارة تدل على أنه تم منح هذه الشهادة على أساس أنها شهادة تصديق إلكتروني موصوفة.

ب- تحديد هوية الطرف الثالث الموثوق أو مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني المرخص له المصدر لشهادة التصديق الإلكتروني وكذا البلد الذي يقيم فيه.

ج- اسم الموقع أو الاسم المستعار الذي يسمح بتحديد هويته .

د- إمكانية إدراج صفة خاصة للموقع عند الاقتضاء، وذلك حسب الغرض من استعمال شهادة التصديق الإلكتروني.

هـ- بيانات تتعلق بالتحقق من التوقيع الإلكتروني وتكون موافقة لبيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني.

و- الإشارة إلى بداية ونهاية صلاحية شهادة التصديق الإلكتروني.

---

<sup>1</sup>- المرجع نفسه / ص 91.

<sup>2</sup>- المادة 15 من القانون رقم 04/15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 الصادر في الجريدة الرسمية رقم 06 الصادرة في 10 فيفري 2015.



ز- رمز شهادة التصديق الإلكتروني.

ح- التوقيع الإلكتروني الموصوف لمؤدي خدمات التصديق الإلكتروني أو للطرف الثالث الموثوق الذي يمنح شهادة التصديق الإلكتروني.

ط- حدود استعمال شهادة التصديق الإلكتروني عند الاقتضاء .

ي- حدود قيمة المعاملات التي قد تستعمل من أجلها شهادة التصديق الإلكتروني.

س- الإشارة إلى الوثيقة التي تثبت تمثيل شخص طبيعي أو معنوي آخر عند الاقتضاء.

وقد أعلن القانون رقم 04/15 عن إنشاء ثلاث سلطات للتصديق الإلكتروني، إحداها وطنية لدى الوزير الأول وهي سلطة مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ووظيفتها ترقية استعمال التوقيع والتصديق الإلكترونيين وتطويرهما وضمان موثوقية استعمالهما، حيث تتولى مهمة إعداد سياسة التصديق الإلكتروني والسهر على تطبيقها مع الموافقة على تلك السياسات الصادرة عن السلطتين الحكومية والاقتصادية للتصديق .

أما السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني فتنشأ لدى الوزير المكلف بالبريد وتهتم بتوفير الخدمات لكافة المتدخلين، أما السلطة الاقتصادية فتكمن مهمتها في إعداد دفتر شروط يحدد كفاءات تأدية خدمات التصديق الإلكتروني مع مراقبة متابعة المتعاملين الموفرين لهذه الخدمة بالنسبة للأفراد من خلال اتخاذ التدابير اللازمة لضمان استمرارية الخدمات في حال العجز والتحقق من مطابقة طالبي التراخيص مع سياسة التصديق الإلكتروني بنفسها والتحكم في النزاعات القائمة بين المتعاملين في هذا المجال والسلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني لدى وزارة البريد و المواصلات.

وهي بالإضافة إلى الصلاحيات السابق ذكرها، تقوم بإجراء كل مراقبة طبقا لسياسة التصديق الإلكتروني(المادة 13/30) كما تقوم بإصدار التقارير والإحصائيات العمومية وكذا تقرير سنوي يتضمن وصف نشاطاتها مع احترام مبدأ السرية.

كما تقوم السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني بتبليغ النيابة العامة بكل فعل ذي طابع جزائي يكتشف بمناسبة تأدية مهامها [المادة ( 14/30 ) من القانون(04/15) السابق الذكر].

### **النظام القانوني لتأدية التصديق الالكتروني :**

بحسب نص المادة 33 من القانون 04/15 يخضع نشاط تأدية خدمات التصديق الإلكتروني إلى ترخيص تمنحه السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني.

وحسب نص المادة 34 من نفس القانون يجب على كل طالب ترخيص لتأدية خدمة التصديق الإلكتروني أن يستوفي الشروط الآتية :

- أن يكون خاضعا للقانون الجزائري للشخص المعنوي أو الجنسية الجزائرية للشخص الطبيعي.

- أن يتمتع بقدرة مالية كافية.

- أن يتمتع بمؤهلات ثابتة وخبرة ثابتة في ميدان تكنولوجيات الإعلام والاتصال للشخص الطبيعي أو المسير الشخصي المعنوي.

- أن لا يكون قد سبق الحكم عليه في جناية أو جنحة تتنافى مع نشاط تأدية خدمات التصديق الإلكتروني.

وبحسب نص المادة 38 : "يرفق الترخيص بدفتر شروط يحدد شروط وكيفيات تأدية خدمات التصديق الإلكتروني، وكذا توقيع شهادة التصديق الإلكتروني الخاصة بمؤدي الخدمات من طرف السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني".

وتنص المادة 40 على: "يكلف مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني بتسجيل وإصدار ومنح وإلغاء ونشر وحفظ شهادات التصديق الإلكتروني وفقا لسياسة التصديق الإلكتروني الخاصة به التي وافقت عليها السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني".

## المبحث الثاني : الحماية الجزائية للحكومة الإلكترونية

يعد موضوع الحماية الجزائية للحكومة الإلكترونية ذا أهمية بالغة في إطار دراسات التشريع الجنائي لأن مضمونها يرتكز على ما أحدثته الثورة المعلوماتية التي نعيشها الآن من انقلاب في مفهوم الجريمة سواء من حيث تنوعها أو حداثة الأساليب التي ترتكب بها، على نحو أدى إلى بروز ظاهرة تتمثل في وقوع جرائم جديدة لم تتناولها التشريعات الجنائية التقليدية سابقا والتشريع الجنائي كونه المعني بإضفاء الحماية الجزائية على المصالح المختلفة في المجتمع لا بد له أن يتأثر بهذه الظاهرة<sup>1</sup>.

وفي هذا المبحث سنحاول دراسة الحماية الجزائية للحكومة الإلكترونية من خلال دراسة كيف يكون النظام المعلوماتي أداة لارتكاب الجرائم المعلوماتية وكيفية حمايته جزائيا (المطلب الأول). وكيف يكون هذا النظام موضوعا للجريمة المعلوماتية (المطلب الثاني).

### المطلب الأول- النظام المعلوماتي كأداة لارتكاب الجرائم المعلوماتية:

إن التقدم العلمي الهائل في مجال المعلوماتية وازدياد استخدام النظام المعلوماتي في شتى مجالات الحياة، وكذلك زيادة عدد مستخدميها أفرز لنا العديد من النشاطات الذين أخفقوا في التعامل معها بشكل خيّر و صالح، واستغلوا للقيام ببعض الأفعال غير المشروعة قانونا مما أحدث انقلابا في مفهوم الجريمة سواء من حيث أساليب ارتكابها أو من حيث مرتكبيها<sup>2</sup>.

ولم يتفق الفقهاء لحد الآن على تعريف جامع مانع للجرائم المعلوماتية، حيث من الصعب وضع تعريف جامع لهذه الظاهرة لأنها تتعلق بتكنولوجيا تتطور باستمرار ولا تقف عند حد فتنوع واختلاف وسائل ارتكابها، وتجدد أشكالها، إضافة إلى اختلاف الزاوية التي ينظر إليها من قبل المعرف فضلا عما تتميز به من خصائص جعل الجريمة المعلوماتية - كما قيل- تقاوم التعريف Resists definition<sup>3</sup>

إلا أننا يمكن أن نوجز هذه التعريفات ونقسمها إلى قسمين رئيسيين:

---

1- دلخار صلاح بوتاني /الحماية الجنائية الموضوعية للمعلوماتية/ دار الفكر الجامعي /الإسكندرية/ الطبعة الأولى/2016/ص 10.  
2- عادل عبد النبي شكري/الجريمة المعلوماتية وأزمة الشرعية الجزائية/ بحث منشور في مجلة مركز دراسات الكوفة /العدد 7/2008/ص 111.  
3- دلخار صلاح بوتاني /المرجع نفسه/ص 45.

1- التعريفات التي انطلقت من وسيلة ارتكاب الجريمة: و أصحابها يشيرون إلى أن جريمة الكمبيوتر تتحقق باستخدام الكمبيوتر كوسيلة لارتكاب الجريمة، ومن هذه التعريفات تعريف «Esle D.Ball»، إذ يقول: "إنها فعل إجرامي يستخدم الكمبيوتر في ارتكابه كأداة رئيسية". ويعرفها «Tiedemanu» أنها: "كل أشكال السلوك غير المشروع الذي يرتكب باستخدام الحاسوب"، وتعرف أيضا بأنها: "الجريمة التي تلعب فيها البيانات الكمبيوترية والبرامج المعلوماتية دورا رئيسيا".<sup>1</sup>

2- التعريفات التي تقوم على أساس سمات شخصية لدى مرتكبي الفعل، وهي تحديدا سمة الدراية والمعرفة التقنية.

ومن هذه التعريفات، تعريف وزارة العدل الأمريكية في دراسة وضعها معهد استانفورد للأبحاث وتبنتها الوزارة في دليلها لعام 1979، حيث عرفت بأنها: "جريمة لفاعلها معرفة فنية بالحاسبات تمكنه من ارتكابها"، ومن هذه التعريفات أيضا تعريف «David Thompson» الذي يقول بأنها: "أية جريمة يكون متطلبا لاقترافها أن يتوافر لدى فاعلها معرفة بتقنية الحاسب".<sup>2</sup>

وهناك تعريفات تستند إلى موضوع الجريمة أو أنماط السلوك محل التجريم فتعرف الجريمة المعلوماتية بأنها: "نشاط غير مشروع موجه لنسخ أو تغيير أو حذف أو الوصول إلى المعلومات المخزنة داخل الحاسب أو التي تحول عن طريقه"، وتعرف بأنها: "كل سلوك غير مشروع أو غير مسموح به فيما يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات أو نقل هذه البيانات"، أو هي: "أي نمط من أنماط الجرائم المعروف في قانون العقوبات طالما كان مرتبطا بتقنية المعلومات".

أو هي: "الجريمة الناجمة عن إدخال بيانات مزورة في الأنظمة وإساءة استخدام المخرجات إضافة إلى أفعال أخرى تشكل جرائم أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مثل تعديل الكمبيوتر".<sup>3</sup>

وعليه يمكننا القول أن جرائم الكمبيوتر والإنترنت أو ما يصطلح على تسميته جرائم المعلوماتية هي ظواهر إجرامية تفرع أجراس الخطر لتنبه مجتمعنا عن حجم المخاطر والخسائر التي يمكن أن تنجم عنها خاصة أنها جرائم ذكية تنشأ و تحدث في بيئة إلكترونية أو بمعنى أدق رقمية يقتربها

---

1- د/ياسر عبد العال /مرجع سابق/ ص 236-237.

2- المرجع نفسه/ ص 237.

3- المرجع نفسه/ ص 237.

أشخاص مرتفعو الذكاء ويمتلكون أدوات المعرفة التقنية مما يسبب خسائر للمجتمع ككل على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمنية<sup>1</sup>.

ومن هذا المنطلق تظهر أهمية مشكلة الجرائم المعلوماتية في مجال المعاملات الإلكترونية والتي تتمثل في تحقيق التوازن الضروري بين مصلحة المجتمع عامة في الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة وما أفرزته الثورة الرقمية، وبين مصلحة الإنسان في حماية حياته الخاصة وعدم انتهاك أسرارهِ وصون أموالهِ وفي الحقيقة لا يكفي لحماية نظام الحكومة الإلكترونية تجريم بعض الأعمال العدوانية التي تقع في مجال نظام تقنية المعلومات ووضع العقوبات الرادعة لها، وإنما يلزم وضع نظام وقائي متكامل يهدف إلى تأمين شبكة المعلومات ورصد عمليات الاختراق ومنعها، والحيلولة دون وقوع الجرائم الإلكترونية كانتهاك سرية المعلومات والاعتداء على مبدأ الخصوصية وتزوير التوقيعات الإلكترونية والاعتداء على الملكية الفكرية إلى غير ذلك من جرائم تقنية المعلومات الحديثة<sup>2</sup>.

وإذا كانت أشكال الجريمة المعلوماتية متعددة ومتنوعة ولا يمكن حصرها، فإن نطاق هذا البحث لا يتسع للتعرض لكافة أنواعها ولذلك سوف يكون تعرضنا لأهم الجرائم المحتمل وقوعها في نطاق المعاملات الإلكترونية<sup>3</sup>.

### الفرع الأول - جريمة السرقة المعلوماتية:

أثرت الثورة المعلوماتية التي اجتاحت ميادين الحياة كافة في أساليب ارتكاب الجرائم، حيث لم تعد ترتكب بذات الأشكال التقليدية المعروفة، ففي جريمة السرقة مثلاً؛ لم يعد السارق مضطراً إلى أن يحمل السلاح أو يقتحم المنازل في سبيل تحقيق هدفه، وإنما تكفيه بضع ضغطات على لوحة المفاتيح لكي يقوم بتحويل مبالغ طائلة إلى حسابه الشخصي وهو جالس في منزله<sup>4</sup>.  
وتحديد ماهية السرقة المعلوماتية يتطلب منا بيان تعريفها وأركانها ذلك لأن لها ذاتية خاصة فالاعتداء عليها ينصب على الكيان المنطقي كالمعلومات والبرامج والتي غدت من القيم الاقتصادية

---

1- د/ خالد ممدوح إبراهيم /أمن الحكومة الإلكترونية/الدار الجامعية /الإسكندرية/2008/ ص 149.

2- د / ماجد الحلو /الضبط الإداري كوسيلة وقائية من الجريمة الإلكترونية بحث مقدم لمؤتمر الوقاية من الجريمة في عصر العولمة /كلية الشريعة والقانون /جامعة الإمارات العربية المتحدة / ماي 2001.

3- د/ خالد ممدوح إبراهيم/مرجع سابق/ص 150.

4- دلخار صلاح بوتاني/مرجع سابق/ ص 76.

المتداولة في العالم بعد أن توسع مفهوم المال في ظل الثورة المعلوماتية، وبذلك فقد توسع مفهوم جريمة السرقة وتجاوز السلوك الذي ينصب على اختلاس قيم مالية مادية ذات وجود مادي ملموس لتشمل ما أفرزته التطورات التكنولوجية من قيم مالية جديدة<sup>1</sup>.

### **أولا - جريمة السرقة التقليدية:**

تعد جريمة السرقة من جرائم الاعتداء على الملكية والحياسة، فهي تؤدي إلى إخراج المال من حيازة صاحبه أو حائزه و إدخاله في حيازة شخص آخر بدون وجه حق<sup>2</sup>، وهي أكثر الجرائم وقوعا وخطورة وصلة بالحياة العملية مقارنة مع غيرها من الجرائم.

ويعرف الفقه جريمة السرقة بأنها: "اختلاس مال منقول مملوك للغير بنية تملكه"، وهو ما ذهب إليه المشرع المصري بقوله: "كل من اختلس منقولا مملوكا لغيره فهو سارق".

وعرف المشرع الفرنسي جريمة السرقة بأنها: "اختلاس مال منقول مملوك للغير بالغش"<sup>3</sup>. أما المشرع الجزائري فنص في المادة 350 من قانون العقوبات الجزائري على أن: "كل من اختلس شيئا غير مملوك له يعد سارقا"، ونلاحظ هنا أن المشرع الجزائري لم يشترط صراحة ضرورة أن يكون المال موضوع الجريمة ماديا مما يجعل وقوع جريمة السرقة على مال معنوي أمرا لا يصطدم بمبدأ شرعية الجرائم والعقوبات.

والسرقة المعلوماتية تتميز عن السرقة التقليدية في أنها ترد على محل معنوي تتمثل بالمعلومات والبرامج وعناصر أخرى، يصعب في كثير من الأحيان تصنيفها وتحديدتها، إذا كانت من العناصر المادية للمعلوماتية أم أنها من عناصرها المعنوية.

### **أركان جريمة السرقة التقليدية**

من مضمون التعريفات التي أوردناها في الفقرة السابقة، يتبين لنا أن أركان جريمة السرقة ثلاثة؛ الركن المادي ويتمثل في فعل الاختلاس، وركن المحل ويتمثل في محل فعل الاختلاس والركن المعنوي المتمثل في القصد الجنائي.

---

<sup>1</sup> - المرجع نفسه/ص 76.

<sup>2</sup> - د/عبد الرحمن محمد خلف/شرح قانون العقوبات/جرائم الاعتداء على الأموال دار النهضة العربية /القاهرة /2010/ص 15 مشار إليه في دلخار صلاح بوتاني /مرجع سابق/ص 76

<sup>3</sup> - المادة 1/311 من قانون العقوبات الفرنسي لسنة 1992.

## 1- الركن المادي : الاختلاس:

يعرف الفقه الاختلاس أنه: "الاستيلاء على حيازة شيء بغير رضا مالكه أو حائزه"، أي هو: "نقل الشيء أو نزع من المجني عليه وإدخاله إلى حيازة الجاني بغير علم المجني عليه وبدون رضاه".

ومن هنا يتبين لنا أن للاختلاس عنصرين؛ العنصر الأول يظهر في صورة مادية هو الفعل أو الحركة المادية التي يتحقق بها نقل حيازة الشيء أو أخذه أو نزع من مالكه أو حائزه ونقله إلى الجاني، أما العنصر الثاني فيتمثل في صورة معنوية وهي عدم رضا مالك الشيء أو حائزه على انتقال حيازة الشيء.

2- ركن المحل: يشترط في المحل الذي يرد عليه فعل الاختلاس أن يكون مالا و أن يكون منقولاً، ومملوكاً للغير وهو ما سنوضحه:

أ- أن يكون المحل مالا: السرقة هي اعتداء على ملكية الغير ويجب أن يكون موضوعها مالا لكي يصلح محلاً للملكية، والمال هو كل شيء يصلح محلاً لحق الملكية ما لم يكن خارجاً عن التعامل بطبيعته أو بحكم القانون.

والمال في القانون يشمل الأشياء بأعيانها المادية، والحقوق التي تكون هذه الأشياء محلاً لها كالأراضي والحيوانات والديون وحقوق الاتفاق وحقوق الانتفاع وشهادات الاختراع وغيرها، أي هي كل عين أو حق له قيمة مادية في التعامل<sup>1</sup>.

ب- أن يكون المال منقولاً: يشترط في المال محل الاختلاس أن يكون منقولاً، وفي جريمة السرقة فإن التشريعات الجزائية تذهب إلى إضفاء الحماية الجنائية على المال المنقول.

ج - أن يكون المال المنقول محل الاختلاس مملوكاً للغير: لا يقع فعل الاختلاس في جريمة السرقة إلا على شيء قابل للتملك، فإن تعذر امتلاكه بحكم طبيعته الرافضة للتملك فلا يصلح محلاً للسرقة.

2 - الركن المعنوي: القصد الجنائي: يتمثل الركن المعنوي بالقصد الجنائي والذي يتكون من عنصرين هما العلم والإرادة؛ أي علم الجاني بأنه سيتولى على منقول مملوك للغير بدون رضاه واتجاه إرادته إلى فعل الاختلاس أي الاستيلاء على الحيازة الكاملة.

---

1- دلخار صلاح بوتاني /مرجع سابق/ ص 82.

## ثانيا - جريمة السرقة المعلوماتية:

تعرف السرقة المعلوماتية بأنها: "الاستيلاء على المعلومات المعالجة آليا عن طريق الالتقاط الذهني، باستخدام حاستي السمع والبصر أو الالتقاط الإلكتروني باستخدام وسائل تكنولوجية أو نسخ ونقل هذه المعلومات"<sup>1</sup>.

### - أركان جريمة السرقة المعلوماتية

ذكرنا سابقا أركان جريمة السرقة التقليدية والمتمثلة في الركن المادي وركن المحل والركن المعنوي، وفي هذا الجزء سوف نرى مدى إمكان تحقق هذه الأركان بالنسبة إلى جريمة السرقة المعلوماتية.

**1- الركن المادي: الاختلاس المعلوماتي في جريمة السرقة المعلوماتية:** سبق و أن قلنا أن فعل الاختلاس المكون للركن المادي للسرقة يتكون من عنصرين هما؛ العنصر المادي الذي يتمثل في الاستيلاء على الحيازة على نحو يؤدي لإخراج الشيء من حيازة المجني عليه و إدخاله في حيازة أخرى، والعنصر المعنوي المتمثل في عدم رضا المالك أو الحائز. ووفق هذا المفهوم التقليدي لفعل الاختلاس عرف البعض الاختلاس المعلوماتي بأنه: "الاستيلاء على المعلومات والبيانات دون علم و إرادة صاحبها الشرعي"<sup>2</sup>.

### العنصر المادي: فعل الاختلاس (تبديل الحيازة):

إن الطبيعة المعنوية للمعلوماتية أثارت خلافات في الفقه حول مدى إمكان ورود فعل الاختلاس على المعلوماتية (المعلومات المعالجة آليا)، فانقسم إلى اتجاهين؛ الأول يرى عدم إمكان ورود الاختلاس على المعلوماتية، والثاني يذهب إلى إمكانية وروده عليها.

**أ- الاتجاه الأول:** يرى أنصار هذا الاتجاه عدم خضوع المعلوماتية لفعل الاختلاس للاختلاف الواضح في الطبيعة بينهما، فالمعلومات ذات طبيعة معنوية، بينما الاختلاس ذو طبيعة مادية ويسوق أنصار هذا الاتجاه عدة حجج منها:

- أن المعلوماتية لا تعد من قبيل الأشياء، لأن الحصول عليها يتم عن طريق عن طريق الالتقاط السمعي أو البصري أو بطريقة إعادة نسخها على دعائم يملكها الجاني ذاته.

---

<sup>1</sup> - المرجع نفسه/ ص 78-79.

<sup>2</sup> - أيمن عبد الله فكري/ جرائم نظم المعلومات /دراسة مقارنة/رسالة دكتوراه كلية الحقوق /جامعة المنصورة/ 2005-2006 ص 402.



- إن الاختلاس اللازم لقيام جريمة السرقة غير متحقق في إطار المعلوماتية لأنه لا ينطوي على تبديل للحيازة، لأن مالك أو حائز المعلومات لا يفقدها بل كل ما في الأمر هو ازدياد عدد المطلعين عليها.

- من غير المتصور اختلاس شيء معنوي، وذلك لطبيعة الشيء نفسه التي تقتضي حيازته بينما المعلومات الموجودة على شاشة الحاسب الآلي فلا تصلح محلا للسرقة<sup>1</sup>.

**ب- الاتجاه الثاني:** وفق أنصار هذا الاتجاه فإن المعلوماتية تخضع لفعل الاختلاس معتمدين في ذلك على التوسع في مفهوم الاختلاس لدى محكمة النقض الفرنسية حيث غدت تغطي حالات الاختلاس الوقتي للشيء بنية استعماله وإعادته بعد فترة زمنية قصيرة، ومن ثم تجريبيها لعمليات النسخ أو نقل المحتوى المعلوماتي<sup>2</sup>، ويستند هذا الاتجاه على عدة حجج وهي:

- إن المعلوماتية قابلة للتحديد والقياس مثل الطاقة والكهرباء، فمن الممكن قياسها عن طريق كمية المعلومات بالشريط أو بالاسطوانة، ويمكن قياسها عن طريق الشريط أو الفكرة المعبر عنها أيضا<sup>3</sup>.

- الاختلاس ليس له طبيعة واحدة بل يتفق وطبيعة المحل الذي يرد عليه، فإن كان المحل شيئا ماديا كان الاستيلاء عليه ذا طبيعة مادية أيضا، وإن كان المحل شيئا غير مادي (معنوي) فإن الاستيلاء عليه سيكون بالطرق غير المادية تبعا لذلك، وكون المعلوماتية شيئا فكريا فإن الاختلاس الذي يرد عليها سيكون من نفس طبيعتها، أي حيازة فكرية للشيء المعلوماتي.

## **2- العنصر المعنوي: عدم رضا المالك أو الحائز:**

لا يثير العنصر المعنوي للاختلاس في جريمة السرقة المعلوماتية أي إشكالات فعدم رضا المالك أو الحائز عن فعل اختلاس الجاني لأشياء معنوية خاصة به يعد عنصرا مفترضا.

## **3- ركن المحل : محل الاختلاس المعلوماتي:**

وفق المفهوم التقليدي لجريمة السرقة فإن محل الاختلاس يجب أن يكون مالا منقولا، وأن يكون مملوكا لغير الجاني، تبعا إلى ذلك فإن محل السرقة المعلوماتية هو مال معلوماتي مملوك لغير الجاني، والمعروف أن جريمة السرقة المعلوماتية، إنما تنصب على المعلوماتية، وعليه لبيان ركن

<sup>1</sup> - د/ جميل عبد الباقي الصغير/ القانون الجنائي والتكنولوجيا الحديثة / الكتاب الأول/ الطبعة الثانية / دار النهضة العربية / القاهرة/ 2012 / ص 68.

<sup>2</sup> - أيمن عبد الله فكري/ مرجع سابق/ ص 404.

<sup>3</sup> - د/ جميل عبد الباقي الصغير/ مرجع سابق/ ص 69.

المحل فيها لابد أن نبين ما مدى اعتبار المعلومات مالا منقولاً مملوكاً لغير الجاني أم لا وذلك من خلال ما يأتي:

#### **أ- أن يكون محل السرقة المعلوماتية مالا:**

سبق وأن أشرنا إلى اختلاف الفقهاء حول الطبيعة القانونية للمعلومات المعالجة آلياً، هل تعد من قبيل الأموال أم لا، وانتهينا بالقول أن القيمة الاقتصادية التي تتمتع بها المعلومات جعل منها قيمة مالية قابلة للتملك والاستغلال، وهذه القيمة تتعاضد يوماً بعد يوم، مما أصبح من غير المعقول التغاضي عن أهميتها في ظل اعتماد المجتمع عليها في شتى المجالات، الأمر الذي اقتضى إسباغ وصف المال على المعلومات.

#### **ب - أن يكون محل السرقة المعلوماتية مالا منقولاً:**

لقد وسع القضاء مفهوم المنقول واتجه إلى القول أنه لا يقتصر وصفه على ما كان جسماً متحيزاً قابلاً للوزن طبقاً لنظريات الطبيعة، بل هو يتناول كل شيء مقوم قابل للتملك والحيازة والنقل من مكان إلى آخر<sup>1</sup>.

هذا ما دفع جانباً من الفقه إلى إضفاء وصف المنقول على المعلومات، وذلك بناءً على قابليتها للانتقال من مكان إلى آخر وإمكانية حيازتها والإطلاع عليها من خلال شاشة الحاسب الآلي دون اشتراط انتقال المحتوى والهيكل، فالانتقال هنا يكون ذهنياً أي بمجرد تشغيل الحاسب الآلي ورؤية المعلومات.

#### **ج- أن يكون محل السرقة المعلوماتية مملوكاً للغير:**

من المتفق عليه أن جريمة السرقة لا تقع إلا على شيء مملوك لشخص غير الجاني والمعلومات ليست مجرد فكرة وإنما هي مجموعة أفكار نتج عنها شيء معنوي وهو ما يؤكد وجود معلومات ذات قيمة اقتصادية كبيرة يتم الاحتفاظ بها بعيداً عن متناول الجميع، وهذه العلاقة بين المعلومات وصاحبها هي علاقة قانونية وهي علاقة الحائز بما يحوز، أضف إلى ذلك أن المعلومات أصبحت في مصاف الأموال الاقتصادية كما ذكرنا سابقاً.

#### **السرقة المعلوماتية في الحكومة الإلكترونية:**

لا تكمن الصعوبة في وقوع جريمة السرقة على الجانب المادي للمال المعلوماتي أو ذلك الذي يكون البنية التحتية لشبكة الحكومة الإلكترونية مثل الحاسبات الآلية وما يلحق بها من شاشات

---

<sup>1</sup> - د/ السيد العتيق / جرائم الإنترنت / دار النهضة العربية / القاهرة / 2000 / ص 100-101.

وطابعات وراسمات وغيرها، وكذلك الدعامات المادية التي تتضمن برامج تشغيل الحاسب الآلي وتطبيقاته، فكل هذه الأشياء عبارة عن منقولات لها قيمة مادية ومملوكة لغير الجاني، وبالتالي تصلح لأن تكون محلا للسرقة<sup>1</sup>.

لكن المشكلة تكمن في أن ما يتداول في شبكات الحكومة الإلكترونية؛ في جهات الحكومة أو القطاع الخاص، ما هي إلا معلومات غير محسوسة لا ترى، فهي عبارة عن نبضات تنساب عبر شبكات سلكية ولا سلكية تتكون منها أموال الحكومة، وهذه المعلومات في الوقت الحالي أصبحت ذات قيمة عظيمة تصلح معها لأن تكون محلا للسرقة، وهذه المعلومات قد تكون ذات صيغة مالية أو اقتصادية أو اجتماعية أو عسكرية، وكلها ذات قيمة مالية ينطبق عليها ما سبق و ذكرناه من أركان السرقة المعلوماتية.

### **الفرع الثاني - جريمة تزوير المحررات المعلوماتية:**

تشهد جريمة تزوير المحررات المعلوماتية بوصفها إحدى صور الغش المعلوماتي تزايدا ملحوظا، وذلك تماشيا مع حلول الدعامات المعلوماتية محل المحررات التقليدية في جميع المجالات

وإذا كانت القوانين الجزائية قد حرصت على تجريم التزوير في المحررات بأنواعها المختلفة إيمانا منها بأنها تهدد الثقة التي يمنحها الأفراد لها في اكتساب الحقوق وتحمل الالتزامات، إلا أن هذه النصوص صيغت لمواجهة الاعتداءات التي ترد على الأموال المادية أو المحررات المعرضة للتلف المادي، و من ثم فهي تعجز عن مواجهة الاعتداءات التي تستهدف القيم المعنوية أو المحررات المعلوماتية الناشئة عن الثورة المعلوماتية التي يشهدها العالم، فجريمة تزوير المحررات لم تعد حبيسة البيئة المادية كما كانت في السابق و أصبحت تقع في البيئة المعلوماتية أيضا و على نطاق أوسع، إذ لا تكاد تخلو الجرائم المعلوماتية من التزوير المعلوماتي بشكل أو بآخر، الأمر الذي يقتضي تدخل المشرع لمواجهة أنماط السلوك الإجرامي لهذه الجريمة في بيئتها الجديدة<sup>2</sup>.

---

1- عبد الفتاح بيومي حجازي / مرجع سابق / ص 265.

2- دلخار صلاح بوتاني / مرجع سابق / ص 155.

## أولا - جريمة تزوير المحررات التقليدية:

عرف الفقه التزوير في المحررات أنه "تغيير الحقيقة في محرر بإحدى الطرق التي حددها القانون، تغييرا من شأنه أن يرتب ضررا للغير، وذلك بنية استعمال هذا المحرر فيما أعد له"<sup>1</sup>. وقد بين المشرع الفرنسي التزوير في المادة (1/441) من قانون العقوبات الفرنسي الجديد بأن نص على أن التزوير هو: "كل تغيير بطريق الغش في الحقيقة ويكون من طبيعته إحداث ضرر، ويرتكب بأي طريقة كانت، سواء كان ذلك بمحرر أو بأي سند للتعبير عن الرأي والذي يكون موضوعه أو من الممكن أن يكون له أثر في إنشاء دليل على حق أو واقعة لها عواقب قانونية".

### أركان جريمة تزوير المحررات التقليدية:

جريمة تزوير المحررات كباقي الجرائم ينبغي لقيامها أن تتحقق أركانها والتي تمثل بحسب التعريف ثلاثة أركان هي:

الركن المادي أي تغيير الحقيقة في محرر بإحدى الطرق المذكورة في القانون، وركن الضرر أي أن يكون من شأن هذا التغيير إحداث ضرر، وأخيرا الركن المعنوي أي القصد الجنائي المتمثل في نية الجاني في تغيير الحقيقة في المحرر واستخدامه.

#### 1- الركن المادي في جريمة تزوير المحررات: لقيام الركن المادي في جريمة التزوير لا بد

من توافر العنصرين الآتيين:

أ- تغيير الحقيقة.

ب- المحرر.

أ- تغيير الحقيقة: التزوير هو كذب مكتوب أساسا، والكذب هو تغيير الحقيقة أي إثبات وقائع كاذبة في محرر، بمعنى إحلال أمر غير صحيح محل الصحيح الواقع من الأمور، وتغيير الحقيقة هو السلوك الإجرامي في جريمة التزوير فلا تقوم هذه الجريمة إذا لم يتضمن سلوك الجاني تغييرا للحقيقة، غير أنه لا يشترط أن يتم تغيير الحقيقة في جميع بيانات المحرر، بل يكفي أن يرد على أحد هذه البيانات أو على جزء مما يشتمل عليه المحرر<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - د/ فوزية عبد الستار/ شرح قانون العقوبات /دار النهضة العربية/ 1999/ ص 244.

<sup>2</sup> - دلخار صلاح بوتاني/ مرجع سابق/ ص 160-161.

أما إذا كانت البيانات المدونة في المحضر مطابقة للحقيقة، فلا تقوم جريمة التزوير وإن كان من شأن البيانات إلحاق الضرر بالغير.

وتجدر الإشارة إلى أن المقصود بتغيير الحقيقة ليس تغيير الحقيقة المطلقة بل تغيير الحقيقة القانونية النسبية بمعنى أن جريمة التزوير تقوم إذا أثبت في المحرر ما يخالف إرادة صاحب الشأن الذي يعبر المحرر عن إرادته و لو كان تعبيراً صادقاً عن الواقع، كما في حالة قيام شخص بتقديم شكوى في حق آخر إلى الجهة المختصة واضعاً عليها توقيع شخص آخر و لو كان ما دون في الشكوى صحيحاً، لأن مجرد التوقيع على الشكوى باسم شخص آخر إيهام بأن ما دون فيها صادر من صاحب التوقيع وهو بذاته مغاير للحقيقة.

**ب- المحرر:** تغيير الحقيقة الذي تقوم به جريمة التزوير لا بد أن يقع في محرر، وهو ما عبر عنه المشرع المصري بعبارته: "سند أو وثيقة أي محرر آخر"، ويعرف الفقه المحرر بأنه: "كل مكتوب يفصح عن شخص من صدر عنه، ويتضمن ذكراً أو تعبيراً عن إرادة من شأنه إنشاء مركز قانوني معين أو تعديله أو إنهاؤه أو إثباته، سواء أعد المحرر لذلك أساساً أو ترتب عليه هذا الأثر القانوني"<sup>1</sup>، أو "كل مكتوب يتضمن علامات يمكن أن ينتقل بها معنى أو فكرة من شخص لآخر". ولا يشترط في الكتابة أن تكون على هيئة معينة، فقد تكون على شكل حروف أو أرقام أو علامات أو رموز تفيد معنى محدداً، وأن تكون مفهومة لبعض الناس و ليس الكل، كما لا يشترط أن تكون بلغة معينة أو وسيلة معينة، ويجب أن تنسب الكتابة إلى شخص معين أو جهة معينة كذلك يتعين أن يتضمن سرداً لواقعة معينة، ويترتب عن ذلك أن تكون له حجية أو صلاحية للتمسك به في مواجهة الغير.

و عليه نستنتج مما سبق أنه ينبغي أن يتجسم المحرر في صورة مادية محسوسة يمكن لمسها والاطلاع على مضمونها عن طريق حاسة البصر، و هو ما يتوافر بوضوح في الدعامة الورقية التي تعد الصورة التقليدية المعروفة للمحررات.

## 2- ركن الضرر:

لا يعد تغيير الحقيقة تزويراً إلا إذا نشأ عنه ضرر أو كان من شأنه إحداث ضرر، فلا يكفي تغيير الحقيقة في محرر بإحدى الطرق المحددة قانوناً، وإنما لا بد أن يكون من شأنه إحداث ضرر بالغير فانعدام الضرر يعنى انعدام جريمة التزوير.

<sup>1</sup> د/إيهاب فوزي السقا /جريمة التزوير في المحررات الإلكترونية/ دار الجامعة الجديدة /الإسكندرية/ 2008/ص 52.

والضرر بشكل عام هو الأذى الذي يصيب المتضرر في حق من حقوقه أو في مصلحة من مصالحه، وقد يكون ماديا فيصيب المجني عليه في ذمته المالية أو معنويا وهو الذي ينال من شرف وكرامة واعتبار إنسان أو جماعة، ولا يشترط أن يكون الضرر حالا أي يتحقق فعلا فيكفي أن يكون الضرر محتملا وقوعه وإن لم يكن قد وقع بالفعل.

### **3- الركن المعنوي في جريمة تزوير المحررات:**

تعد جريمة تزوير المحررات من الجرائم العمدية، لذا فإن الركن المعنوي فيها يتخذ صورة القصد الجنائي، و من المسلم به أن القصد الجنائي اللازم لقيام جريمة التزوير هو القصد الجنائي الخاص، فلا يكفي مجرد توافر القصد الجنائي العام المتمثل في انصراف علم الجاني إلى تغيير الحقيقة في محرر بإحدى الطرق التي حددها القانون وانصراف علمه إلى أن من شأن فعله إصابة أو احتمال إصابة مصلحة المجتمع أو مصلحة أحد الأشخاص بالضرر، واتجاه إرادته إلى إحداث ذلك التغيير.

### **ثانيا -جريمة تزوير المحررات المعلوماتية:**

يعرف التزوير المعلوماتي بأنه: "تغيير الحقيقة بأي وسيلة كانت، سواء كان ذلك في محرر أو دعاية أو سند، طالما أن هذه الدعاية لها أثر في إنشاء حق أو من شأنها إحداث نتائج قانونية معينة" ، ويعرف أنه: "تغيير في حقيقة المستند المعالج إلكترونيا بقصد إحداث ضرر بالطرق المحددة قانونا"، ويعرف أيضا أنه: "تغيير الحقيقة في المستندات المعالجة آليا والمستندات المعلوماتية وذلك بنية استعمالها"<sup>1</sup>.

ويمكننا استخلاص تعريف للتزوير المعلوماتي من المادة 7 لاتفاقية بودابست المتعلقة بالجرائم المعلوماتية لسنة 2001 بأنه: "إدخال بيانات إلى الحاسب الآلي أو تبديلها أو محوها أو تدميرها فنتنتج عنها بيانات غير أصلية، بقصد استخدامها أو الاعتماد عليها في أغراض قانونية كما لو كانت أصلية، بغض النظر عما إذا كانت هذه البيانات مقروءة ومفهومة بشكل مباشر من عدمه".

---

<sup>1</sup> - د/ عبد الفتاح بيومي حجازي/ التزوير في جرائم الكمبيوتر والإنترنت /دراسة مقارنة /الطبعة الأولى /منشأة المعارف/الإسكندرية /2009/ 2010 /ص 159.

ومن خلال التعاريف السابقة يتبين لنا أن الاختلاف بين التزوير المعلوماتي والتزوير التقليدي إنما يتجلى في كون التزوير المعلوماتي يرد على مستند معلوماتي أي الذي يتضمن معلومات معالجة آليا، بينما يرد التزوير التقليدي على محررات مكتوبة ذات طابع مادي<sup>1</sup>.

ونشير هنا أن المشرع الجزائري لم يستحدث نصا خاصا بالتزوير المعلوماتي لكنه أدرج النصوص الخاصة بتزوير المحررات في المواد 124 إلى 229 التي تشترط المحرر لتطبيق جريمة التزوير، ولم يتخذ أي موقف لتوسيع مفهوم المحرر من أجل إدماج المستندات المعلوماتية ضمن المحررات محل جريمة التزوير، مثلما فعل نظيره الفرنسي في المادة 2/462 ق جنائي فرنسي بنصها : " يعاقب بالحبس لمدة بين سنة و خمس سنوات وبالغرامة... كل من زور أية مستندات معالجة آليا أيا كان شكلها إذا سبب ذلك ضررا للغير"، غير أن المشرع حاول تدارك هذا الفراغ في جرائم المعلومات وذلك باستحداث نصوص تجرimeية لقمع الاعتداءات الواردة على المعلوماتية بموجب القانون رقم 15/04 المتضمن تعديل قانون العقوبات، وقد ركز على الاعتداءات الماسة بالأنظمة المعلوماتية ( المواد من 394 مكرر إلى 394 مكرر 7 ) وأغفل الاعتداءات الماسة بمنتجات الإعلام الآلي والمتمثلة في التزوير المعلوماتي، حيث أن (المواد من 124 إلى 229 عقوبات جزائري) تشترط المحرر لتطبيق جريمة التزوير، ولم يتخذ المشرع أي موقف لتوسيع مفهوم المحرر من أجل إدماج المستندات المعلوماتية ضمن المحررات محل جريمة التزوير.

### أركان جريمة تزوير المحررات المعلوماتية

لقد سبق و أوضحنا أن أركان جريمة تزوير المحررات التقليدية ثلاثة هي:

الركن المادي ( تغيير الحقيقة في محرر)، وركن الضرر، والركن المعنوي المتمثل في القصد الجنائي الخاص، وهي ذاتها أركان جريمة تزوير المحررات المعلوماتية.

ومن المتفق عليه أنه لا توجد إشكالية فيما يتعلق بالركن المعنوي وركن الضرر بيد أنها تظهر بوضوح في الركن المادي، بسبب اختلاف طبيعة المحرر المعلوماتي عن المحرر الورقي الأمر الذي قد يحول دون تطبيق النص الجنائي الخاص لجريمة التزوير التقليدية على التلاعب بالبيانات والمعلومات<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> - دلخار صلاح بوتاني /مرجع سابق/ ص 158-159.

<sup>2</sup> - المرجع السابق/ ص 166-167.

ومن هذا المنطلق سوف تقتصر دراستنا في هذا الفرع على أحد عناصر الركن المادي لجريمة التزوير المعلوماتي وهو " المحرر المعلوماتي " دون ركن الضرر والركن المعنوي اللذين لا يثيران أي إشكالات قانونية.

وعليه سوف نتطرق إلى هذا الفرع من خلال فقرتين الأولى نبحث فيها مفهوم المحرر المعلوماتي، والثانية نكرسها لبيان مدى اعتبار المحرر المعلوماتي من قبيل المحررات التي تنطبق عليها جريمة تزوير المحررات التقليدية.

### **1- تعريف المحرر المعلوماتي:**

يعرف المحرر المعلوماتي بأنه: "حروف وكلمات ذات دلالات معينة تنتظم في عبارات ورموز وصور تعبر عن معنى محدد على وسيط إلكتروني، إذ يتم إدخال الكتابة إلى ذاكرة الحاسب الآلي باستخدام لوحة المفاتيح لتتم بعد ذلك معالجته إلكترونياً ثم تخزينه، وذلك لإمكان استرجاعه عند الحاجة إليه بالرجوع إلى وحدات التخزين الإلكترونية المعروفة كالأشرطة الممغنطة والأقراص المرنة والأقراص الصلبة وغيرها"<sup>1</sup>.

أو هو: " كل دعامة مادية مهيأة لاستقبال المعلومات والتي يتم تسجيل المعطيات عليها إلى لغة الآلة"<sup>2</sup>.

إذن المحرر المعلوماتي هو ذلك المحرر الذي ترتبط فيه المعلومات بالنظام الإلكتروني للمعالجة الآلية، باعتباره شرطاً بديهيًا لإضفاء صفة المحرر المعلوماتي عليه وبذلك فإن المحرر يتسم بصفة المعلوماتية سواء وجد داخل ذاكرة الحاسب الآلي ومعرضاً على شاشة العرض الخاصة به، أو كان مسجلاً على إحدى وسائط التخزين الأخرى<sup>3</sup>.

### **2- عناصر المحرر المعلوماتي:** إن المحرر المعلوماتي يجب أن ينطوي على ثلاثة عناصر

هي:

**-العنصر الأول:** أن يتضمن المحرر تعبيراً عن معاني و أفكار إنسانية مترابطة، ويقصد بذلك أن ما يشمله المحرر يمثل أداة للتفاهم وتبادل الأفكار، وهذا ما يؤكد دور المحرر باعتباره وسيلة المعاملات القانونية.

<sup>1</sup>- صباح رمضان ياسين صالح/السياسة الجنائية في مواجهة الجرائم المعلوماتية، دراسة مقارنة /دار المعارف/ الإسكندرية/ 2013/ ص 84.

<sup>2</sup>- د/علي عبد القادر القهوجي/ الحماية الجنائية برامج الحاسب الآلي /الدار الجامعية الجديدة/ الإسكندرية/ 2010/ ص 139.

<sup>3</sup>- صباح رمضان ياسين صالح/ المرجع نفسه/ ص 84.



- **العنصر الثاني:** أن يكون للتعبير الذي يتضمنه المحرر قيمة قانونية بمعنى أن يترتب على التلاعب به وقوع ضرر كشرط للعقاب مثلما هو مقرر في تزوير المحررات الورقية كما في حالة المساس ببيان أعد المحرر لإثباته أو تغيير الحقيقة في بيان يكون سنداً أو حجة بالمعنى القانوني وإن كان على نحو عارض، كالتزوير على تاريخ المحرر المعلوماتي، وإن كان التاريخ لا يعد بياناً أعد المستند لإثباته.

- **العنصر الثالث:** يتمثل في اتصاف المحرر بالصفة الإلكترونية، بمعنى أن العمليات المختلفة والمرتبطة بالمحرر ككتابتته أو حفظه أو استرجاعه أو نقله أو نسخه تتم بتقنية كهربائية أو رقمية أو مغناطيسية أو لا سلكية أو بصرية أو كهرومغناطيسية أو غيرها من الوسائل التي قد يكشف عنها العلم في المستقبل<sup>1</sup>.

## **2- مدى اعتبار المحرر المعلوماتي من قبيل المحررات لتطبيق نصوص جريمة تزوير**

### **المحررات التقليدية:**

اختلف الفقه حول مدى اعتبار تغيير الحقيقة المنصب عليها المعلومات المخزنة بطريقة إلكترونية سواء على شريط ممغنط أو قرص من أقراص الحاسب الآلي أو أي شريحة رافدية أخرى، من قبيل تغيير الحقيقة فيه، أما الاتجاه الآخر فيرى أن فكرة المحرر لا تشمل المحرر المعلوماتي، ومن ثم لا إمكانية لتطبيق نصوص التزوير التقليدية عليه.

## **أ-الاتجاه المؤيد لتطبيق نصوص جريمة تزوير المحررات التقليدية على تزوير المحرر**

### **المعلوماتي :**

ينطلق أنصار هذا الاتجاه من مفهوم التحول والتطوير في تأييدهم لتطبيق النصوص التقليدية على تزوير المحرر المعلوماتي، فالمجتمع يشهد تحولاً من المفاهيم المادية للأنشطة الإجرامية إلى أنشطة غير مادية وغير مباشرة من خلال النظم المعلوماتية، وحلول المحررات المعلوماتية محل المحررات التقليدية، وكذلك تطور الأشياء من المادية إلى اللامادية ، كالنقود تطورت من النقود المادية إلى النقود الإلكترونية، والمحررات المادية<sup>2</sup>.

ويستند أنصار هذا الاتجاه في تأكيد رأيهم إلى ما يأتي:

---

<sup>1</sup>- المرجع السابق/ ص 85.

<sup>2</sup>- دلخار صلاح بوتاني /مرجع سابق/ ص 170.

- 1- إن المعلومات المعالجة آليا متى دونت على أسطوانة أو على الأشرطة الممغنطة عدت من قبيل المحررات، وبالتالي فإن أي تعديل أو تغيير يقع عليها يعد من قبيل تزوير المحررات.
- 2- إن مفهوم المحرر لا يتضمن أية إشارة إلى اشتراط رؤيته بالعين المجردة، حيث لم يقل أحد إن خفاء معنى المحرر عن الرؤية بالعين المجردة ينفي عنه وصف المحرر، فالمحرر المعلوماتي، وإن كان من غير الممكن رؤيته أو مشاهدته والاطلاع عليه بالعين المجردة فإنه يمكن رؤيته والاطلاع عليه بإتباع إجراءات خاصة.
- 3- إن الأصل اللغوي لا يمنع من الأخذ بالمفهوم الواسع لمصطلح المحرر، حيث يشمل جميع المحررات التقليدية والمعلوماتية .
- 4- لا وجود لأي تلازم أو ارتباط بين فكرة الكتابة و الورق ، فلا عبء بالمادة التي سطرت عليها الكتابة، فقد تكون من الورق أو من الخشب أو الجلد أو دعامات معلوماتية، كما لا يعتد أيضا بمادة الكتابة ولا باللغة المكتوب بها وإن لم تكن من نوع الحروف المعروفة.

#### **ب- الاتجاه الرافض لتطبيق نصوص جريمة تزوير المحررات التقليدية على تزوير المحرر**

##### **المعلوماتي:**

- يرفض أنصار هذا الاتجاه تطبيق نصوص جريمة التزوير التقليدية على تغيير الحقيقة المنصب على المحررات المعلوماتية، مستندين في ذلك إلى مجموعة من الحجج أهمها:
- 1- إن مفهوم المحرر الذي جرمتم أغلب التشريعات المساس به يرتبط على وجه اللزوم بالأوراق، كما لا تتصف الكلمات والرموز المثبتة على المحرر المعلوماتي بالبقاء النسبي حتى تكون حجة على المتعاملين به لمدة طويلة نسبيا.
  - 2- إن المعلومات المخزنة في ذاكرة الحاسب الآلي أو في الأقراص الممغنطة أو المدمجة أو على أية دعامة مادية لا تعد محررا مكتوبا كونها ليست مقروءة و لا يمكن للمعنى الذي تحمله أن ينتقل عن طريق العين المجردة، ومن تم فإنها تفتقر إلى صفة المحرر الذي ينبغي أن يكون قابلا للإدراك بمجرد الاطلاع عليه دون الحاجة إلى الاستعانة بأجهزة خاصة للقراءة، كالحاسب الآلي مثلا.
  - 3- ربط المشرع بين مفهوم التوقيع -كونه أحد عناصر الكتابة على المحرر-، ووجوب اعتماده على حركة اليد؛ فقد حدد صور التوقيع بالإمضاء أو بصمة الإبهام أو الختم الشخصي وهو ما لا

يتوافر في مفهوم التوقيع الإلكتروني الذي يتمثل في رقم أو شفرة لا علاقة لها باسم أو لقب الشخص أو ملامح بصمته<sup>1</sup>.

4- على الرغم من أهمية المعلومات إلا أنها لا تعد محررا ولا ينطبق على النشاط الإجرامي المنصب عليها وصف التغيير في محرر بحسب ما هو مستقر عليه في الفقه القانوني وأحكام المحاكم.

5- كما أن جريمة التزوير بمفهومها التقليدي تشترط الكتابة، وهو شرط غير متحقق في الوعاء المعلوماتي الذي يحوى المعلومات المعالجة آليا أيا كان نوع هذا الوعاء، مما يعني أن التغيير فيها لا يحقق جريمة التزوير كما أن جريمة التزوير تبين عموما إمكانية استعمال الوثيقة المزورة كوسيلة إثبات لكن التسجيلات المعلوماتية لا تصلح لذلك<sup>2</sup>.

### الفرع الثالث- جريمة خيانة الأمانة المعلوماتية:

جريمة خيانة الأمانة تتشابه مع جريمتي السرقة والنصب في أنها من جرائم الاعتداء على ملكية المال المنقول، كما تشترك معهما في الغاية وهي اختلاس مال المجني عليه بنية تملكه ومع ذلك فخيانة الأمانة اعتداء على الملكية دون الحيازة، وبالتالي تفترق عن جريمة السرقة كذلك فإنه في جريمة النصب نجد أن المجني عليه قد سلم المال للجاني بناء على إحدى الطرق الاحتمالية التي أوردها القانون، أما في جريمة خيانة الأمانة فإن التسليم للمال قد حدث من المجني عليه إلى الجاني برضاء حقيقي<sup>3</sup>، بناء على عقد الأمانة كعقد الوديعة أو العارية، ثم تنصرف إرادة الجاني إلى تحويل حيازته للمال إلى حيازة كاملة وذلك بالاستيلاء عليه أو تبيده و الظهور عليه بمظهر المالك.

4.

---

1- صباح رمضان ياسين صالح/مرجع سابق/ ص 86.

2- دلخار صلاح بوتاني/مرجع سابق/ ص 172.

3- د/ عبدالفتاح بيومي حجازي/الحماية الجنائية والمعلوماتية للحكومة الإلكترونية/مرجع سابق/ ص 316.

4- دلخار صلاح بوتاني/المرجع نفسه/ ص 101.

## أولا - جريمة خيانة الأمانة التقليدية:

ذهب البعض إلى أن أخطر الاعتداءات التي تواجه المعلومات هي تلك التي تقع من قبل المؤتمنين عليها والعاملين في النظم المعلوماتية، لأنهم يملكون الدراية الفنية والوسائل التي تمكنهم من القيام بذلك وبدون أن يخلفوا أية آثار.

وتعريف جريمة خيانة الأمانة المعلوماتية، إنما يستمد من تعريف جريمة خيانة الأمانة التقليدية.

### 1- تعريف جريمة خيانة الأمانة التقليدية:

لم تورد أغلب التشريعات تعريفا لجريمة خيانة الأمانة بل اكتفت بتحديد أركانها وعناصرها. نصت المادة 314 / 1 قانون عقوبات فرنسي، وتقابلها المادة 341 ق ع مصري على: "كل من أوتمن على مال منقول مملوك للغير أو عهد به إليه بأية كيفية كانت أو سلم له أي غرض كان، فاستعمله بسوء قصد لنفسه أو لفائدته أو لفائدة شخص آخر، أو تصرف به بسوء قصد خلافا للغرض الذي عهد به إليه أو سلم له من أجله بحسب ما هو مقرر قانونا أو بحسب التعليمات الصريحة أو الضمنية الصادرة ممن سلمه إياه وعهد به إليه يعاقب بالحبس والغرامة".

### 2- أركان جريمة خيانة الأمانة:

وفقا للنص السابق فإن الأركان العامة لجريمة خيانة الأمانة تتلخص في الآتي:<sup>1</sup>

أ- سبق تسليم المال محل الجريمة بموجب عقد من عقود الأمانة، وهذه العقود هي عقد الوديعة وعقد الإيجار، ثم عقد عارية الاستعمال وكذلك عقد الرهن، ثم عقد الوكالة، وهذه العقود واردة على سبيل الحصر لا يجوز القياس عليها أو التوسع في تفسيرها.

ب- استيلاء الجاني على هذا المال بفعل إجرامي يتمثل في الاختلاس أو الاستعمال أو التبيد على نحو يكون من شأنه الإضرار بالمجني عليه؛

ب1 : ويقصد بالاختلاس أي فعل يكشف عن اتجاه نية الجاني إلى تحويل حيازته للشيء الذي سبق وأن تسلمه بناء على عقد من عقود الأمانة من حيازة ناقصة إلى حيازة كاملة أي من حيازة مؤقتة أساسها اعتراف الحائز بحقوق مالكة عليه إلى حيازة نهائية تقوم على إنكار هذه الحقوق والحلول فيها نهائيا محل صاحبها وكل ذلك بشرط ألا يترتب على فعل الاختلاس خروج الشيء من حيازة الجاني، وإلا عد الفعل تبديدا.

---

<sup>1</sup> - د/ عبد الفتاح بيومي حجازي/مرجع سابق/ ص 317-318.

ب2- كما يقصد بالتبديد تصرف الأمين في الشيء تصرفا يخرج منه حيازته ويدل على أن نيته قد اتجهت إلى تملكه وإنكار حقوق صاحبه، والتصرف الذي يتحقق به التبديد يكون تصرفا قانونيا كبيع الشيء أو هبته أو رهنه، وقد يكون ماديا كإتلاف الشيء أو استهلاكه.

ب3- وأما الاستعمال في جريمة خيانة الأمانة، فيقصد به ذلك الاستعمال الذي يفقد الشيء قيمته كله أو جزءا منه، ولذلك فهذا الاستعمال لا يصدر إلا من مالك و إن كان في الوقت ذاته لا يدل على نية الأمين - كما في الاختلاس وكذلك التبديد- في حبس الشيء عن صاحبه وعدم تقديمه إليه.

ويعاقب المشرع عن فعل الاستعمال الذي يؤدي إلى إعدام الشيء وإتلافه بما يستحيل معه رده إلى صاحبه بحالته الأولى.

ج- الركن الثالث في جريمة خيانة الأمانة هو الركن المعنوي في الجريمة بوصفها من الجرائم العمدية، وهو القصد الجنائي.

### ثانيا- جريمة خيانة الأمانة المعلوماتية:

لم تتطرق التشريعات و لا الفقه إلى وضع تعريف لجريمة خيانة الأمانة المعلوماتية -كما هو الأمر مع جريمة خيانة الأمانة التقليدية-، غير أن ذلك لا يعني عدم إمكان قيامها في نطاق المعلوماتية، كما في الحالة التي ينقل فيها الأمين المعلومات الموجودة لديه على دعامة مادية وعلى سبيل الأمانة إلى شخص آخر، ليقوم هذا الشخص بوضعها موضع التنفيذ لحساب الأمين فهذا التصرف يصدق عليه وصف الاستعمال الذي يتحقق به النشاط الإجرامي في جريمة خيانة الأمانة لأنه يعتبر نشاطا ماديا ينتج عنه استنزاف قيمة المعلومات<sup>1</sup>.

وكما لم تتطرق التشريعات إلى تعريف جريمة خيانة الأمانة المعلوماتية لم تتطرق إلى أركانها أو عناصرها.

واختلفت الأنظمة القانونية في مواجهتها، فمنها من التزم بتطبيق النصوص التقليدية المتعلقة بخيانة الأمانة التي لا يمكن تطبيقها في حالة خيانة الائتمان المعلوماتي ، ومنها من حاول تطويع هذه النصوص على نحو يجعلها صالحة لأن تطبق في المجال المعلوماتي.

---

1- علي عبد القادر الفهوجي/مرجع سابق/ ص 98.

- ففي الولايات المتحدة الأمريكية نص المشرع الفيدرالي الأمريكي على جريمة خيانة الأمانة في ذات النص القانوني الخاص بجريمة السرقة وهي المادة 461 من الفصل الثالث التي تنص على: "معاقبة أي شخص يختلس أو يسرق أو يقوم عن عمد وبدون وجه حق أو تصريح له بالبيع أو التصرف في أي تسجيل أو مستندات أو نقود أو أي شيء ذي قيمة بالنسبة إلى و.م.أ أو لأي هيئة أو وكالة..."، فقد اتخذ المشرع منهجا وسع فيه مفهوم المال في مجال جرائم المعلوماتية فعد المال كل ما له قيمة، ومن ثم تصبح المعلومات محلا لجرائم الأموال<sup>1</sup>.

وفي المملكة المتحدة وبالرجوع إلى قانون إساءة استخدام الحاسب الآلي لسنة 1990 نجد خلوه من أي نص يواجه جريمة خيانة الأمانة المعلوماتية وهو ما يعد نقصا تشريعيا ينبغي تلافيه.

أما في فرنسا، فلم يتعرض المشرع الفرنسي لجريمة خيانة الأمانة المعلوماتية في قانون الغش المعلوماتي رقم 19 لسنة 1988، و لا في قانون العقوبات الفرنسي الجديد لسنة 1992.

و إزاء هذا السكوت التشريعي من جانب المشرع الفرنسي حيال جريمة خيانة الأمانة المعلوماتية ظهرت العديد من الثغرات المتعلقة بجرائم المعلوماتية وقد حذا المشرع الجزائري حذو المشرع الفرنسي ولم يتعرض لجريمة خيانة الأمانة المعلوماتية، ولم يشر إلا إلى جريمة خيانة الأمانة في نص المادة 376 قانون عقوبات جزائري : "الاختلاس يقع على مال منقول سلم إلى الجاني بمقتضي عقد من عقود الأمانة"، وعليه لا تقع جريمة خيانة الأمانة على غير المنقولات المادية.

وقد حددت المادة 376 الأشياء التي تصلح لأن تكون محلا لهذه الجريمة وهي على سبيل الحصر وبالتالي نجد فراغا قانونيا فيما يخص جريمة خيانة الأمانة المعلوماتية.

---

<sup>1</sup>- المرجع السابق/ ص 98.

## المطلب الثاني- النظام المعلوماتي كموضوع للجريمة المعلوماتية:

إن أي نظام للحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية، يعتمد على نظام للمعالجة الآلية للبيانات أو المعطيات، وهي شبكات الحكومة الإلكترونية التي تستغل في إنجاز الأعمال الخاصة بالحكومة والإدارة الإلكترونية<sup>1</sup>.

وكان مجلس الشيوخ الفرنسي قد اقترح تعريفا لنظام المعالجة الآلية للمعلومات (النظام المعلوماتي) بمناسبة تعديل قانون العقوبات عام 1994 بأنه: "كل مركب يتكون من وحدة أو مجموعة وحدات معالجة، والتي تتكون كل منها من الذاكرة والبرامج والمعطيات وأجهزة الإدخال والإخراج وأجهزة الربط، والتي يربط بينها مجموعة من العلاقات التي عن طريقها يتم تحقيق نتيجة معينة، وهي معالجة المعطيات، على أن يكون هذا المركب خاضعا لنظام المعالجة الفنية"<sup>2</sup>.

ونظرا لقيمة وأهمية المعلومات المتداولة عبر نظام المعالجة الآلية للمعطيات، فإن المشرع الفرنسي حرم التعدي عليها؛ سواء بالتدمير أو التعيب أو الإتلاف أو إعاقة العمل، وسواء كان الضرر واقعا على المقومات المادية للنظام المعلوماتي ذاته من حاسبات آلية وتمديدات وشبكات وملحقات وغيرها، أو انصب الضرر على المعلومات المتضمنة في النظام<sup>3</sup>.

وقد أثار الفقه الفرنسي مسألة ضرورة الحماية الفنية لنظام معالجة البيانات حتى يمكن إقرار العقاب على عملية التعدي على ذلك النظام من عدمه.

فهناك من يرى بأن الحماية الفنية ليست شرطا حتى تبلغ الحماية الجزائية على النظام المعلوماتي - وهو رأي غالب-، وذلك لأن القانون رفض اشتراط الحماية الفنية حتى تصبح الحماية الجزائية، لكن يتعين ملاحظة أن وجود الاختراق رغم وجود الحماية الفنية لدليل على سوء نية الجاني. وعلى العكس من ذلك يرى آخرون ضرورة وجود نظام أمني للحماية الفنية للنظام المعلوماتي، حتى يمكن تجريم التعدي على ذلك النظام، وذلك لأن كسر الحماية الفنية لهذا النظام شرط لقيام الجريمة الجنائية<sup>4</sup>.

---

1- عبد الفتاح بيومي حجازي / الحماية الجنائية والمعلوماتية للحكومة الإلكترونية /مرجع سابق/ ص 358.

2- علي عبد القادر القهوجي/مرجع سابق/ ص 43.

3- عبد الفتاح بيومي حجازي / النظام القانوني للحكومة الإلكترونية /مرجع سابق/ ص 22.

4- علي عبد القادر القهوجي/مرجع سابق/ ص 44 وما بعدها.

ونحن نؤيد الرأي الأول، لأن أركان الجريمة الجنائية لا علاقة لها بالحماية الفنية، ولا يمكن اعتبارها شرطا لقيام الجريمة الجنائية.

وفي هذا المطلب سوف نتطرق إلى عدد من الجرائم الجنائية المعلوماتية التي تتخذ النظام المعلوماتي موضوعا لها وأهمها:

### **الفرع الأول- جريمة الدخول أو البقاء بدون تصريح في النظام المعلوماتي:**

إن التعدي على النظام المعلوماتي للمعطيات في أي نظام إلكتروني- بما في ذلك نظام الحكومة الإلكترونية- يتخذ صورا عديدة منها جريمة الدخول أو البقاء بدون تصريح في النظام المعلوماتي<sup>1</sup>، حيث أن ربط أجهزة الحاسبات الآلية مع بعضها البعض عن طريق الشبكات المعلوماتية أدى إلى سرعة انتقال المعلومات فيما بينها من جهة، وإلى سهولة التطفل عليها عن طريق الدخول إلى الحاسبات من جهة أخرى، فالنظام المعلوماتي قد يتعرض إلى الاختراق من قبل أفراد غير مصرح لهم بالدخول إليه أو البقاء فيه.

وتعد جريمة الدخول أو البقاء بدون تصريح في النظام المعلوماتي من أهم الجرائم المعلوماتية وأكثرها انتشارا، لأن غالبية الجرائم لا يمكن ارتكابها إلا بعد الدخول إلى النظام فجريمة الدخول هي الخطوة الأولى والحد الفاصل بين الجاني وبين ارتكابه الجرائم المعلوماتية الأخرى<sup>2</sup>.

وقد استشعر المشرع في العديد من الدول الحاجة إلى حماية النظام المعلوماتي وما يحويه من معلومات، وذلك بتجريم أفعال الدخول أو البقاء بدون تصريح إلى النظام المعلوماتي نظرا إلى عجز النصوص العقابية التقليدية في قانون العقوبات عن مواجهتها وتوفير الحماية الجنائية للأنظمة المعلوماتية.

### **أركان جريمة الدخول أو البقاء بدون تصريح في النظام المعلوماتي**

**الركن المادي:** يتكون الركن المادي لهذه الجريمة من سلوك إجرامي يتمثل إما في فعل الدخول بدون تصريح إلى النظام المعلوماتي أو جزء منه، أو في فعل البقاء بدون تصريح في النظام

<sup>1</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي / الحماية الجنائية والمعلوماتية.../مرجع سابق/ ص 360.

<sup>2</sup> دلخار صلاح بوتاني/مرجع سابق/ ص 188.



المعلوماتي أو جزء منه، حيث يعد النظام المعلوماتي عنصرا مفترضا في هذه الجريمة<sup>1</sup> وقد سبق و أوضحنا المقصود به.

والركن المادي في هذه الجريمة يتحقق بإتيان أحد السلوكين؛ الدخول أو البقاء أو بالاثنتين معا ( أي بالدخول والبقاء) بدون تصريح في النظام المعلوماتي.

وقد نصت المادة 1/323 من قانون العقوبات الفرنسي على: " عقوبة فعل الدخول غير المشروع في نظام المعالجة الآلية للبيانات أو في جزء منه بالحبس لمدة سنة وغرامة...، فإن نتج عن الدخول أو البقاء محو أو تغيير في البيانات الموجودة في النظام أحد تعييبا لتشغيل ذلك النظام فإن العقوبة تصبح الحبس لمدة سنتين والغرامة تصبح... ".

وتقابلها المادة 394 مكرر قانون عقوبات جزائري التي تنص على: "يعاقب بالحبس من ثلاثة أشهر إلى سنة وبغرامة من 50000 إلى 100000 دج كل من يدخل أو يبقى عن طريق الغش في كل أو جزء من منظومة للمعالجة الآلية للمعطيات أو يحاول ذلك وتضاعف العقوبة إذا ترتب عن ذلك حذف أو تغيير لمعطيات المنظومة و إذا ترتب عن الأفعال المذكورة أعلاه تخريب نظام أشغال المنظومة".

وعليه فالركن المادي لهذه الجريمة له صورتان :

1- **الجريمة في صورتها البسيطة:** تتحقق عن طريق الدخول غير المشروع أو البقاء غير المشروع في النظام المعلوماتي سواء تعلق الأمر بالحكومة الإلكترونية أو أي نظام إلكتروني آخر<sup>2</sup>.  
أ- **فعل الدخول:** أي الدخول إلى العمليات التي يقوم بها نظام المعلوماتية، ولم يحدد المشرع وسيلة الدخول أو الطريقة التي يتم الدخول بها إلى النظام، ولذلك تقع الجريمة بأية وسيلة أو طريقة، وسواء أن يتم الدخول مباشرة أو عن طريق غير مباشر<sup>3</sup>.

ب- **فعل البقاء:** يقصد بفعل البقاء التواجد داخل نظام المعلوماتية ضد إرادة من له الحق في السيطرة على هذا النظام، وقد يتحقق البقاء المعاقب عليه داخل النظام، مستقلا من الدخول على النظام وقد يجتمعان ويكون البقاء معاقبا عليه استقلالا حين يكون الدخول إلى النظام مشروعا وقد يجتمع الدخول غير المشروع والبقاء غير المشروع معا<sup>4</sup>.

1- علي عبد القادر القهوجي/مرجع سابق/ ص 120.

2- عبد الفتاح بيومي حجازي / مرجع سابق/ ص 361.

3- علي عبد القادر القهوجي/مرجع سابق/ ص 121، وآمال حابت /مرجع سابق/ ص 392.

4- حابت آمال / مرجع سابق/ ص 392.

## 2- الجريمة في صورتها المشددة:

وهي ما نصت عليه المادة 323 في فقرتها الثانية من قانون العقوبات الفرنسي وتقابلها المادة 394 مكرر فقرة 2 من قانون العقوبات الجزائري.

وقد حُددَ ظرفان تسدد بهما العقوبة، وهما :

- عندما ينتج عن الدخول أو البقاء إما محو أو تعديل المعطيات التي يحتويها النظام.

- يتسبب الدخول أو البقاء في عدم صلاحية النظام لأداء وظائفه.

ويكفي لتوفير هذا الظرف وجود علاقة سببية بين الدخول غير المشروع أو البقاء غير المشروع وتلك النتيجة الضارة.

ولا يشترط أن تكون تلك النتيجة الضارة مقصودة، لأن تطلب مثل هذا الشرط يكون غير معقول، حيث أن المشرع نص على تجريم الاعتداء المقصود على النظام عن طريق محو أو تعديل المعطيات التي يحتويها باعتباره جريمة مستقلة<sup>1</sup>.

### الركن المعنوي:

إن الركن المعنوي في مختلف الاعتداءات الماسة بالأنظمة المعلوماتية تتخذ صورة القصد الجنائي إضافة إلى نية الغش<sup>2</sup>، والدخول والبقاء داخل النظم المعلوماتية لا يجرمان إلا إذا تما عمداً، فيتخذ الركن المعنوي فيهما صورة القصد الجنائي بعنصريه؛ العلم والإرادة.

## الفرع الثاني- جريمة إعاقة أو إفساد تشغيل نظام معلوماتي:

نصت المادة 2/323 من قانون العقوبات الفرنسي: "يعاقب بالحبس لمدة ثلاث سنوات وغرامة مقدارها... كل من قام بإعاقة أو إفساد تشغيل نظام معالجة البيانات".

وتقابلها المادة 394 مكرر قانون عقوبات جزائري في فقرتها الأخيرة: "... وإذا ترتب عن الأفعال المذكورة أعلاه تخريب نظام أشغال المنظومة".

---

<sup>1</sup>- المرجع نفسه / ص 393.

<sup>2</sup>- المرجع السابق/ ص 395.

ويلاحظ أن المشرع الفرنسي استعمل عبارتين أو مصطلحين هما؛ الإعاقة والإفساد، حيث ينصرف كلاهما إلى أي عمل من شأنه إرباك نظام معالجة البيانات أو المعلومات، أيا كانت الجهة التي يخدمها ذلك النظام، بما فيها نظام الحكومة الإلكترونية<sup>1</sup>.

أما المشرع الجزائري فلخص المصطلحين في مصطلح واحد: «تخريب نظام التشغيل» وهو مصطلح يحمل في دلالاته الإعاقة و الإفساد اللذين نص عليهما المشرع الفرنسي.

**مفهوم جريمة إعاقة أو إفساد تشغيل النظام المعلوماتي:**

تتحقق هذه الجريمة بتعطيل أو إعاقة النظام المعلوماتي عن القيام بوظائفه المعتادة حيث يترتب على ذلك توقيف النظام عن العمل بشكل تام أو إحداث تباطؤ واضطراب في عمله مما يؤدي إلى إصدار نتائج غير صحيحة ومخالفة للحالة المعهودة لعمل النظام و لو لم ينتج عن ذلك توقف تام للعمل في النظام، وتعرف جريمة إعاقة و إفساد النظام المعلوماتي بأنها: "الاعتداء على نظم المعالجة الآلية للمعلومات بمنعها عن أداء وظائفها بصورة تامة أو إجراء تعديل في تلك الوظائف"<sup>2</sup>.

### **أركان جريمة إعاقة أو إفساد تشغيل النظام المعلوماتي:**

**- الركن المادي:** ويتمثل في فعلين؛ و هما إعاقة (تعطيل) أو إفساد النظام المعلوماتي، اللذين ينصرفان إلى أي عمل يأتيه الجاني و يكون من شأنه إعاقة النظام المعلوماتي أو الإخلال بسير عمله.

فالتعطيل يقصد به أي فعل يتسبب في توقف أو تباطؤ أو ارتباك عمل النظام المعلوماتي أو هو منع النظام المعلوماتي بصفة كلية أو جزئية من العمل، وهو ما يرد على النظام بكامله أو أحد البرامج الموجودة داخله<sup>3</sup>، و التعطيل الذي من شأنه منع سير وظائف النظام المعلوماتي عن عمل يقتضي أن يكون موجهًا إلى برامج تشغيل النظام التي تقوم بأداء وظائف عمل النظام وليس المعلومات<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup>- عبد الفتاح بيومي حجازي / مرجع سابق/ ص 369.

<sup>2</sup>- صباح رمضان ياسين صالح / مرجع سابق/ ص 120.

<sup>3</sup>- دلخار صلاح بوتاني / مرجع سابق/ ص 230.

<sup>4</sup>- صباح رمضان ياسين صالح / مرجع سابق/ ص 121-122.

- أما الإفساد فيقصد به ممارسة أي فعل على النظام المعلوماتي من شأنه أن يعدل في وظيفته دون أن يعوقه عن أداء هذه الوظيفة<sup>1</sup>، أو يقصد به تشويه أداء النظام المعلوماتي لعمله وجعله غير صالح للاستعمال<sup>2</sup>، السليم وذلك بأن يعطي نتائج غير التي كان من الواجب الحصول عليها، والنظام المعلوماتي في حالة الإفساد لا يعمل بصورته المعتادة لكن لا يتوقف عن العمل فالجاني في هذه الحالة يقوم بإدخال ما من شأنه أن يسبب خللا في النظام المعلوماتي فيستمر في العمل ولكن بصورة بطيئة أو مضطربة.

**- الركن المعنوي:** جريمة تعطيل أو إفساد النظام المعلوماتي هي جريمة عمدية لا يكفي لقيامها توفر الركن المادي فقط، وإنما لا بد من توافر الركن المعنوي أيضا والذي يتخذ في هذه الجريمة صورة القصد الجنائي العام المتمثل في: العلم و الإرادة.

### **الفرع الثالث-جريمة الإتلاف المعلوماتي :**

يعرف الإتلاف المعلوماتي أنه: "محو المعلومات أو البرامج كلياً أو تدميرها إلكترونياً أو أن يتم تشويه المعلومات أو البرامج على نحو فيه إتلاف بها يجعلها غير صالحة للاستعمال"<sup>3</sup>. فالإتلاف المعلوماتي هو الذي يقع على المكونات المعنوية للنظام المعلوماتي أي المعلومات والبرامج دون أن يؤدي ذلك إلى إتلاف أي عنصر مادي، أما الإتلاف المنصب على المكونات المادية للنظام المعلوماتي كمشاشات العرض والأقراص الممغنطة والكابلات ومعدات الإدخال والإخراج وغيرها فإنه يخرج عن إطار جريمة الإتلاف المعلوماتي، ولا حاجة إلى أفراد نصوص خاصة بإتلاف المكونات المادية للنظام المعلوماتي كونها تخضع للنصوص العقابية التي تجرم إتلاف الأموال المادية.

ومن الملاحظ أن النشاط الإجرامي المكون لجريمة الإتلاف المعلوماتي لا يؤدي إلى تعطيل أو إعاقة النظام المعلوماتي أو الإخلال بسير العمل فيه دائماً، الأمر الذي يجعل التمييز بين الإتلاف المعلوماتي وبين تعطيل أو إفساد النظام المعلوماتي ومعاملتها كسلوكين منفصلين من موجبات الاعتبار العملية، حيث من الممكن أن يكون هناك إتلاف معلوماتي ينصب على معلومات أو

<sup>1</sup>- المرجع نفسه/ ص 123.

<sup>2</sup>- دلخار صلاح بوتاني /المرجع نفسه/ ص232.

<sup>3</sup>- المرجع نفسه/ ص 254.

برامج موجودة داخل نظام معلوماتي، كحالة محو بعض الملفات المخزنة داخل النظام دون أن يؤدي ذلك إلى تعطيل أو إفساد ذات النظام، والعكس صحيح أيضا، ولذلك نلاحظ أن أغلب التشريعات قد ميزت بين جريمتي الإتلاف المعلوماتي وتعطيل أو إفساد النظام المعلوماتي، فبعض الدول جرمت السلوكين بنصين منفصلين كما في فرنسا حيث نصت المادة 2/323 على الإعاقة و الإفساد ونصت المادة 2/323 على جريمة الإتلاف المعلوماتي.

كما أن منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية في تقريرها المتعلق بجرائم المعلوماتية قد ميزت بين الإتلاف المعلوماتي ، وبين تعطيل أو إفساد الأنظمة المعلوماتية، وقد أوصت المنظمة في هذا التقرير الدول الأعضاء بتجريم كل منهما. كما أن المجلس الأوروبي في توصيته الخاصة بالجرائم المعلوماتية المرقمة 9/89 ، قد فرق بين الجريمتين باعتبارهما سلوكين منفصلين.

### **أركان جريمة الإتلاف المعلوماتي:**

**الركن المادي:** يتمثل السلوك الإجرامي المكون للركن المادي لجريمة الإتلاف المعلوماتي في أفعال الإدخال أو المحو أو التعديل وذلك ما نصت عليه المادة 3/323 من قانون العقوبات الفرنسي، فقد عاقب المشرع على إدخال بيانات أو إلغائها أو تعديلها...، كما نصت المادة 394 مكرر 2 من قانون العقوبات الجزائري: "يعاقب بالحبس من 6 أشهر إلى ثلاثة سنوات و...كل من أدخل بطريقة الغش معطيات في نظام المعالجة الآلية أو أزال أو عدل بطريقة الغش المعطيات التي تتضمنها".

إذاً بأخذ الركن المادي في جريمة الإتلاف المعلوماتي إحدى الصور الآتية :

**1- الإدخال:** يقصد بفعل الإدخال إضافة معطيات جديدة على الدعامات الخاصة بها سواء كانت خالية أم يوجد عليها معطيات من قبل، كما يتحقق فعل الإدخال في كل حالة يتم فيها إدخال برنامج غريب - فيروس مثلا- يضيف معطيات جديدة<sup>1</sup>.

**2- المحو:** يقصد بفعل المحو إزالة جزء من المعطيات المسجلة على دعامات والموجودة داخل النظام أو تحطيم تلك الدعامات أو نقل وتخزين جزء من المعطيات إلى المنطقة الخاصة بالذاكرة.

---

<sup>1</sup> - حابت آمال/مرجع سابق/ ص 394.

3- التعديل : يقصد بفعل التعديل تغيير المعطيات الموجودة داخل النظام أو استبدال معطيات أخرى بها.

ويتحقق فعلا المحو والتعديل سواء بمحو المعطيات كلياً أو جزئياً أو بتعديلها وذلك باستخدام برامج مختلفة كالقنبلة المعلوماتية الخاصة بالمعطيات وبرنامج المهمات أو برنامج الفيروسات بصفة عامة.

4- هذه الأفعال المتمثلة في الإدخال والمحو و التعديل وردت على سبيل الحصر فلا يقع تحت طائلة التجريم أي فعل آخر غيرها حتى ولو تضمن الاعتداء على المعطيات الموجودة داخل نظام المعالجة الآلية للمعطيات، فلا يخضع لتلك الجريمة فعل نسخ المعطيات أو نقلها أو تنسيقها أو التقريب فيما بينها، لأن كل تلك الأفعال لا تنطوي لا على إدخال ولا على تعديل بالمعنى السابق<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> - المرجع نفسه.

# الختمة

## الخاتمة

لقد أصبحت الحكومة الإلكترونية ضرورة ملحة لجميع دول العالم الفقيرة والغنية على حد سواء، حيث قدمت مشروعات الحكومة الإلكترونية خدمات جليلة للمجتمعات من حيث تحسين مستوى الحياة وتحسين الخدمات التي تقدمها الحكومات للشعوب و قد نتج عن هذا الأسلوب الجديد في إدارة العمل الحكومي باستعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال العديد من النتائج الإيجابية في تقريب الحكومة من الأفراد عن طريق تفعيل دور الفرد وإشراكه في العمل الحكومي والإداري، وأصبح هو محور العمل الإداري الحكومي أو كما قلنا في بحثنا أصبح العمل الحكومي عملاً موجهًا بالفرد، حيث تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحسين مستوى أدائها لتحقيق الرفاهية للأفراد، عن طريق تحسين الخدمات المقدمة لهم وإشراكهم في اتخاذ القرار الحكومي عن طريق وسائل الاتصال الحديثة كمواقع الاتصال والتواصل.

وفي بحثنا هذا توصلنا إلى النتائج الآتية:

### النتائج:

- 1- من خلال دراسة مفهوم الحكومة الإلكترونية فقد تبين لنا أن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد تحويل للخدمات بطريقة إلكترونية، بل هي عبارة عن ظاهرة قانونية وسياسية معقدة ذات عناصر متشابكة تتداخل فيها السياسة والمجتمع والاقتصاد والإدارة، وبالتالي فالحكومة الإلكترونية هي تغيير مستمر في الكثير من السلوكيات الإدارية الاجتماعية والسياسة والاقتصادية، وفي مختلف التعاملات نتيجة لتكنولوجيا المعلومات.
- 2- إن مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوم حديث النشأة وغير مكتمل الأبعاد، وهو لا يزال في مرحلة التبلور والتكوين.
- 3- الحكومة الإلكترونية ليست بديلاً عن الحكومة التقليدية ولا كيانه موازياً لها، بل هي الصورة الافتراضية لها في النسق الرقمي.
- 4- الحكومة الإلكترونية أسلوب حديث من أساليب العمل الإداري الحكومي يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 5- إن الحكومة الإلكترونية لا يمكنها النجاح إلا بوضع استراتيجية شاملة وواضحة المعالم تقوم على الفهم الجيد لأبعاد هذا الكيان القانوني الجديد وتوفير البيئة المناسبة لتطويره.



6- لنجاح الحكومة الإلكترونية يجب توفير بنية تحتية تكنولوجية قوية، وتوفير الكفاءات البشرية القادرة على إنجاح هذا المشروع.

7- إن توفير الوعي الكافي لدى المسؤولين والأفراد على حد سواء أمر ضروري لإنجاح هذا المشروع، وذلك عن طريق التحسيس بالإيجابيات والتسهيلات التي يمكن أن توفرها الحكومة الإلكترونية.

8- إن توفير البنية التشريعية الملائمة من خلال مراجعة النصوص القانونية الموجودة وإعادة تكييفها مع الواقع التكنولوجي الجديد عامل أساسي لإنجاح أي مشروع حكومة إلكترونية.

9- إن محور الأمية التكنولوجية عن طريق إنشاء مراكز تأهيل العناصر البشرية في القطاعين العام والخاص يلعب دورا كبيرا في تحقيق نتائج ملموسة في الحكومة الإلكترونية وتعميم الحاسب الآلي في مراحل التعليم المختلفة.

10- إن أهم نقطة في مشروع الحكومة الإلكترونية هو ضمان أمن وسرية المعلومات المستعملة أثناء جميع أنواع العمل الإداري الإلكتروني، ويتم ذلك بتوفير آليات حماية تقنية من جهة، وآليات حماية قانونية من جهة أخرى، عن طريق وضع قوانين وتشريعات، وترتيب عقوبات، تغطي الجرائم الإلكترونية الحديثة التي تقع على أعمال الحكومة الإلكترونية.

### المقترحات:

- 1- بناء خطة استراتيجية شاملة وواضحة الأهداف لمبادرة الحكومة الإلكترونية.
- 2- توفير أسس القيادة والرؤية الشاملة للوزراء والمديرين بالمؤسسات الحكومية.
- 3- الحد من البيروقراطية وإعادة هيكلة البناء التنظيمي للأجهزة الحكومية بما يتلاءم مع تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- 4- زيادة الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير البنية التحتية المناسبة.
- 5- بناء إطار التشريعات والقوانين التي تنظم المعاملات الإلكترونية.
- 6- تأمين المهارات المتخصصة للتعامل مع التحديات والفرص التي تواجه تنفيذ الحكومة الإلكترونية، والعمل على تطوير معايير استخدام البرمجيات.
- 7- الاستعانة بشركات متخصصة كمتعاقد رئيس من أجل توفير الخبرات والإمكانات الضرورية لتنفيذ المشروع.

- 8- العمل على زيادة انتشار تقنيات المعلومات والإنترنت بين الأفراد، ووضع خطط وبرامج لتجاوز الأمية الإلكترونية.
- 9- العمل على تعزيز الثقة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية، ومساهمة الصحافة والإعلام المحلي في نشر الجوانب الإيجابية وفوائد استخدام الحكومة الإلكترونية.
- 10- العمل على توعية وتهيئة الأفراد والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

# ملخص:

تعد الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الجديدة المتعلقة بالحكومات الحديثة والتي أحدثت تغييراً جذرياً للمفاهيم الكلاسيكية للحكومات وطرق ممارستها لعملها والخدمات التي تقدمها للأفراد. حيث مزج هذا المفهوم بين المفاهيم الدستورية والإدارية للحكومات مع المفاهيم العلمية التكنولوجية والرقمية التي أفرزتها ثورة المعلومات والتكنولوجيا الحديثة. إلا أن هذا المفهوم مازال يتسم بالغموض وعدم الإلمام بجميع جوانبه كونه لا يزال محل العديد من الدراسات، ولأنه مفهوم حديث النشأة ولا يزال في طور التكوين والتشكل. لذا حاولنا في هذه الأطروحة تقديم هذا المفهوم من خلال محاولة تحديد بعض من ملامحه التي أفرزتها مختلف الدراسات القانونية و السياسية والإدارية والعلمية. وحاولنا توضيح مختلف الاستراتيجيات التي وضعت للانتقال بهذا المفهوم من الجانب النظري (الرؤيا الاستراتيجية) إلى الجانب العملي والتطبيقي لتجسيد هذا المفهوم أو الكيان القانوني والسياسي على أرض الواقع، من خلال دراسة بعض النماذج عن بعض الاستراتيجيات التي وضعتها الدول لتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية. كما تناولنا في الأخير آليات الحماية القانونية التي وضعت لحماية الحكومات الإلكترونية والمفاهيم القانونية الجديدة التي نتجت عنها.

## **Résumé**

Le gouvernement électronique est un nouveau concept pour les gouvernements modernes, qui a radicalement modifié les concepts classiques des gouvernements, la façon dont ils opèrent et les services qu'ils fournissent à leurs citoyens.

Ce concept combine les concepts constitutionnels et administratifs des gouvernements avec les concepts scientifiques et technologiques générés par la révolution moderne de l'information et de la technologie.

Toutefois, ce concept reste vague, et non déterminé, car il fait encore l'objet de nombreuses études et est un concept nouvellement établi qui est encore en cours d'élaboration et de formation.

Ainsi, dans cette thèse, nous avons essayé de présenter ce concept en essayant d'identifier certaines de ses caractéristiques qui ont été l'objet de divers études juridiques, politiques, administratives et scientifiques.

Nous avons essayé de clarifier les différentes stratégies qui ont été mises en place pour passer du côté théorique (vision stratégique) à l'aspect pratique.

En examinant certains modèles de certaines des stratégies développées par les États pour mettre en œuvre des projets de gouvernements électroniques .

Nous avons également abordé les mécanismes de protection juridique qui ont été mis en place pour protéger les gouvernements électroniques et les nouveaux concepts juridiques qui en ont résulté.

## Summary

E-government is a new concept for modern governments, which has radically altered the traditional concepts of governments, the way they operate and the services they provide to their citizens.

This concept combines the constitutional and administrative concepts of Governments with the scientific and technological concepts generated by the modern information and technology revolution.

However, this concept remains vague, not to be determined, because it is still the subject of many studies and is a newly established concept that is still being developed and trained.

Thus, in this thesis, we tried to present this concept by trying to identify some of its characteristics that have been the subject of various legal, political, administrative and scientific studies.

We have tried to clarify the different strategies that have been put in place to move from the theoretical side (strategic vision) to the practical aspect.

By looking at some models of some of the strategies developed by States to implement e-government projects.

We also discussed the legal protection mechanisms that have been put in place to protect electronic governments and the new legal concepts that have resulted.

### الكلمات المفتاحية :

الحكومة الالكترونية – الإدارة الإلكترونية – الإدارة المحلية الالكترونية - الديمقراطية  
الالكترونية – العقود الإدارية الالكترونية – القرارات الإدارية الالكترونية – الخدمات المرفقية  
الالكترونية

# المراجع

## المصادر

### القوانين

- 1- قانون رقم 2000/03 الصادر في 5 أوت 2000 المنشور في الجريدة الرسمية الجزائرية عدد 48 لسنة 2007 المتعلق بالقواعد العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.
- 2- قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم 2005/85
- 3- قانون رقم 02 لسنة 2002 صادر بتاريخ 12 فيفري 2002 بشأن المعاملات والتجارة الإلكترونية لإمارة دبي.
- 4- القانون 10/05 الصادر في 20 جوان 2005 المعدل والمتمم للقانون المدني.
- 5- القانون رقم 04/15 الصادر في 1 فيفري 2015 في الجريدة الرسمية رقم 06 الصادرة في 10 فيفري 2015.

### المراسيم

- المرسوم التنفيذي رقم 01/123 الصادر ....، منشور في الجريدة الرسمية عدد 27 لسنة 2001 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل أنواع الشبكات.

## المراجع باللغة العربية

### الكتب

1. أبو بكر محمد الهوش/ الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق/ مجموعه النيل العربية /مصر الطبعة الأولى/ 2006.
2. أبو فاره يوسف/ دور إدارة أمن المعلومات في فعالية الحكومة الإلكترونية/ منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية/ 2010.
3. د/أحمد أبو هاشم الشريف، و أسامة محمد عبد العليم، وهشام محمد بيومي /الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة/ دار المناهج للنشر والتوزيع/ عمان - الأردن /الطبعة الأولى/ 2013.
4. أحمد سالم / تكنولوجيا التعليم والتعليم الإلكتروني/ مكتبة الرشد /الرياض/ 2004.
5. د/أحمد محمد غنيم /الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل/ المكتبة العصرية /المنصورة /الطبعة الثانية/ 2004.
6. د/أحمد محمد غنيم /الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل /المكتبة العصرية /المنصورة/ 2003/ 2004.
7. أسامة عبد الحليم الشيخ/ مجلس العقد وأثره في عقود التجارة الإلكترونية /الدار الجامعية الجديدة 2008/

8. د/إيمان عبد المحسن زكي/ الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل/ المنظمة العربية للتنمية الإدارية/ مصر /2009.
9. د/إيهاب فوزي السقا /جريمة التزوير في المحررات الإلكترونية /دار الجامعة الجديدة الإسكندرية /2008/.
10. بدر محمد السيد القزاز /الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري/ دار الفكر الجامعي /الإسكندرية/2015.
11. بروس بيمبر/ نظم المعلومات والديمقراطية الأمريكية/ ترجمه هالة النابلسي/ دار الحوار الثقافي/ الأردن/2006.
12. بشار طلال المومني /مشكلات التعاقد عبر الانترنت /عالم الكتب الحديث /الأردن/2000.
13. د/بشير على الباز/ دور الحكومة الإلكترونية في صناعه القرار الإداري والتصويت الإلكتروني /دار الكتب القانونية/ مصر/2009.
14. د/بشير على باز/ دور الحكومة الإلكترونية في صناعه القرار الإداري والتصويت الإلكتروني /دار الفكر الجامعي/ الإسكندرية/ الطبعة الثانية /2015.
15. بن سعيد لزهر /النظام القانوني لعقود التجارة الإلكترونية/ دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر/2012.
16. د/دين يونس عمر محمد/ المجتمع المعلوماتي والحكومة الإلكترونية /موسوعة التشريعات العربية/2003.
17. د/بوحوش عمار /نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين/ بيروت/ دار الغرب الإسلامي/2006.
18. د/بيومي حجازي/ مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية/ الكتاب الثاني /النظم القانونية للتجارة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة/ دار الفكر الجامعي /الإسكندرية/ الطبعة الأولى 2003.
19. جميل عبد الباقي الصغير/ الحماية الجنائية والمدنية لبطاقات الائتمان الممغنطة/ دار النهضة العربية /القاهرة/2001.
20. جميل عبد الباقي الصغير/ القانون الجنائي والتكنولوجيا الحديثة/ الكتاب الأول /الجرائم الناشئة عن استخدام الحاسب الآلي /دار النهضة /القاهرة/2001.
21. جميل عبد الباقي الصغير /القانون الجنائي والتكنولوجيا الحديثة الكتاب الأول /الطبعة الثانية دار النهضة العربية /القاهرة /2012.
22. الحسنية سليم/ مبادئ نظم المعلومات الإدارية /مؤسسه الوراق للنشر والتوزيع /عمان/الأردن /2008/.
23. د/حمزة ضاحي الحمادة/ الحكومة الإلكترونية و دورها في تقديم الخدمات المرفقية /دار الفكر الجامعي/ الطبعة الأولى /2016.
24. د/خالد ممدوح إبراهيم /إبرام العقد الإلكتروني/ دار الفكر الجامعي/ الإسكندرية /2012.
25. د/خالد ممدوح إبراهيم /الحكومة الإلكترونية/ الدار الجامعية/ الإسكندرية /2008.
26. د/الخمايسة محمد صدام/ الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري/ عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع /اربد /الأردن/2013.



27. د/داود عبد الرزاق الباز/ الإدارة العامة للحكومة الإلكترونية وأثرها علي النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه/مجلس النشر العلمي/ الكويت/2004.
28. ذلخار صلاح بوتاني/ الحماية الجنائية الموضوعية للمعلوماتية/ دار الفكر الجامعي/الإسكندرية الطبعة الأولى/2016.
29. د/رافت رضوان/الحكومة الإلكترونية التحديات والأفاق /مركز دراسات استشارات الإدارة العامة /جامعة القاهرة/2001.
30. د/رافت رضوان /عالم التجارة الإلكترونية/ منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية/القاهرة طبعه أولى/1999.
31. ريتشارد هيكس/ الحكومة الإلكترونية خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال/ الشركة العربية للإعلام العلمي/ القاهرة/2003.
32. د/الزغبى سعيد الخضر/ الحكومة الإلكترونية وتأثيرها على صنع وتنفيذ السياسة المحلية/ دار رسلان /الأردن/2011.
33. د/سليمان الطماوي/ الوجيز في القانون الإداري /دار الفكر العربي /1989.
34. سوسن زهير المهدي/تكنولوجيا الحكومات الإلكترونية/دار أسامة للنشر والتوزيع /عمان الأردن/ الطبعة الأولى/2011.
35. السيد العتيق/جرائم الإنترنت/ دار النهضة العربية /القاهرة /2000.
36. د/صباح رمضان ياسين صالح/ السياسة الجنائية في مواجهه الجرائم المعلوماتية /دراسة مقارنة دار المعارف/ الإسكندرية/2013.
37. د/صفوان المبيضين/ الحكومة الإلكترونية نماذج وتطبيقات والتجارب الدولية /دار اليازوري عمان/ الأردن/ الطبعة الأولى/2011.
38. د/صفيه بنت عبدالله أحمد بخيت/ ضبط الجودة و معايير أداء الحكومة الإلكترونية/ منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية/2010.
39. الصيرفي محمد/ الإدارة الإلكترونية/ دار الفكر الجامعي/ الإسكندرية/2006.
40. د/الطعامنه محمد /و العلوش طارق /الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية /2004.
41. د/عباس بدران/ الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجيات إلى التطبيق/ المؤسسة العربية للدراسات والنشر/ بيروت/2004.
42. د/عبد الرحمن محمد خلف/ شرح قانون العقوبات جرائم الاعتداء على الأموال /دار النهضة العربية/ القاهرة /2010.
43. د/عبد الصبور عبد القوى علي مصري/ التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية /مكتبه القانون والاقتصاد/ الرياض/2012.
44. د/عبد الفتاح بيومي حجازي/ التزوير في جرائم الكمبيوتر والإنترنت /دراسة مقارنة/منشأة المعارف/ الإسكندرية/2009-2010.
45. /الكتاب د/عبد الفتاح بيومي حجازي /الحماية الجنائية والمعلوماتية للحكومة الإلكترونية/ دار الكتب القانونية/ مصر/2008.
46. د/عبد الفتاح بيومي حجازي/ النظام القانوني للحكومة الإلكترونية /الكتاب الثاني /الحماية الجنائية للمعلوماتية للحكومة الإلكترونية /دار شتات للنشر والبرمجيات /مصر/ المحلة الكبرى/2007.

47. د/عبد الفتاح بيومي حجازي/ النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية الأول /نظام التجارة الإلكترونية وحمايتها مدنيا /دار الفكر الجامعي/ الإسكندرية/2002.
48. د/عبد الفتاح بيومي حجازي/ النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية/ الجزء الأول /دار الفكر الجامعي /الإسكندرية /2003.
49. د/عبد الفتاح بيومي حجازي /النظام القانوني للحكومة الإلكترونية /الكتاب الأول الحكومة الإلكترونية /دار الكتب القانونية /مصر /2007.
50. د/عبد الفتاح بيومي حجازي /الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح/ دار الفكر الجامعي الإسكندرية/ الطبعة الأولى/2008.
51. د/عبد الله موسى أحمد المبارك/ التعليم الإلكتروني؛ الأسس والتطبيقات /مؤسسة شبكة البيانات الرياض/2005.
52. د/عبد الهادي فوزي العوضي/ الجوانب القانونية للبريد الإلكتروني/ دار النهضة العربية مصر/2005.
53. د/العبود فهد /الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ/ مكتبة الملك فهد الوطنية الرياض/2005.
54. د/العبودي عباس/ التعاقد عن طريق وسائل الاتصال الفوري وحجبتها في الإثبات المدني/ دار الثقافة /الأردن /1997.
55. د/عصام عبد الفتاح مطر /الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق /دار الجامعة الجديدة /2008
56. د/عصام عبد الفتاح مطر/ الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق /دار الجامعة الجديدة الإسكندرية/2013.
57. د/عصمت عبد الله الشيخ /دور نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات في التسيير الإداري /دار النهضة العربية /مصر/1998.
58. د/علاء عبد الرزاق السالمي/ رياض حامد الدباغ /تقنيات المعلومات الإدارية/ دار وائل للنشر عمان /الأردن/2001.
59. د/علي السيد الباز/ الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية الإلكترونية العربية/دار النشر.
60. د/علي عبد القادر القهوجي /الحماية الجنائية /لبرامج الحاسب الآلي /الدار الجامعية الجديدة 2010.
61. د/عماد أحمد أبو شنب /الحكومة الإلكترونية أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية/ بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية/2012.
62. د/عماد أحمد أبو شنب/ الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق/ المنظمة العربية للتنمية الإدارية /مصر /عدد 478.
63. د/عمر حامد /الاتجاهات الحديثة في التخطيط والإدارة الاستراتيجية /منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية/2007
64. عمر موسى جعفر القرشي/ أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهره الفساد الإداري الطبعة الأولى /منشورات الحلبي الحقوقية/ بيروت /لبنان /2015.
65. د/فوزية عبد الستار/ شرح قانون العقوبات/ دار النهضة العربية /مصر/1998.
66. د/القذوة محمود / الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة /دار أسامة للنشر والتوزيع /الأردن عمان /الطبعة الأولى /2010.
67. د/لسليمي على / إدار التميز /دار الغريب/ القاهرة/2002.
68. د/ماجد راغب الحلو/ العقود الإدارية /دار الجامعة الجديدة /الإسكندرية/2009.

69. د/محمد حسين منصور/ المسؤولية الإلكترونية/الدار الجامعية الجديدة/الإسكندرية/2003
70. محمد نصر مهنا/تحديث الإدارة العامة والمحلية/ مؤسسه شباب الجامعة/ الإسكندرية/2005.
71. د/مصطفى يوسف كافي/الإدارة الإلكترونية E-Management /دار الإسلام للنشر والتوزيع دمشق/ سوريا /2012.
72. د/مصطفى يوسف كافي/الإدارة الإلكترونية؛ إدارة بلا أوراق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان، إدارة بلا تنظيمات جامدة/ دار مؤسسه رسلان للطباعة والنشر والتوزيع /دمشق سوريا /2012.
73. د/مصطفى يوسف كافي/الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة دار رسلان/ دمشق/سوريا/2010.
74. مكليود رايموند/نظم المعلومات الإدارية/تعريب سرور على ابراهيم سرور /دار المريخ للنشر/الرياض/2010
75. د/ممدوح عبد الحميد عبد المطلب/جرائم استخدام الكمبيوتر و شبكه المعلومات العالمية الجريمة عبر الانترنت/ مكتب دار الحقوق /الشارقة /الإمارات.
76. د/ناديه العارف /الإدارة الاستراتيجية/الدار الجامعية /الإسكندرية /2005.
77. د/نجم الدين عبود /الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات /الرياض/ دار المريخ /2004/
78. د/نجوى أبوهيبة/ التوقيع الإلكتروني، مدى حجيته في الإثبات /دار النهضة العربية مصر/2004.
79. د/نوره بنت ناصر الهزاني/ الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية /مكتبه الملك فهد الوطنية/ الرياض/2008.
80. د/هدى عبد العال/ التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية /دار الكتب المصرية /الطبعة الأولى 2006.
81. د/هشام عبد المنعم عكاشه/ الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة /دار النهضة العربية/2004.
82. د/ياسر محمد عبد العال /الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي/ منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية/2016.
83. د/ياسين سعد غالب/ تحليل وتصميم نظم المعلومات/ دار المناهج للنشر والتوزيع /الطبعة الأولى/ عمان /الأردن/2000.

## بحوث علمية

- 1- د/ عماد أحمد محمد أبو شنب/الإطار العام للحكومة الإلكترونية/بحوث وأوراق عمل مؤتمر أمن المعلومات و الحكومة الإلكترونية / كوالالمبور-ماليزيا /أفريل 2009.
- 2- د/أحمد السعيد شرف الدين/الإيجاب والقبول في التعاقد الإلكتروني-بحث مقدم إلى مؤتمر الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية/أكاديمية شرطة دبي /أفريل 2003.
- 3- بيجان آزاد ورغدة جابر /الحكومة الإلكترونية فعالية اقتصاد خدمات موجهة للمستخدم / ورقة عمل قدمت إلى ندوة (الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات) التي عقدت بمدينة مسقط 12 ماي 2003.

- 4- إيمان عبد المحسن زكي/تسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية/ورقة عمل مقدمة إلى ندوة تسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المؤسسة العربية/القاهرة/المنظمة العربية للتنمية الإدارية/2007.
- 5- إيمان عبد المحسن زكي،حنان عبد القادر/دور الحكومة الإلكترونية في دعم نظم الإدارة المحلية ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر ميكنة النظم والإجراءات للوصول إلى المنظمات الذكية القاهرة/2006.
- 6- علي السيد الباز /الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية/بحث منشور ضمن أعمال مؤتمر العلمي الأول الذي نظمته أكاديمية شرطة دبي/ 26-28 أبريل 2002.
- 7- د-بلعربي عبد القادر/ أ.لخرج مجاهد نسيمه/أ مغبر فاطمة الزهراء/ تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر ورقة بحث مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية /جامعة سعيدة.
- 8- د/أحمد بن عيشاوي/أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال /مجلة الباحث عدد 7/2009-2010.
- 9- د/ماجد راغب الحلو/الحكومة الإلكترونية وإدارة المرافق العامة بحث مقدم إلى مؤتمر الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية/شرطة دبي/ أبريل 2006/ الإمارات.
- 10- د/ماجد الحلو/الضبط الإداري كوسيلة وقاية من الجريمة الإلكترونية، بحث مقدم لمؤتمر الوقاية من الجريمة في عصر العولمة كلية الشريعة والقانون/جامعة الإمارات العربية المتحدة 2001.
- 11- بسام الحمادي/مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية/ بحث مقدم إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية / الرياض/ معهد الإدارة العامة 2002.
- 12- عبد الوهاب الرميدي/الفجوة الرقمية – تحدي المنظمة العربية /مجلة اقتصاد المعرفة بحوث اقتصادية عربية/ عدد 43 2008.
- 13- فادي سالم/عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية بحث منشور على الموقع الإلكتروني [www.dsg.as.com](http://www.dsg.as.com).
- 14- ساند فورد برنز/على مشارف الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة وكندا/ تقرير مقدم إلى مؤتمر الإدارة الإلكترونية-ضمن أعمال مؤتمر المعهد الدولي للعلوم الإدارية/أثينا اليونان يوليو 2001
- 15- محمد بن أحمد السديري/مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية بحث مقدم للمؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي/جامعة الملك عبد العزيز/المدينة المنورة/أبريل 2004.
- 16- سالم خميس الشاعر/حكومة دبي الإلكترونية : طريق النجاح /ورقة عمل مقدمة إلى ورشة عمل حول الحكومة الإلكترونية/صنعاء /الأسكوا 1-3/12/2003.
- 17- د/شعبان فرج/الحكومة الإلكترونية/إطارها النظري والمفاهيمي/ ورقة بحث مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الأول حول متطلبات إرساء حكومة إلكترونية في الجزائر يومي 13 و 14 ماي 2013.
- 18- د/محمد الطعمانة ود/طارق العلوش/الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي/بحث منشور في إطار منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية / القاهرة/ مصر 2004.
- 19- موسى عيسى العامري/الشيك الذكي/ بحث مقدم إلى مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة و القانون/دبي/10-12 ماي 2003.

- 20- مقدم عبيرات، زيد الخير ميلود/متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة و الكفاءات البشرية/ الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية/جامعة ورقلة 10/9 مارس 2004.
- 21- د/نبيل صلاح محمود العربي-الشبيك الإلكتروني والنقود القمية دراسة مقارنة بحث مقدم إلى مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون / دبي / 10-12 ماي 2003.
- 22- يوسف العريفي / التعليم الإلكتروني تقنية رائدة وطريقة واعدة/ورقة عمل مقدمة إلى الندوة الأولى للتعليم الإلكتروني خلال الفترة 21-23 /2003/ مدارس الملك فيصل / الرياض.
- 23- د/العربي عطية ود/ نوال بن عمارة / متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر/مقال منشور بمجلة دراسات مصرفية ومالية/الخرطوم/السودان/عدد 24 /جوان 2014.
- 24- د/كريم سالم حسين الغالبي/اقتصاد المعرفة ونظرية النمو الحديثة ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الأول حول الاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة/الإسكندرية/المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2005.
- 25- منصور غلوم/التعليم الإلكتروني في مدارس وزارة التربية والتعليم بدولة الكويت/ورقة عمل مقدمة لندوة التعليم الإلكتروني خلال الفترة 21-23/2003/4/23 مدارس الملك فيصل/الرياض.
- 26- د/عادل خرخوش الفرجي/أحمد على صالح /د/بيداء ستار البياتي/الإدارة الإلكترونية/مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية بحوث ودراسات /المنظمة العربية للتنمية الإدارية عدد 440.
- 27- د/حيدر فريحات/تخطيط المدن الإلكترونية/بحث مقدم لندوة الحكومة الإلكترونية/مسقط من 10-12 مايو 2003.
- 28- كريس كلامي/من الأتمتة إلى إدارة المعرفة /تحديث الإدارة البريطانية بتقنيات المعلومات والاتصالات /مؤتمر الإدارة الإلكترونية المعهد الدولي للعلوم الإدارية/أثينا/اليونان 2001.
- 29- د/محمد محمد الهادي/توجهات أمن وشفافية المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية/بحث منشور على الانترنت على موقع <http://w.w.w.cyberariens.info/journal/N°09/info> Security.
- 30- وزارة البريد والمواصلات "إصلاح وتطوير قطاع الاتصالات في الجزائر" وثيقة عمل مقدمة من إدارة البريد والمواصلات إلى الاجتماع العربي التحضيرى الثانى للقمة العالمية لمجتمع المعلومات /تونس 15-16 أفريل 2002.

## الرسائل الجامعية

- 1- خولة سيف خليفة /تفعيل إدارة الحكومة الإلكترونية مع التطبيق على إمارة دبي/رسالة دكتوراه في فلسفة الإدارة العامة / جامعة القاهرة/كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/2008.
- 2- ناجح أحمد عبد الوهاب/التطور الحديث للقانون الإداري في ظل نظام الحكومة الإلكترونية/رسالة دكتوراه في الحقوق / جامعة القاهرة /2011.
- 3- باري عبد اللطيف /دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص التنظيمات السياسية والإدارية/كلية الحقوق والعلوم السياسية /جامعة محمد خيضر/بسكرة/2013-2014.

- 4- جابت آمال /التجارة الإلكترونية /التجارة الإلكترونية في الجزائر / رسالة دكتوراه في القانون/كلية الحقوق والعلوم السياسية /جامعة مولود معمري/تيزي وزو /2015.
- 5- أيمن عبد الله فكري/جرائم نظم المعلومات/ دراسة مقارنة رسالة دكتوراه/كلية الحقوق /جامعة المنصورة/2005-2006.

## المجلات

- 1- فرانك كيلش: ثورة الأنفوميديا – الوسائط المعلوماتية وكيف تغير عالمنا وحياتك / ترجمة حسام الدين زكريا – عبد السلام رضوان سلسلة عالم المعرفة / العدد 253 / المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب /الكويت/2004.
- 2- قدور براجع /الرئيس الأول للمحكمة العليا/أثر استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة في إدارة القضاء وتنظيمه في الجزائر / المؤتمر الثاني لرؤساء المحاكم العليا في الدول العربية /منشورة في مجلة دفاتر المجلس الأعلى /عدد 2011/19.
- 3- عادل عبد النبي شكري /الجريمة المعلوماتية وأزمة الشرعية الجزائية/بحث منشور في مجلة مركز دراسات الكوفة/عدد 7 / 2008.

## مواقع إلكترونية

- 1- The world bank group E Gouvernement : [http:// world bank.orpublicesetion/egor . htm](http://worldbank.orpublicesetion/egor.htm)
- 2- UNESCO :Electronic governance . wind hok news.  
[http://w.w.w.unesco.org/web word/2013](http://w.w.w.unesco.org/webword/2013)
- 3- Mason david /E government takes policy-making social accessed from the internetin 2011 from [http/w.w.w public service Europe .com/article/667/e-gouvernement makes-policy –making sociale](http://w.w.w public service Europe .com/article/667/e-gouvernement makes-policy –making sociale)
- 4- [w.w.w. edara .com](http://w.w.w.edara.com)
- 5- [http/w.w.w cyberarians:info/journal/N°9/info security/htm](http://w.w.w.cyberarians.info/journal/N°9/info security/htm)
- 6- [https//ar/Wikipedia.org/wiki](https://ar.Wikipedia.org/wiki)
- 7- [w.w.w.world bank.org.](http://w.w.w.worldbank.org)
- 8- [t.t.t.p / w.w.w.decd.org .data decd 138/57/1868451/pdf](http://t.t.t.p/w.w.w.decd.org.data decd 138/57/1868451/pdf)
- 9- un raport 2010 : UN Global E-Govenement survery report 2010 published by un departement of economic and social affaire
- 10- [http// ec. Europa .eu/government research.](http://ec.Europa.eu/government research)
- 11- [http//.w.w.w Accenture .com](http://w.w.w.Accenture.com)
- 12- [http//.w.w.w sanress .com](http://w.w.w.sanress.com)
- 13- [http/w.w.w.wptic.dz/ar/img/pdf/e –Algérie.pdf.](http://w.w.w.wptic.dz/ar/img/pdf/e –Algérie.pdf)

**OUVRAGE**

- 1- Megan E cook other : making a case for local E government
- 2- Lin an win /successful strategies for E – commerce
- 3- Kim chung : Gouvernement information and information about government  
a/new era /2001
- 4- Bhatnager ,S E government from vision to implementation sage  
publication /2004
- 5- Hayne.K and lee.j.developing a frilly fonctionel e government : a four  
stage model government information quarterly . vol 18 N° 2
- 6- Os bern,David a Galber ted/Rementing government,new york  
plum,pengiving books/1993
- 7- Robert,chritian and loniet/from government to –E- government a  
transition  
model,new York information technology vol 18/2005
- 8- Jaque chevalier/science administrative/thémis/1994
- 9- Hunter david,v.jupp/E-gouvernement leadership :theovie vs reality chosing  
the gap /Accenture/2001
- 10- Randmer Anne / E- procurement implementation strategy/cridline/2002
- 11- Forman mark / E.G strategy /2002
- 12- Huang wayne /electronic government strategies new York idea  
group/2004
- 13- Martine Lombard,gilles dument:droit administrative/dalloz 8eme  
edition/2009
- 14- Richer/droit des contrats administratifs 3eme edition manuel LGDJ/2002
- 15- Pastorel :droit administratif mementos 4 eme edition enlins edition 1999
- 16- Clift,steven/Global E-democracy trends, Apresentation on e- democrety  
/Publicus.net/2003
- 17- Jeremy Millard, inclusive e.gouvernement/editor:Jeremy millard:European  
e – government 2005-2007 .european commission of information society  
and media / 2007
- 18- Maria A winner and cristiano codagnone from work and methodology  
editor cristiano codagnone and marie a winner-gouvernement research.
- 19- Bean d'angers /paiement numirique sur internet etat et l'art ,aspects et  
impact sur les métiers/Thomson edition/france/1997
- 20- Teamm olivier /internet et le droit : aspect juridique du commerce  
electronique/editionEyrolles/avril 1996

- 21- Arnand raynanard/la formation du contrat electronique travaux de l'association Henri capitan /edition panthéon asses /toulouse 2002

## **ARTICLE**

- 1- Anderson K and h Henrikson : E-Gouvernement maturity models :extension  
of the layn and lee model gouvernement information2006.
- 2- Baum, c and dinaio A Gartner four phases of e government model  
available at: [http// Gartner web.com/statu](http://Gartner.web.com/statu)
- 3- Martin (s) tessalonikos (a) et Bensoussan (a) , la signature electronique reflexion , après la publication de la directive du 13 decembre 1999 et la loi de 13 mars 2000, gaz palljuillet-aout 200
- 4- Hill R,beyon-davies/briging the digital divide European conference on information système ECIS/2004 web.site :aisel .aisnet.org /ecis/2004/6/
- 5- Wing lam /barriers to e-gouvernement integration /the journal of entreprise information management vol 18 n° 5 2005
- 6- Debora viana, the besiness value of e –gouvernement
- 7- Saxema K.B.C towards excellence in e-governance /international journal of public sector management;new York /vol 18/n° 18 2005
- 8- Jane E Formation/bureaucratic reforme and E.governance in the united states: an institutional perspective /national inter for digital government working paper n° 07/0/2007
- 9- Houngh H.A,ken coghill/E-gouvernementin Singapore” in  
[p/w.w.w.cdn.ph/journal/apsser /PDF/](http://p/w.w.w.cdn.ph/journal/apsser/PDF/) 2006 /sciace 4pdf /pe
- 10- Singapore government :”The Singapore E-gouvernement action [http/w.w.w.ida .sg2000](http://w.w.w.ida.sg2000)
- 11- Djamila belhout “internet” à haut debit ira le reseau électrique” in it mag /n° 20 du 29/10/2002/Algérie
- 12- Huet jerome : le code civile et les contrats electronique article publie sur le  
site [http/w.w.w. acroba.com](http://w.w.w.acroba.com)
- 13- CAPRIOLI Eric,securite technique et cryptologie dans le commerce électronique en droit français disponible sur:[w.w.w lex-electronica.org/articles/v3-1/capio](http://w.w.w.lex-electronica.org/articles/v3-1/capio)



## **REPORT**

- Européan central bank -1998 : Report on électronique moneyfrankfort-Germany –august
- Un report 2008 Un E-gouvernement survery report 2008 published by un department of economic and social affaire
- DECD: organization for economic cooperation and development understading the digital divide , report 2006
- UN PAN , the third hight level forum on city information ciapr III-E-gouvernement infrastructure for Canada government on line initiative.

# الفهرس

1	إهداء.....
2	شكر وتقدير .....
4	مقدمة: .....
9	الباب الأول الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية.....
10	الفصل الأول مفاهيم عامة للحكومة الإلكترونية.....
12	المبحث الأول- مفهوم الحكومة الإلكترونية: .....
12	المطلب الأول- تعريف الحكومة الإلكترونية ونشأتها: .....
12	الفرع الأول- تعريف الحكومة الإلكترونية: .....
18	الفرع الثاني: نشأة الحكومة الإلكترونية.....
20	المطلب الثاني- الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية و بعض المفاهيم المشابهة: .....
20	الفرع الأول- الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية: .....
23	الفرع الثاني- الفرق بين الحكومة الإلكترونية وبعض المصطلحات المشابهة: .....
26	المبحث الثاني- التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية: .....
26	المطلب الأول- عوامل التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية: .....
26	الفرع الأول- التطورات الفكرية في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: .....
31	الفرع الثاني- التغيرات المتسارعة في بيئة الحكومات: .....
35	المطلب الثاني- مراحل التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية: .....
35	الفرع الأول- مراحل التحول حسب بعض الهيئات الدولية: .....
42	الفرع الثاني- مراحل التحول للحكومة الإلكترونية حسب بعض القانونيين: .....
56	الفصل الثاني توصيف منظومة الحكومة الإلكترونية.....
58	المبحث الأول: خصائص الحكومة الإلكترونية.....
58	المطلب الأول- الحكومة الإلكترونية؛ الأهداف والمزايا والمساوئ: .....
58	الفرع الأول- أهداف الحكومة الإلكترونية: .....
69	الفرع الثاني- مزايا ومساوئ الحكومة الإلكترونية: .....
77	المطلب الثاني- متطلبات ومعوقات الحكومة الإلكترونية: .....
78	الفرع الأول- متطلبات الحكومة الإلكترونية: .....
84	الفرع الثاني- معوقات الحكومة الإلكترونية: .....
91	المطلب الأول- معمارية (بناء) الحكومة الإلكترونية: .....
92	الفرع الأول- البنية التقنية للحكومة الإلكترونية: .....
102	الفرع الثاني - نظام الحوسبة و نظام الأتمتة في الحكومة الإلكترونية: .....
109	المطلب الثاني- تطبيقات الحكومة الإلكترونية: .....
109	الفرع الأول - خدمات الإدارة العامة الإلكترونية و توثيقها: .....
117	الفرع الثاني: الوفاء الإلكتروني لخدمات الحكومة الإلكترونية.....
128	الباب الثاني استراتيجيات الحكومة الإلكترونية وحمايتها القانونية.....
128	الفصل الأول الإطار العام لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية.....
132	المبحث الأول - التخطيط الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية: .....
132	المطلب الأول - وضع استراتيجية الحكومة الإلكترونية: .....
133	الفرع الأول - مراحل وضع استراتيجية الحكومة الإلكترونية: .....
149	الفرع الثاني: متطلبات نجاح إستراتيجية الحكومة الإلكترونية.....
157	المطلب الثاني- المحاور الأساسية لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية: .....

158.....	الفرع الأول- الخدمات الحكومية الإلكترونية والإدارة الإلكترونية:
203.....	المبحث الثاني- نماذج من استراتيجيات حكومات إلكترونية:
204.....	المطلب الأول- تجارب الدول المتقدمة في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية:
204.....	الفرع الأول- تطبيق الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية:
211.....	الفرع الثاني - التجربة الأوربية :
220.....	الفرع الثالث- تطبيق الحكومة الإلكترونية في كندا:
223.....	الفرع الرابع - تجربة الحكومة الإلكترونية اليابانية:
226.....	المطلب الثاني - نماذج تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول النامية:
226.....	الفرع الأول- تجربة الحكومة الإلكترونية في سنغافورة:
231.....	الفرع الثاني: تطبيق الحكومة الإلكترونية في ماليزيا
233.....	الفرع الثالث: تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة
242.....	الفرع الرابع - تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر:
258.....	الفصل الثاني الحماية المدنية والجزائية للحكومة الإلكترونية
260.....	المبحث الأول- الحماية المدنية للحكومة الإلكترونية:
261.....	المطلب الأول- مدى ملائمة معاملات الحكومة الإلكترونية للقانون المدني:
261.....	الفرع الأول - الطبيعة القانونية للتعاقد الإلكتروني:
265.....	الفرع الثاني- مدى ملائمة وسائل التعاقد الإلكتروني للقانون المدني
271.....	المطلب الثاني- آليات حماية المعاملات المدنية في الحكومة الإلكترونية
271.....	الفرع الأول- تقنيات أمن العمليات الإلكترونية:
280.....	الفرع الثاني - التوقيع الإلكتروني والمصادقة الإلكترونية:
289.....	المبحث الثاني : الحماية الجزائية للحكومة الإلكترونية
289.....	المطلب الأول- النظام المعلوماتي كأداة لارتكاب الجرائم المعلوماتية:
291.....	الفرع الأول - جريمة السرقة المعلوماتية:
297.....	الفرع الثاني - جريمة تزوير المحررات المعلوماتية:
305.....	الفرع الثالث- جريمة خيانة الأمانة المعلوماتية:
309.....	المطلب الثاني- النظام المعلوماتي كموضوع للجريمة المعلوماتية:
310.....	الفرع الأول- جريمة الدخول أو البقاء بدون تصريح في النظام المعلوماتي:
312.....	الفرع الثاني- جريمة إعاقة أو إفساد تشغيل نظام معلوماتي:
314.....	الفرع الثالث-جريمة الإتلاف المعلوماتي :
317 .....	الخاتمة
321 .....	ملخص:
322 .....	RESUME
323 .....	SUMMARY
324 .....	المراجع
325.....	المصادر
325.....	القوانين
325.....	المراسيم
325.....	المراجع باللغة العربية
325.....	الكتب
329.....	بحوث علمية
331.....	الرسائل الجامعية
332.....	المجلات
332.....	مواقع إلكترونية
333.....	المراجع باللغات الأجنبية

333.....	<b>OUVRAGE</b>
334.....	<b>ARTICLE</b>
335.....	<b>REPORT</b>