

جامعة باتنة - 01- الحاج لخضر
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



الحكومة الإلكترونية

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون
تخصص: قانون إداري وإدارة عامة

إشراف الأستاذة الدكتورة:
رحاب شادية

إعداد الطالبة الباحثة:
لمياء خزار

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة الاصلية	الصفة
سمير شعبان	أستاذ التعليم العالي	جامعة باتنة-1	رئيسا
رحاب شادية	أستاذ التعليم العالي	جامعة باتنة-1	مشرفا ومقررا
محمد الصغير بعلي	أستاذ التعليم العالي	جامعة عنابة	عضوا مناقشا
رمزي حوحو	أستاذ التعليم العالي	جامعة بسكرة	عضوا مناقشا
بن سعيد مراد	أستاذ التعليم العالي	جامعة باتنة-1	عضوا مناقشا
نادية ضريفي	أستاذ محاضر-أ	جامعة المسيلة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2017-2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَمَا تُوْفِيْقِي اِلَّا بِاللّٰهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَاِلَيْهِ اُنِيْبُ﴾

سورة هود الآية (88)

شكر وتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل في هذا المقام أولاً إلى الدكتورة القديرة والأستاذة المحترمة رحاب شادية على قبولها مهمة الإشراف على أطروحتي هذه وهي التي لم تبخل علي بنصائحها القيمة النابعة من تجربتها الطويلة في ميدان البحث العلمي، ومتابعتها المتواصلة لأطوار إنجاز هذا البحث، وصبرها الطويل علي فلكي مني أستاذتي الفاضلة أزكى عبارات الشكر والتقدير.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى كل أعضاء اللجنة المحترمة الذين وبالإضافة إلى انشغالاتهم المتعلقة بأداء مهام تبليغ الرسالة العلمية، إلا أنهم أبو إلا أن يشاركوا في مناقشة هذا العمل يدفعهم إلى ذلك هدف نبيل وهو تطوير مجالات المعرفة العلمية.

إهداء

إلى أحب الناس إلى قلبي وأقربهم إلى روحي، إلى أحب من في الوجود

أمي أبي إخوتي

إلى من فارقتني بجسدها ولم تفارقني بروحها جدتي

إلى كل زملائي وزميلاتي، إلى كل الذين وقفوا إلى جانبي وسهلوا علي طريق البحث
ولو بالكلمة، الالبتسامة، الشعور الصادق.

إلى كل من عرفتهم خلال مشواري الدراسي وأحبوني بصدق وإخلاص إلى كل هؤلاء

لكم مني جزيل الشكر والامتنان وجزاكم الله عني خير الجزاء

أضع هذا العمل المتواضع بين يدي كل محب للعلم وساع وراءه، راجيا من المولى
تعالى أن يضيفه لي في ميزان أعماله، وأن يتقبله خالصا لوجهه الكريم.

مقدمة

تشهد سنوات الألفية الثالثة ثورة علمية ونهضة تكنولوجية حضارية واسعة تتسم بالإيقاع السريع، هذه الثورة تسببت بإحداث العديد من التغيرات المحلية والإقليمية والعالمية، فقد انتقل مركز ثقل العالم من الثورة إلى المعرفة، حيث تقسم المجتمعات البشرية اليوم على أساس المعرفة، وليس الثروة، ومن ثم أصبحت المعرفة هي محور التقدم يعكس معايير الثورة الصناعية، التي اعتمدت أكثر على الثروة.

وبالنظر إلى التغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية وخاصة ما تعلق منها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتوجهات الاقتصادية الحديثة المبنية على المعرفة، أصبح الفكر الإداري يعرف اتجاهات وتطورات جديدة مواكبة ومسايرة لتلك التغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية، والتي ظهرت في شكل أفكار ونماذج وخبرات تعبر عن تطور الفكر الإداري. فعلى خلاف العصور السابقة بدأت أهمية المعرفة ودورها في إتمام الأنشطة، وزادت معها أهمية الإبداع والابتكار والجودة والتحسين المستمر كضرورة للبقاء سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو المجتمعات، فكل شخص يريد إثبات وجوده ويحافظ عن كينونته عليه أن يبدع ويبتكر، ونتيجة لذلك أصبح الإبداع والابتكار والمنتجات الفكرية بصفة عامة لها أهمية وضرورة إلى الحد الذي أظهر نمط حياة جديد يرتكز بالأساس على المعلومات والمعارف.

وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما، في تشغيل ومعالجة وتخزين ونقل واستخلاص البيانات والمعلومات لصالح المؤسسات من خلال الحواسيب، ووسائل الاتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات، وتقوم تكنولوجيا المعلومات بتشغيل البيانات وتقديمها للمستخدمين الذين يستفيدون من مخرجات هذه التكنولوجيا. وقد

أخذت التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات بعين الاعتبار تلبية احتياجات المستخدمين.

ونظرا لما تتمتع به تكنولوجيا المعلومات من المرونة والقابلية على استخدام مكونات وتطبيقات متعددة الأغراض، تعزز من حرص منظمات الأعمال على مواجهة التحديات التي تتعرض لها من قبل المستخدمين النهائيين.

ومن هنا أصبح التركيز مؤخرا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كبيرا من قبل الحكومات والمؤسسات العامة ومؤسسات المجتمع المدني، وذلك لزيادة فعالية العمل، وتحسين الخدمة، والقيام بالواجبات الموكلة لهذه المؤسسات على أكمل وجه وبالنظر إلى هذه الاتجاهات الإلكترونية تنامي تفعيل دور الحكومة الإلكترونية، بحيث أصبحت غالبية الدول تمارس هذه الظاهرة وتبادر إلى تفعيلها ودعم مبادراتها.

لقد أصبحت الحكومة الإلكترونية من الموضوعات المهمة التي تمس كل شخص وتهم جميع المؤسسات والأحزاب السياسية وجميع عناصر المجتمع المدني. وتعود جذور الحكومة الإلكترونية إلى الصعوبات التي يلاقيها المواطن وأصحاب العمال في التعامل مع الجهات الحكومية، وبالإضافة إلى رغبة الحكومة في استغلال ثورة الأنترنت والمعلومات والاتصالات في الآونة الأخيرة.

والجدير بالذكر أن الحكومة الإلكترونية هي فكرة أثارها ونادى بها نائب الرئيس الأمريكي السابق (آل جور)، ضمن تصور لديه لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها بشكل آلي ومؤتم إضافة إلى انجاز الحكومة ذاتها مختلف أنشطتها باعتماد شبكات الاتصا والمعلومات لخفض التكلفة وتحسين الأداء وسرعة الانجاز وفعالية التنفيذ.

ومن هذا المنطلق نشأت فكرة الحكومة الإلكترونية التي بدأت بالظهور في أواخر سنة 1993، حين بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقها على إدارتها، ومصطلح " الحكومة " يقصد به تدبير الشؤون العامة، و" الحكومة الإلكترونية" تعني استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين تدبير الشؤون العامة، ويتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية، سواء بين هذه الجهات والمتعاملين معها، بطريقة معلوماتية تعتمد على الأنترنت وتقنياتها، وكمثال على ذلك فإن البرازيل تعد أول دولة تعتمد على نظام التصريح الضريبي عبر الأنترنت سنة 1997.

وقد تناولت المنظمات الدولية، والمجلس الأوروبي، حيث قام هذا الأخير بإطلاق المبادرة التي أسماها مبادرة أوروبا الإلكترونية في اجتماعه الذي عقد في لشبونة سنة 2000، وقد ركزت هذه المبادرة على مفهوم الحكومة الإلكترونية المتاحة على الشبكة العالمية للأنترنت، بغية الوصول السهل للمعلومات والخدمات وإجراءات صياغة القرارات الحكومية من قبل جميع المستفيدين، وفي غضون تلك الفترة، قامت حكومة الولايات المتحدة بالتوسع في عمليات إتاحة فرص الوصول السهل للمواطنين إلى المعلومات والخدمات الحكومية على الشبكة العالمية بطرح العديد من المبادرات، حيث تستطيع الحكومة أن تكون أكثر استجابة لاحتياجات المواطنين، كإنشاء موقع واحد يمكن من خلاله للمواطنين استكشاف واستقصاء كل الموارد المعروضة بواسطة الحكومة على الشبكة العالمية. Firstgov.Cov

يعتقد أن أول استخدام لمصطلح الحكومة الإلكتروني ورد في خطاب الرئيس الأمريكي السابق بيل كلينتون عام 1992، وجاء ذلك نتيجة انتشار الإنترنت في دول العالم المتقدم بداية من تسعينيات القرن الماضي مما أدى إلى ظهور المجتمعات الإلكترونية والشركات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية التي حققت

مكاسب وأرباح كبيرة في القطاع الخاص، وهو ما حفز القطاع الحكومي أو العام لتطوير نظامه الإداري إلى التكنولوجي أو الإلكتروني حتى يتسنى له تحقيق مكاسب مادية وأدائية وخدماتية تتال رضا المواطن وطالب الخدمة عموماً.

ونحن كجزء من هذا العالم لا يمكن أن نعيش في عزلة عن هذه التطورات الهامة ولا بد أن نتبنى مفهوم الحكومة الإلكترونية لنستطيع التواصل مع هذا العالم المتجدد، وقد أصبحت الحكومة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل دولة ذكية، تريد أن تواكب تطورات عصر الثورة الرقمية، ولا تتخلف عن نهضة المعلومات العالمية.

ويحتاج تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية إلى توفير الأعداد الكافية من العاملين المؤهلين المدربين على ممارسة هذه النوعية الجديدة من العمل، وتجهيز الأجهزة والمعدات الإلكترونية المتطورة اللازمة لوضع هذه الحكومة العصرية موضع التنفيذ، وذلك فضلاً عن سن التشريعات المناسبة التي تضع النظام القانوني الكفيل بتحويل الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية، وتحقيق هذه الأخير لأهدافها المرجوة.

وينبغي لتدعيم نظام الحكومة الإلكترونية وتسهيل تطبيقه الاهتمام بمواضيع متعددة ذات صلة وطيدة به. من ذلك البنية التحتية للاتصالات، والتوقعات الإلكترونية، والبطاقات الائتمانية، وتأمين المعلومات ومكافحة القرصنة الإلكترونية، وتنظيم التجارة الإلكترونية ... الخ.

ورغم صعوبة التطبيق العملي وضخامة المتطلبات اللازمة والمجهودات المطلوبة لإقامة الحكومة الإلكترونية، فقد فرض هذا النظام نفسه على مختلف دول العالم التي تريد أن تسير الركب وتتعايش مع الآخرين، وذلك لأن إنجاز الأعمال

أو تأدية الخدمات بطريقة إلكترونية يحقق جودة الأداء ويوفر الجهد المبذول من كل
الب الخدمة والإدارة المكلفة بأدائها.

والحقيقة أن الحكومة الإلكترونية لها عدة مقومات، لكن أهم ما تعتمد عليه
هو التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها والمتمثلة في الحاسوب الآلي وبرامجها
وتطبيقاتها، ثم وسائل الاتصال الحديثة بما فيها شبكة الأنترنت. لكن العنصر
البشري يبقى في المرتبة الأولى لأنه هو الذي يشغل نظام هذه الحكومة ثم يقوم
بتأمينه وحراسته،

ولنظام الحكومة الإلكترونية من المزايا والحسنات ما يجعل التحول إليها حقيقة
من الضرورات. وذلك لأن من شأنها تبسيط وتسهيل التعامل بين الحكومة والأفراد
والمؤسسات الخاصة، وتوفير المعلومات بشكل متكامل وسريع لجميع المسؤولين
لتحسين أداء الأجهزة الحكومية، سرعة الإنجاز، وزيادات الإقتان، وتخفيض
التكاليف وتبسيط الإجراءات فضلا عن تحقيق الشفافية الإدارية ومكافحة الجرائم
الوظيفية.

موضوع البحث

في ظل التوجه العالمي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في كل
مناحي الحياة وفي ظل التحول المتسارع للحكومة التقليدية إلى تطبيق الحكومة
الإلكترونية التي تعد من أبرز نتاج الثورة التقنية، إذ أدى ظهورها إلى نقلة نوعية
في أداء الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين، وهو ما شكل بدوره ضغطا على
المؤسسات الحكومية بضرورة سرعة التحول في أداء أعمالها وتقديم خدماتها من
الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني. إذ أن التحول نحو الحكومة الإلكترونية
لا يكفي لنجاحه شراء التقنية من أجهزة وشبكات، وإنما يحتاج إلى أن يسبق ذلك
كله خطوة في غاية الأهمية وهو ما يشار إليه بمتطلبات، بالإضافة إلى القناعة

والفائدة المرجوة من التطبيق من خلال خدمة المواطن وما يحققه ذلك من دقة وجودة في التطبيق فالحكومة الإلكترونية ليست مجرد حاسوب آلي ونظم تشغيل شبكات وبرامج، وإنما هي معرفة ومهارات تستدعي مرونة عالية في السلوك، واستعداد ذاتي للتعلم لدى العاملين والمديرين، إذ تعد الحكومة الإلكترونية أداة تغيير فالبينة التنظيمية تتطلب تغييرا في أساليب الإدارة وهياكل التنظيم وتدفعات العمل ونماذج العمال.

أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها في كونها تتناول موضوع الحكومة الإلكترونية التي تعد من المواضيع المهمة، والحديثة نسبيا وتتمثل في حيوية موضوع الدراسة والندرة النسبية في البحوث والدراسات، كما أنها تحاول سد بعض النقص في أدبيات الحكومة الإلكترونية وتساهم في توضيح مفهوم ومتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية، ببيان أهميتها للإدارة العامة المعاصرة، وتأتي هذه الدراسة محاولة التوصل إلى مجموعة من المؤشرات الأدائية الواجب توفرها لمعرفة متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات المعلوماتية، ويمكن أن تشكل هذه الدراسة إضافة جديدة إلى حقل المعرفة.

وتتبع أهمية الدراسة مما يمكن أن تسفر عنه من نتائج وتوصيات يستفيد منها المسؤولين في الإدارة، في تحسين مستويات الأداء، ورفع كفاءة العاملين وزيادة وعيهم، وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين في أسرع وقت وبأقل جهد وتكلفة ممكنة. ولذلك نأمل أن تساهم هذه الدراسة في وضع مقترحات للمسؤولين وصناع القرار لمواجهة العقبات وعلاج أوجه القصور التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية. إذ أن عملية التحول إلى الخدمة الإلكترونية سوف تسهم في زيادة وتعزيز توقعات طالبي الخدمة، وسرعة في التنفيذ، وجودة مؤكدة في الإنجاز، وحسن المعاملة.

صعوبات البحث

قلة الدراسات السابقة في مجال البحث وهذا راجع إلى أن الموضوع جديد، وهو ما جعل الباحث أمام حتمية تجميع المعلومات الخاصة بالموضوع في شكل جزئي وإعادة تجميعها بشكل متناسق وفق خطة عمل ذاتية.

إن الوصول إلى وضع خطة متوازنة ومعالجة فعالة ودقيقة لموضوع البحث لم يكن من السهولة المتوقعة بدءاً بالنظر إلى طبيعة الموضوع، والتي شكلت تحدياً بالغ الصعوبة نظراً لما يميز الموضوع من دقة المصطلحات والمفاهيم العلمية، والتي يصعب التحكم فيها وتوظيفها بشكل مناسب ومتلائم.

صعوبة تجميع المادة العلمية، وعدم إلمام الباحث بحوثات البحث وأبعاده، مما جعل الباحث يبحث بصفة انفرادية ضمن فضاء لا محدود من المعلومات الخاصة بالحكومة الإلكترونية، وما يميزها من لغة خاصة ومرادفات متميزة تصعب أحياناً فهم بعض الجزئيات الخاصة بالموضوع، خصوصاً ما شكل منها نقطة تلاقي بين المعلوماتية والقانون.

غير أن كل ذلك لم يكن ليحد من عزيمة الباحث في تخطي هذه العقبات، والتي شكلت تحدياً علمياً سمح لنا بمعالجة الموضوع على أكمل وجه ممكن.

إشكالية البحث

تعد الحكومة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات الاتصال المتطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزام

والوقوف لطواير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية، لذلك جاءت الحكومة الإلكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفعالية، واستخدام شبكة الأنترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها، وبينها وبين المواطنين مما يترتب عليه سهولة الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة باستخدام الأنترنت الذي دعم توجهات الحكومات والمؤسسات الإدارية.

لذا تطرح الإشكالية التالية:

_ كيف يمكن أن تحرز المؤسسة الحكومية تقدماً من خلال توظيفها لتكنولوجيا المعلومات في أداء أعمالها وهو ما يعرف بالحكومة الإلكترونية؟ ويتفرع من هذا السؤال مجموعة من التساؤلات الفرعية:

_ ما مدى الاستيعاب الفكري لمفهوم الحكومة الإلكترونية؟

_ كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تقدم خيارات أوسع نطاقاً من أجل تحقيق حكومة إلكترونية ناجحة؟

- ما هي مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية؟

- ما هي آليات واستراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية؟

- ما هي المخاطر التي يمكن أن تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية؟

- ما هو دور الحكومة الإلكترونية في دعم النشاط الإداري؟

منهج الدراسة

نظراً لأهمية وحداثة الموضوع سوف نعتمد في دراستنا على عدة مناهج علمية بهدف الإلمام بمختلف جوانب الموضوع، وأساليب البحث التي تمكننا من

توضيح كل جزئية من جزئيات البحث وتبيان الحقائق والمعلومات وتوضيحها في قالب محكم، لذلك نعتمد على المنهج الوصفي بأداة التحليل المستند إلى آلية قراءة النص في موضوعه وفقا لما تقتضيه كل جزئية من جزئيات هذه الدراسة، من خلال ما ورد في البحث من وصف لمفهوم الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى التعرض لمختلف استراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، وصولاً إلى آليات ومقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية، وكل ذلك في شكل وصف دقيق. إضافة لذلك فقد كان لأداة المقارنة نصيب من الاستعمال بوصفها أداة مساعدة، بحيث استعنا بها خلال البحث لأجل التعرف على وضع البلدان العربية بالنسبة لتطبيقها لنظام الحكومة الإلكترونية بالمقارنة مع باقي دول العالم لمعرفة الفجوة الرقمية الحاصلة، ووضع نتائج من خلال المقارنة بين مختلف الأنظمة والتشريعات التي أولت أهمية قصوى لموضوع الحماية القانونية للحكومة الإلكترونية، وهي المناهج البحثية التي ساعدتنا في الوصول إلى مجموعة من النتائج والتي استعرضناها تبعا لبايين (2) رئيسيين، فرضتها علينا طبيعة الموضوع.

تقسيم الموضوع

للإجابة على الإشكالية المطروحة استدعى ذلك تقسيم البحث إلى بابين:

ونعرض **بالباب الأول** متطلبات التحول الناجح نحو الحكومة الإلكترونية

حيث تناول:

الفصل الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية. واستدعت معالجته في ثلاثة

مباحث:

المبحث الأول: المدلول القانوني للحكومة الإلكترونية، **المبحث الثاني:**

عناصر الحكومة الإلكترونية، أما **المبحث الثالث:** أهداف الحكومة الإلكترونية.

الفصل الثاني: سبل الوصول إلى الحكومة الإلكترونية. واستدعت معالجته

في مبحثين:

المبحث الأول: مقومات واستراتيجيات التحول الناجح نحو الحكومة

الإلكترونية، و**المبحث الثاني:** إيجابيات وتحديات التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

أما **الباب الثاني:** الخطى القانونية نحو تكريس الحكومة الإلكترونية حيث

تناول:

الفصل الأول: التكريس القانوني للحكومة الإلكترونية كمسعى لتحقيق الأمن

المعلوماتي، واستدعت معالجته في ثلاثة مباحث: **المبحث الأول:** تجريم المساس

بالأمن المعلوماتي، **المبحث الثاني:** صور الجريمة المعلوماتية، و**المبحث الثالث:**

المجرم المعلوماتي

الفصل الثاني: مساعي دعم النشاط الإداري عن طريق الحكومة الإلكترونية،

واستدعت معالجته مبحثين: **المبحث الأول:** أنواع النشاط الإداري، **المبحث الثاني:**

نطاق تطبيق الحكومة الإلكترونية على النشاط الإداري.

الباب الأول:

متطلبات التحول الناجح نحو

الحكومة الإلكترونية

الباب الأول: متطلبات التحول الناجح نحو الحكومة الإلكترونية

يشهد العالم اليوم ثورة كبيرة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. ولا شك أن هذه الثورة المعلوماتية قد فاقت كل التصورات والتوقعات وفرضت نفسها بقوة على واقع الحكومات والشعوب باختلاف ثقافتهم خاصة مع ما رافقها من ظهور لمفهوم العولمة .

حيث يلاحظ أن الإدارة الحديثة تأثرت بهذا التقدم في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأخذ التحول من الأساليب التقليدية في الإدارة إلى الأساليب الإلكترونية سمة أساسية في العمل الإداري الحديث ولا تكاد اليوم مؤسسة حكومية أو تجارية أو تعليمية تستطيع انجاز معاملاتها بدون استخدام شكل أو آخر من هذه التكنولوجيا.

لم يعد أمام أي دولة تريد أن تواكب العصر والركب خيار سوى الاتجاه نحو المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية، وباتت الدولة التي تتخلف عن ركب التقدم التقني عاجزة عن مواصلة الحياة الكريمة في ظل مجتمع مادي لم يعد يعترف بالضعفاء. وقد أصبحت شبكة المعلومات أو الأنترنت أهم وسيلة لإتاحة المعرفة الواسعة والاتصال المكثف بأقل تكلفة ممكنة وبأسرع وقت⁽¹⁾.

من هذا المنطلق نشأت فكرة "الحكومة الإلكترونية"، التي بدأت بالظهور في ولاية فلوريدا الأمريكية، وتعود جذورها إلى الصعوبات التي يلاقيها المواطنون وأصحاب الأعمال في التعامل مع الجهات الحكومية، بالإضافة إلى رغبة الحكومات في استغلال ثورة الإنترنت والمعلومات والاتصالات في الآونة الأخيرة.

(1)- عصام عبد الفتاح: الحكومة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013، ص 33.

اتجهت أهداف السياسة العامة للجزائر في السنوات الأخيرة إلى بناء مجتمع المعلومات ويظهر هذا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين والبرامج التنموية الهادفة إلى تطوير قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، لتعلن في سنة 2008 عن مشروع الحكومة الإلكترونية.

ومصطلح "الحكومة" يقصد به تدبير الشؤون العامة، و"الحكومة الإلكترونية" تعني استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين تدبير الشؤون العامة. ويتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية، سواء بين الجهات الحكومية أو بين هذه الجهات والمتعاملين معها، بطريقة معلوماتية تعتمد على الأنترنت وتقنياتها.

كما يقول (مايكل دل) صاحب شركة (دل) هو ذلك الجزء المتعلق بعمليات الشراء والتزويد. وهو الجزء الذي تظهر فيه الفائدة الحقيقية لاستخدام الأنترنت في عمليات الشراء من حيث زيادة كفاءة وفعالية عمل الحكومات إضافة إلى تحسين علاقة العمل بين المؤسسات الحكومية المختلفة والأفراد الذين يعملون ضمن هذا المجتمع ويستفيدون من الخدمة الحكومية. وعليه قمنا بتقسيم هذا الباب إلى فصلين: الفصل الأول: تطرقنا فيه إلى ماهية الحكومة الإلكترونية،

أما الفصل الثاني: نتعرض فيه إلى سبل الوصول إلى الحكومة الإلكترونية.

الفصل الأول:

ماهية الحكومة الإلكترونية

يتسم العمل الحكومي في معظم دول العالم بإجراءاته الروتينية الطويلة وبالبطء العام، وهذا يشكل تكلفة كبيرة على الدول من حيث الجهد المبذول ومن حيث أهمية الوقت وكذلك استغلال الموارد المتاحة على الوجه الأمثل. ومع تطور التقنيات الحديثة والاهتمام العالمي الكبير بقطاع تكنولوجيا المعلومات التي ترافقت مع ثورة المعلومات، فقد أصبح لزاماً أن يتجه العالم بأكمله نحو تبني الوسائل الحديثة في العمل والاتصال.

قبل الشروع في إعطاء مفهوم للحكومة الإلكترونية يتعين علينا تعريف بعض الشيء بالحكومة التقليدية باعتبارها القاعدة الأساسية لنموذج الحكومة الإلكترونية. حيث تعرف على أنها الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي، حيث تغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط الاستراتيجي الاقتصادي والعسكري والأمني وتنمية الناتج القومي وتعليم المواطنين والمحافظة على صحتهم وتحسين ظروف معيشتهم وإدارة الأزمات وتنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي إلى غيره من المهام المتعددة الأخرى.

وعموماً يمكن الجزم بأن إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقية في الإدارة لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفعاليتته وأدائه. وبالتالي فإن الحكومة الإلكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، وبمعنى أدق أن الحكومة الإلكترونية هي منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على نظم

معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف. وهذا بطبيعة الحال يترتب عنه فوائد كالسرعة في إنجاز العمل والمساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار. مع خفض تكاليف العمل الإداري ورفع أداء الإنجاز. وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني. و معالجة البيروقراطية والرشوة أي إحداث إصلاحات في الهيكل الإداري بالمجتمع وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات. إضافة لتجاوز مشاكل العمل اليومية مع وجود بنية تحتية معلوماتية آمنة وقوية ومتوافقة في ما بينها (1).

ومنه يجب توافر عدة متطلبات تشمل الجانب التقني والجانب البشري، لإخراج الحكومة الإلكترونية إلى حيز الواقع العملي. بالإضافة إلى تواجد بعض المعوقات التي ينتج عنها التقليل من مزاياه، وبالقضاء على هذه المعوقات تظهر مزايا الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق الأهداف المطلوبة بدقة وسرعة عالية. ولذلك سوف نقسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: المدلول القانوني للحكومة الإلكترونية.

المبحث الثاني: عناصر الحكومة الإلكترونية.

المبحث الثالث: أهداف الحكومة الإلكترونية.

(1)- Yogesh Malhotra: Knowledge Management For E-Business Performance, Advancing Information Strategy To 'Internet Time', The Executives Journal, 2004,P 4.

المبحث الأول: المدلول القانوني للحكومة الإلكترونية

من الكلمات التي استخدمت حديثاً في مجال تقنية المعلومات، وتلقى رواجاً عند العامة لدى التلطف بها وذلك بالطبع في الدول النامية. وقد ظهرت هذه الكلمة للدلالة على التطبيق الرائد لتغيرات جوهرية في أسلوب عمل الحكومة يعمل على معالجة المشكلات المزمنة في تقديم الخدمات الحكومية للأفراد، عبر توظيف التقنيات الحديثة في الاتصالات والمعلوماتية للقيام بالواجبات والمسؤوليات الحكومية.

والمدقق في واقع عالمنا المعاصر يدرك أن التكنولوجيا والتقنيات الحديثة بشكل عام والأنترنت والتطبيقات الإلكترونية بشكل خاص هي مستقبل الشعوب والأمم، ولذلك تتسابق الدول في الوقت الحالي لتوطين تقنية المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات التي تعد أحدث نقلة نوعية في حياة الإنسانية، تفتح لها آفاقاً رحبة للتعاملات التي تتسم بالتميز والسهولة والدوام وسرعة الإنجاز وحسن الأداء.

وإذا كان العقل البشري يطالعنا كل يوم بجديد في مجال المعلومات، فإن العالم كله يسرع الخطى للحاق بالركب وتعلم لغة العصر وأساس المستقبل، وهي لغة الحاسوب⁽¹⁾.

ولما كان القانون تعبيراً عن احتياجات المجتمع، كان من الضروري أن يهتم رجاله كل في مجال تخصصه الدقيق ببحث الموضوعات الجديدة للنظر فيما يتعين عمله إزاءها، بغرض تهيئة المناخ القانوني وإعادة للتعامل مع هذا الجديد والاستفادة من التطور التقني الحديث. وبذلك يحقق القانون التوازن الملائم والأسلوب المناسب للانتفاع بالتقدم العلمي دون المساس بالحقوق والحريات العامة التي كرستها

(1) - داود عبد الرزاق الباز: الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2007، ص 45.

الدساتير ونظمتها القوانين، وهذا يعد من أهم واجبات القانون وأخطر مهامه في المجتمع⁽¹⁾.

ومن الثابت عموماً أن التقدم أو التطور القانوني، ومرجع ذلك، أن القانون ثابت بطبيعته ونصوصه محددة ومحصورة في المدونات، بينما الفكر الاجتماعي، والتطور التقني غير ثابت، ويقع بصفة مطردة، ولذلك كان من الضروري أن تمر فترة لكي يساير القانون التطور التقني والتغير الاجتماعي، ويتناول بالدراسة ما هو جديد⁽²⁾.

و الحقيقة أن الفقه القانوني عند قيامه بدوره في بحث وتمحيص التقدم التقني تسيطر عليه أصول المهنة، ولا يملك عنها تحويلاً في غالب الوقت، وأول هذه الأصول، الحرص على الدقة وسلامة التحليل للمصطلح القانوني الناشئ عن التقدم التكنولوجي، كمصطلح الحكومة الإلكترونية.

و من ثم فإنه في مجال استخدام هذا المصطلح سواء على المستوى الرسمي أو القانوني يجب أن يكون الاستخدام سليماً ومنضبطاً ودقيقاً بحيث يدل على معناه فقط، ولا يتعداه إلى معنى آخر بعيد⁽³⁾ لا يدل على المراد إلا بقرائن أو بعض الصيغ البيانية التي تضيفي غموضاً على المعنى لا يلقي ارتياحاً في النسق القانوني، لما قد ينشأ عنه اختلاف في التأويل.

(1) - حسام الدين كامل الأهواني: الحماية القانونية للحياة الخاصة في مواجهة الحاسب الآلي، بحث منشور ضمن أبحاث مؤتمر الكويت الأول للقانون والحاسب الآلي الذي نظّمته كلية الحقوق، جامعة الكويت، ص 111.

(2) - السيد عبد الحميد فودة: الافتراض القانوني بين النظرية والتطبيق، بحث منشور في المجلة العلمية لكلية الشريعة والقانون، طنطا، العدد الثالث عشر، 2001، ص 474-476.

(3) - علي السيد الباز: الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية، بحث منشور ضمن أعمال المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته أكاديمية شرطة دبي، 26-28 أبريل 2003، الجزء الأول، ص 128.

ولهذا يجب أن يكون المصطلح واضحاً على نحو يزيل الالتباس والغموض⁽¹⁾.

يعد التعريف ضرورة منطقية لإيضاح وتحديد معنى الشيء أو اللفظ الذي يصل إليه المرء بغير واسطة، لإزالة اللبس فيه وتجنب الوقوع في الخطأ في التفكير للوصول إلى المعنى من خلال تحديد الشيء بذكر خواصه⁽²⁾.

ويرتبط تعريف الحكومة الإلكترونية بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تيسير وفاعلية العمل الإداري أو الخدمات الحكومية، والقضاء على المشكلات الإدارية العتيقة الناجمة عن استخدام الأوراق في التعامل الإداري، وضرورة دمجها بالدمغات، وما نشأ عنها من بيروقراطية وروتين إداري أثر سلباً على أداء الخدمات للجمهور.

و في سبيل التغلب على هذا الروتين والتخفيف على الأفراد، بتبسيط الإجراءات في إنجاز معاملاتهم مع الجهات الحكومية ببسر وسهولة، حرصت الكثير من الدول على تبني مشروع الحكومة الإلكترونية⁽³⁾. ولا يمكن أن نعرف الحكومة الإلكترونية دون الوقوف على تعريف الحكومة لدى الفقه الدستوري والقانون العام الذي يولي جانبا هاما من دراساته للدولة والحكومة.

المطلب الأول: الحكومة في إطار القانون الدستوري

إن الحكومة لفظ يراد به أجهزة تنفيذية، ذات علاقة بالنظام السياسي القائم في الدولة، يقوم عليه أشخاص يتولون وظائف عامة ينفذون إستراتيجيات اجتماعية واقتصادية ومالية وسياسية وقانونية، على مستوى الدولة وعلى مستوى علاقتها

(1)- محمود محمد علي صبرة: أصول الصياغة القانونية، دار الكتاب القانونية، مصر، 2003، ص 288.

(2)- محمود السقا: دراسة في علم المنطق القانوني، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998، ص 41.

(3)- داود عبد الرازق الباز: مرجع سابق، ص 66.

بالدول الأخرى، وعليه فالحكومة مثلها مثل القطاعات الأهلية الأخرى كالقطاع الخاص والقطاع التعليمي في الدولة، تتولى أمور محددة ينحصر فيها القيام بالأعمال التنفيذية، باعتبارها أي الحكومة الهيئة التنفيذية للدولة إلى جانب الهيئة التشريعية التي يتولاها البرلمان، ثم الهيئة القضائية وفقا لما يسند إليها من مهام ذات علاقة بإقامة مرفق القضاء وإدارته وضمان استمراريته⁽¹⁾.

الحكومة هي مظهر سيادة الدولة في الداخل والخارج، تعد بمثابة الربان الذي يقود سفينة الدولة، أو الروح التي تسري في جسدها. وهي التي ترسم السياسة العامة وتديرها، وتتنظر في حاجات الشعب، وتعمل على سدها، وتطلق كلمة الحكومة في الاصطلاح الدستوري على معان متعددة من بينها ثلاثة معان مختلفة تتدرج من المعنى الضيق والأضيق إلى الواسع، والتي سنبينها فيما يلي:

الفرع الأول: الحكومة بالمعنى الضيق

يقصد بالحكومة السلطة التنفيذية وحدها، أي الهيئة التي يعهد إليها بتنفيذ القوانين وتسيير المرافق العامة وإدارتها⁽²⁾.

و تشمل الحكومة بهذا المعنى، رئيس الدولة والوزراء ورؤساء المصالح والمؤسسات والهيئات العامة⁽³⁾.

وهذا المعنى شائع كثيرا لدى الشعب، باعتبار أن السلطة التنفيذية هي أكثر سلطات الدولة التي يتعامل معها أفرادها، إذ هي التي تظهر دائما لهم لقيامها بتنفيذ القوانين ولمواصلة نشاطها على نحو دائم في الظروف العادية والاستثنائية⁽¹⁾.

(1) - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص 19.

(2) - محمد عبد اللطيف: النظم السياسية، مطبوعات وحدة التأليف والترجمة والنشر، جامعة الكويت، ط1، 1997، ص 141.

(3) - علي علي منصور: نظم الحكم والإدارة في الشريعة الإسلامية والقوانين الوضعية، دار الفتح للطباعة والنشر، بيروت، ط 2، 1971، ص 117.

أما السلطات الأخرى فلا يتعامل معها إلا وفقا لبواعث أو أسباب معينة، كطلب حماية القضاء لأحد حقوقه، أو المشاركة بالتصويت كل عدد من السنوات لاختيار نوابه في البرلمان أو المجالس المحلية.

ومنه، فإن السلطة التنفيذية هي الحكومة الحقيقية التي اعتاد الأفراد إطلاق لفظ الحكومة عليها⁽²⁾، وهو المعنى المقصود لفقهاء القانون الدستوري حينما يستعملون هذا الاصطلاح⁽³⁾.

الفرع الثاني: الحكومة بالمعنى الأضيق

وتبعا لهذا المعنى تطلق كلمة الحكومة على الوزارة وحدها على أنها أحد جانبي السلطة التنفيذية باعتبارها الأداة المحركة للسلطة التنفيذية، والقائمة على سياستها العليا دون سائر الهيئات⁽⁴⁾.

بعبارة أخرى فإنها تكون مقصورة على رئيس الوزراء أو رئيس مجلس الوزراء أو الوزير الأول، ونوابه والوزراء ونوابهم، وهذا الإطلاق ذائع بصفة خاصة في الدول التي تأخذ بالنظام البرلماني⁽⁵⁾.

و بناء على ذلك فإن الحكومة مسؤولة أمام البرلمان، بمعنى أن الوزارة هي التي تسأل أمامه. ومرد ذلك أن الوزارة هي حجر الزاوية في النظام البرلماني، والأداة الفعالة للسلطة التنفيذية، وهمزة الوصل بين سائر السلطات فهي هيئة جماعية متضامنة ومتجانسة يجمعها مجلس الوزراء الذي يدير دفة الأمور في

(1)- كمال الغالي: مبادئ القانون الدستوري والنظم السياسية، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، حلب، 1998، ص 278.

(2)- محمود حافظ: الوجيز في النظم السياسية والقانون الدستوري، دار النهضة العربية، القاهرة، ط2، 1976، ص 69.

(3)- عبد الحميد متولي: القانون الدستوري والأنظمة السياسية، منشأة المعارف، ط6، الإسكندرية، 1989، ص 61.

(4)- سعد عصفور: المبادئ الأساسية في القانون الدستوري والنظم السياسية، منشأة المعارف، الإسكندرية، ص 133.

(5)- مدحت أحمد غنايم: وسائل الرقابة البرلمانية على أعمال الحكومة في النظام البرلماني، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998، ص 4.

الدولة. وغالبا ما تتضمن دساتير الدول هذا المعنى للحكومة، بل شاع إطلاق اسم رئيس الحكومة لقباً ودلالة على هذا المعنى⁽¹⁾.

الفرع الثالث: الحكومة بالمعنى الواسع

يقصد بها مجموعة الهيئات الحاكمة والمسيرة للدولة أو المديرية لخدماتها، وهي بهذا المعنى تشمل جميع السلطات في الدولة، من تشريعية تختص بسن القوانين وقضائية تتولى الفصل في القضايا، وتنفيذية تتولى تطبيق القوانين ووضعها موضع التنفيذ، على نحو يجسد الأداة التي لا تقوم للدولة قائمة بدونها، بوصفها القوة المنظمة القاهرة⁽²⁾.

و يمكن أن يكون هذا هو المعنى المقصود عند الكثيرين من غير القانونيين أو القانونيين غير المتخصصين في القانون العام، عندما يطلقون لفظ الحكومة الإلكترونية.

و في رأيي فالحكومة نعني بها هنا الهيئات والمؤسسات التابعة لها، والوحدات الإدارية.

المطلب الثاني: مفهوم الحكومة الإلكترونية

يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية من أبرز المفاهيم التي أدخلتها الثورة المعلوماتية وشبكة الأنترنت إلى الحياة اليومية للمواطنين التي ظهرت نتيجة لتطورات تقنية متفاعلة مع الإنسان على مستوى جغرافي واسع، إذ تعد فكرة الحكومة الإلكترونية من الأفكار الجديدة في تطبيقاتها التي تهدف إلى إحداث تطور جذري في الأداء الحكومي وفق معايير القطاع الخاص في كل ما يتمتع به من مزايا تنافسية وفي مقدمتها الجودة وكسب رضا المستفيد، الأمر الذي سوف

(1) - داود عبد الرزاق الباز: مرجع سابق، ص 69.

(2) - محمد كامل ليلي: النظم السياسية، دار الفكر العربي، القاهرة، ص 303.

يكون له الأثر الكبير في تطوير خدمات المؤسسات الحكومية، وعلى الرغم من أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يحتوي على كلمة إلكترونية إلا أنه ليس مصطلح تكنولوجيا بل مصطلح إداري يعبر عن التحول الجذري في المفاهيم الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والتسويقية وعلاقة الفرد والمؤسسات مع بعضها البعض، لذا فالتركيز يكون على كلمة الحكومة وليس على كلمة الإلكترونية⁽¹⁾.

الفرع الأول: مفهومها بالمعنى العام

حتى يمكن استيعاب مفهوم الحكومة الإلكترونية يجب أولاً معرفة معنى الحكومة بشكل عام، فالحكومة هي في الواقع مزيج متغير من الأهداف والمهام والتشكيلات الإدارية التنفيذية، وتقدم الحكومة خدماتها عبر العديد من القنوات مثل المصارف العامة ومكاتب البريد ومكاتب الضرائب ... الخ. أما الحكومة الإلكترونية فهي تشكيلة من الجهود الثورية التي يقصد منها استخدام التقنيات الحديثة لدعم عمليات التحول أو التغيير في العمل الحكومي وأدائه، فالحكومة الإلكترونية ليست مجرد شراء أجهزة حاسوب أو بناء موقع للمعلومات، لكنها عملية تحول في العلاقة بين الحكومة والجمهور، إنها تدور حول تقديم الخدمات الحكومية من خلال استخدام التقنية.

كما أن الحكومة الإلكترونية أوسع من كونها برمجيات وحواسيب أنترنيت وغيرها من التقنيات، بل إنها إدارة شاملة فلسفية ينطوي عليها إجراء تغيير نوعي يهدف إلى إعادة النظر بمفاهيم الإدارة العامة ومضامين الخدمات التي تقدمها،

(1)- Grand, D and Chau, D: Developing a Genéric Frame Work For Egovernement, Journal Of Global Information Management, 2005, p9.

فهي صياغة لواقع جديد في ضوء العلاقات التبادلية بين الأجهزة الحكومية من جهة وجمهور المستفيدين من خدماتها من جهة أخرى في أي مكان وزمان⁽¹⁾.

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يشمل نموذجاً جديداً من التعاملات الحكومية وإعادة تعريف العلاقة بين الحكومة والمواطنين ومساعدة الحكومة في تغيير طريقة عملها وتوصيل خدماتها الحيوية للمواطنين، وذلك عن طريق توفير بنية تصميمية تلبي إحتياجات الحكومة يطلق عليها (Windows DNA for Government)، وإطار عام للمقاييس والعمليات وتدفق العمل وتفاعل النظم يعرف ب Gov. Talk، وبنية شاملة للمواقع والمنصات المعلوماتية الحكومية والمجتمعات الرقمية، بالإضافة إلى تفعيل البنية الأساسية للتقنيات والتحالفات مع شركاء يقدمون خياراً واسعاً لتطوير وتركيب ودعم حلول التطبيقات (Line of Business LOB).

و يأتي التفكير في تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية E-government كخطوة جديدة للتفاعل مع معطيات القرن الجديد من حيث شمول كل مؤسسة من مؤسسات الدولة بنظام إلكتروني حديث وربط هذه المؤسسات مع بعضها بشبكة إلكترونية موحدة.

الفرع الثاني: مفهومها بالمعنى الضيق

لقد ورد العديد من المفاهيم بشأن الحكومة الإلكترونية في مختلف البحوث والدراسات الحديثة المتعلقة بهذا النظام، ويمكن إيراد بعض هذه المفاهيم من خلال ما يلي:

الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية، مع فارق مفاده أن الحكومة الإلكترونية تعيش في الشبكات وأنظمة

(1) - العوامل نائل: الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة، دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 29، العدد 1، ص 150.

المعلومات والتكنولوجيا، وتحاكي وظائف الحكومة الكلاسيكية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة، حيث تهدف إلى تقديم الخدمات الحكومية على اختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا، وأهمها الأنترنت والاتصالات⁽¹⁾.

من خلال المصطلح يتبادر للذهن مباشرة بأن الحكومة الإلكترونية في أبسط تعريفاتها تعني تقديم وإيصال الخدمات والمعلومات للمواطنين إلكترونيا باستخدام الهاتف النقال والحاسوب مع ضرورة الربط بالشبكة العنكبوتية.

الفرع الثالث: مفهومها بالمعنى الواسع

وفقاً للمعنى الواسع هناك عدة تعريفات للحكومة الإلكترونية من أكثر من جهة دولية. في العام 2002 عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها "استخدام الأنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين".

أيضاً وقدمت منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OCDE) في عام 2003، التعريف التالي "الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الأنترنت للوصول إلى حكومات أفضل"⁽²⁾. وهناك أيضاً تعريفات أخرى لعدد من الباحثين في مجال الحكومة الإلكترونية فمنهم من عرفها بأنها وسيلة لتحسين القطاع العام والحكومي، وآخرون عرفوها كوسيلة لتحقيق الإصلاح وتغيير العمليات والهيكلية والثقافة الحكومية، وآخرون ركزوا على جانب تحسين الاتصال مع المواطن وتحقيق ديمقراطية أكبر. ويمكننا في ضوء ما تقدم القول أن الحكومة الإلكترونية تمثل أسلوباً جديداً لتقديم الخدمات للمواطن

(1) - عباس بدران: الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004، ص 46.

(2) - عبوي زيد منير: الإدارة واتجاهاتها المعاصرة، دار دجلة، عمان، 2007، ص 357.

بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للإستفادة من الثورة الرقمية الهائلة، وبناءً على ذلك تتعدد التعاريف المستخدمة للحكومة الإلكترونية نظراً لشمولها العديد من المجالات وفيما يلي بعض التعاريف والتي يمكن أن نستخلص منها تعريفاً للحكومة الإلكترونية:

- الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية.

- الحكومة الإلكترونية تعنى تغيير أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعدد وتعقد الإجراءات إلى أسلوب يتميز بشكل إلكترونى يمكن من خلاله تقديم الخدمة للمواطن بطريقة سهلة عبر شبكة الأنترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال للمواطن فتتخفض بذلك تكلفة أداء الخدمة

- الحكومة الإلكترونية هي إستخدام الأنترنت لإرسال معلومات وتقديم خدمات حكومية للمواطنين بحيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمة فى أي وقت.

- الحكومة الإلكترونية هي تقديم الخدمات الحكومية من خلال شبكات الإتصالات الخارجية ونظم الحاسب الآلى المتوفرة لدى الهيئات الحكومية بما يكفل سرعة وكفاءة الخدمة المؤداة.

إذا فالحكومة الإلكترونية هي عبارة عن أتمتة⁽¹⁾ التعامل ما بين الدوائر الحكومية فيما بينها من جهة والدوائر الحكومية وقطاع الأعمال والمواطنين من

(1) - الأتمتة أو المكننة أو التشغيل الآلي Automatique: هو مصطلح مستحدث يطلق على كل شيء يعمل ذاتيا بدون تدخل بشري، وهي عملية تهدف إلى جعل المتعامل أكثر اعتمادا على الآلات بدلا من الإنسان، تهدف الأتمتة إلى زيادة الإنتاج حيث تستطيع الألة العمل بدقة وسرعة أكبر من الإنسان ووقت أقل بمئات المرات.

جهة ثانية، بحيث تستخدم البرمجيات الحديثة ووسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال والإنترنت⁽¹⁾.

الحكومة الإلكترونية لا تقوم فقط بتوفير الخدمات العامة للمواطنين عن طريق الآلات التي لا تستغرق الوقت ولا المسافة بل هي تخطيط ورسم الإطار المعياري بشروط مسبقة لدراسة القضايا التي تقدم ممارسات الحكومة الإلكترونية للمديرين العامين².

إذن فما يمكن إستنتاجه من جملة التعاريف أن الحكومة الإلكترونية هي: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء داخل المؤسسات الحكومية ذاتها أو في تعاملاتها مع المواطنين بما يمكن من تيسير إجراءات تقديم الخدمة بحيث تصبح أكثر كفاءة، بالإضافة إلى تقديم كافة الإحتياجات من المعلومات للمواطنين عن الخدمات والقوانين واللوائح والتشريعات عبر شبكة الإنترنت.

فالهدف الرئيسي الذي تسعى الحكومة الإلكترونية لتحقيقه هو الإنطلاق بالخدمات الحكومية والخروج بها من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها البشرية المحدودة وتوصيلها للمستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة⁽³⁾.

(1)- نور الدين حروش، رفيقة حروش: علم الإدارة من المدرسة التقليدية إلى الهدرة، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 357.

²- Marie Boutin et Kaddour Mehri : Le e-gouvernement univers électronique et univers de valeurs, séminaire sur le gouvernement électronique, tenu le 5,6,7 mai 2003, université du Québec, école national d'administration publique, p 12. Séminaire disponible sur internet, lien direce : www.telescope.enap.ca/Telv10n5egouvernement.pdf, date de consultation : 18/08/2016.

(3)- علاء فرج: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الريان، عمان، 2009، ص 95، 94.

- تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية وخفض الاحتكاك بين موظفي الحكومة والمواطنين.
- زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الحصول على الخدمة في أي وقت طوال اليوم دون الإلتزام بساعات عمل رسمية محددة.
- تقديم آليات فعالة وداعمة لإتخاذ القرارات وضمان تدفق المعلومات بدفه وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
- رفع كفاءة الأداء الحكومي للإندماج فى النظام العالمى لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.
- الإرتقاء بثقافة ووعى المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة. مع تعزيز مجالات الحياة الإلكترونية إذ تعمل على تغيير المحيط الذي تعمل فيه، وزيادة مبادرات الإبداع والإبتكار، وفتح قنوات جديدة لتقديم الخدمات الحكومية.
- ترشيد الإنفاق الحكومى حيث يتم تخفيض عدد الموظفين، بالإضافة لإستبدال استخدام المستندات الورقية والمخازن المتكدسة بالوثائق والمستندات بالتحول نحو استخدام الحاسبات الآلية.
- تقديم خدمات أفضل للمواطنين على أساس من النزاهة والمساواة على مدار أربعة وعشرين ساعة مع تحسين مستوى الشفافية ومكافحة الفساد للوصول إلى حكومة ذات كفاءة وفعالية.
- الترويج للخطط المستقبلية للدولة ومشروعاتها التنموية المطلوبة.
- زيادة العوائد الربحية للتعاملات الحكومية مع قطاعات الأعمال.

- فتح فرص إستثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات.

- تشجيع بناء ونشر بنىات تحتية لتقنية المعلومات عالية الكفاءة.

وبناء على ما تقدم فالدوائر الحكومية بحاجة إلى أن تكون ضمن الحكومة الإلكترونية. وأن الجهات الأكثر حاجة هي الجهات التي تقدم خدمات بصفة مباشرة ويومية للمواطن. حيث يوفر ذلك الوقت ويتيح الخدمة الحكومية للمواطن في أماكن وجودهم دون إنتقالهم من الأرياف البعيدة بحثا عن هذه الخدمات، لما في ذلك من إهدار لوقتهم وجهدهم الذي يمكن أن يوجه للتنمية.

المبحث الثاني: عناصر الحكومة الإلكترونية

تعتبر الحكومة التقليدية نفسها نفس الحكومة الإلكترونية تعتمد على مقومات مادية وغير مادية للقدرة على أداء أعمالها وتحقيق أهدافها. كما أنها بحاجة إلى مجموعة كبيرة من موظفي الخدمة العامة في كل التخصصات من إداريين ومدراء وفنيين وأطباء ومهندسين وصيادلة وغيرها حتى يمكن أداء الوظيفة العامة المنوطة بها، وكما أنها في حاجة إلى أدوات مادية لتحقيق العمل الوظيفي مثل المعدات والسيارات وكافة الإمكانيات المادية اللازمة لتسيير العمل في المرافق العامة بانتظام.

كذلك الحكومة الإلكترونية في حاجة إلى مقومات تمكنها من أداء أعمالها، سواء كان ذلك في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص. ويعد استخدام تكنولوجيا المعلومات وسيلة أساسية لدعم العملية الإدارية، فهي أداة إتصال داخل الحكومة ومع البيئة المحيطة بها، إذ تحتاج الحكومة إلى وضع هيكلية مناسبة لتكنولوجيا المعلومات المختلفة عن الأنشطة التي تمارسها، فهي التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على تطبيقات الحاسوب ومعطياته.⁽¹⁾ فمن الضروري توفير عدد من الحواسيب الآلية الكافية لكي يستطيع المستخدم وموظفي الحكومة الإلكترونية ممارسة مهامهم وذلك من خلال شبكة إلكترونية مرتبطة بهذه الحواسيب الآلية، إلى جانب ذلك لا بد من وجود قاعدة بيانات ومعلومات مخزنة تستند إليها الحكومة.

كما تشمل العنصر البشري المستخدم الرئيسي والمحرك لهذه المنظومة المتكاملة من خلال الإستحواذ على البيانات والمعلومات، وتنظيمها ونقلها وخبزنها

(1)- O'Brien. J. A: Management Information systems, Managing Information Technology in the E-Business Enterprise, 5th ed, Boston, Irwin, Mc Graw-Hill Companies, Inc, 2004, p 18.

وكذلك معالجتها ونشرها، مع إمكانية استرجاعها وتحديثها من أجل تحسين وتطوير ومشاركة موارد نظم المعلومات في الحكومة وصولاً لتحقيق الأهداف بفعالية.

لنجاح نظام الحكومة الإلكترونية يجب توافر تلك العناصر، وذلك أن الانتقال من نظام الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يعد نقلة نوعية في آليات العمل يستهدف إعادة تنظيم شاملة للخدمات المقدمة، والأدوات المستخدمة في سبيل تحقيق الرؤية وضمان إنجاز الأهداف الرئيسية.

المطلب الأول: الحاسب الآلي والشبكات

تشكل الأجهزة وخصوصاً الحاسوب والشبكات أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات، ويعد جهاز الحاسب الدعامة الأساسية في تكنولوجيا المعلومات، بسبب الوظائف التي يؤديها في حفظ وتداول المعلومات، ويتم إختيار الأجهزة وفق ما تتطلبه الحاجة داخل الحكومة، وخارجها، وحسب إمكانيات الحكومة، وعادة ما تواجه الشركات تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المؤلفة لتكنولوجيا المعلومات، إذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها، مما يفرض على الحكومة دراسة شاملة لإختيار نوع هذه الأجهزة⁽¹⁾.

الفرع الأول: الحاسب الآلي

إن المتدبر في شؤون الحاسبات أو العقول الإلكترونية يجد أنها لا تتعدى ماكينات يتولى تشغيلها مجموعة من المهندسين وواضعي البرامج، وما تقع فيه هذه العقول من أخطاء يكون المتسبب فيها الذين تولوا تشغيلها من البشر، لذا كان من الضروري إعداد الأفراد الذين توكل إليهم هذه المهمة، وهذه الحاسبات لا تحتاج فقط إلى مصممين ومشرفين على الصيانة، وإنما تحتاج أيضاً إلى من يعرف

(1)- Alter Steven: Information System, The Foundation of E-Busines, 4th Edition, Printice Hall, 2002, p 65.

استخدامها ويتحدث معها بلغتها الخاصة، وهذه الحاسبات الإلكترونية على اختلاف تصميماتها وقدراتها إنما هي من نتاج العقل البشري ووليدة ابتكاره ذلك أن الإنسان هو سيد الماكينة بصفة دائمة⁽¹⁾.

تشكل الأجهزة وخصوصا الحاسوب وملحقاته أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات، ويعد جهاز الحاسب الدعامه الأساسية في تكنولوجيا المعلومات، بسبب الوظائف التي يؤديها في حفظ وتداول المعلومات. ويتم اختيار الأجهزة وفق ما تتطلبه الحاجة داخل المؤسسة، وخارجها، وحسب إمكانيات المؤسسة، وعادة ما تواجه الشركات تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المؤلفة لتكنولوجيا المعلومات، إذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها، مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة لإختيار نوع هذه الأجهزة، وهذا يعيق أهدافها في أداء وظائفها⁽²⁾.

و يعرف الحاسوب بأنه آلة إلكترونية يمكن برمجتها لكي تقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها، وجهاز الحاسوب يقوم بتحليل وعرض ونقل المعلومات بأشكالها المختلفة، والمعلومات لها أشكال متنوعة قد تتمثل على هيئة أرقام أو أحرف للنصوص المكتوبة أو المرسومة وصور وأصوات أو حركة كما في الأفلام والكتابات⁽³⁾.

كما يعرف أيضا على أنه عبارة عن جهاز يقبل البيانات كمدخلات، ثم يعالج هذه البيانات من غير تدخل الإنسان وذلك باستخدام التعليمات المخزنة على الجهاز وإخراجها على شكل معلومات.

(1)- مجيد حسام: الإدارة الحديثة والنظم الإلكترونية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص 13.

(2)- Alter Steven: Information System, The Foundation of E-Business, 4th Edition, Printice Hall, New Jerzy, 2002, P 65.

(3)- الصباغ حمدي وآخرون: تطبيقات الحاسب والأنترنترنت في إدارة التعليم بالمدينة المنورة، حقيبة تدريبية، 2007، ص 8.

و تسمى هذه التعليمات (بالبرنامج) وهي عبارة عن توجيهات تتم خطوة بخطوة لأداء مهام محددة وهذه التعليمات مكتوبة بلغة يفهمها الحاسوب. ويجب عدم نسيان أن الحاسوب يعالج البيانات (الحقائق الخام) وهو لا يستطيع أن يغير أو يصحح البيانات المدخلة.

لو كانت البيانات المدخلة خاطئة فإن المعلومات التي سيقدمها الحاسوب أيضا ستكون خاطئة. وتسمى هذه القاعدة ب GIGO الداخل أولا خارج أولا⁽¹⁾.

و عليه فالحواسيب تتكون من أجزاء رئيسية تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المؤسسات، وهذه الوحدات هي وحدات الإدخال (Input Devices)، ووحدات المعالجة المركزية (The Central Processing Unit)، ووحدات التخزين الرئيسية والثانوية (Main and Secondary Volumes)، ووحدات المخرجات (Output Devices)، وأجهزة الإتصال⁽²⁾.

الفرع الثاني: الشبكات

يقصد بشبكة الحاسب الآلي، مجموعة من الحاسبات الصغيرة أو الكبيرة تتصل فيما بينها، بحيث يتاح لكل وحدة (Node) الإستفادة من الموارد (بيانات أو معلومات) التي تتيحها هذه الشبكة، وغالبا ما تتطوي الشبكة على جهاز حاسب رئيسي يطلق عليه الخادم (Server) وتتمثل مهمته الأساسية في إتاحة التطبيقات والبرمجيات المختلفة لأي حاسبات أخرى في الشبكة والتي عادة ما يطلق عليها محطات عمل (Work Station)⁽³⁾.

(1) - بيدقولي: نظم المعلومات الإدارية، ترجمة أسماء رشاد الصالح، دار الفكر، عمان، ط1، 2015، ص 36.

(2) - Williams and Sawyer: Using Information Technology, Practical Introduction to Computers & Communications, Complete Version by Brain K, Paperback, Subsequent Edition, 2003, p 124.

(3) - عزة محمود أحمد خليل: مشكلات المسؤولية المدنية في مواجهة فيروس الحاسب الآلي، رسالة دكتوراه، القاهرة، 1994، ص 520.

تتكون شبكة الحاسب الآلي من مكونات مادية Hard Ware ومجموعة برمجيات Soft Ware، مثلها في ذلك مثل جهاز الحاسب نفسه، وقد تغطي الشبكة منطقة محدودة - كمبنى معين - أو مجموعة مبان ويطلق عليها الشبكة المحلية Lan إختصارا لعبارة Local area network وقد تغطي الشبكة مساحة أكبر، ويطلق عليها إسم الشبكة واسعة النطاق Wan إختصارا لعبارة Long holl networks أو area networks .

و الشبكات التي تكون الحكومة الإلكترونية في حاجة إليها عند التأسيس هي شبكة الأنترنت والإكسترنات، وتعتبر شبكة الأنترنت إمبراطورية أخرى على امتداد التاريخ، فهي تغطي على نحو ما، كامل مساحة الكوكب الأرضي من قطبه الشمالي إلى قطبه الجنوبي، وتمتد خيوط اتصالاتها عبر عشرات الأقمار الاصطناعية السابحة في فلكه، ولكن الأنترنت تبقى مع ذلك أصغر إمبراطورية، بمقياس الوقت الذي تستغرقه رحلة المعلومات عبرها، والتجوال في أرجائها، فإن انتقال المعلومات في إمبراطورية الأنترنت المحوسبة يتم بسرعة الضوء وبصورة شبه فورية.

و يوما بعد يوم، يتسع نطاق الحديث عن شبكة الأنترنت، فيما لم تكن معروفة قبل مدة قصيرة إلا في أوساط أكاديمية ضيقة، الإهتمام بشبكة الأنترنت هذه الأيام ليشمل الأوساط التجارية بمختلف فئاتها. ويشار إلى الأنترنت في هذه الأحاديث بالعديد من الألقاب المجازية، مثل " طريق المعلومات السريع" Information Superhighway، و " المجتمع العالمي " Global Society⁽¹⁾ .

ارتبطت الجزائر بشبكة الأنترنت في شهر مارس 1994 عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST التابع لوزارة التعليم العالي والبحث

(1)- علاء عبد الرزاق وحسين عبد الرزاق: شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2005، ص 107.

العلمي . والذي كان دوره آنذاك العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات دولية ووطنية، وقد عدت الهيئات المشتركة في الأنترنت سنة 1996 بحوالي 130 هيئة ليصل عددها سنة 1999 إلى 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي و50 في القطاع الطبي و500 في القطاع الاقتصادي و150 في القطاعات الأخرى . وبعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 أوت 1998 والمعدل بمرسوم تنفيذي آخر يحمل رقم 307-2000 بتاريخ 14 أكتوبر 2000 والذي يحدد شروط وكيفيات وضع استغلال خدمة الأنترنت ما أدى إلى ظهور مزودين جدد خواص وعموميون إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني مما أدى إلى زيادة مستخدمي الشبكة وقد وصل عدد الرخص الممنوحة للخواص عبر القطر الجزائري إلى 65 رخصة حتى نهاية 2001 . وقد تم إحصاء 1.4 مليون خط هاتفي في الجزائر أي بمعدل خط لكل 25 فرد وهو بعيد جدا عن المعدل العالمي خط لكل 6 أفراد¹.

كشف آخر تقرير صدر مؤخرا عن هيئة الإحصاء العالمية " أكاما" أن الجزائر لا تزال تعرف تأخرا وبطءا شديدين في تدفق الأنترنت على الرغم من الإمكانيات المرصودة لتطوير قطاع الاتصالات والمنافسة التي يعرفها سوق الاتصالات والأنترنت بين مختلف المتعاملين، هذا التقرير يشير إلى أن الجزائر وفنزويلا تحتلان المراتب الأخيرة في سرعة التدفق لسنة 2017.

و حسب الأرقام فإن معدل سرعة التدفق في الجزائر لم يتعد 2 ميغابايت في الثانية وذلك في أحسن الأحوال، كما أن 3.7 بالمائة فقط من الجزائريين كانت لهم إمكانية الوصول إلى سرعة التدفق 10 ميغابايت في الثانية رغم إطلاق الجيل الثالث والرابع معا منذ عدة أشهر، وإذا عرفنا أن هذه السرعة تعرف تعثرا وضعفا في

(1) - بختي إبراهيم: الأنترنت في الجزائر، مجلة الباحث، عدد 01، جامعة ورقلة، ص 31.

الولوح إليها رغم إطلاق الجيل الثالث والرابع، فإن سرعة التدفق 15 ميغابايت في الثانية هي حلم بعيد المنال وفق الهيئة التي أكدت أنه ولا جزائري واحد أي 0 بالمائة من مشتركي الهاتف والإنترنت استطاع أن يلج هذه السرعة والتي تعتبر سرعة متوسطة في الوقت الحالي مقارنة بالمستوى العالمي الذي يتجاوز الـ 20 و30 ميغابايت في الثانية¹.

بيانات الهيئة كشفت من جهة أخرى في مخطط بياني خاص بمدى تطور سرعة التدفق في الجزائر منذ سنة 2009 إلى غاية الثلاثي الأول من سنة 2017، أن سرعة التدفق ببلادنا لم تتعدى من 2009 إلى غاية بداية 2014 نسبتها الواحد ميغابايت في الثانية وذلك طبيعي إذا علمنا أن في تلك الفترة فقط الـ ADSL متوفر في البيوت أو مقاهي الإنترنت والمؤسسات الموصولة بخط ثابت، لاحظت الهيئة تغير المنحنى بشكل واضح من 1 ميغابايت إلى 2 ميغابايت في الثانية وهذا راجع إلى أن سنة 2014 هي سنة إطلاق الجيل الثالث 3G لمتعاملي الهاتف النقال و4G لاتصالات الجزائر وذلك كان انطلاقة نوعية ومفرحة، غيسر أن التطور لم يستمر طويلا لأنه بعد 2014 عرف المنحنى تذبذبا في الوقت الذي كان المستهلك والخبراء يتوقعون استمرارا وصعودا في منحنى التدفق وتغيره إيجابيا، ولكن من تلك السنة إلى غاية يومنا هذا 2017 بقي متذبذبا ولم تتعدى النسبة 102 ميغابايت في الثانية.

وفق المخطط البياني الأول، فإن الجزائر لم تتطور منذ 2014 ولم تفعل شيئا يستحق الذكر لتطوير وتحسين سرعة التدفق التي عرفت على العكس تطورا في دول أخرى وفق مخطط بياني آخر حاول إجراء مقارنة بين تطور سرعة التدفق في

(1) - الجزائر أضعف الدول تدفق للإنترنت في 2017، يومية المساء الوطنية الإخبارية، الرابط الإلكتروني <https://www.el-massa.com/dz/2007/01/04> تاريخ التصفح 2017/01/04.

الجزائر وبلد إفريقي آخر على غرار كينيا مثلا التي كانت في نفس معدل نسبة الجزائر منذ 2009 إلى غاية 2015، حيث قفزت كينيا إلى معدل 15 ميقاتيت في الثانية وهو تحول نوعي يحسب للقائمين على هذا القطاع في كينيا. بينما بقيت الجزائر في مكانها ولا مجال لمقارنة الجزائر بدول أخرى من الشرق الأوسط ودول إفريقيا أخرى على غرار جنوب إفريقيا لأن الفرق شاسع ويلغي أي مجال للمقارنة.

و كان خبراء ومتخصصون في الاتصالات قد انتقدوا في العديد من المرات الضعف الكبير الذي تعرفه الجزائر في تدفق الأنترنت، فهي تعتبر من بين الدول الضعيفة في تدفق الأنترنت، بالمقارنة بدول في طريق النمو.

أما شبكة الإكسترنز تعرف بأنها الشبكة المكونة من مجموعة شبكات أنترنت ترتبط ببعضها عن طريق الأنترنت وتحافظ على خصوصية كل شبكة أنترنت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها، أي أن شبكة الإكسترنز هي شبكة حاسبات مقصودة على مؤسسة أو وزارة ما، ولكن تستخدم نفس أسلوب عمل الأنترنت ومتصلة بالأنترنت مع وجود وحدة حماية تسمى الجدران النارية وتحمي الشبكة من القرصنة والمتسللين على الشبكات⁽¹⁾.

و تحتل شبكات الحاسب مكانا بارزا في تقنية المكتب الحديث وكل هذه الأعمال الإلكترونية هي جوهر الحكومة الإلكترونية تعد من أهم تجليات المعلومات وشبكات الإتصالات في هذا العالم الرقمي.

و يمكن القول أن الأعمال الإلكترونية هي توليفة متعاضدة من العمليات والنظم الرقمية التي تتيح للمنظمة أن تدير علاقاتها بالبيئة الداخلية والخارجية وأن تتجاوب معها بما في ذلك استشعار تحديات المنافسة والمنافسين وتهديدات بيئة

(1) - عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر، ط1، الإسكندرية، 2008، ص 24.

العمال الحالية والمتوقعة، وتحديد الفرص الموجودة والمتبقية واستشعار احتياجات الزبائن⁽¹⁾.

المطلب الثاني: العنصر البشري

يعد العنصر البشري من أهم عناصر الحكومة الإلكترونية باعتباره المحرك الأساسي للمشروع، ومن ثم يجب تدريبه وتأهيله للعمل في هذا النظام القانوني. ويرى البعض أن الإهتمام بالعنصر البشري يجب أن يتجاوز أدوات التدريب، وميادين التكنولوجيا إلى وجود مراكز أبحاث علمية متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات، وفي إطار علاقة العنصر البشري بنظم المعلومات أو بالحاسب الآلي، فإن تخصصات العناصر البشرية المتعاملة مع النظام تشمل ما يلي:

الفرع الأول: مدير نظم المعلومات

يقصد بنظام المعلومات مجموعة الأنشطة أو الأعمال التي تضمن تجميع ونقل وحفظ وانتقاء ومعالجة وتقديم المعلومات إلى الإدارة لكي يتمكن العاملون فيها - وعلى مختلف مستوياتهم - من القيام بوظائفهم بالشكل المطلوب.

و مما لا شك فيه أن نظم المعلومات الجيدة والفعالة تتطلب إدارة على درجة عالية من الخبرة والكفاءة الفنية والإدارية والمعرفة التامة بأحدث أساليب تكنولوجيا المعلومات، وذلك خاصة وأن نظم المعلومات يقوم بمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات تساعد في عمليات صنع القرار داخل الأجهزة والمرافق الحكومية.

الفرع الثاني: مدير نظم معالجة البيانات

نظم معالجة البيانات، هي تلك النظم التي تتولى عمليات تجميع البيانات من مصادرها المختلفة داخلية وخارجية، وإجراء العمليات التشغيلية عليها، وإخراجها في

(1) - محمد الصيرفي: الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 118.

شكل تقارير يمكن استخدامها بواسطة العديد من الأطراف من داخل وخارج المنظمة⁽¹⁾.

و تتحدد مسؤوليات مدير نظم معالجة البيانات في إنشاء قواعد البيانات، ومراقبة وتصحيح أدائها ودعم خدماتها وتوفير حمايتها وتوثيق النظام في قاموس البيانات.

الفرع الثالث: المبرمج

يقصد بالمبرمج ذلك الشخص الذي تتحصر مهمته في تحديد المشكلة المعروضة، عرض البيانات والمعلومات المتعلقة بها. ونتيجة تحليل هذه البيانات والمعلومات. ويخضع هذا البرنامج لإشراف ورقابة محلل النظم الذي يقوم بتوزيع العمل على المبرمجين للوصول إلى نظام معلومات جيد سبق تحديده من خلال المنشأة.

الفرع الرابع: محلل النظم

يعتبر محلل النظم هو همزة الوصل بين كل المستخدمين للنظام، والإدارة العليا، والمبرمجين، وتتنوع مهامه بين توزيع العمل على المبرمجين، وتقديم البيانات والمعلومات والتقارير إلى القيادات الإدارية، وتنظيم وتنسيق التعامل بين أجهزة المنشأة.

مما سبق ننتهي إلى أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح في حاجة إلى كوادر بشرية مؤهلة ومدربة على هذا العمل في هذا المجال. ويجب إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري بكافة المنظمات حتى يتمكن من إدارة المشروع بشكل فعال.

(1) - يقصد بالمنظمة الجهة الحكومية أو الخاصة التي تطبق نظام الحكومة الإلكترونية في أعمالها الإلكترونية.

المطلب الثالث: الحماية القانونية

إن 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. فوفقاً للقانون الأمريكي الصادر عام 1998 فإنه يتم توفير حماية لبرمجيات فك التشفير في إطار المواد التي يتم تشفيرها تطبيقاً لقاعدة الشفافية المنصوص عليها في هذا القانون⁽¹⁾.

الفرع الأول: الحماية الجنائية

توسع المشرع الجنائي في فهم آلية التحقيق الجنائي بحيث أمكن التمييز بين مفهوم مراقبة الإتصالات الإلكترونية عن معنى المراقبة بالدخول إلى الإتصالات الإلكترونية المخزنة مثل البريد الإلكتروني، في عام 1986 أصدر الكونجرس الأمريكي قانون خصوصية الاتصالات الذي تضمن في الفصل الأول منه تعديل قانون الرقابة السلوكية وهذا القانون الأخير كان حتى تاريخ التعديل المشار إليه يتولى تنظيم رقابة المحادثات، والرقابة السلوكية، إلا أنه بمقتضى التعديل الذي تم عام 1986 امتد ليشمل رقابة الإتصالات الإلكترونية أيضاً. وتضمن الباب الثاني النص على تنظيم الدخول على الملفات والسجلات التي يتم إعدادها بواسطة الاتصالات الإلكترونية.

كما أنه بمقتضى قانون الإتصالات الصادر عام 1994 تم إحاطة الإتصالات الهاتفية التقليدية وتلك التي تتم عبر الحواسيب بحماية معلوماتية بحيث يحظ هذا القانون الوصول إلى معلومات عن المشترك من خلال استخدام برامج تقضي ما دامت هذه المعلومات تخرج عن الغاية من التقصي والتفتيش.

(1) - عصام عبد الفتاح مطر: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013، ص

وبمقتضى قانون الإرهاب الصادر عام 2001 تحت إزالة كافة القيود على إزال برامج التقصي والتفتيش في شبكات الأنترنت والاتصالات العامة.

كما أنه في إطار البريد الإلكتروني تمت التفرقة في الحماية بين المراسلات الإلكترونية التي تم فتحها وقراءة محتواها من قبل المرسل إليه، وبين المراسلات التي لم تتم قراءتها بعد.

هذا بالإضافة إلى أن مفهوم جريمة السرقة لم يعد يقتصر على سرقة الأموال فقط بل امتد التجريم ليشمل جرائم السرقة التي تقع في المجتمع المعلوماتي مثل سرقة البريد الإلكتروني والتي تتم بالإستلاء على المراسلات التي تتم بأسلوب التخزين الإلكتروني.

يلاحظ ان جريمة السرقة تتم بالإستلاء على الشئ وحرمان صاحبة منه حرمانا كلياً، إلا أن القضاء الأمريكي اعترف بالحرمان الجزئي الذي يكون حيازة ناقصة معتبرا إياها جريمة سرقة كاملة في إطار سرقة البريد الإلكتروني، بل واعترف أيضا بالحيازة المؤقتة، فحرمان شخص من رسائله هو المقياس في قيام الركن المادي في الجريمة، وهذا الحرمان يمكن أن يكون حرمانا مؤقتا وغير دائم، كما أن يكون حرمانا ناقصا وغير كامل وهو ما يتوافر به الركن المادي في جريمة سرقة مراسلات البريد الإلكتروني⁽¹⁾.

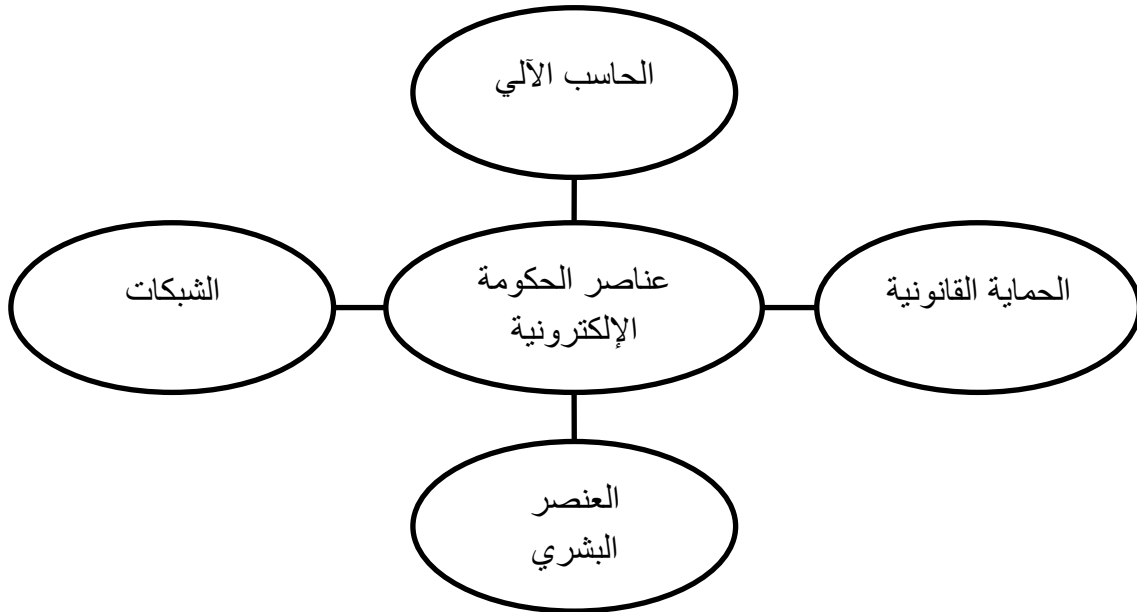
الفرع الثاني: الحماية المدنية

إذا كانت المسؤولية عن الأعمال الشخصية تقوم على خطأ واجب الإثبات، فالخطأ غير مفترض وإنما يجب على مدعى المسؤولية إثباته من جانب المدين، فإذا أثبتته وكان الضرر نتيجة لهذا الخطأ ألزم المخطئ بالتعويض وأن مفهوم

(1) - عصام عبد الفتاح مطر: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 45.

المسئولية التقصيرية الإلكترونية هي التي تنشأ في الحالات التي لا يوجد فيها عقد وتترتب نتيجة المخالفات التي تتم لنصوص قانونية سواء كان في ذلك النص العام الذي يفرض على كل فرد واجب إحترام الآخرين وعدم إيذائهم، أم كانت نصوصاً أخرى تفرض التزامات قانونية على عائق الأفراد بمخالفة هذه النصوص وتقوم مسؤوليتهم على الأساس التقصيري.

في ظل التطور الإقتصادي والتكنولوجي أصبحت الآلات مصدر رزق كبير ومصدر خطر جسيم فمن ينتفع بالشئ يجب عليه أن يتحمل تبعته⁽¹⁾. وبذلك يعد البناء القانوني للحكومة الإلكترونية من أكثر الموضوعات حساسية وأهمية، ويعود ذلك إلى تشابك العلاقات، وتعدد المشاكل التي تعوق أداء الحكومة الإلكترونية.



الشكل الأول: عناصر الحكومة الإلكترونية

(1) - عبد الفتاح محمود كيلاني: المسؤولية المدنية الناشئة عن المعاملات الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011، ص 137.

المبحث الثالث: أهداف الحكومة الإلكترونية

تعد الحكومة الإلكترونية فلسفة متكاملة وتحولاً جذرياً في عالم الإدارة على المستويين النظري والعملي وهي أيضاً نقلة نوعية سليمة في المفاهيم والنظريات والأساليب بحيث تنعكس إيجاباً على الصورة الكلية للإدارة الحكومية، وذلك لأن الحكومة الإلكترونية تتسخ الصورة التقليدية التي تتمثل في الروتين الزائد والتسلط والمحسوبية وغيرها من المظاهر والممارسات السلبية المتراكمة في أذهان المواطنين وتسيء لعلاقتها مع الأجهزة الحكومية وبالتالي فإن الحكومة الإلكترونية تسعى لتغيير صورة الجهة الحكومية من حيث الإدراك الشعبي لها والواقع العملي لأداء هذه الجهة.

جاءت الحكومة الإلكترونية بعد ظهور صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولإصلاح هذا الأمر لقد تم البحث عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الإلكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر ، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وان تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم . وان الخدمات المباشرة تعتبر جزءاً من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية¹.

لا يعني استخدام الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات في الحكومة الإلكترونية أنها موقع على الأنترنت برغم أهميته وهي ليست أجهزة كمبيوتر ننشرها في الجهات الحكومية برغم ضرورتها بل هي إعادة هيكلة كاملة للجهاز الحكومي أو يمكن القول إنها إعادة توضيح دور الحكومة وإجراءاتها لتكون أكثر فاعلية وأكثر كفاءة.

(1)- مريم خالص حسين: الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية الاقتصادية، قسم السياسة الضريبية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، بغداد، ص 444.

من أن الحكومة الإلكترونية استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات والزبائن مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المالية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل إفادة أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة.

و يعد تطبيق الحكومة الإلكترونية وسيلة وليس غاية في حد ذاتها، ذلك أن التحول لنظام الحكومة الإلكترونية من قبل الجهات الحكومية وجهات القطاع الخاص سيؤدي إلى تحقيق أهداف تتفق مع ثورة المعلومات وتقنية الاتصالات التي نعيشها الآن، الأمر الذي سينعكس على شكل الأداء العام ومدى تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وتكلفة أقل، كما إنه يعمل على تحسين مستوى أداء الخدمات لتفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطريقة التقليدية، وبالتالي فإن تدفق بيانات المعاملات تتم بسهولة وأمان لوجود شفافية تتبع الأداء لكل معاملة في أي وقت، مما يوفر لمتخذ القرار معرفة مسببات التأخير.

و يلاحظ تعدد الأهداف من وراء الحكومة الإلكترونية ومن أهمها خفض حدة البيروقراطية في أداء الأعمال ، والعمل على تجميع كافة الخدمات والمعلومات ذات الأهمية للمواطنين بما يمكن من الإستفادة منها بطريقة سهلة.

و ما جدوى الانتقال من نمط حكومي إلى نمط آخر أو من أسلوب إداري إلى أسلوب آخر إن لم تكن هناك أهداف متوخات من هذا الانتقال، وقبل ذلك فإن أي تنظيم ينشأ هو في الحقيقة من أجل تحقيق أهداف محددة في الزمن والمكان، ومنه فإن التحول إلى نمط الحكومة الإلكترونية يترتب عنه تحقيق جملة من الأهداف وهي:

المطلب الأول: تحسين مستوى الخدمات

مما لا شك فيه أن الحكومة الإلكترونية تهدف في النهاية لتقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق، وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور.

و من هذه المحاور، محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، ذلك أن الحاسب الآلي وحسب البرنامج المزود به، وقاعدة البيانات التي زود بها، يعطي نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها، وهو ما يحقق سهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد أو الشركات أو المؤسسات، سيما وأن نظام الحكومة الإلكترونية يختصر إجراءات كثيرة ومراحل كثيرة، كانت المعاملة أو إنجاز الأمور تتم من خلالها⁽¹⁾.

ومن خصائص الحكومة الإلكترونية، عنصر الشفافية، لذلك يمكن لأي متعامل مع هذا النظام أن يعلم أين تقع معاملته، وما هي المرحلة التي قطعتها وما إن كان هناك معوقات في تنفيذها أم لا، والسبب في ذلك أن الدخول إلى الموقع الإلكتروني لهذه الحكومة متاح لكل ذي شأن، وليس هناك ما يجب إخفاؤه إلا إذا كان الأمر يتعلق بالحياة الخاصة أو العائلية لمقدم الطلب، أو كانت المعلومات يجب حجبها عن الأشخاص الذين لا علاقة لهم بها لإعتبارات الأمن والسلامة، ولذلك فإن من سمات الحكومة الإلكترونية، توفير المعلومات بسهولة⁽²⁾.

(1) - هشام عبد المنعم عكاشة: الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004، ص 35.

(2) - أجناسي سنيليس: الإدارة الإلكترونية مدلولاتها للمواطنين والسياسيين وموظفي الخدمة العامة، بحث مقدم ضمن أوراق مؤتمر المعهد الدولي للعلوم الإدارية، أثينا، اليونان، يوليو 2001، ص 36-37.

و لإرساء مشروع الجواز الإلكتروني وفي إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات نذكر منها¹:

قانون رقم 03-14 مؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق ل 24 فبراير 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر.

قرار مؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر 2011 يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر 2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

قرار مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1432 الموافق 25 مايو 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر².

و يهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين إلى عصرنه ووثائق الهوية والسفر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بكافة الإجراءات اليومية.

(1) - جواز السفر البيومتري الإلكتروني، بوابة المواطن، الرابط الإلكتروني <http://www.elmouwatin.dz> تاريخ التصفح 2017/03/18.

(2) - وزارة الداخلية والجماعات المحلية، جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين، الرابط الإلكتروني <https://passeport.interieur.gov.dz/Ar/Informations/textes> تاريخ التصفح 2017/01/10.

و فيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري فهو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا ومطابق للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.

و من جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار وقعه الوزير يضبط كافة الوثائق الخاصة ببطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري، مع إمكانية تحميل الإستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الأنترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني، في خطوة مهمة لإرساء مشروع الجزائر الإلكترونية وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية.

صرح وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية السيد نور الدين بدوي بأن سنة 2018 ستكون سنة عصرنة بامتياز وذلك لما تعكف عليه دائرته الوزارية من مشاريع عدة تخص المضي قدما في استغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال العمل على تجسيد البلدية الإلكترونية بعد تجربتها في عدة بلديات بالجزائر العاصمة بالإضافة إلى استكمال مشروع الشباك الموحد وتعميمه عبر كل بلديات الوطن.

وفي نفس السياق، نوه السيد الوزير بالتقدم الحاصل في عملية توزيع 12 مليون جواز سفر بيومتري وأكثر من 7 ملايين بطاقة تعريف بيومترية، وإضافة إلى ذلك تسعى وزارة الداخلية إلى مواصلة عصرنة مختلفة الوثائق بداية من السنه 2018 (بطاقة الترقيم، و رخصة السياقة) إذ يندرج ذلك في سياق عزم دائرته الوزارية على تقريب الإدارة من المواطن والعصرنة¹.

(1) - وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، الحصيلة السنوية للدائرة الوزارية، الرابط الإلكتروني: www.interieur.gov.dz/index.php/ar/80 تاريخ التصفح: 2018/01/10.

المطلب الثاني: تخفيض التكاليف

إذا فقد أحد الأشخاص شهادة ميلاده، فإنه يلجأ إلى أقرب إدارة لمصلحة الأحوال المدنية لمحل إقامته ليحصل على البيان المطلوب، والذي بدوره قد يكون مفقوداً لأن السجل قد مزق أو فقد أو تلف لأي سبب.

لكن في ظل العمل بنظام الحكومة الإلكترونية، فإنه لا فقد لهذه البيانات، ويمكنه من محل إقامته تقديم الطلب والحصول على الشهادة التي يرغبها، وبين مقارنة التكلفة في هذه الحالة، والتكلفة في الحالة الأولى عند استخراج الشهادة المطلوبة بشكل يدوي يتبين بالفعل أن شبكات الحكومة الإلكترونية والعمل بها والإستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف، سواء تعلقت هذه التكاليف بإنجاز المعاملات أو الأوراق التي يرغبها ذوي الشأن أو تعلقت التكاليف بشأن جهة الإدارة التي عليها في ظل النظم القديمة أن توفر أماكن لاستقبال العملاء والجمهور وما يترتب على ذلك من نفقات ومصروفات⁽¹⁾.

و في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية 2009-2013 بادرت الجزائر للقيام بعدة مشاريع خصت بها بعض المناطق في البداية ليتم تعميمها فيما بعد، ولا أحد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار والتي تتمثل خاصة في مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية، يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقاً سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه

(1)- فرانك كليش: ثورة الإنفوميديا الوسائط المعلوماتية وكيف تغير عالمنا وحياتك، ترجمة حسام الدين زكريا، عبد السلام رضوان، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، عدد 253، ص 424.

موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية لوثائق عقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها.

و هي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادة الزواج والوفاة، والسعي لتمديد العملية إلى كافة الوثائق. وكانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010، وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني.

المطلب الثالث: التقليل من التعقيدات الإدارية

بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي تحياها البشرية، ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للشخص الذي يرغب في معلومات معينة أيا كانت طبيعتها، وغير تلك المحظورة بالطبع، أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة، عالية السرعة والبرامج المطورة⁽¹⁾.

و كل هذه الإمكانيات، بما فيها طريق المعلومات السريع، يستفيد منها القائمون على شبكات الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، وذلك لأجل تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري أو المعاملات الخاصة

(1) - بيل جيتس: المعلوماتية بعد الإنترنت طريق المستقبل، ترجمة عبد السلام رضوان، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، العدد 231، ص 149.

بالأفراد، وذلك من خلال تقليل البيروقراطية، واختصار مراحل انجاز المعاملات، وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور⁽¹⁾.

و على سبيل المثال فالشخص الراغب في الحصول على بيان أو شهادة محددة - شهادة ميلاد أو شهادة وفاة- وبمجرد أن يملاً الطلب عن طريق شبكة الحكومة الإلكترونية، ويحصل الموظف على إشعار بذلك، يقوم بالبحث في قاعدة البيانات التي زود بها النظام لدى مصلحة الأحوال المدنية، ومن ثم يقوم بتحرير الشهادة المطلوبة إلكترونياً، ثم يوقعها رئيسة الأعلى، ويمكن لصاحبها الحصول عليها من منزله، عن طريق طباعتها من جهاز الحاسب الآلي الخاص به، وذلك في حالة الإعتراف بحجية هذه المخرجات، أو يحصل عليها مختومة من جهة الحكومة الإلكترونية لاحقاً. وواضح من هذا المثال أن صاحب الشهادة قد حصل عليها بسهولة ويسر، ودون معوقات وقد اختصر مراحل كثيرة منها التوجه إلى مكتب البريد لشراء النموذج، ثم قسم الشرطة لشراء طابع شرطة، ثم تقديم الطلب يدوياً والانتظار لمدة أسبوع تقريباً حتى يفرغ الموظف من استخراج السجل الخاص بالبيانات المطلوبة وهكذا⁽²⁾.

و بفضل سرعة الإنجاز الإلكتروني أمكن الإستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة مرفق البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة، وذلك عن طريق استخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى موقع المرسل إليه في لحظات، ويمكن أن يستتبع الرد في لحظات أيضاً إذا كان المرسل إليه مستعداً للرد، وقد قامت بعض شركات المعلومات الخاصة بدلاً من إدارة البريد العامة بتخصيص بعض

(1) - عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق، ص 106.

(2) - عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، المجلد الأول، 2003 سنة، ص

المواقع للبريد الإلكتروني مثل Hotmail, Yahoo, وذلك لتأمين خدمة البريد الإلكتروني⁽¹⁾.

المطلب الرابع: تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية

الأشخاص الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية، تتحقق لهم الإفادة القصوى من خلال خدمات هذه الحكومة وأولى هذه الخدمات، أن هناك أسلوباً موحداً للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة، وهذه هي الشفافية بعينها، ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية، يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة، وبالتالي لا يمكن لمعامل آخر، إختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها، ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات.

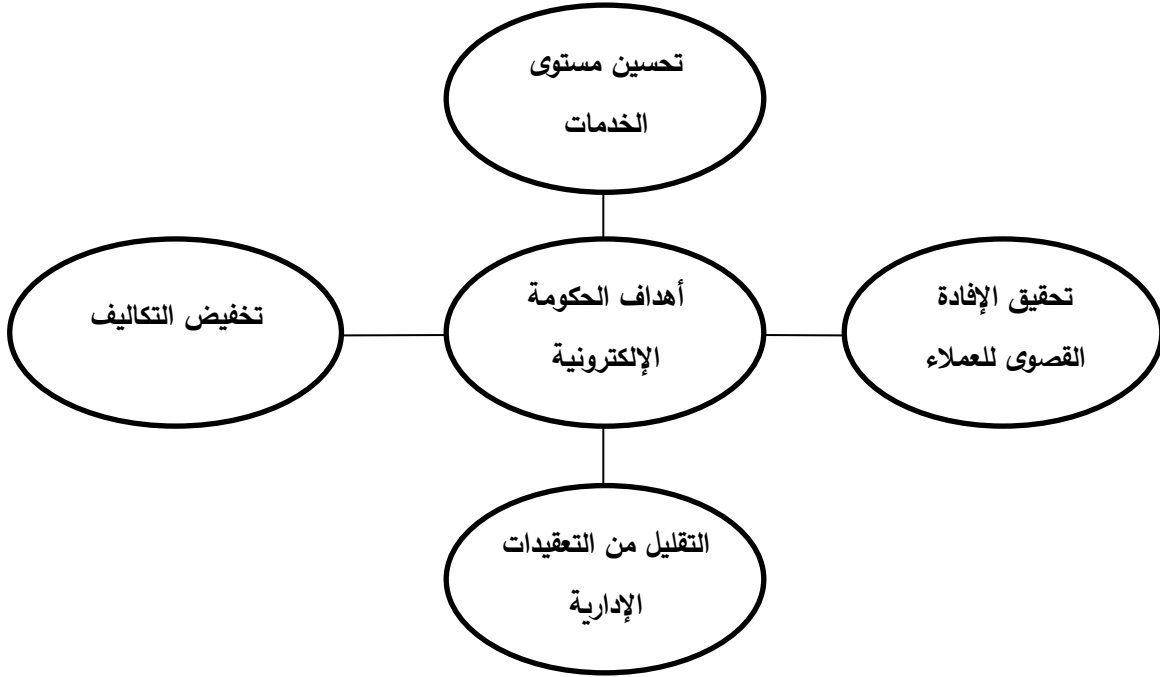
كذلك فإن نظام الخدمات الإلكترونية عن طريق الحكومة الإلكترونية يقوم على مدار الساعة، بمعنى أن صاحب الشأن يمكنه الدخول على شبكة الحكومة الإلكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغبها ومفاده ذلك، يمكن لعميل أحد المصارف الدخول إلى شبكة البنك عن طريق الصراف الآلي، وصرف المبلغ الذي يريده أو إيداع المبلغ الذي يريده عن طريق الصراف الآلي، سواء كان ذلك أثناء مواعيد الدوام الرسمي أو في غير مواعيد الدوام الرسمي، وسواء كان ذلك ليلاً أو نهاراً⁽²⁾.

كذلك فإن من الأمور التي تحقق إفادة عملاء الحكومة سهولة حصول هؤلاء على المعلومات التي يرغبونها بسهولة ويسر، كما أنها توفر الوقت والجهد والمال. ويذكر كذلك أن الحكومة الإلكترونية تقضي على البروقراطية في نظام العمل

(1) - عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق، ص 107-108.

(2) - عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق، ص 109.

الحكومي بشكله التقليدي وتحقق سهولة ويسر في إنسياب العمل الإداري داخل المؤسسة الحكومية أو جهة القطاع الخاص التي تأخذ بنظام الحكومة الإلكترونية⁽¹⁾.



الشكل الثاني: أهداف الحكومة الإلكترونية

(1) - نفس المرجع السابق، ص 110.

خلاصة الفصل

المدقق في حركة سير العالم يلحظ تغيرا وتطورا ملموسا وهائلا في كثير من المجالات، وتحولا سريعا في ميدان الإتصالات، وثورة مذهلة في مجال المعلوماتية، والتي تعتبر عنصرا جوهريا في جميع الأنشطة الحياتية.

لقد أدى تطور صناعة الحاسوب والبرمجيات إلى انتشار تكنولوجيا المعلومات، ليخرج الكمبيوتر من الغرف الكبيرة المغلقة ويصبح في متناول معظم الشركات والمؤسسات، بعدما كان حكرا على بعض القطاعات، كما أدى التطور الحاصل في تكنولوجيا الاتصال إلى ظهور الأنترنت والتي هي شبكة ضخمة تربط أجهزة الكمبيوتر مع بعضها البعض، هذا الانتشار الواسع لشبكة الأنترنت وارتباط المواطنين بها أوجد نوعا من العلاقات والمفاهيم الجديدة في المجتمع.

استفادت الحكومات والشركات من تكنولوجيا المعلومات في أنشطتها حيث وظفتها في انجاز العمليات الإحصائية والجغرافية مما ساعدها على اتخاذ القرارات في السياسات العامة،

و هذا التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال جعل الحكومات تفكر في تقديم خدماتها للمواطنين بالإعتماد على هذه التكنولوجيا، فظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية .

يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية e-government من المفاهيم الجديدة المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أثرت بشكل كبير على القطاع الحكومي وأدائه، يشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال، بالإعتماد على التقنيات وشبكات الاتصال الحديثة بهدف تطوير أداء الأجهزة الحكومية وتحقيق الفعالية في التعامل معها.

و بالتالي فإن الحكومة الإلكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن.

و خلاصة لما جاء في هذا الفصل يمكننا إيجاز بعض النتائج المتوصل إليها من خلال العرض الوارد في المباحث السابقة وهي:

- الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء داخل المؤسسات الحكومية ذاتها أو في تعاملاتها مع المواطنين بما يمكن من تيسير إجراءات تقديم الخدمة بحيث تصبح أكثر كفاءة، بالإضافة إلى تقديم كافة الإحتياجات من المعلومات للمواطنين عن الخدمات والقوانين واللوائح والتشريعات عبر شبكة الإنترنت.

- الحكومة الإلكترونية تعنى تغير أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعدد وتعقد الإجراءات إلى أسلوب يتميز بشكل إلكترونى يمكن من خلاله تقديم الخدمة للمواطن بطريقة سهلة عبر شبكة الأنترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال للمواطن فتتخفف بذلك تكلفة أداء الخدمة.

- لنجاح نظام الحكومة الإلكترونية يجب توافر عناصر تمكنها من أداء أعمالها، ويعد استخدام تكنولوجيا المعلومات وسيلة أساسية لدعم العملية الإدارية، فهي التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على تطبيقات الحاسوب ومعطياته، وذلك من خلال شبكة الأنترنت، إلى جانب ذلك لا بد من وجود قاعدة بيانات ومعلومات مخزنة تستند إليها الحكومة، كما تشمل أيضا العنصر البشري وهو المستخدم الرئيسي والمحرك لهذه المنظومة المتكاملة،

بالإضافة إلى تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب، وكل هذا في سبيل تحقيق الرؤية وضمان إنجاز الأهداف الرئيسية.

- يعد تطبيق الحكومة الإلكترونية وسيلة، وذلك أن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية من قبل الجهات الحكومية، سيؤدي حتماً إلى تحقيق أهداف تتفق مع ثورة المعلومات وتقنية الاتصالات، الأمر الذي سينعكس على شكل الأداء العام ومدى تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وتكلفة أقل على مدار الساعة، مع التقليل من نسبة التعقيدات الإدارية والحد من البيروقراطية التي تمر بها المعاملات الخاصة بالأفراد.

- الواقع الميداني ومن خلال تجارب العديد من الدول ولاسيما المتقدمة في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، أثبت أن مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب توفير البيئة القانونية والبنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وإعداد الأطارات التي ستتولى متابعة المشروع وتنفيذه، كما أن المشروع يجب أن يمر بمراحل تدريجية تمهد للانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية.

- إن الحكومة الإلكترونية وفقاً للتصور الشامل يتعين أن تكون وسيلة بناء إقتصاد قوي وتسهم في حل مشكلات إقتصادية، وتكون وسيلة تفاعل بأداء أعلى وكلف أقل وهي أيضاً وسيلة أداء باجتياز كل مظاهر التأخير والبطء في الجهاز الحكومي، وهي وسيلة أداء للرقابة لما تتمتع به النظم التقنية من إمكانيات التحليل والمراجعة آلياً وبشكل مؤتمت للأنشطة التي تتم على المواقع، فإذا نظر إليها من هذه الأبعاد حققت غرضها.

الفصل الثاني:
سبل الوصول إلى الحكومة
الإلكترونية

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى إحداث تحول في طريقة تفاعل الحكومة مع المواطنين والأعمال، وهناك جملة من العوامل تكاملت مع بعضها البعض كالثورة الرقمية التي تمثلت في تقنية المعلومات والاتصالات وتوجيهات العولمة والديمقراطية وغيرها أدت إلى توجيه إهتمام رسمي أو أكاديمي إلى محاولة تطبيق ما يسمى بالحكومة الإلكترونية، والتركيز على ضرورة تحول قطاع مهم من الإدارة وهو الإدارة العامة (الحكومية) وممارستها، والوصول إلى طموحات، ووضع خطط إستراتيجية تتواءم مع هذا التقدم التكنولوجي. إن هذا التحول امتد ليشمل ليس فقط الدول المتقدمة، بل الدول النامية أيضاً والدول العربية الغنية والفقيرة على السواء، لأن هذا التحول لا يمكن إنجازه إلا من خلال توافر جملة عوامل منها التمويل وخطط طويلة الأمد وعملية تدريجية وفقاً للمتغيرات الخاصة بكل مجتمع.

مشروع كبير مثل الحكومة الإلكترونية يتطلب وجود رؤية إستراتيجية شاملة وأهدافا إستراتيجية قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف فمثلا وضعت الولايات المتحدة الأمريكية رؤية إستراتيجية تتلخص بهدف الوصول إلى الطريق السريع للمعلومات Information highways وينطبق نفس الأمر على كندا أيضاً، أما الجماعة الأوروبية فقد وضعت رؤية إستراتيجية تتضمن الوصول إلى مجتمع المعلومات من خلال بناء وتطور تكنولوجيا الشبكات والاتصالات وتطبيقها في جميع مجالات الحياة والأنشطة الإنسانية.

مشروع الحكومة الإلكترونية هو بكل تأكيد توليفة معقدة ومتنوعة من البرامج المتخصصة التي تتطلب معارف ومهارات عالية وموارد إنسانية ومالية وقيادات إدارية تعمل بتسويق وتكامل ضمن إطار رؤية وأهداف إستراتيجية مستقبلية وبسبب هذه الطبيعة المعقدة ولأن مشروع الحكومة الإلكترونية يتناول قضية التغيير الجذري لبناء الإدارة العامة الحكومية فإن مخاطر الفشل كبيرة وإن فرص النجاح قليلة إذا لم

توضع عملية التطوير ضمن متطور إستراتيجي يأخذ مدا فعاليته من المراحل والخطوات الجوهرية المتكاملة.

و بالنسبة للدول النامية على وجه التحديد فإن الانتقال من الحكومة والإدارة التقليدية إلى الحكومة والإدارة العامة الإلكترونية هو بمثابة تحول صعب ومعقد شبيه بمخاض المنعطفات الكبرى وبعيد كل البعد عن ظاهرة الانتقال الهادئ من محطة إلى أخرى.

إن مشكلات الدول النامية المعروفة ستلقي بكل آثارها وظلالها على مشروعات الحكومات الإلكترونية بل وعلى كل برنامج للتحديث والتقديم العلمي التكنولوجي⁽¹⁾.

لكن من ناحية أخرى، لا بد من الإشارة إلى أن الحكومة الإلكترونية هي بالتأكيد أكثر أهمية وأعظم فائدة للدول النامية مقارنة بدول العالم المتقدم بسبب الحلول الجيدة الكثيرة التي تقدمها للمشكلات الإدارية والتنظيمية المتراكمة في إدارة الدولة النامية⁽²⁾.

لذلك يلاحظ أن مشروعات الحكومات الإلكترونية قد أخذ فترات طويلة من التطور والتنفيذ أكثر مما كان متوقعا قبل بدء هذه المشروعات في الدول النامية والمتقدمة على السواء بالإضافة إلى تركيز هذه المشروعات على منظور المواطن أو الزبون الذي كان مركز الإهتمام في عملية التصميم والتطبيق⁽³⁾. ولذلك سوف نقسم هذا الفصل إلى مبحثين:

(1) - محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2009، ص8594.

(2) - Such ware Robert , Information Technology and public sector management in developing countries, present status and Future prospects, published in the India journal of public Administration, October 2000.

(3) - Hechinger Alexander, e`Government in Europe's Regions, A Comparative perspective on the state of Affairs, Committee of the Rejoins conference, sautorini (GR) , 2003 , P 12-13.

المبحث الأول: مقومات واستراتيجيات التحول الناجح نحو الحكومة الإلكترونية

المبحث الثاني: إيجابيات وتحديات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

المبحث الأول: مقومات واستراتيجيات التحول الناجح نحو الحكومة الإلكترونية

تعيش الحكومة دوماً تحت ضغط مستمر من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على خدمات من طرف المواطنين وذلك جراء زيادة عدد السكان وارتفاع مستوى المعيشة وتغيير نمط الحياة وزيادة الوعي... كل هذه الأمور أدت إلى الطلب والرغبة في الحصول على الخدمة ذات جودة وفي أسرع وقت ممكن، وهذا ما جعل الحكومات تسارع للتخلص من الروتين والبيروقراطية السلبية واللجوء إلى أساليب إدارية حديثة⁽¹⁾.

المطلب الأول: مقومات التحول الناجح نحو الحكومة الإلكترونية

حين يكون التحول نحو الحكومة الإلكترونية أمراً ضرورياً ولازماً، لا بد من بناء ذلك التحول على أسس وركائز تؤدي به إلى النجاح المأمول، ذلك أن الفشل له آثاره السلبية التي ستعكس حتماً على المواطن وعلى قطاعات الأعمال، وعلى وحدات وأجهزة الحكومة بشكل عام.

إن أي تخطيط ناجح للحكومة الإلكترونية لا بد أن يأخذ بعين الاعتبار المقومات الأساسية التي تبنى عليها الحكومة الإلكترونية، والتي لا بد منها لتحقيق النجاح المبتغى، فاقضى الأمر أن نبين بشيء من التفصيل مقومات الحكومة الإلكترونية.

الفرع الأول: الرؤيا

مع تعدد وظائف الحكومة وتنوعها وحتى مع تعريف الأمم المتحدة الذي يركز على القيمة العامة فإن كل دولة عندما تقوم بتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية

(1) - نور الدين حروش، ربيعة حروش: مرجع سابق، ص 359.

فإنها تضع في اعتبارها التحديات الخاصة التي تواجهها كما تحاول دائما أن تحدد الأهداف التي تريد أن تحققها، وبالطبع فإن معرفة نقاط القوة والضعف في حالة كل دولة وتحديد الفرص والتحليل الإستراتيجي سوف يقود إلى رؤية محددة بشأن هذا البرنامج⁽¹⁾.

يجب أن يكون لدى صناع القرار السياسي في الدولة وعلى أعلى المستويات، المهتمين بتطبيقات الحكومة الإلكترونية رؤيا واضحة على صعيد التأسيس في الشكل والمضمون، وتسلسل للأولويات على صعيد التطبيق، ذلك أن الحكومة الإلكترونية تأتي بأشكال مختلفة وبنماذج متباينة لكل منها ظروف إنشائية وتطبيقية، وليس بالضرورة أن يكون النموذج معين لدى دولة أخرى، ما لم ترع الفوارق والمتطلبات الخاصة، حيث غالبا ما يبني النموذج المعتمد للتطبيق من خلال قطاع الأولويات الذي يتم اختياره⁽²⁾.

يرتبط بناء رؤية للبرنامج بموافقة كل شركاء التنمية (المواطنون، مؤسسات الأعمال، ومؤسسات العمل الاجتماعي) وبالطبع مع ممثلي الحكومة من مستويات مختلفة، لأن برنامج الحكومة الإلكترونية بطبيعته مشروع مشترك بين الحاكم والمحكوم، وهو تنظيم لعلاقة بين الحكومة والمتعاملين معها، لذا من غير المقبول أن يصيغ الرؤية طرف واحد.

يتشابك مع صياغة الرؤية، تحديد الأهداف أو الأسباب التي دعمت فكرة تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية، أو حتى تحديد أولويات البرنامج بدلا من استهداف كل شئ دون موارد حقيقية لتحقيق هذا الكل. فهدف الحكومة الإلكترونية تحقيق الأهداف المشتركة للمجتمع، والذي يضم المواطنين وقطاعات الأعمال

(1) - رأفت رضوان: مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة، المركز الدولي للدراسات المستقبلية الاستراتيجية، العدد 5، ماي 2005، ص 28.

(2) - Roadmap for e- government in the developing world, working group, april, 2002 , p 9.

ومؤسسات المجتمع المدني والقطاعات الحكومية، وهذه كلها لا بد أن تتضافر لتحقيق المصالح المشتركة لها، ومن هنا تنبثق الرؤيا الشاملة للحكومة الإلكترونية لتحقيق الأهداف المجتمعية نذكر منها، تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين ولقطاعات الأعمال، تعزيز الإنتاجية الحكومية، تقوية النظام القانوني، تعزيز الحاكمية الرشيدة على مستوى الأجهزة الحكومية.

يجب أن تطرح الرؤيا المحددة للحكومة الإلكترونية للنشر، وبما يضمن معرفة المواطنين لها وإدراكهم لأبعادها، بحيث يصبحوا جزءا منها ويندمجوا فيها تقاديا لمعارضتها أو الابتعاد عن التعاطي معها لاحقا عند إقرارها، والبدء بتنفيذها.

و محاربة الفساد الإداري والمالي داخل مؤسسات القطاع العام ويجب أن تتخذ كأولوية حتمية قبل البدء بتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية، ذلك أن الشفافية والمساءلة في هذا الإطار ستكون بمثابة سلاح الحكومة الإلكترونية، وضمان نجاح تطبيقاتها على المستوى الوطني.

و عليه فإن الرؤيا الخاصة بالحكومة الإلكترونية تتعلق بوضوح الهدف⁽¹⁾، الذي ترسمه الحكومة عند وضع استراتيجيتها للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، بحيث تعتمد الأهداف والنطاق والوسائل المطلوبة، وتقرر المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، ثم تحدد الأولويات الخاصة بالتنفيذ، بأن تبدأ بالقطاعات الأكثر حيوية وأهمية، والأكثر قابلية لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، ثم تتولى التطبيقات بخطة ممنهجة ومدروسة، تراعي خصوصية كل مرحلة وطبيعة وماهية كل قطاع من القطاعات الحكومية⁽²⁾.

(1) - تركي بن فهد بن طالب: دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الإلكترونية في أمانة الرياض، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010، ص 37.

(2) - Richard heeks: succes and failure rates of e- government in developing transitional countries, march, 2003, p 10.

ثم لا بد من معرفة أن الجاهزية المطلوبة لتحقيق الحكومة الإلكترونية وتطبيقها على الصعيد العملي، وإن كانت يبدأ بإرادة سياسية جازمة ومستتيرة، إلا أنه ليست مهام حكومية فقط، بل هي مهام مشتركة بين المواطنين المعنيين بالمشاركة في الرؤيا ابتداءً، والعمل على رفع الوعي الذاتي بالأبعاد التقنية والتحول إلى عناصر فاعلة في المجتمع المعلوماتي، ثم القطاع الخاص المعني هو أيضا بالاندماج ضمن مجتمع المعلومات، ثم هي مسألة ذات علاقة بالجهات الداعمة، ونقصد هنا جهات التمويل التي تشاركه هي الأخرى بمشروع الحكومة الإلكترونية بما تقدمه من دعم مادي مباشر أو غير مباشر⁽¹⁾.

ظهر اهتمام الحكومة الجزائرية في القمة العالمية لمجتمع المعلومات التي عقدت بسويسرا سنة 2003 والتي أظهرت النوايا للولوج إلى مجتمع المعلومات " إن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل شرطا أساسيا لكل تقدم سياسي واقتصادي واجتماعي وثقافي... إن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفر بنيات قاعدية . في مجال الاتصالات وتواجدها في جميع المناطق المسكونة إلى جانب توفر بنيات قاعدية في مجال الموارد البشرية الكافية والموارد المالية الضرورية"².

الفرع الثاني: القيادة

إن التوجه نحو الحكومة الإلكترونية قرار لا يستهان به، فهو من جهة ضرورة ملحة أملتتها التطورات التي يشهدها العالم، والتي توجب التحول إلى الإدارة الإلكترونية في عصر المعلوماتية، ولذلك فإن حتمية التحول أمر واقع، وأمام ذلك يتطلب الأمر قيادة ملهمة قادرة على اتخاذ القرار بإرادة صلبة متفهمة، وبإصرار

(1) - أسامة أحمد المناغسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 74.

(2) - بوخنوفة عبد الوهاب: المدرسة والتلميذ والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، رسالة مقدمة لأجل نيل شهادة الدكتوراه، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2007، ص 178.

لازم لتقبل التحديات الإدارية والمالية والقانونية ونحوها وتجاوزها تحقيقا للهدف الأسمى وهو الارتقاء بالأداء الحكومي، وإرضاء المواطن وقطاع الأعمال المتعاملين مع أعمال الجهة الحكومية المكلفة، بتقديم الخدمات والمعلومات بأسلوب عصري متطور، كل ذلك لا يمكن تحقيقه بلا إرادة سياسية قوية قادرة على تحقيق التحول السلس والمنهجي⁽¹⁾.

ولا بد لهذه القيادة القوية الجازمة أن تتوقع النكسات والمعارضة والتصدي الكبير لهذا المشروع الشامل⁽²⁾، ممن لم يتفهموا أهدافه وحتميته، وعلى كل فإن القيادة مع توقعها لكل ذلك تتحلى بالفهم والدراية والإصرار بما يكفي لتجاوز كل المحن والصعاب.

تلك القيادات السياسية التي تتخذ القرار بالتحول نحو الحكومة الإلكترونية بكل عزمها وقوتها وإصرارها، يجب أن تدعم أثناء الإعداد والتخطيط بقيادات أخرى أقل مستوى من المسؤولية، لكنها قيادات إدارية بالضرورة مهنية وذات دراية بعلوم التكنولوجيا وتقنية نظم المعلومات، حيث سيطلب منها لاحقا نشر الرؤى والأهداف والعمل على تطبيقها في الواقع.

البعض يرى، أن القيادات التي تتولى تنفيذ رؤيا الحكومة الإلكترونية يجب الحفاظ عليها، بمعنى أن تترك للعمل على مهامها المحددة أطول فترة ممكنة، وأن لا يعتمد إلى تغييرها بلا مبرر أو داع، ذلك أن الاستمرارية تنعكس إيجابا على تحقيق الأهداف، حيث يكتسب أولئك القادة مع طول المدة الخبرات العملية والمعرفة الكافية لتحقيق الأهداف المرجوة من الحكومة الإلكترونية⁽³⁾.

(1)- Roadmap for e - government in the developing world: working group, april, 2002, p 12.

(2)- Developments in e - government. Acritical analysis – volum 13 innovation and the public sector.D, Griffin and P. Trevorrow, And E.Halpin, 2007, p 137

(3)- Roadmap for e - government in the devloping world, working group, april, 2002, p 14.

على مستوى الحكومة الإلكترونية الجزائرية في الخطاب الذي ألقاه رئيس الجمهورية بوتفليقة عبد العزيز بتاريخ 2005/11/16 في القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد بتونس سنة 2005 أكد على النقاط الواردة في وثيقة الجزائر المقدمة بمؤتمر جينيف 2003 ومنها التأكيد على الإصلاحات الاقتصادية وتحرير قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتأكيد على الإجراءات التي اتخذت تجاه المواطنين والعملاء الاقتصاديين بهدف تشجيع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال منها مشروع "أسرتك" ومشروع "الحضيرة الوطنية للإعلام الآلي سيدي عبدا لله" ومشروع تزويد المدارس الجزائرية بأجهزة الكمبيوتر وإقامة الجامعة الافتراضية والشبكة المعلوماتية للتعليم عن بعد ومشروع شبكة الأنترنت الحكومية.

و في الملتقى الذي نظم في 21 من شهر مارس 2009 حول الحكومة الإلكترونية، الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني والبلدية الإلكترونية، تم التأكيد على أن مشروع الحكومة الإلكترونية يهدف إلى تطوير ودعم المؤسسات الإدارية والاقتصادية وتحسين مستوى معيشة المواطنين من خلال استخدامهم لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، كما أشار إلى أن الدولة تهدف من خلال الحكومة الإلكترونية إلى تحريك الاقتصاد الوطني وجعله اقتصاد رقمي وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين .

و في تدخل السيد حاتم الحسيني مدير مجتمع المعلومات بوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال على هامش الصالون الدولي للإعلام الآلي وتقنيات مكاتب الإعلام والاتصال "سيكوم" 2010 حيث شملت الجزائر الإلكترونية 2013 وبوابة الموطن الإلكتروني في محور ندوتين في المؤتمر، حيث أكد أن الجزائر الإلكترونية 2013 تتمحور حول الإدارة الإلكترونية والمؤسسة الإلكترونية والمواطن الإلكتروني، موضحا أن تطوير هذه المواضيع يقتضي إطارا قانونيا

وتعاوننا دوليا وخاصة الكفاءات البشرية التي تبقى قاعدة نجاح هذه الإستراتيجية، وأكد على تطوير الإدارة الإلكترونية والتي تدور أساسا حول عصرنه قطاع العدالة وتعزيز نشاط الإدارات الإقليمية والمركزية إلى جانب تحسين نوعية حياة المواطنين من خلال الخدمات الإلكترونية¹.

كما عرضت وزيرة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال السيدة زهرة دردوري خلال المنتدى العالمي للقمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد في العاصمة السويسرية سنة 2014 أن " الجزائر عملت على تجسيد الالتزامات التي اتخذتها في القمة العالمية لمجتمع المعلومات في تونس 2005 باعتماد استراتيجية لبناء مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة". وأشارت أيضا إلى تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للأنترنيت ذو التدفق السريع والفائق السرعة في الجزائر، كما أكدت أن المواطن من بين أولويات البرنامج الوطني وذلك من خلال تطوير خدمات الأنترنيت وإطلاق بوابة إلكترونية حكومية "المواطن" وبوابات إلكترونية قطاعية².

حملت القمة العالمية لمجتمع المعلومات في 2016 شعار تحويل الأهداف إلى أعمال ممثلة بوزيرة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال هدى إيمان فرعون حيث سيشهد هذا المؤتمر العالمي عرض ومناقشة السياسات العامة للدول الأعضاء المكرسة لتطوير تقنيات قطاع المعلومات والاتصالات. وذلك بالتنسيق مع جميع الجهات المعنية من القطاع الاقتصادي العام والخاص والمؤسساتي والأكاديمي والمنظمات الحكومية وغير الحكومية وكذا المنظمات وغيرها من الهيئات الدولية.

(1) - بوخوفة عبد الوهاب: مرجع سابق، ص 178.

(2) - عرض الاستراتيجية الجزائرية لبناء مجتمع المعلومات في جنيف، نشر في جريدة الشعب، الرابط الإلكتروني: <https://www.djazair.com/echchaab/37013>، تاريخ التصفح 2018/01/09.

فمن الملاحظ أن الدولة الجزائرية قد بذلت العديد من الجهود في سبيل الانتقال من مجتمع المعلومات القائم على المعرفة، حيث اعتمدت على ترسيخ العديد من المبادرات، والتشريعات الداعمة لهذا المسعى في شتى القطاعات، أين نلمس فيها مؤشرات ومظاهر للتكنولوجيا الحديثة وهذا يدل على الجهود المبذولة من طرف الدولة من خلال مساهمة مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، وتداول المعلومات التي تعتبر أساس لبناء مجتمع المعلومات القائم على المعرفة، فحسب ما يوحي به واقع مختلف القطاعات، يتضح أن الجزائر لا زالت تعاني بعض التأخر في استخدامات التكنولوجيا، وتداول المعلومات التي تعتبر أساس بناء المجتمع.

الفرع الثالث: التمويل

إن الحكومة الإلكترونية لا تقوم إلا على التطبيقات التقنية المرتبطة بثورة المعلوماتية القائمة أصلا على التحديث في كل شيء، وفقا لأنظمة تقنية قوامها أجهزة حاسوب وشبكات اتصال ونظم معلومات مرتبطة ببعضها البعض، بطريقة تسمح بممارسة التطبيقات التقنية عليها بما يخدم طالب الخدمة ومتلقيها، وبما يحقق التطور الإداري المنشود في بيئة تقنية نظم المعلومات، وهو أمر يحتاج إلى تكاليف مالية عالية، قد لا تتوافر لدى العديد من البلدان التي ترغب بتحقيق ذلك التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة التقنية، وبالتالي تطبيق الحكومة الإلكترونية واقعا وعمليا، حيث قد تعترض تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية صعوبات مالية لا تسمح بالتطبيق نهائيا، أو لا تحققه بالطريقة الأفضل، أو قد تعترض الطريق إلى تحقيق الحكومة الإلكترونية صعوبات في التمويل، تؤدي إلى توقف المشروع أو عدم اكتماله، أو عدم فاعلية الأجراء المنفذة منه.

وعلى ذلك، فإن التخطيط الاستراتيجي لإقرار الحكومة الإلكترونية يجب أن يأخذ بعين الاعتبار الكلفة المالية المتوقعة لإقرار مشروع الحكومة الإلكترونية، وفق رؤية واضحة، وأن ترصد تلك الكلف المالية لتنفيذ المشروع، سواء من موازنة الدولة وبحسب مراحل تنفيذ المشروع، أو السعي للحصول على تمويل أجنبي كاف، مع ضمان تدفق ذلك التمويل خدمة لتحقيق المشروع بكامل مراحلها.

التمويل لازم لبناء المشروع ابتداءً، ولازم لإدامة التطور ورفع الكفاءة ومواكبة التطورات وتوفير الكوادر البشرية الفنية اللازمة لاحقاً. وحقيقة الأمر أن الصعوبة الحقيقية لدى الدول العربية والدول النامية عموماً أمام التحول نحو الحكومة الإلكترونية هو ضخامة التكاليف وعدم توفر التمويل اللازم.

الفرع الرابع: البنية التحتية

الحكومة الإلكترونية قائمة على تقنية نظم المعلومات التي تسمح بتبادل المعلومات وإجراء المعاملات الحكومية وتقديم الخدمات العامة التقليدية بطرق تقنية مستحدثة، تتجاوز حدود الزمان ونطاق المكان، وهو أمر يحتاج إلى بناء نظام معلوماتي شامل، يراعي إمكانية تبادل المعلومات والاتصالات بين أجهزة الحكومة المختلفة، وتقديم الخدمة للمواطن أو لقطاعات الأعمال عبر وسائل تقنية، تضمن تحقق الاتصال بين أجهزة الحكومة المعنية بتقديم المعلومة، أو توفير الخدمة وبين المواطن أو قطاع الأعمال على مدار الساعة ومن أي مكان، ثم توافر أنظمة تقنية تكفي لإتمام التطبيقات الإدارية على مستوى المعاملات التقليدية، بالطرق التقنية بسرعة وكفاءة وقدرة كافية، لتحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية وإحساس متلقي الخدمة أو طالب المعلومات بإيجابية الحكومة الإلكترونية، وذلك كله يشكل ركيزة هامة من ركائز الحكومة الإلكترونية.

كذلك لا بد من توافر عدد كاف من مزودي خدمات الأنترنت الذين يتولون إقامة حلقة الوصل التقني بين أجهزة الحكومة المختلفة ومتلقى الخدمة أو طالب المعلومة، فكلما تعددت جهات تزويد الخدمة أتيح المجال الأكثر للمواطن العادي للإستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية وازدياد إقباله عليها وتقبلها.

في إطار تحفيز الإستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا بد من دعم هذا القطاع، ذلك أن غياب التمويل يضعفه، ويؤدي إلى هجرة العقول إلى الخارج وبالتالي عدم القدرة على الإمتداد بالخدمات التقنية إلى المناطق الفقيرة، وعدم العمل على رفع سوية المعرفة التقنية للمواطنين، بالإضافة إلى ضعف المردود الاقتصادي، وبالتالي عجز هذا القطاع عن تلبية متطلبات الحكومة الإلكترونية⁽¹⁾.

الفرع الخامس: الإطار الرقابي والقانوني

التحول نحو الحكومة الإلكترونية والانتقال من المعاملات التقليدية المعتمدة على الورق، إلى المعاملات الإلكترونية المعتمدة على تقنية نظم المعلومات وتطبيقات الحاسب الآلي وإمكانية تنفيذ وإنجاز تلك المعاملات الإلكترونية، دون تماس مع الموظف القائم عليها، يرتب بناء نظام قانوني جديد ونظام رقابي جديداً أيضاً، فمن حيث النظام القانوني الجديد فإن المعاملات الإلكترونية بحاجة وبلا شك إلى قوالب قانونية جديدة، توضح فيها فتحدد المسؤوليات وتسنّد الواجبات وتحدد حجية المعاملة بما فيها من ممارسة لصلاحيات الموظف وحقيقة نشوء التصرف عنه، بالإضافة إلى حجية التوقيع والإسناد الإلكترونية المستخرجة بنهاية المعاملة الإلكترونية، كل ذلك ضمن نصوص قانونية مستحدثة تضبط المسألة،

(1) - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 77-79.

وتحافظ على صحة الإجراءات وقانونية المعاملة وحجبتها في مواجهة الحكومة والكافة فيما بعد.

في مجال الإطار القانوني، فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية والنجاح في هذا التطبيق مرهون بوجود بيئة تشريعية مناسبة قوامها، وجود قانون منظم لخدمات الإتصالات، يضمن تحرير السوق والتنافس المشروع، ويشجع على الإستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات.

وجود تشريعات خاصة بالملكية الفكرية على مختلف جوانبه وبما يضمن الإبتكار والإبداع وحماية صاحب الحق به، ومنحه الفرصة الدافعة للإستثمار في نتاج فكرة وثمره جهده.

وجود تشريعات تعنى بالتجارة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني، حيث تساهم في تعزيز التجارة الإلكترونية، والإقدام المتزايد عليها، بما يوفر الجدية والتحول نحو الإستفادة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

وجود تشريعات تعنى بالحماية الجزائية للأطراف المتعاملة على أساس تطبيقات الحكومة الإلكترونية، بما يوفر قواعد وقوالب تجريرية لكل سلوك يشكل خطرا أو تهديدا للمتعاملين.

فإذا وجدت منظومة التشريعات الأساسية وتبعتها الأنظمة والتعليمات الملحقة المبينة للتفاصيل، كان لا بد من العناية بالتطبيق الأمثل لتلك التشريعات، وبما يحقق الغاية منها، ونظرا لخصوصية تلك التشريعات، فإن على الحكومات أن تولي العناية اللازمة لتأهيل وتدريب المعنيين بإنفاذ تلك التشريعات، ومن أهمهم القضاة والمحامون وأعوانهم.

وفي المجال الرقابي الأمني لا بد من وضع سياسات واضحة لأمن المعلومات على المستوى الوطني والمستوى الدولي، وإعداد الكوادر البشرية القادرة على مواجهة تلك التحديات الأمنية المعلوماتية، ومراقبة تطبيق تلك السياسات الأمنية، من خلال إنشاء هيئة فنية متخصصة، بالإضافة إلى الاهتمام برفع الوعي الأمني لدى كافة المتعاملين مع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سواء على مستوى الموظفين أو المواطنين وقطاعات الأعمال، وتبنيهم إلى المخاطر، وبيان المسؤوليات القانونية الجزائية والمدنية التي تترتب على ذلك مستقبلاً⁽¹⁾.

الفرع السادس: ركائز إدارية تتعلق بالحد من البيروقراطية⁽²⁾

قد سبق بيان أن مزايا الحكومة الإلكترونية تظهر في الحد من البيروقراطية وأن التحول نحو الإدارة الإلكترونية لا يمكن أن يكون دون تطور يطال نظم الإدارة ذاتها، وليس يغيب هنا الإدارة المثقلة بالبيروقراطية، التي تحد من فعالية الأداء الحكومي، وعلى ذلك التمسك بها يعني وضع حجر أمام تطبيقات الحكومة الإلكترونية على المستوى المطلوب، وعليه فإن المضي قدماً بالحكومة الإلكترونية يستدعي القضاء على البيروقراطية بكافة أشكالها وأنواعها.

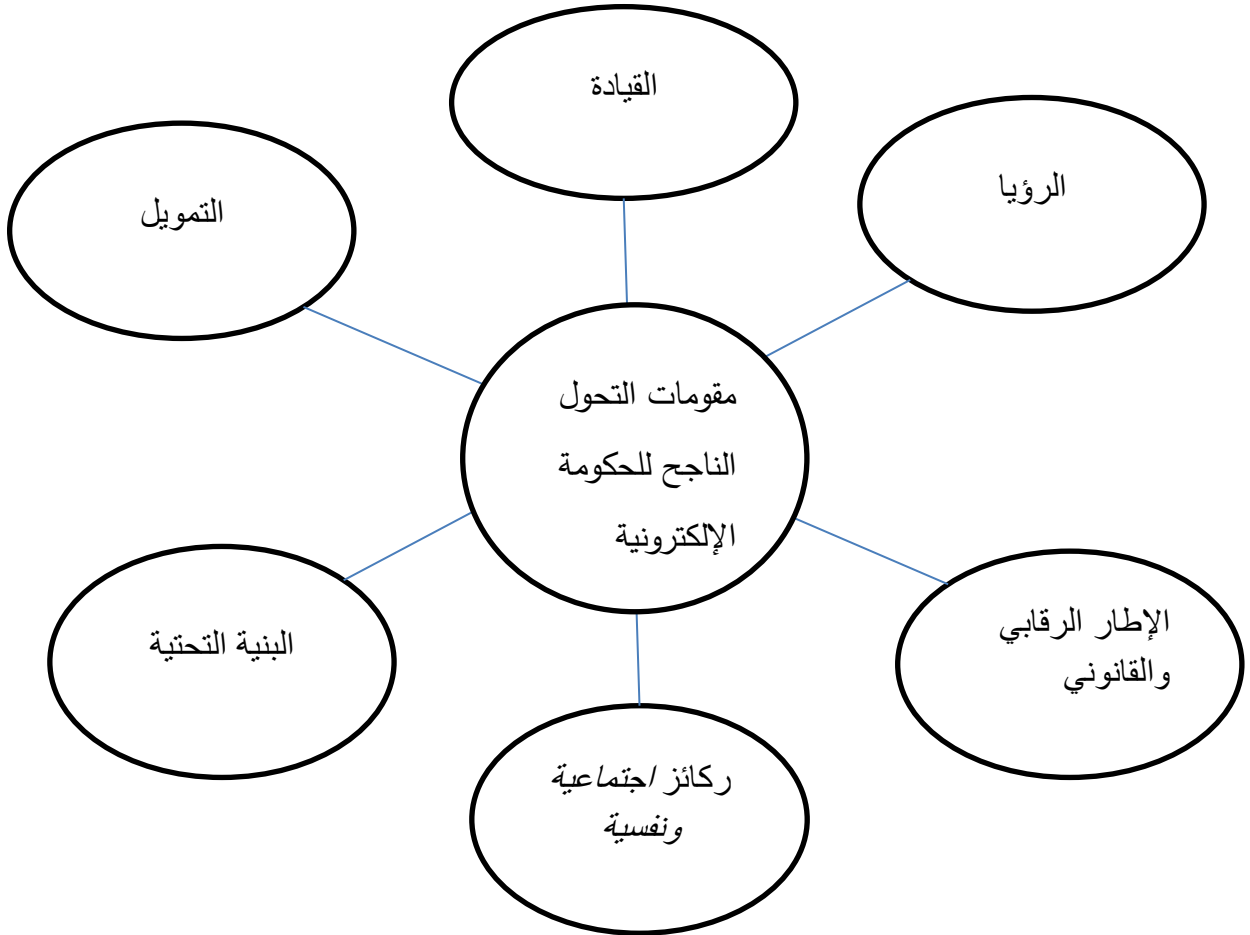
الفرع السابع: ركائز اجتماعية ونفسية

تتعلق بتقبل العامة لاستخدام تقنية نظم المعلومات للحصول على المعلومة أو الخدمة الحكومية التقليدية، وتوافر المعرفة الكافية بتقنية نظم المعلومات، تتيح الوصول إلى النافذة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية، والقدرة على استخدام تطبيقات تلك النافذة لتحقيق الهدف المقصود.

(1) - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 81.

(2) - البيروقراطية ذات أصل إغريقي قديم استعملت منذ القرن الثامن عشر للإشارة إلى تطبيق القوانين والأنظمة بالقوة في المجتمعات المنظمة وهي كمصطلح مشتق من كلمتين الأولى بيرو وتعني المكتب والثانية قراطية بمعنى السلطة أو القوة والكلمة بشقيها تعني قوة المكتب أو سلطة المكتب وهي بالعموم تتسم بكثرة الإجراءات وتعقيدها وطولها.

أما فيما يتعلق بأنظمة الرقابة، فمع الأنظمة غير الفعالة التقليدية للرقابة، فإن التحول إلى الحكومة الإلكترونية يسمح بإنشاء أنظمة رقابة أكثر فعالية وأكثر دقة قادرة على تمكين المدير الإلكتروني من بسط رقابته الإدارية الوظيفية على كافة موظفيه أثناء العمل، وتنفيذ المعاملات الإلكترونية بشفافية، بحيث يسهل اكتشاف الخطأ إذا وقع وعند وقوعه وبشكل فوري، ثم القدرة على تحديد الفاعل أو على الأقل الشخص المسؤول عنه لاحقاً.



الشكل الثالث: مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية

المطلب الثاني: الإستراتيجية المكونة للحكومة الإلكترونية

من الملاحظ أنه لا توجد استراتيجية واحدة تصلح لكل الحالات والظروف، إذ ينبغي أن تكون الإستراتيجية مفصلة على أساس احتياجات واهتمامات المواطنين المتلقين للخدمة والظروف والأحوال التي يعيشون فيها. إن صياغة استراتيجية الحكومة الإلكترونية تقوم على دعمتين أساسيتين أولهما الإستفادة من الإمكانيات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة بمختلف المنتجات التي وصلت إليها في تطوير وتحسين أداء المؤسسات الحكومية، وثانيهما الإعتناء بالمواطن من حيث تقديم الخدمات الحكومية وتوفيرها المستمر على مدار الساعة وأيام العطل وتوفير الجهد والوقت المبذول في التنقل والإنتظار. و توجد ثماني استراتيجيات أساسية ترشد وتوجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة، وتتمثل هذه الاستراتيجيات في التالي:

الفرع الأول: سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة

حيث تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية... الخ. ويجب الإنتباه إلى المهارات المطلوبة متجددة ومتغيرة على الدوام، ولذلك يجب التأكيد على تنمية الموارد البشرية التي تحتاج إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل وتأهيل قوى عاملة جديدة وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية المتباينة والمتعددة.

الفرع الثاني: سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطنين

إذ أن استراتيجية سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن العادي لخدمات الحكومة الإلكترونية يتم تجاوزها من خلال برنامج التوعية نحو تسويق المعلومات والخدمات المتاحة بالفعل والشفافية المطلوبة في مشاركة

الجمهور من المواطنين ومؤسسات الأعمال في إدراك نقاط القوة والضعف والفرص الناجمة من الحكومة الإلكترونية والمخاطر التي تمثلها.

الفرع الثالث: الوصول للمواطنين

إذ أن استراتيجية الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحتاج إلى إمكانية امتداد هذه الخدمات واتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكاتب البريد ونوادي رعاية الشباب ونوادي تكنولوجيا المعلومات وغيرها.

الفرع الرابع: التحول في الخدمات

إذ تتمثل هذه الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحكومة الإلكترونية في الوقت الحقيقي، إذ إن رؤية الحكومة الإلكترونية تعد رؤية متكاملة لإتاحة المعلومات والخدمات الحكومية التي يتم تقديمها في الوقت الحقيقي والمناسب، ويستدعي ذلك إحداث تغييرات جوهرية وتحويلية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون، إذ إنها تعد خدمات غير مرئية وتتم في الدوائر الحكومية التي تقوم بتقديم معلوماتها وخدماتها، وتشمل هذه الأنشطة والعمليات على كثير من الإجراءات وتدفع العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المختلفة والمتنوعة.

الفرع الخامس: التحول للويب الديناميكي والتفاعل في الأداء

فاستراتيجية التحول من الويب الساكن إلى الويب الديناميكي النشط ترتبط بتفاعل المستخدمين مع الموقع المحدد للحكومة الإلكترونية بطريقة نشطة وإيجابية بحيث تتم التفاعلات وملء النماذج وتسديد الرسوم وغير ذلك بطرق افتراضية على الويب حتى الحصول على المعلومات أو الخدمات المطلوبة.

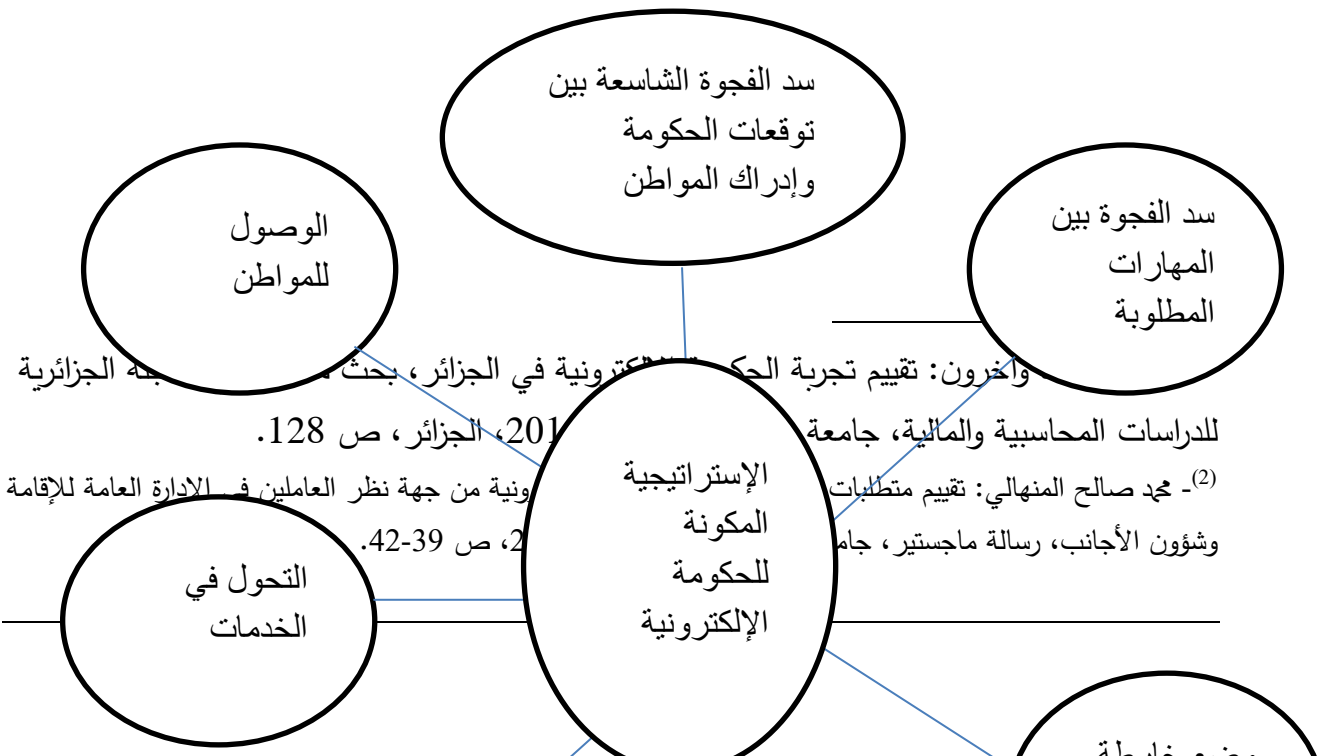
الفرع السادس: إتاحة الخدمات من خلال بوابات

البوابة هي مواقع تستخدم نظام أو عدة نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة، يستطيع المراجع الدخول عن طريقها إلى أغلب الخدمات التي تقدمها مباشرة من بيته أو مكتبه مثل بوابة حكومة دبي الإلكترونية <http://www.dubai.ae>¹ و بوابة المواطن الجزائري www.elmouwatin.dz.

فاستراتيجية توفير الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات والأمور الخاصة بالخصوصية ومشاركة البيانات من خلال تكنولوجيا البوابة يتطلب تكامل عمليات وإجراءات الأعمال الجديدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية.

الفرع السابع: وضع خريطة واضحة

إذ إن استراتيجية صياغة خريطة واضحة المعالم توضح الوضع الحالي والوضع المستهدف الوصول إليه في المستقبل، على أن يتم إشراك المستخدمين الحاليين والمتوقعين بأبعاد ومراحل وبرامج الحكومة الإلكترونية⁽²⁾.



الشكل الرابع: الاستراتيجية المكونة للحكومة الإلكترونية

المطلب الثالث: مراحل تطور استراتيجية الحكومة الإلكترونية

إن أهمية مشروع الحكومة الإلكترونية والمزايا التي يمكن أن تحققها جعل الكثير من دول العالم (المتقدم والنامي) تقرر الشروع بتطوير استراتيجية للانتقال إلى الحكومات الإلكترونية.

و من الدول التي قطعت شوطا مهما في بناء نظم وشبكات الحكومة الإلكترونية نذكر على سبيل المثال لا الحصر: الولايات المتحدة الأمريكية، سنغافورة، استراليا، المملكة المتحدة، البرتغال، الإمارات المتحدة، أيرلندا، كندا، إندونيسيا، الهند، فرنسا.

تتكون عملية صنع وتطوير استراتيجية الحكومة الإلكترونية من مراحل أساسية متداخلة الأنشطة والمهام والبرامج التي يقوم بتنفيذها فريق من الحكومة أو

فريق من القادة الإداريين والخبراء يمثلون جميع الأطراف ذات العلاقة والمصالحة في مشروع الحكومة الإلكترونية.

و تستعين معظم التجارب بيوت الخبرة العالمية وشركات الإستشارات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوريد المكونات التقنية المادية من الأجهزة ونظم الحاسوب.

و يمثل هذا الأسلوب أفضل الخيارات المتاحة لإدارة وتنفيذ المشروع لأنه جميع ما بين التوريد الخارجي Outsourcing المتمثل بأسلوب الإستعانة بالشركات وبيوت الخبرة العالمية، والتوريد الداخلي In sourcing الذي ينطلق من فكرة استثمار الموارد الإنسانية والتقنية المتاحة في الداخل.

و مهما يكن من أمر فسواء اعتمدت هذه التجارب على التوريد الخارجي أو التوريد الداخلي الكامل أم اختارت المزج ما بين الأسلوبين والخيارين، فإن عملية تطوير استراتيجية الحكومة الإلكترونية تتكون من المراحل التالية.

الفرع الأول: صياغة الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية

تعتبر الأهداف الإستراتيجية عن مسار الإهتمام لدى فريق التطوير. نذكر على سبيل المثال لا الحصر أن نقطة تركيز الأهداف الاستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية في المملكة المتحدة وكندا تتمثل بتحسين الخدمات العامة، في حين نتجت الأهداف الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية في الهند إلى دعم أسواق التصدير بالدرجة الأولى في حين تسعى ماليزيا من مشروع الحكومة الإلكترونية إلى تعزيز المكانة العالمية للدولة الماليزية، فالتركيز موجه نحو العالم وليس من أجل احتياجات الأعمال في السوق المحلي، ولذلك يمكن أن نشير في هذا الصدد إلى أن طبيعة الأهداف الاستراتيجية ومع توجهها ونقطة تركيزها يرتبط بفئة من المستفيدين من الخدمات الإلكترونية للحكومة الإلكترونية. فكل حكومة إلكترونية

فئة من المستفيدين تتوجه إليهم بخدماتها ومعلوماتها. هنا لا بد من القول إن عملية صياغة الأهداف الاستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية لا يقتصر على قراءة معمقة للرؤية الاستراتيجية المعلنة للدولة فحسب وإنما لا بد أن تأخذ اعتباراً أيضاً نتائج الدراسات العلمية التطبيقية للهيكل الإداري⁽¹⁾.

الفرع الثاني: صياغة الرؤية الاستراتيجية

تفيد 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 وإدارة التغيير في الأداء ومؤسسات الخدمة العامة.

الرؤية الاستراتيجية هي المظلة التي تطوي أهم مجالات العمل ومحاوير التخطيط الاستراتيجي للأنشطة الجوهرية المطلوبة تنفيذها للوصول إلى الأهداف المنشودة، لكن الوصول إلى هذه الرؤية يتطلب العمل في مجالات تطوير وتطبيق الديمقراطية الرقمية، بناء الجماعات المستندة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم وتطوير الأعمال الإلكترونية لدعم المشروعات الصغيرة.

الفرع الثالث: دراسة تحليل الجاهزية الإلكترونية للإدارة والمجتمع

في هذه المرحلة يقوم فريق تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية بتشكيل قوة مهام إستراتيجية Strategic Task Force لدراسة المستوى الخالي لنظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهياكل الإدارات والمؤسسات العامة، وفعالية نظم التعليم والتدريب والإستشارات والخدمات الرقمية.

(1) - محمد سمير أحمد: مرجع سابق، ص 100.

الفرع الرابع: تحديد أسباب الفجوة الإستراتيجية واختيار استراتيجية التطور الملائمة

نجح فريق تطوير الحكومة الإلكترونية بتحديد أسباب وجود الفجوة الإستراتيجية الرقمية يساعد على وضع إطار عام لاستراتيجيات التطوير البديلة واختيار الاستراتيجية المثلى التي تضمن سد هذه الفجوة من ناحية وضمان أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية للأداء الإلكتروني في ضوء المعايير القياسية العالمية من ناحية أخرى.

و كما ذكرنا فإن المهمة الجوهرية لأي حكومة إلكترونية هو إضافة قيمة حقيقية لمنتجاتها وخدماتها وتجهيز الزبائن والمستفيدين بهذه القيمة وحسب استراتيجية العمل ببرامج الحكومة الإلكترونية وأهدافها الإستراتيجية.

موقع الحكومة على شبكة الأنترنت يخفي وراءه مكاتب خلفية وعمليات معقدة وبناء شبكي كثيف وأجهزة وقنوات اتصالات وقبل ذلك كادر إداري ومهني محترف يتولى مسؤولية إدارة الموقع ويستطيع فريق التطوير اختيار الإستراتيجية المناسبة أو المثلى بعد استعراض وتحليل مزايا كل بديل استراتيجي من البدائل⁽¹⁾.

الفرع الخامس: تطبيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية

تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية هو من أكثر الأنشطة الجوهرية صعوبة وتعقيدا على الإطلاق. لذلك ومن أجل نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية يتم تطبيق معمار الحكومة الإلكترونية على مراحل من خلال ربط موقع الحكومة الإلكترونية على إحدى المؤسسات أو الهيئات المهمة بعد استكمال عملية إعادة هندسة عملياتها وأنشطتها باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويفصل اختيار مؤسسة خدمة عامة تتوفر فيها إمكانيات وتسهيلات تشغيلية جيدة

(1) - محمد سمير أحمد: مرجع سابق، ص 101-103.

وقيادة إدارية فعالة وبنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى توفر الكادر الإداري والفني بدرجة كافية لسد احتياجات عملية التحول إلى الخدمات الإلكترونية.

و في النتيجة عندما تكون الخدمات والمعلومات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين بجودة عالية وسرعة فائقة، فإن هذا سيعني بالتأكيد توفير في التكلفة والوقت يقابله زيادة في المنافع والموارد التي يكتسبها المستخدم من نشاطه الوظيفي.

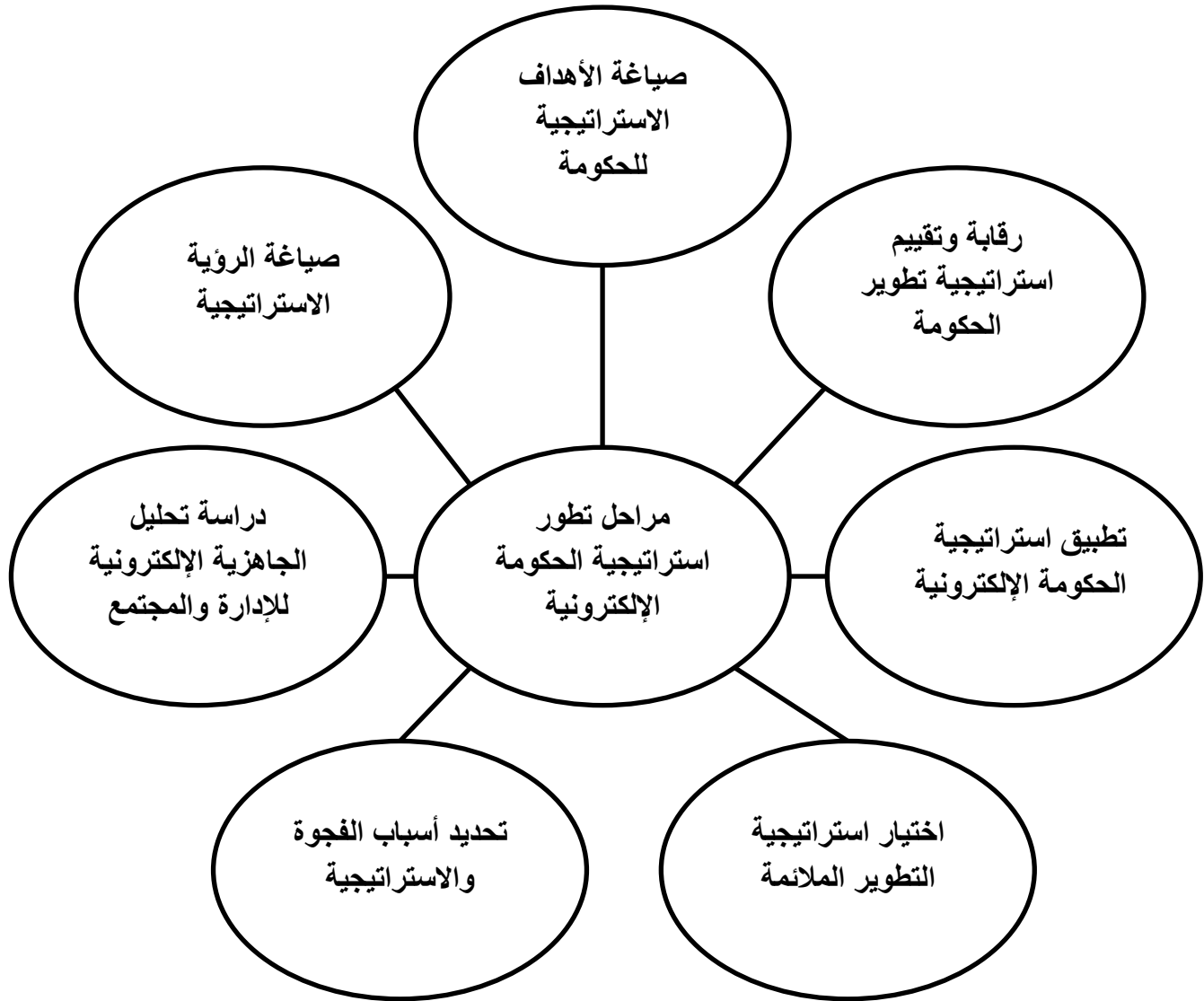
الفرع السادس: رقابة وتقييم استراتيجية تطوير الحكومة الإلكترونية

إن الرقابة والتقييم الاستراتيجي لأنشطة تحليل وتصميم وتطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية هي عملية ديناميكية مستمرة تقوم على أساس التغذية العكسية من المستخدمين والقائمين على عملية التطوير من جهة وعلى أساس المعايرة والمقارنة مع أفضل التطبيقات المعروفة في المجال من جهة أخرى.

إن النجاح الحقيقي للحكومة الإلكترونية يعتمد على تلبية احتياجات الزبائن في تحديد هذه الإحتياجات وبناء استراتيجياتها على ابتكار القيمة المضافة إليهم، سواء كان زبائن الحكومة الإلكترونية من العاملين فيها أو من العاملين في الإدارات العامة أو مواطنين ومستخدمين من خدماتها.

هذا يعني أن استراتيجية الحكومة الإلكترونية تستطيع توفير قدرات متنوعة لتحسين الخدمات الموجهة للمستخدمين، تقف في مقدمتها تعزيز فعالية الاتصالات مع المستخدمين وتوفير القدرة على قياس الأداء الإداري بصورة منفردة وعلى أساس جماعي أيضا.

بمعنى أن يكون لدى الحكومة وجه واحد للمواطن one face citizen ونظرة واحدة موجهة للمواطن one view to citizen وموقع واحد يقدم خدمات متنوعة ومتكاملة للمواطن والمستفيد تنفيذ إجراءات بسيطة وبوقت قياسي⁽¹⁾.



الشكل الخامس: مراحل تطور استراتيجية الحكومة الإلكترونية

(1) - محمد سمير أحمد: مرجع سابق، ص 105-108.

المبحث الثاني: إيجابيات وتحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية

تعد تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثلها مثل أي أسلوب أو ظاهرة مثيرة لها جوانبها الإيجابية كما أن لها معوقات تؤثر على التوجه نحو تفعيل تطبيقات الحكومة الإلكترونية بدلا من تطبيقات الحكومة التقليدية مع الأخذ في عين الاعتبار تفعيل الإيجابيات والتغلب على المعوقات وتقدير حجم التحديات.

المطلب الأول: إيجابيات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

في ظل عالم أصبحت أدوات التكنولوجيا وتقنية نظم المعلومات بكامل تطبيقاتها، عالم يعتمد على وسائل الاتصال البعيدة، وما تقدمه من خدمات كبيرة لمستعملها، في شتى نواحي الحياة اليومية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والخدمية، لم تعد وسائل العمل السابقة التقليدية متاحة، وإن بقيت متاحة فهي تلهث وراء التقدم والتطور، وبالتالي كان لا بد من مواكبة هذا التطور بانتقال المجتمع من صورته النمطية التقليدية، إلى هذه الصورة التي نراها معنوية إلى أبعد حد بيئة تعتمد وسائل التكنولوجيا⁽¹⁾. غاية ووسيلة، ثم التحول بإدارة العامة إلى النمط التكنولوجي التقني مواكبة للتطورات العالمية، والتزاما بالبقاء جزء من هذا العالم المتكامل، وعلى ذلك كانت الإدارة بحاجة إلى ركائز الأساسية في بيئة جديدة هي الشفافية والمساءلة والرقابة الفاعلة، وهي أمور قامت عليها الحكومة الإلكترونية.

(1) - علاء الدين التميمي: إدارة المرافق العامة في ظل الحكومة الإلكترونية، المعهد العربي للدراسات القانونية، القاهرة،

الحكومة الإلكترونية هي خدمة تقدمها الحكومة للمواطنين والشركات إذا كان تطبيق هذه الخدمة موجهًا بشكل صحيح فهو إيجابيًا جدًا للتفاعل بين المواطن والحكومة¹.

إن التحول نحو الحكومة الإلكترونية كأسلوب جديد لتقديم الخدمات وتوفير المعلومات، مطلب ملح للحكومات على تباين أشكالها، وعلى امتداد العالم لما فيها إيجابيات⁽²⁾ نبيين منها:

الفرع الأول: الإرتقاء بالأداء الحكومي

في انتشار وسائل الاتصالات الحديثة الأنترنت والهاتف والتكس ونحوها، وتمكن الأجهزة الحكومية من القدرة الفنية للاستفادة من هذه الثورة الهائلة لتكنولوجيا المعلومات، وامتلاكها لمكانتها المادية، أصبحت الحكومة بكافة فروعها ومؤسساتها وحدة واحدة، قادرة على التفاعل فيما بينها بشكل مباشر، ينعكس على حسن الأداء وسرعته وفاعليته، وبالتالي الارتقاء بالأداء الحكومي إلى أعلى مستوياته.

تم تميز الأداء الحكومي من خلال سرعة الخدمة، وتقديمها من نافذة واحدة توفر على المتلقي الوقت والجهد والنفقات، ثم دقة المعلومة المقدمة لطلابها من خلال الاعتماد على تقنيات الحاسب الآلي في أعمال محاسبية، واعتماد نماذج إدارية تسهم في توحيد أسلوب العمل الإداري، وتحقيق العدالة والاستقرار الإداري، بالإضافة إلى سرعة انتشار المعلومة المقدمة من الحكومة الإلكترونية.

(1)- FRIOUA, ZEGHMATI NARDJES : les perspectives du Gouvernement électronique en Algérie, Article disponible sur internet, université BLIDA2, Algérie, p 493, lien directe : <http://www.asjp.cerist.dz/5ec4b0343f1d6d5cd1cbc5ebcacc4e60.pdf>, date de consultation 12/03/2016

(2)- Richard heeks, implmentation and managing e- government a international text, 2005, p 212.

إن التحول نحو الحكومة الإلكترونية علمياً يوفر على الحكومة النفقات الإدارية التقليدية، ويرشد إيجابياً في الاستهلاك من خلال الانتقال إلى الأوعية التقنية المعنوية بدلاً من الأوعية المادية التقليدية، وقوامها الورق والملفات وحاجة ذلك كله إلى وسائل النقل ونفقات أخرى، بالإضافة إلى الترشيد في حجم الغطاء البشري المطلوب لتنفيذ ذات الأعمال الإدارية بين الإنجاز التقليدي لأية خدمة وبين إنجازها تقنياً، من خلال تقنية نظم المعلومات المتاحة، وبالتالي إمكانية التحول إلى الاستخدام الأمثل للقوى البشرية المؤهلة والمدربة.

الفرع الثاني: التفاعل الإيجابي

التفاعل الإيجابي بين مؤسسات الدولة، وتكامل عملها إلكترونياً، وبما يخدم المواطن بالدرجة الأولى، كما يخدم قطاعات الأعمال، إن كان بتقديم الخدمة التقليدية بوسائل تقنية مستحدثة، أو تقديم المعلومة المطلوبة بلغة وطريقة سهلة ومتاحة للجميع حتى من خارج حدود البلد.

الفرع الثالث: تسويق المنتجات والخدمات عالمياً

و بالتالي قدرة البلد على جذب الاستثمارات وتحقيق البيئة الاستثمارية الآمنة من جهة، والمحفزة من جهة أخرى، مع ما تقدمه للمستثمر من تكاملية الظروف والخدمات والفرص مع العالم الخارجي.

الفرع الرابع: تحقيق الشفافية

تحقيق الشفافية في إنجاز العمل الحكومي الإداري، من حيث تقديم الخدمة، حيث يمكن مراقبة حسن سير المعاملات الإدارية المطلوبة، سواء من قبل أجهزة الرقابة الإدارية الداخلية منها والخارجية، أم من قبل متلقي الخدمة أو طالب المعلومة أياً كان.

كما يمكن توفير الشفافية من حيث توفير المعلومة، وذلك أن التحول نحو تقديم الخدمات الحكومية وتوفير المعلومات المطلوبة من شكلها التقليدي إلى الشكل التقني المتمثل بالحكومة الإلكترونية باوسع محاور تطبيقها على المواقع، يعني التوقف عن الاتصال المباشر بين الموظف الحكومي والمستفيد من الخدمة الحكومية أو المعلومات الحكومية، وبالتالي غياب حالات التأثير على عمل الموظف الحكومي، الذي أصبح في ظل الحكومة الإلكترونية يتعامل مع المراجعين عن بعد، مما يعطيه المساحة المطلوبة لإنجاز أكبر قدر من العمل، وبأكبر قدر من الإتقان في بيئة شفافة، تقيم العدالة المطلوبة بين كافة متلقي الخدمة.

هذا بالإضافة إلى تحقيق العدالة بين الجمهور، حيث يمكن لطالبي الخدمة أو المعلومة الدخول بالإجراءات الإدارية المؤدية إلى مطلبهم في وقت واحد، وأن يتلقوا الخدمة أو المعلومة المطلوبة في وقت واحد، وبما لا يجعل إجراءات المعاملة بين يدي موظف خاضعة لمزاجه واندفاعه نحو العمل.

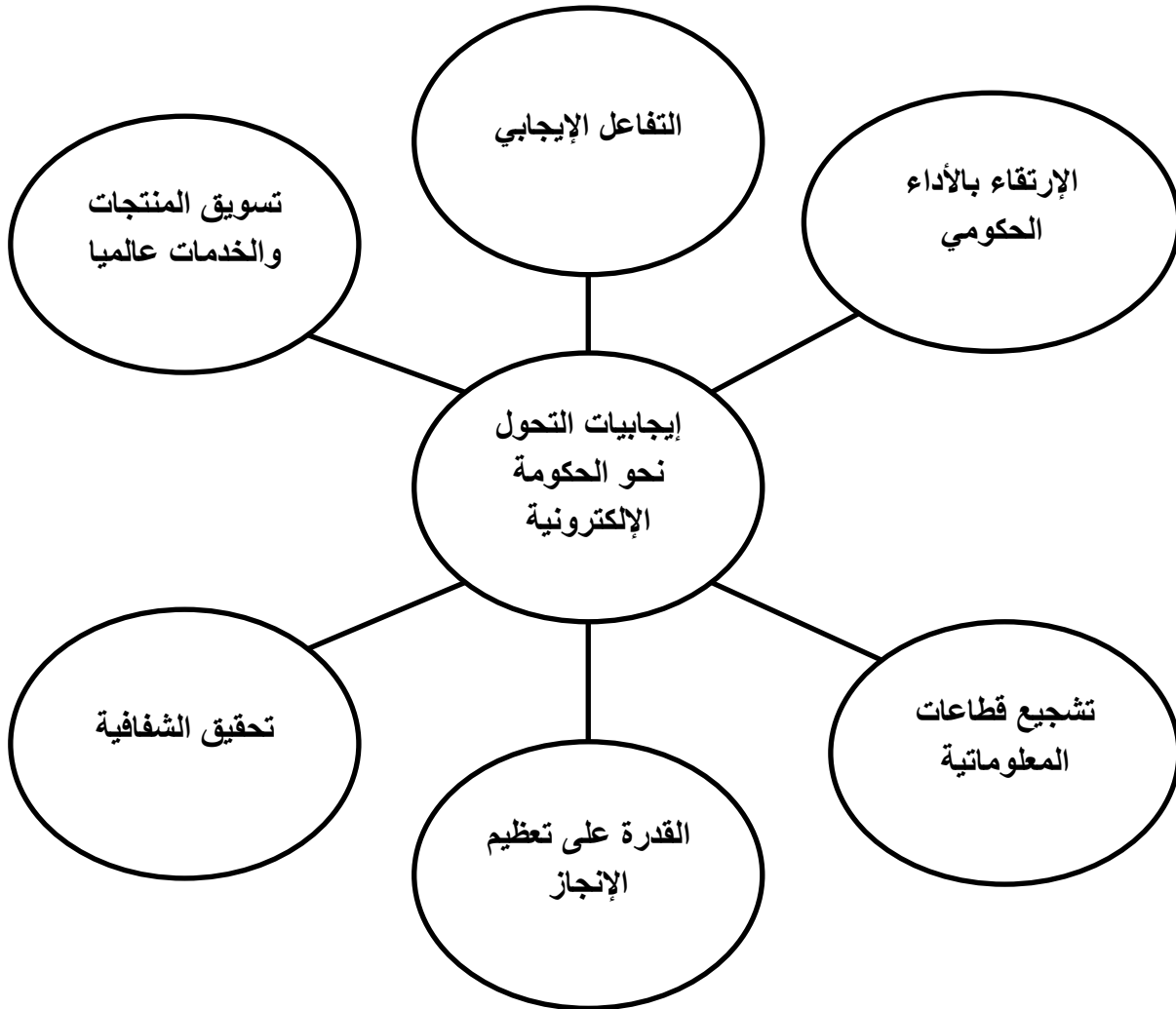
هذه الشفافية الإدارية والعدالة المتحققة تسهم في التقليل من حالات الفساد الإداري، نظرا لدقة الرقابة المباشرة على أعمال الموظفين، وإمكانية اكتشاف الخطأ الإداري مقصودا كان أو غير مقصود فور وقوعه.

الفرع الخامس: القدرة على تعظيم الإنجاز

القدرة على تعظيم الإنجاز وتوفير الخدمات الحكومية والمعلومات أيضا على مدار الساعة، وخلال كامل أيام الأسبوع، من خلال فتح قنوات اتصال جديدة ومتنوعة بين الأجهزة الحكومية من جهة، والمواطن وقطاعات الأعمال من جهة أخرى.

الفرع السادس: تشجيع قطاعات المعلوماتية

سواء مزودي الخدمات التقنية والذين سيجدون أنفسهم أمام طلبات متزايدة على توفير خدمة الأنترنت وبجودة عالية، أم مقدمي خدمات المقاهي، والذين سيشهدون إقبالا متزايدا على استعمال تقنيات الأنترنت ونحو ذلك، بالإضافة إلى تزايد الطلب على امتلاك أجهزة الحاسب الآلي وأجهزة الاتصالات المتطورة.



الشكل السادس: إيجابيات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

المطلب الثاني: تحديات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

مع التوجه نحو الحكومة الإلكترونية من قبل حكومات العالم، والإصرار على السير بهذا الإتجاه، باعتبار الأمر ضرورة مستقبلية ملحة، دقت ناقوسها الثورة

التكنولوجية الهائلة التي غزت مختلف مجالات الحياة اليومية، بحيث أصبحت نظم الإدارة التقليدية عقيمة في مواجهتها، إلى درجة القطاع الخاص يعاني وييلات الإرتباط بأجهزة الدولة، سواء من حيث طلب المعلومة أو الخدمة.

رغم وجود التخطيط الإستراتيجي المناسب لتبني الحكومة الإلكترونية، والتي قد تجعل من التطبيق أمرا متاحا نظريا، إلا أن هناك العديد من المعوقات التي تعترض الطريق نحو التمكن الحقيقي من الحكومة الإلكترونية نظريا وعمليا، ذلك أن وجود الإدارة السياسية الأكيدة، ووضع الإستراتيجيات اللازمة للحكومة الإلكترونية، لا تكفي حيث إن إمكان وجود معوقات متعددة أمر وارد، وبالتالي لا بد أن يشمل التخطيط الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية التحضير لتلك المعوقات على اختلاف أنواعها وأصنافها، ومحاولة تفاديها من جهة إن أمكن ذلك، وإلا إيجاد الحلول السريعة والفعالة لها⁽¹⁾.

من أجل التعرف على مختلف أنواع التحديات والمشاكل التي قد تواجهها الحكومات الإلكترونية ومن خلال تجارب الدول والحكومات المختلفة فقد يتضح هنالك وجود عدد من المعوقات التي قد تعرقل وتؤخر تنفيذ التوجهات الجدية والحثيثة نحو تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية، والإدارات الإلكترونية المطلوبة والمناسبة لها. نستطيع أن نلخصها ونحدد مثل تلك المعوقات من خلال العناوين الرئيسية التالية:

الفرع الأول: التحديات الإدارية

تتمثل تلك التحديات في عدم وضوح الرؤية، ووجود تفاوت في أخذ المنظمات بأسباب تفعيل الأنظمة المعلوماتية الإدارية، وضعف تكامل التخطيط والتحليل والموائمة بين الحاجات المتنوعة والمتعارضة أحيانا، وعدم تحقيق التوازن بين

(1) - علاء حسين التميمي: مرجع سابق، ص 17.

الإدارة والإستراتيجية الكلية نظرا لتعدد الإدارات والأجهزة الحكومية، وغياب إدارة التغيير بحيث أن التحول نحو نموذج الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى تغيير علاقة الجهاز الحكومي مع بيئته الداخلية والخارجية مما يستوجب إعادة تصميم العملية الإدارية التي يتعامل معها ذلك الجهاز الإداري، وصعوبة التحول إلى التنظيم الإلكتروني، وتصلب الثقافة التنظيمية، ومقاومة التغيير من قبل العاملين، وفشل استراتيجية التدخل.

أولاً: غموض المفهوم

بحيث لا يتمكن الموظف العادي من فهم محتوى الحكومة الإلكترونية وتلمس دوره المستحدث في ظل تطبيقها والقدرة على رسم الحدود بين الممكن والمتاح من جهة والممنوع والمحظور من جهة أخرى.

ثانياً: مقاومة التغيير

يدفع الجهل بالبيئة التقنية أو عدم الرغبة بها أو إيجاد الصعوبة في تعلم تقنياتها وفنياتها من العديد من الموظفين الحكوميين إلى مقاومة التحول نحو الحكومة الإلكترونية، يعزز ذلك الفهم الخاطئ عن تعاضم المسؤولية الناتجة في ظل تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

ثالثاً: غياب التخطيط الشمولي والإدارة السياسية الجادة

والتي تعمل على وضع خطط تجيب على التساؤلات التالية:

- ما شكل الحكومة الإلكترونية التي نرغب فيها والتي تتاسبنا؟
- كيف نعد الخطط الكفيلة بتطبيق ناجح للحكومة الإلكترونية؟
- كيف نعرف أننا فشلنا في التطبيق؟ ومتى؟

- ما هي المراحل اللازمة للوصول إلى التطبيق المثالي للحكومة الإلكترونية؟

رابعاً: عدم إيلاء المشروع إلى جهة عليا

عدم إيلاء المشروع برمته الخاص بالحكومة الإلكترونية إلى جهة عليا معينة على المستوى الوطني وهي ذات استقلال إداري وفني، ترتبط برأس الهرم التنفيذي وهو رئيس الوزراء أو من في حكمه.

الفرع الثاني: التحديات الفنية

يمكن أن تلمس العديد من المعوقات الفنية التي تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع أو تجعل من هذا التطبيق مهمة صعبة على القائمين عليها ونذكر منها:

- إشكاليات الأمن الخاص بالمعلومات.
- ضعف أو غياب التمويل المالي واعتماده على التمويل الأجنبي غير المضمون أو المشروط.
- إشكاليات في إقرار وإيجاد أنظمة الدفع الإلكتروني واستيفاء الرسوم والنفقات وغيرها.
- عدم وجود البنية التحتية اللازمة أو وجودها بصورة محدودة واحتياج بنائها لفترة طويلة.
- ضعف القدرة الفنية والتقنية لدى الكوادر البشرية في القطاع الحكومي وعدم تناسبها مع مثلها لدى قطاع الأعمال والقطاع الخاص بشكل أساسي⁽¹⁾.

(1)- أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 85.

الفرع الثالث: التحديات البشرية

- انعدام الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية .
- عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الإلكترونية .
- ضعف طرق تقديم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية، حيث يتم تقديمها بصورة شكلية بحتة دون النظر إلى الجانب الموضوعي أساس الخدمة⁽¹⁾.
- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل وتبني مواقف سلبية منها.
- مقاومة الموظفين لبرامج الحكومة الإلكترونية، ومصدر هذه المقاومة هي الاعتقاد السائد أن هذه التكنولوجيا الحديثة ستحل محل الموظفين⁽²⁾.

الفرع الرابع: التحديات المالية

تتمثل فيما يلي:

- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، ومجالات تطوير الحاسبات الآلية وإنشاء المواقع وربط الشبكات.
- عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.

(1) - عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، 2008، ص 52.

(2) -Richard Schwester," Examining The Barriers to e-Government Adoption" , Seen on 11/05/2016. <http://www.ejeg.com/volume7/issue1/p113>.

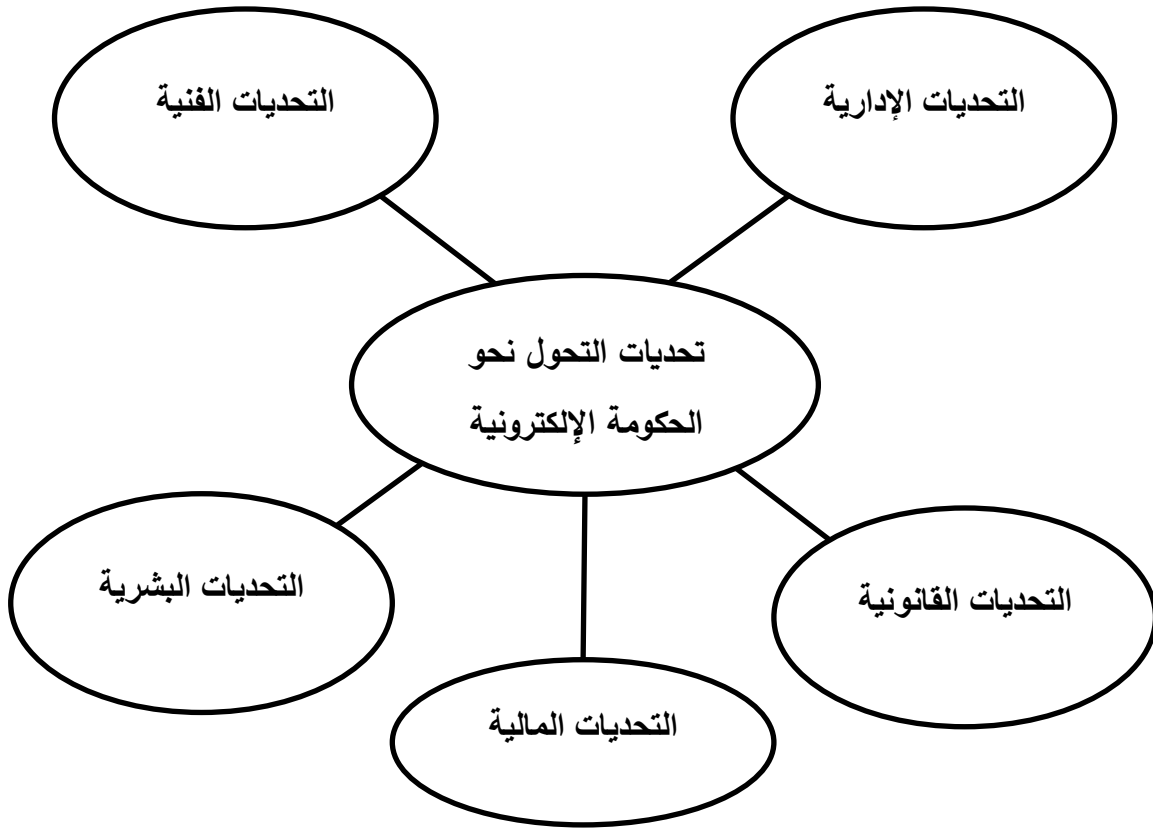
- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية ونقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات .

الفرع الخامس: التحديات القانونية

تتعلق جملة المعوقات القانونية التشريعية بغياب البيئة القانونية اللازمة المحفزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية المحتاجة إلى انقلاب واسع في التشريعات التقليدية سواء من جهة القانون الجزائي أو من جهة القانون المدني وعلى وجه الخصوص قانون المعاملات الإلكترونية والتي لا بد أن تعمل على إيجاد حلول قانونية لكل الاعتبارات المطلوبة لحسن تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية ومن ذلك:

- تحديد مدى حجية قانونية الدفع الإلكتروني ومدى قبوله.
- حجية التعاقد الإلكتروني وحجية التوقيع الإلكتروني.
- انتهاك الخصوصية الشخصية ورسم إطار المسؤوليات الجزائية والمدنية الناشئة عنه.
- وسائل الإثبات الإلكتروني ومدى قبولها عندما تعتمد على أدلة مستمدة من وسائل إلكترونية أو مستخرجة بطرق إلكترونية.
- صعوبات تطبيق المسؤولية الجزائية على سلوكيات مرتبطة بالبيئة التقنية ومن ذلك استعمال السلطة والتعسف بها عندما ترتبط بنشاط تقني إلكتروني.
- صعوبة تطبيق القانون الوطني وذلك عندما يمتد الفعل بين أكثر من دولة⁽¹⁾.

(1) - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 86.



الشكل السابع: تحديات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

خلاصة الفصل

إن التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة، أحدث تغيرا جوهريا في شكل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وعلاقاتها مع بعضها البعض ومع المواطنين، وظهرت العديد من المصطلحات الجديدة كالتجارة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية والصحة الإلكترونية... هذه التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدت إلى ظهور الحكومة الإلكترونية كبديل عن الحكومة التقليدية، مما سمح بظهور مفهوم جديد للخدمة العامة.

مشروع كبير مثل الحكومة الإلكترونية يتطلب وجود رؤية إستراتيجية شاملة وأهدافا إستراتيجية قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف فمثلا وضعت الولايات المتحدة الأمريكية رؤية إستراتيجية تتلخص بهدف الوصول إلى الطريق السريع للمعلومات Information highways وينطبق نفس الأمر على كندا أيضا، أما الجماعة الأوروبية فقد وضعت رؤية إستراتيجية تتضمن الوصول إلى مجتمع المعلومات من خلال بناء وتطور تكنولوجيا الشبكات والاتصالات وتطبيقها في جميع مجالات الحياة والأنشطة الإنسانية.

حين يكون التحول نحو الحكومة الإلكترونية أمرا ضروريا ولازما، لا بد من بناء ذلك التحول على أسس وركائز تؤدي به إلى النجاح المأمول، ذلك أن الفشل له آثاره السلبية التي ستعكس حتما على المواطن وعلى قطاعات الأعمال، وعلى وحدات وأجهزة الحكومة بشكل عام.

إن أي تخطيط ناجح للحكومة الإلكترونية لا بد أن يأخذ بعين الاعتبار المقومات الأساسية التي تبنى عليها الحكومة الإلكترونية، والتي لا بد منها لتحقيق النجاح المبتغى.

و خلاصة لما جاء في هذا الفصل يمكننا إيجاز بعض النتائج المتوصل إليها من خلال العرض الوارد في المباحث السابقة وهي:

- عندما تقوم كل دولة بتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية فإنها تضع في اعتبارها التحديات الخاصة التي تواجهها كما تحاول دائما أن تحدد الأهداف التي تريد أن تحققها، وبالطبع فإن معرفة نقاط القوة والضعف في حالة كل دولة وتحديد الفرص والتحليل الإستراتيجي سوف يقود إلى رؤية محددة بشأن هذا البرنامج.

- الرؤيا الخاصة بالحكومة الإلكترونية تتعلق بوضوح الهدف، الذي ترسمه الحكومة عند وضع استراتيجيتها للتحول إلى الحكومة الإلكترونية، بحيث تعتمد الأهداف والنطاق والوسائل المطلوبة، وتقرر المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، ثم تحدد الأولويات الخاصة بالتنفيذ، بأن تبدأ بالقطاعات الأكثر حيوية وأهمية، والأكثر قابلية لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، ثم تتولى التطبيقات بخطة ممنهجة ومدروسة، تراعي خصوصية كل مرحلة وطبيعة وماهية كل قطاع من القطاعات الحكومية.

- يجب أن يكون لدى صناع القرار السياسي في الدولة وعلى أعلى المستويات، المهتمين بتطبيقات الحكومة الإلكترونية رؤيا واضحة على صعيد التأسيس في الشكل والمضمون، وتسلسل للأولويات على صعيد التطبيق.

- حتمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية أمر واقع، وأمام ذلك يتطلب الأمر قيادة ملهمة قادرة على اتخاذ القرار بإرادة صلبة متفهمة، وإصرار لازم لتقبل التحديات الإدارية والمالية والقانونية ونحوها وتجاوزها تحقيقا للهدف الأسمى وهو الارتقاء بالأداء الحكومي، وإرضاء المواطن وقطاع الأعمال المتعاملين مع أعمال الجهة الحكومية المكلفة بتقديم الخدمات والمعلومات بأسلوب عصري متطور، كل

ذلك لا يمكن تحقيقه بلا إرادة سياسية قوية قادرة على تحقيق التحول السلس والمنهجي.

- إن الحكومة الإلكترونية لا تقوم إلا على التطبيقات التقنية المرتبطة بثورة المعلوماتية القائمة أصلاً على التحديث في كل شيء، وفقاً لأنظمة تقنية قوامها أجهزة حاسوب وشبكات اتصال ونظم معلومات مرتبطة ببعضها البعض، بطريقة تسمح بممارسة التطبيقات التقنية عليها بما يخدم طالب الخدمة ومتلقيها، وبما يحقق التطور الإداري المنشود في بيئة تقنية نظم المعلومات، وهو أمر يحتاج إلى تكاليف مالية عالية، قد لا تتوافر لدى العديد من البلدان التي ترغب بتحقيق ذلك التحول.

- التمويل لازم لبناء المشروع ابتداءً، وللازم لإدامة التطور ورفع الكفاءة ومواكبة التطورات وتوفير الكوادر البشرية الفنية اللازمة لاحقاً. وحقيقة الأمر أن الصعوبة الحقيقية لدى الدول العربية والدول النامية عموماً أمام التحول نحو الحكومة الإلكترونية هو ضخامة التكاليف وعدم توفر التمويل اللازم.

- في مجال الإطار القانوني، فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية والنجاح في هذا التطبيق مرهون بوجود بيئة تشريعية مناسبة قوامها، وجود قانون منظم لخدمات الاتصالات، يضمن تحرير السوق والتنافس المشروع، ويشجع على الإستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- وفي المجال الرقابي الأمني لا بد من وضع سياسات واضحة لأمن المعلومات على المستوى الوطني والمستوى الدولي، وإعداد الكوادر البشرية القادرة على مواجهة تلك التحديات الأمنية

- إن صياغة استراتيجية الحكومة الإلكترونية تقوم على دعامين أساسيين أولاهما الإستفادة من الإمكانيات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

والمتمثلة بمختلف المنتجات التي وصلت إليها في تطوير وتحسين أداء المؤسسات الحكومية، وثانيهما الإعتناء بالمواطن من حيث تقديم الخدمات الحكومية وتوفيرها المستمر على مدار الساعة وأيام العطل وتوفير الجهد والوقت المبذول في التنقل والانتظار. وتوجد ثماني استراتيجيات أساسية ترشد وتوجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة.

- تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية تنظيمية وتسويقية واقتصادية بالإضافة إلى برامج التوعية لتسويق المعلومات والخدمات المتاحة، وتوفير الخدمة عن طريق إتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكاتب البريد.

- وذلك بإحداث تغييرات جوهرية وتحولية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون وكل هذه الخدمات تتم عن طريق تحويل الويب الديناميكي وتتم بملئ النماذج وتسديد الرسوم وغير ذلك بطرق افتراضية حتى الوصول إلى المعلومات أو الخدمات المطلوبة.

- ويمكن تسهيل هذه الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات ومشاركة البيانات، ووسائل لحماية الخصوصية والسرية، وضمان أعلى مستوى من الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة.

- إن عملية صياغة الأهداف الاستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية لا يقتصر على قراءة معمقة للرؤية الاستراتيجية المعلنة للدولة فحسب وإنما لا بد أن تأخذ اعتبارات، وأيضاً نتائج الدراسات العلمية التطبيقية للهيكل الإداري.

- فالرؤيا الإستراتيجية هي المظلة التي تطوي أهم مجالات العمل ومحاوير التخطيط الإستراتيجي للأنشطة الجوهرية المطلوبة وللوصول إلى هذه الرؤيا يتطلب

ذلك العمل في مجالات تطوير وتطبيق الديمقراطية الرقمية بالإضافة إلى وضع إطار عام لاستراتيجية التطور البديلة واختيار الإستراتيجية المثلى التي تضمن سد الفجوة .

- تعد تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثلها مثل أي أسلوب أو ظاهرة مثيرة لها جوانبها الإيجابية كما أن لها معوقات تؤثر على التوجه نحو تفعيل تطبيقات الحكومة الإلكترونية بدلا من تطبيقات الحكومة التقليدية مع الأخذ في عين الاعتبار تفعيل الإيجابيات والتغلب على المعوقات وتقدير حجم التحديات.

الباب الثاني:

الخطى القانونية نحو تكريس

الحكومة الإلكترونية

في ظل التحول المعلوماتي للدول والمجتمعات من التكنولوجيا التقليدية إلى تكنولوجيا يكون فيها للحاسب الآلي وشبكات الإتصال الحديثة ومنها الأنترنت فإنه يجب على هذه الدول والمجتمعات أن تخطط وتفكر في تأمين المستقبل بالنسبة لأعمالها الإلكترونية.

ومن الطبيعي أن نظم الحماية للحكومة في شكلها التقليدي، يختلف عن شكل الحماية التي يجب توافرها في نظام الحكومة الإلكترونية، ذلك أن الأخيرة تعتمد على الحاسب الآلي، وشبكات الإتصال الحديثة ومنها الأنترنت كوسيلة لقضاء المهام الموكولة إليها، سواء تعلق ذلك بإلتزامات الحكومة من قبل أفراد المجتمع أو غيرها، فضلا عن ظهور نظم الحاسب الآلي المؤتمتة وهو النظام الذي يعمل وحده دون تدخل من شخص طبيعي، وبإمكانه أن يجيب على أية طلبات أو أسئلة أو معاملات توجه إليه دون تدخل بشري طالما أنه مزود بقاعدة البيانات المتعلقة بموضوع المعاملة أو السؤال أو الطلب.

لذلك فإن بيانات ومعلومات هذه الحكومة الإلكترونية في حاجة إلى تأمين، ويجب أن يكون هذا التأمين على مستوى التقدم العلمي الذي ساهم في تحول الحكومة من شكلها التقليدي إلى حكومة إلكترونية، ولذلك فإننا نطلق على هذه الحماية إسم الحماية الفنية أو المعلوماتية أو التكنولوجية⁽¹⁾.

و تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلقة جديدة ضمن أساليب تطوير النشاط الإداري، إذ يؤدي هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة، بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية.

(1) - عبد الفتاح بيومي حجازي: النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، ط1، الإسكندرية،

و عليه قمنا بتقسيم هذا الباب إلى فصلين:

الفصل الأول: التكريس القانوني للحكومة الإلكترونية كمسعى لتحقيق الأمن

المعلوماتي

الفصل الثاني: نتعرض فيه إلى مساعي دعم النشاط الإداري عن طريق

الحكومة الإلكترونية

الفصل الأول:

التكريس القانوني للحكومة
الإلكترونية كمسعى لتحقيق
الأمن المعلوماتي

إن التحول من الحكومة التقليدية إلى ما يعرف الآن بالحكومة الإلكترونية بكافة تطبيقاتها يحوى جوانب إيجابية وفائدة وميزات كبيرة إلا أنه وفي ذات الوقت لا يخلو من المخاوف والخطورة التى ربما تكون السبب الرئيسى فى إحجام المتلقين عن التعامل مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية، فمن ينشر بياناته المالية ومن يطلب إليه أن يقدم أرقام بطاقاته الائتمانية السرية عبر وسيط إلكترونى ومن يدفع إلكترونيا ونحو ذلك ربما لا تتوافر له الحدود الدنيا من الأمان المعلوماتى الكافى لزرع الثقة لديه بسلامة التعامل وفقا لآليات الحكومة الإلكترونية مما قد يؤثر سلبا على نمو وتطور واتساع الحكومة الإلكترونية وعليه فإن الاهتمام بأمن المعلومات العامة منها والخاصة فى ظل تطبيقات الحكومة الإلكترونية أمر يحتاج إلى العناية والمزيد منها على الدوام⁽¹⁾.

و لذلك سوف نقسم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث

المبحث الأول: تجريم المساس بالأمن المعلوماتى

المبحث الثانى: صور الجريمة المعلوماتية

المبحث الثالث: المجرم المعلوماتى

(1) - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبى: مرجع سابق، ص 191.

المبحث الأول: تجريم المساس بالأمن المعلوماتي

يرتبط الأمن المعلوماتي ارتباطاً وثيقاً بأمن الحاسوب وفي ظل التطورات المتسارعة في العالم والتي أثرت على الامكانيات التقنية المتقدمة الرامية إلى خرق منظومات الحاسوب بهدف السرقة أو تخريب المعلومات أو تدمير أجهزة الحاسوب، كان لا بد من التفكير الجدي لتحديد الاجراءات الدفاعية والوقائية وحسب الإمكانيات المتوفرة لحمايتها من أي اختراق أو تخريب، وكان على الإدار تتحمل مسؤولية ضمان خلق أجواء أمنية للمعلومات تضمن الحفاض عليها.

الثقة بالأمن المعلوماتي وسلامة التعاملات عبر الشبكة الإلكترونية من أهم العوامل التي تدفع المتعاملين بها إلى اعتمادها نظام عمل بالإضافة إلى حسن إدراكهم الفني بطبيعة التعامل التقني وعلى ذلك فإن تحقيق أقصى درجات الأمن المعلوماتي وتأمين الشبكات عبر خدمات الحكومة الإلكترونية من أهم مقومات نجاح التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

المطلب الأول: تعريف الأمن المعلوماتي

لا بد أن يشكل مفهوم الأمن المعلوماتي كافة أشكال التعامل مع البيئة الإلكترونية من لحظة الدخول إلى الشبكة والوجود داخلها إلى إمكانية التجول عبر محتوياتها وصولاً إلى الخروج منها وعلى أن يشمل نطاق الأمن كافة الأشخاص المتعاملين مع الشبكة مزودين للخدمة أو موظفي صيانة أو متعاملين مستهلكين أو البي خدمات.

و يعرف الأمن المعلوماتي بأنه فرض ضوابط على سبل وأساليب الوصول للمعلومات، بهدف إضفاء الشرعية على حدود وصلاحيه استخدام المعلومات، كما

عرف أيضا بأنه إتخاذ الإحتياطات والتنظيمات التي تهدف إلى المحافظة على المعلومات في الحاسوب، بمأمن من الأعطال والحوادث أو الجرائم المتعمدة⁽¹⁾.

و يعرف أيضا الأمن المعلوماتي على أنه ذلك العلم الذي يبحث في إستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها وأنشطة الإعتداء عليها⁽²⁾.

و من كل ما سبق يمكن تعريف الأمن المعلوماتي بأنه ذلك الحقل الذي يهتم بدراسة طرق حماية البيانات المخزونة في أجهزة الحاسوب إضافة إلى الأجهزة الملحقة وشبكات الاتصالات والتصدي للمحاولات الرامية إلى الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات المخزونة أو تلك التي ترمي إلى نقل أو تغيير أو تخريب المخزون المعلوماتي لهذه القواعد.

الفرع الأول: أهمية أمن المعلومات

يقاس الأمن المعلوماتي بقدر النظام الإلكتروني على مقاومة عمليات الإختراق المعلوماتي لمحتويات الشبكة ومحاولات استهداف البيانات والمعلومات المخزنة فية بالإضافة إلى محاولات تعطيل أنظمة الإتصالات المرتبطة بالشبكة.

و عليه فإن تحقيق الأمن المعلوماتي يتطلب بالإضافة إلى تضمين النظام المعلوماتي لأنظمة الحماية اللازمة والفعالة والمتطورة باستمرار ضرورة اعتماد الهوية التقنية معيارا للدخول والخروج والتعامل مع مشتملات الشبكة التقنية وعليه لا بد من اعتماد نظام للهوية التقنية يمكن للقائمين على الشبكة التقنية من تحديد

(1) - عبد الله بن سعود محمد السراني: فعالية الأساليب المستخدمة في إثبات جريمة التزوير الإلكتروني، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه قسم العلوم الشرطية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2009، ص 23.

(2) - عمر بن محمد العتيبي: الأمن المعلوماتي ومدى توافقه مع المعايير المحلية والدولية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الشرطية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2010، ص 15.

الأشخاص المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة والتحرك داخلها وبالتالي إمكانية رصد الخروقات والتجاوزات سواء تمت من قبل الأشخاص المسموح لهم أو من الغير على أقل تقدير.

وفي نظرنا فإن أمن المعلومات يقتضى: (1)

- توفير حماية تقنية للبيانات والمعلومات الموجودة على الشبكة تمنع أية خروقات تهدف إلى تدميرها أو محوها أو تعديلها أو منع الوصول إليها ونحو ذلك.
- التدقيق في صحة المعلومات والبيانات المدخلة.
- مراقبة عمليات الدخول والخروج إلى الشبكة.
- إمكانية تحديد هوية الأشخاص المتعاملين مع الشبكة.
- توفير آليات الحماية التقنية اللازمة لحماية المعلومات والبيانات الرسمية السرية.

- القدرة على الربط بين المستخدم وما قام به من عمليات على الشبكة.

أمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية لا شك أنه يمثل حاجة ضرورية تتعلق بالأمن الوطني للدولة التي ستتيح تطبيقات الشبكة على مخزونها المعلوماتي سواء المتعلق بأجهزتها أم المتعلق بالحياة الخاصة لمواطنيها من جهة، كما ستعمل على التحول إلى تطبيقات تقنية نظم المعلومات لتنفيذ أعمالها تجاه مواطنيها وإن من شأن عدم إيلاء أمن المعلومات الحماية اللازمة التأثير على مكانة الحكومة ومدى قدرتها على تنفيذ خططها الحالية والمستقبلية ثم عزوف المستخدمين عن

(1)- القمة العالمية لمجتمع المعلومات سنة 2005 شددت على أمن المعلومات واعتبرته ركيزة هامة لنمو وتوسع مجتمع المعلوماتية ودعا إلى الاهتمام بأمن الشبكات واستمرارية توفير ذلك الاهتمام بالأمن المعلوماتي في ضوء تقاهم دولي مشترك للأمن المعلوماتي يواجه التهديدات و يبحث مواطن الضعف فيقويها كما يسهم في حماية البيانات الخاصة في ضوء التشريعات الوطنية والدولية.

استعمال الشبكة التقنية كوسيلة لطلب الخدمات أو المعلومات والبقاء على الأساليب التقليدية وهو أمر لا ينسجم مطلقاً وخطط التحول نحو الحكومة الإلكترونية ولا يخدم أهدافها ولا يحقق تطلعاتها⁽¹⁾.

الدولة هي المعنى الأول بأمن المعلومات والبيانات على الشبكة فهي المزود الأكبر بالمعلومات والبيانات وهي مقدم الخدمة للمواطنين ولقطاعات الأعمال وهي بالتالي من يتولى تحديد وتفعيل نظم الحماية وفرض قواعد التعامل التقني بالشبكة⁽²⁾.

يتمتع مجال الأمن المعلوماتي بالأهمية البالغة نظراً لإزدياد أهمية وقيمة المعلومات، ودورها الحساس، بالنسبة للدول خصوصاً تلك الأمنية والعسكرية والإقتصادية ذات الطابع الإستراتيجي، لذلك إرتبط عنصر السرية بالمعلومات على ضوء ما قد يترتب جراء فقدانها من خسائر⁽³⁾.

ضف إلى ذلك أن تقنية المعلوماتية قد خلقت وعلى صعيد الحياة الشخصية سلسلة من التحديات الجديدة، والتهديدات الخاصة فهي تزيد من كمية البيانات المجمعة والمعالجة، بإعتبارها مصدر غني بالمعلومات المتعلقة بالحياة الشخصية للأفراد، فتوفر معلومات متعلقة بعباداتهم، هوياتهم وسلوكياتهم، وأرائهم وإتجاهاتهم، وتتدفق هذه المعلومات عبر الحدود دون أي اعتبار للحدود الجغرافية والسياسية، وقد تعرض لجهات داخلية وخارجية، وربما لجهات غير معروفة وهذا ما ينجر عنه

(1) - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 192-193.

(2) - استجابة لمتطلبات الأمن القومي قامت الولايات المتحدة الأمريكية بإنشاء جهاز خاص بأمن الفضاء المعلوماتي والذي يتولى مراقبة الفضاء المعلوماتي والتعامل مع كل تهديد يتعلق به. the National Cyber Security Division وهي

اختصار ل: NCSA

(3) - عبد الله بن سعود محمد السراني: مرجع سابق، ص 24.

إساءة استخدامها في دول لا تتوفر فيها مستويات الحماية القانونية للمعلومات بشكل كاف⁽¹⁾.

الفرع الثاني: العوامل الأساسية لتحقيق الأمن المعلوماتي

لإعتماد إستراتيجيات الأمن المعلوماتي في أي منظومة معلوماتية، يجب الحفاظ على المعلومة من حيث:

أولاً: السرية

أي ضمان حفظ المعلومات المخزنة أو المنقولة عبر الشبكة وعدم الإطلاع عليها أو إستخدامها إلا بموجب إذن، أي ضمان الإطلاع عليها لفائدة المصريح لهم، فضلا عن تحديد حدود صلاحية الإستخدام كلية كانت أو جزئية، سواء ما تعلق منها بالحق في القراءة فقط أو بالحق في الحذف والتعديل⁽²⁾.

ثانياً: التكامل

يقصد بالتكامل هنا تكامل المحتوى أي أن المعلومات المعالجة آليا كل لا يتجزأ، والأمن المعلوماتي هو ما يضمن سلامة المعلومة بكل أجزائها منذ بدء المعالجة وإلى نهايتها، من خلال ضمان عدم التلاعب بالمعلومات سواء بشكل جزئي أو كلي⁽³⁾.

(1) - بولين أنطونيوس أيوب: الحماية القانونية للحياة الشخصية في مجال المعلوماتية، دراسة مقارنة، ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009، ص 21.

(2) - عبد الله بن سعود محمد السراني: مرجع سابق، ص 25.

(3) - سلمي مانع: دور الأمن المعلوماتي في مكافحة الجرائم المعلوماتية، بحث مقدم إلى أعمال الملتقى الوطني حول الجريمة المعلوماتية بين الوقاية والمكافحة، 16 و17 نوفمبر 2015، كلية الحقوق، جامعة بسكرة، الجزائر، ص 10.

ثالثا: الإتاحة

أي إتاحة إستخدامها بصورها الأصلية أينما كانت وكيفما تطلب الأمر، أي حفظ المعلومات من مظاهر التخريب أو الخلط مع معلومة أخرى على نحو يلوئها.

مما سبق يتضح لنا أن النظم المعلوماتية وفي ظل الحاجة إلى إستراتيجيات وتقنيات الأمن المعلوماتي، وذلك نتيجة لتزايد مظاهر الإجرام المعلوماتي، من خلال إنتشار هذه التقنية وطغيان مظاهر إستعمالاتها اليومية على حياتنا، فأى تهاون أو فراغ في هذا المجال سيشكل وبدون شك منفذا لمحترفي الإجرام المعلوماتي مما يشكل تهديدا على المصالح الأساسية للدولة وخصوصا منها الدفاعية العسكرية والمالية والصحية، إضافة للمصالح الشخصية للأفراد التي تتنامى يوما بعد يوم على مستوى المجال الرقمي، خصوصا وأن التكنولوجيا المعلوماتية أضحت مكتسبة في شكل هاتف نقال ذكي، تصول وتجول أينما حل حاملها لذلك إهتمت التشريعات وعلى إختلاف قناعاتها بمفهوم الجريمة المعلوماتية ووضعت إستراتيجيات أمنية حديثة بهدف محاربتها ومجابهة مجرميها الذين يتمتعون بميزات وخصائص فريدة من نوعها تجعل من أمر ملاحقتهم وعقابهم أمرا صعبا بالنظر إلى خصوصيات جرائمهم والأساليب التي يتسترون خلفها⁽¹⁾.

المطلب الثاني: تعريف الجريمة المعلوماتية

لقد أفرزت ثورة الاتصالات والمعلومات، وسائل جديدة للبشرية تجعل الحياة أفضل من ذي قبل، غير أنها فتحت الباب على مصراعيه لظهور صور من

(1)- ربيعي حسين: آليات البحث والتحقيق في الجرائم المعلوماتية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، قسم الحقوق، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2016، ص 31.

السلوك المنحرف اجتماعيا التي لم يكن من الممكن وقوعها في الماضي، وتخرج عن دائرة التجريم والعقاب القائمة، لم يكن المشرع يتصور حدوثها أصلا⁽¹⁾.

إذا ما حاولنا وضع تعريف متكامل لهذا النوع من السلوك الإجرامي، فإنه يجب علينا الإطلاع بدءا على مدلولها باللغة الفرنسية (La Cybercriminalité) فأصل الكلمة (Cyber) يوناني (Kubernan) أي التحكم والتسيير، ويقصد به في مجال المعلوماتية المعالجة الآلية للمعطيات، وقد شاع استعمال هذا المصطلح واتصل بكافة صور الإجرام كالغش المعلوماتي (Cyber fraude) الإرهاب المعلوماتي (Cyber terrorisme)⁽²⁾.

إستقطب مفهوم الجريمة المعلوماتية اهتمام الفقهاء والقانونيين والمختصين في مجال المعلوماتية، من أجل وضع تعريف شامل للجريمة المعلوماتية، فحاول كل منهم حسب اختصاصه وضع تعريف ملائم فمنهم من عرفها تعريفا ضيقا وقال بأنها " الجرائم المرتبطة بالحاسوب والتي تشكل انتهاكا للقانون الجنائي " ومنهم من قال بأنها " تلك الجريمة التي يستخدم فيها الحاسوب " وهو تعريف واسع جدا⁽³⁾.

أما من الناحية القانونية فلا يوجد مصطلح قانوني موحد للدلالة على الجرائم الناشئة عن سوء استغلال النظم المعلوماتية أو إساءة استخدامها فهناك من يطلق عليها وصف جريمة الغش المعلوماتي، وهناك من يطلق عليها وصف جريمة الإختلاس المعلوماتي، وهناك من يصفها بجرائم الإحتيال المعلوماتي، غير أن المصطلح الأكثر شيوعا هو مصطلح الجريمة المعلوماتية.

(1) - عبد العال الدريبي، محمد صادق إسماعيل: الجرائم الإلكترونية، دراسة قانونية قضائية مقارنة، ط1، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، 2012، ص 39.

(2) - Myriam Quéméner, Yves Charpenel: La Cybercriminalité, Edition Edition Economic, Paris,France, 2010, p 10.

(3) - عمر بن محمد العتبي: مرجع سابق، ص 21.

وقد تعددت التعاريف الواردة بشأن الجريمة المعلوماتية بتعدد النظم والتشريعات والإتجاهات الفقهية فعرفت بأنها:

قد ورد تعريف الجريمة المعلوماتية بحسب ما قدمه مؤتمر الأمم المتحدة العاشر لمنع الجريمة ومعاينة المجرمين الذي عقد "بفينا" سنة 2000 بأنها " كل جريمة يمكن ارتكابها بواسطة نظام حاسوبي أو شبكة حاسوبية أو داخل نظام الحاسوب وتشمل من الناحية المبدئية جميع الجرائم التي يمكن ارتكابها في بيئة إلكترونية، ومن التعاريف التي تم التوسع فيها تعريف الخبير الأمريكي (باكر- Parker) الذي حاول إعطائها مفهوماً واسعاً يحيط بكل أشكال التعسف في مجال استخدام النظم المعلوماتية، فهي من وجهة نظره " كل فعل إجرامي متعمد أي كانت صلته بالمعلوماتية ينشأ خسارة تلحق بالمجني عليه، أو كسب يحققه الفاعل"⁽¹⁾.

وعرفت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية سنة 1983 (O. E. C.D) الجريمة المعلوماتية بأنها " كل فعل وعمل غير مشروع، أو مخالف للأنظمة وغير مرخص، يستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعلومات أو تبادلها أو نقلها " وتشمل الجريمة المعلوماتية بهذا المفهوم " كل الجرائم التي يمكن أن تقع أو تمس بشبكات الإتصال بصفة عامة، وشبكة الأنترنت بصفة خاصة"⁽²⁾.

كما عرف المشرع الجزائري الجريمة المعلوماتية في نص المادة 02 الفقرة 1 من القانون رقم 04-09 المؤرخ في 05 أوت 2009 والمتضمن للقواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها بالقول بأن " الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال هي جرائم المساس بأنظمة المعالجة

(1)- Myriam Quémener, Yves Charpenel , La Cybercriminalité, op cit, p 8.

(2)- تركي بن عبد الرحمان الموشير: بناء نموذج أمني لمكافحة الجرائم المعلوماتية وقياس فعاليته، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الشرطية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2009، ص 15، 16.

الآلية للمعطيات المحددة في قانون العقوبات أو أي جريمة أخرى ترتكب أو يسهل ارتكابها عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام للاتصالات الإلكترونية".

و عملاً بالتعاريف السابقة للجريمة المعلوماتية، يمكننا إقتراح تعريف خاص يشمل كافة الجوانب المتعلقة بالجريمة " هي كل أشكال السلوك غير المشروع الذي يرتكب باستخدام الحاسوب وشبكات الإتصال بغرض تحقيق هدفاً معيناً".

الفرع الأول: خصائص الجريمة المعلوماتية

نتيجة للتداول الداخلي للبيانات المبرمجة عبر الدول وتداول المعلومات البسيطة (غير المبرمجة) وسرعة انتشار شبكة المعلومات كل هذا أدى إلى التغيير التقني المطرد والمتعاضم في هذا المجال وإلى سهولة تداول المعلومات ومن ثم تساعد على ارتكاب الجريمة المعلوماتية عن طريق الحاسب الشخصي أو الحواسيب الأخرى المستخدمة في دولة معينة على الرغم من أن النتيجة الإجرامية قد تتحقق في دولة أخرى. إذ أن الجريمة المعلوماتية أصبحت شكلاً جديداً من الجرائم العابرة للحدود الإقليمية وهذه الصورة تتخذ تلك الجرائم⁽¹⁾.

فالجرائم المعلوماتية إنما تعد إفراناً ونتاجاً لتقنية المعلومات، فهي ترتبط بها وتقوم عليها وقد أدى اتساع نطاق هذه الجرائم في المجتمع ، وازدياد ازدهار حجم ودور تقنية المعلومات في القطاعات المختلفة، إلى إعطاء جرائم المعلوماتية لوناً أو طابعاً قانونياً خاصاً يميزها عن غيرها من الجرائم - سواء التقليدية منها أو المستحدثة - بمجموعة من الخصائص، قد يتطابق بعضها مع خصائص طوائف أخرى من تلك الجرائم، ولعل أبرز خصائص جرائم المعلوماتية ما يلي:

-محمد محي الدين عوض: مشكلات السياسة الجنائية المعاصرة في جرائم نظم المعلومات، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السادس للجمعية المصرية للقانون الجنائي، القاهرة، 1993، ص 6.

أولاً: الجريمة المعلوماتية عابرة للدول

أي تلك الجرائم التي تقع بين أكثر من دولة بمعنى أنها لاتعترف بالحدود الجغرافية للدول إذ غالباً ما يكون الجاني في بلد والمجني عليه في بلد آخر وقد يكون الضرر المحتمل في بلد ثالث وعليه تعد الجرائم المعلوماتية شكلاً جديداً من الجرائم العابرة للحدود الوطنية أو الإقليمية أو القارية⁽¹⁾.

إن ارتباط كل دول العالم بشبكة الاتصالات الدولية، من خلال الأقمار الصناعية، وشبكة الأنترنت جعل أمر عولمة الجريمة أمراً ممكناً وشائعاً فأصبحت الجريمة لا تعترف بمفهوم الحدود الإقليمية للدول واكتسحت الساحة العالمية⁽²⁾.

إن هذه الطبيعة التي تتميز بها الجريمة المعلوماتية بكونها عابرة للحدود خلقت العديد من المشاكل، حول تحديد الدولة صاحبة الإختصاص القضائي لهذه الجريمة، وكذلك حول القانون الواجب التطبيق، إضافة إلى إشكاليات تتعلق بإجراءات الملاحقة والمتابعة القضائية⁽³⁾.

فأصبح المجرم المعلوماتي يقصد الدول التي تخلو من التشريعات وقوانين مكافحة الجريمة المعلوماتية، من أجل القيام بأفعاله الإجرامية، بينما تستشعر هذه الأفعال في باقي أنحاء العالم، وهو ما جعل أمر التحقيق ومتابعة هؤلاء أمراً بالغاً في التعقيد.

وقد أثار التقرير السنوي لمنظمة الأمن المعلوماتي (Symantec) لسنة 2009 أن نسبة الزيادة في النشاط الإجرامي المعلوماتي على المستوى العالمي قد بلغت 71% مقارنة ب 2008، وذلك راجع خصوصاً إلى انتشار تكنولوجيا التدفق

(1) - محمد محي الدين عوض: مرجع سابق، ص 6.

(2) - عبد العال الدريبي: مرجع سابق، ص 55.

(3) - تركي بن عبد الرحمان المويشير: مرجع سابق، ص 19.

السريع للإنترنت والتي تبنتها كل من الدول البرازيل، الهند، بولونيا، رومانيا، تركيا، وعدم تأقلمها بعد مخاطرها⁽¹⁾.

إن هذه الإشكاليات قد دفعت بدول العالم إلى الدعوة إلى تكثيف الجهود من أجل محاربة الجريمة المعلوماتية، ولعل أن أهم اتفاقية مفتوحة للتوقيع في هذا المجال في اتفاقية مجلس دول أوروبا المعروفة باتفاقية بودابست المؤرخة في 2001/11/23 والتي انضمت إليها خارج النطاق الأوروبي الولايات المتحدة الأمريكية في 2006/09/22 نظرا لأهميتها في مجال مكافحة هذا النوع من الجرائم على المستوى الدولي، إضافة إلى الإتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلومات المنبثقة عن اجتماع مجلسي وزراء الداخلية والعدل العرب بالقاهرة بتاريخ 2010/12/21 والتي صادفت عليها الجرائم في نفس اليوم إيمانا منها بضرورة تكاثف الجهود على مستوى منطقة الدول العربية في مجال مكافحة الجريمة المعلوماتية، خصوصا والتحويلات التي تعرفها هذه الأخيرة في مجال استعمال التقنيات الحديثة في مجال الإتصالات والنظم المعلوماتية⁽²⁾.

(1)- Myriam Quémener, Yves Charpenel: La cybercriminalité, op cit, p 14.

(2)- ربيعي حسين، مرجع سابق، ص 39.

كان لتأثير قضية قرص (الإيدز) أثر بالغ في لفت انتباه العالم لمدى البعد الدولي لجرائم المعلوماتية وتخلص وقائعها في الأحداث التي دارت سنة 1989 بحيث قام البريطاني (جوزيف بوب) بتوزيع عدد كبير من نسخ أحد البرامج الذي يهدف في ظاهرة إلى إعطاء نصائح متعلقة بكيفية الوقاية من المرض، غير أن حقيقة البرامج كانت فيروسا حصان طروادة (cheval de troi) يعمل على تعطيل الحاسوب وتظهر على الشاشة رسالة يطلب فيها من الضحية إرسال مبلغ مالي على حساب جوزيف بوب من أجل تمكينه من مضاد الفيروس، وقد أُلقي عليه القبض في 1990/02/03 بولاية أوهايو الأمريكية وسلم للمملكة البريطانية وقد وجهت له 11 أحد عشر تهمة ابتزاز وقعت أغلبها في دول متفرقة من العالم، غير أن محاكمته لم تبلغ مراحلها النهائية بسبب حالته العقلية، واعتبرت القضية من أهم القضايا المعلوماتية التي أبرزت للعالم خطورة الجريمة المعلوماتية بما أنها كانت ثمرة أول جهد دولي في مجال محاربة المعلوماتية. أنظر في ذلك: نهلاء عبد القادر المومني: الجرائم المعلوماتية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2010، ص 51، 52.

ثانياً: صعوبة إثبات الجريمة المعلوماتية

إنها جرائم صعبة الإثبات حيث يصعب في كثير من الأحيان العثور على أثر مادي للجريمة المعلوماتية ولعل السبب في ذلك يعود إلى استخدام الجاني وسائل فنية وتقنية معقدة في كثير من الأحيان كما يتمثل السلوك المكون للركن المادي فيها بعمل سريع قد لا يستغرق أكثر من بضع ثوان علاوة على سهولة محو الدليل والتلاعب به في الوقت الذي تفتقر فيه هذه الجرائم إلى الدليل المادي التقليدي⁽¹⁾.

و ما يزيد من خصوصية صعوبة اكتشافها هي سرعة التنفيذ، لا يتطلب أمر تنفيذ الجريمة المعلوماتية أكثر من وقت الضغط على لوحة المفاتيح، وزر الفأرة أو ملامسة الشاشة الرقمية غير أن هذا لا يعني أنها لا تتطلب إعداداً مسبقاً من خلال توفير المعدات اللازمة والبرامج الضرورية لذلك. ولا تتطلب الجرائم المعلوماتية في أغلبها وجود الفاعل في مكان الجريمة، فيمكن له افتعال الجريمة وهو في دولة أخرى. وعادة ما تكتسي الجرائم المعلوماتية طابعاً خفياً فلا يمكن ملاحظة أثارها إلا بعد التدقيق والتمعن من قبل أهل الإختصاص⁽²⁾.

و لعل أن عملية (Mariposa) المشتركة بين الشرطة الإسبانية ومعهد باندا للأمن المعلوماتي في 03 مارس 2010، والتي أفضت إلى اكتشاف شبكة عالمية من الحواسيب بلغ عددها 13 مليون حاسوب موزعة على 190 دولة كانت خاضعة للتحكم من قبل مجموعة من المجرمين المعلوماتيين السلوفينيين، في شكل شبكة خاصة خفية تعرف بإسم (Botnet)، وقد كانوا يستعملون برنامجاً خفياً في شكل فيروس يعرف باسم (Bot) يهدف إلى اعتراض أرقام البطاقات البنكية والأشخاص

(1)- هشام محمد فريد: الجوانب الإجرائية للجرائم المعلوماتية، ط1، مكتبة الآلات الحديثة، اسبوط، 1994، ص82.

(2)- عبد العال الدريبي: مرجع سابق، ص 55.

المرتبطتين بالشبكة بما في ذلك عدد كبير من المؤسسات المالية والبنكية، وقد استولى هؤلاء على ما يقارب 800.000 معلومة بنكية خاصة بالأفراد وقد عدد الشركات التي مسها الإختراق بأكثر من 50% من الشركات على المستوى العالمي وبلغت الخسائر ملايين الدولارات⁽¹⁾.

ثالثاً: الجريمة المعلوماتية أقل عنفاً من الجرائم التقليدية

تعد الجرائم لمعلوماتية أقل عنفاً من الجرائم التقليدية أي أنها لا تحتاج إلى أدنى مجهود عضلي بل تعتمد على الدراية الذهنية والتفكير العلمي المدروس القائم على معرفة بتقنيات الحاسب الآلي فلا يوجد في واقع الأمر شعور بعدم الأمان اتجاه المجرمين في مجال المعالجة الآلية للمعلومات باعتبار أن مرتكبيها ليسوا من محترفي الإجرام بصيغته المتعارف عليها⁽²⁾.

فالجرائم التقليدية تتطلب استخدام الأدوات والوسائل المادية، والعنف غالباً كما هو الحال في جرائم المخدرات والإرهاب والسرقات والسطو المسلح، إلا أن الجرائم المعلوماتية تمتاز بأنها جرائم ناعمة لا تتطلب العنف على الإطلاق، فنقل البيانات من الحاسوب لآخر، وسرقة الأرصدة البنكية لا يتطلب تبادل إطلاق النار مع رجال الأمن⁽³⁾.

إن كل ما يحتاجه المجرم المعلوماتي هو القدرة على التعامل مع جهاز الحاسوب بمستوى تقني يوظف في ارتكاب الأفعال غير المشروعة، وقد يحتاج

(1)- Myriam Quémener, Yves Charpenel: La cybercriminalité, op cit, p 10.

(2)- عبد الستار سالم الكبيسي: المسؤولية الجنائية الناشئة عن استعمال الحاسوب، سلسلة المائدة الحرة من ندوة القانون والحاسوب، بيت الحكمة، بغداد، 1999، ص 127.

(3)- عبد العال الدريبي: مرجع سابق، ص 57.

كذلك إلى وجود شبكة المعلومات الدولية، إضافة إلى الإدارة في تحقيق الغرض الإجرامى وكل ذلك دون عنف⁽¹⁾.

الفرع الثانى: الطبعىة القانونىة للجريمة المعلوماتىة

مما لا شك فىه أن دراسة الجرائم بشكل عام والجرائم المعلوماتىة بشكل خاص لقانون العقوبىات، ذلك الفرع المختص بدراسة كل جريمة على حال، ومتتالوا عناصرها الأساسىة والعقوبىة المقررة لها، بىد أن الجرائم المعلوماتىة تمثل ظاهرة إجرامىة ذات طبعىة خاصة تتعلق بالقانون الجنائى المعلوماتى⁽²⁾، على اعتبار أن معظم هذا النوع من الجرائم ىرتكب ضمن نطاق المعالجة الإلكترونىة للبيانات سواء كان فى تجمىعها أو فى تجهىزها أم ادخالها إلى الحاسب المرتبط بشبكة المعلومات، ولغرض الحصول على معلومات معىنة، كما قد ترتكب هذه الجرائم فى معالجة الكلمات أو معالجة النصوص.

و هذا النوع الأخير من الجرائم لا ىعد أن ىكون طرىقة أوتوماتىكىة تمكن المستخدم من تحرير الوثائق والنصوص، وعلى الحاسوب مع توفير إمكانيىة التصحىح والتعدىل والمسح والتخزىن والإسترجاع والطباعة⁽³⁾. وفى هذا الصدد وبالنظر إلى تقاطع مفهوم الجريمة التقليدىة والمعلوماتىة بالمصالح المحمىة قانونا فقد انقسم الفقه حول تكىيف طبعىة هذه الجريمة بىن الوصف الخاص والعام لها.

(1) - تركى بن عبد الرحمان الموشىر: مرجع سابق، ص 24.

(2) - هدى حامد قشقوش: جرائم الحاسب الإلكترونى فى التشرىع المقارن، دار النهضة العربىة، القاورة، 1992، ص 18.

(3) - هدى حامد قشقوش: مرجع سابق، ص 16.

أولاً: الإتجاه الفقهي الذي يرى بأن الجريمة المعلوماتية جريمة من نوع

خاص

يستند هذا الإتجاه على فكرة، أن مجال الحماية القانونية هو المعلومة في حد ذاتها باعتبارها السند الأساسي للنظم المعلوماتية، وانطلاقاً من أن وصف " القيمة " يضيف على الأشياء المادية القابلة لإستحواذ دون تلك المعنوية التي لا يمكن الإستحواذ عليها، فإن مجال الحماية المقرر لها هو في ضوء حقوق الملكية الفكرية فقط، ولعل أن فكر هذا الإتجاه الفقهي يتعارض والمفاهيم الحديثة للقانون الجنائي الذي يقر بأحقية توفير الحماية القانونية للمعلومة باعتبارها تكتسب صفة المال وهو ما تبناه أنصار المذهب الثاني⁽¹⁾.

ثانياً: الإتجاه الفقهي الذي يرى بأن الجريمة المعلوماتية جريمة مستحدثة

يتخذ هذا الإتجاه موقفاً صريحاً مفاده أن الجريمة المعلوماتية وباعتبارها جريمة تستهدف المعلومات، وباعتبار هذه الأخيرة مجموعة مستحدثة من القيم باعتبارها قابلة للإستحواذ عليها بعيداً عن دعائها المادية، كما أنها قابلة للتقويم بحسب سعر السوق متى كانت غير محظورة تجارياً، وأنها نتاج مؤلفها وتجمع بينها علاقة، وهو الرأي الذي جاء به الأستاذ فيفيانتي *vivanti* بقوله أن " فكرة الشئ أو القيمة لها صورة معنوية وأن نوع الحق يمكن أن ينتمي إلى قيمة معنوية ذات طابع إقتصادي وأن تكون جديرة بحماية القانون، ومتى كانت المعلومات والبرامج المعالجة آلياً ذات قيمة إقتصادية فإنه يجب معاملتها معاملة المال"⁽²⁾.

إن فالملومات والبيانات الموجودة داخل ذاكرة الحاسوب تعتبر من الأموال ولها قيمة مادية، فهي قابلة للنقل من حاسوب لآخر أو لقرص مضغوط أو البريد

(1)- محمد علي العريان: الجرائم المعلوماتية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004، ص 49.

(2)- محمد علي العريان: مرجع سابق، ص 51.

الإلكتروني فهي وبالتالي مال منقول وإذا ما نقلت من دون رضا صاحبها فيطبق عليها قانون العقوبات.

و لقد استقر الرأي الراجح من الفقه على أن البرامج والمعلومات تخضع لمبدأ الحماية الجنائية، والبرامج والمعلومات ملك لصاحبها، إن سرقة دعامتها من الغير هي سرقة للمعلومات في حد ذاتها لأنه لا يمكن الفصل بين الدعامة والمعلومة محل السرقة⁽¹⁾.

كفل الدستور الجزائري لسنة 1996 وكذا التعديل الطارئ عليه بموجب القانون المعدل له سنة 2016 حماية الحققة الأساسية والحريات الفردية، وعلى أن تضمن الدولة عدم إنتهاك حرمة الإنسان، وقد تم تكريس هذه المبادئ الدستورية في التطبيق بواسطة نصوص تشريعية أوردها قانون العقوبات والإجراءات الجنائية وقوانين خاصة أخرى والتي تحظر كل مساس بهذه الحقوق. ومن أهم المبادئ الدستورية العامة.

المادة 38: "الحريات الأساسية وحقوق الإنسان والمواطن مضمونة".

والمادة 44: "حرية الإبتكار الفكري والفني والعلمي مضمونة للمواطن. حقوق المؤلف يحميها القانون. لا يجوز حجز أي مطبوع أو تسجيل أو أية وسيلة أخرى من وسائل التبليغ والإعلام إلا بمقتضى أمر قضائي. الحريات الأكاديمية وحرية البحث العلمي مضمونة وتمارس في إطار القانون. تعمل الدولة على ترقية البحث العلمي وتثمينه خدمة للتنمية المستدامة للأمة".

(1) - خالد عياد الحلبي: إجراءات التحري والتحقيق في جرائم الحاسوب والإنترنت، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 57.

المادة 46: "لا يجوز انتهاك حرمة حياة المواطن الخاصة، وحرمة شرفه، ويحميها القانون، سرية المراسلات والاتصالات الخاصة بكل أشكالها مضمونة"¹.

و لقد أخذت أغلب التشريعات بهذا الموقف ووفرت للمعلومات في مواجهة الجريمة المعلوماتية ترسانة من القوانين المكلمة لقانون العقوبات، وقانون حماية حق المؤلف، وذلك بهدف وضع حد للإعتداءات المتكررة على صفة الأموال المنقولة المتداولة عبر النظم المعلوماتية، ولعل أن المشرع الجزائري قد واكب هذا التيار من خلال القوانين المتلاحقة في هذا المجال، ولعل أن أهمها هو التعديل الذي مس قانون العقوبات الصادر بموجب القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المتضمن إدراج نوع جديد من الجرائم تحت وصف جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات والتي تضمنتها المواد من 394 مكرر إلى 394 مكرر 07، وقد جاء التعديل ليكرس مفهوم حماية المال المنقول الذي جاء به قانون حماية الملكية الفكرية وحقوق المؤلف، الذي سبق سنه بتاريخ 19 جويلية 2003 تحت رقم 03-05، لتأتي من بعده مجموعة من القوانين من نفس السياق نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر، التعديل الذي مس القانون المدني بموجب القانون رقم 05-10 المؤرخ في 30 جوان 2005، والذي نص على صور العقد الإلكتروني، وكذلك القانون المعدل والمتمم لقانون التأمينات الإجتماعية رقم 83-11 المؤرخ في 02 جويلية 1983 وذلك تحت رقم 08-01 المؤرخ في 23 جانفي 2008، والذي سن قواعد التعامل بالبطاقة الإلكترونية من قبل المؤمن له والمبادئ المفوترة الإلكترونية، ليجسد المشرع نيته في محاربة الجريمة المعلوماتية بصفة واضحة سنة 2009 بموجب صدور القانون المتضمن القواعد الخاصة بالوقاية من

(1) - القانون رقم 16-01 المؤرخ في 06/03/2016 المتضمن التعديل الدستوري، المنشور في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية رقم: 14 الصادرة بتاريخ 07 مارس 2016، ص 10-11.

الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها وذلك بتاريخ 05 أوت 2009 بموجب القانون رقم 04-09 وقد تولى بموجبه ملئ الفراغ القانوني الذي شاب القانون 04-05 المعدل والمتمم لقانون العقوبات، إضافة إلى بيان أهم الأطر الإجرائية الكفيلة بمتابعة الجناة وعقابهم في ظل الشرعية الإجرائية هؤلاء الجناة المعلوماتيين الذين يتمتعون بخصوصيات لا مثيل لها تجعل من أمر اقتفاء أثرهم أمرا بالغ الصعوبة بالنظر إلى مهاراتهم ودرجة ذكائهم في هذا المجال، وفي مجال الإفلات من العقاب⁽¹⁾.

(1) - ربيعي حسين: مرجع سابق، ص 44-45.

المبحث الثاني: صور الجريمة المعلوماتية

الجرائم المعلوماتية كما ذكرنا سابقا، هي كل فعل ضار يأتيه الفرد أو الجماعة عبر استعماله الأجهزة الإلكترونية، ويكون لهذا الفعل أثر ضار على غيره من الأفراد، وتتشابه الجريمة المعلوماتية والجريمة التقليدية من حيث المفهوم باعتبارهما يشكلان تهديدا على المصلحة العامة أو الخاصة المحمية قانونا، غير أنهما يختلفان في مواضع كثيرة تتضح خصوصا في مجال الركن المادي والركن المعنوي الخاص بكل منهما، فنجد أن سرقة معدات الحاسوب المادية أو تخريبها، في صورة الشاشة أو الوحدة الرئيسية، أو معدات الإتصال بالشبكة كالكوابل، يعتبر من باب الجرائم التقليدية لأنها تستهدف أموالا ذات طبيعة مادية قابلة للحيازة، عكس الجرائم الواقعة على المكونات المنطقية للحاسوب والتي تستهدف برمجياته والمعلومات المخزنة بداخله أو تلك المتداولة عبر شبكة الأنترنت، ففي هذه الحالة يكون الحاسوب الخاص بالمجني هو الوسيلة في ارتكاب الجريمة.

إن النشاط أو السلوك المادي في جرائم المعلوماتية بمفهومها الخاص يتطلب وجود بيئة إلكترونية واتصال بشبكة الأنترنت، كما يتطلب من الجاني معرفة بتفاصيل هذا النشاط ونتائجه، فيقوم في سبيل المثال ذلك بتجهيز الحاسوب، ويحمله ببرامج الإختراق أو يعدها بنفسها وهو ما يعبر عنه بالحالة النفسية للجاني المعلوماتي⁽¹⁾.

إن الجرائم المعلوماتية هي ظاهرة إجرامية تفرع أجراس الخطر لتنبه العالم إلى حجم المخاطر التي يمكن أن تنجم عنها، وهي جرائم في نسق تطور مستمر ناهيك

(1)- محمد علي قطب: الجرائم المعلوماتية وطرق مواجهتها، الجزء الأول، بحث منشور على الموقع الإلكتروني لمركز الإعلام الأمني، أكاديمية الشرطة البحرينية، مملكة البحرين، أبريل 2011، ص6، تاريخ التصنيف: 2014/06/05، الرابط الإلكتروني:

<http://www.policemc.gov.bh/reports/2011/April/1-.4—2011/634372714052375622.pdf>

عن كونها جرائم ذكية وذات طبيعة ومنشأ خاص، فهي تنشأ في بيئة إلكترونية، يقترفها أشخاص يميزهم الذكاء والمعرفة التقنية، مما يتسبب في خسائر للمجتمع ككل وعلى كل المستويات الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والأمنية، ولذلك فقد استقطب هذه الجرائم إهتمام أغلب الدول وقد حازت على قدر مهم من الإهتمام التشريعي، وذلك سواء على المستوى الدولي أو الداخلي النابع من جهود التعاون الدولي في مكافحة الجريمة المنظمة، فنجد وعلى سبيل المثال أن اتفاقية بودابست المؤرخة في 2001/11/23 والتي انضمت إليها أغلب دول الإتحاد الأوروبي إضافة إلى 17 عشر دولة خارج الإقليم الأوروبي تجرم في قسمها الأول من بابها الثاني في نصوص المواد من 02 إلى 13 مختلف صور الجرائم المعلوماتية والتي يجب على الدول الموقعة الإلتزام بتجريمها ضمن نصوصها الداخلية، وقد أكدت المذكرة التفسيرية بأن الهدف من القسم الأول من الباب الثاني لهذه الإتفاقية هو تحسين وإصلاح وسائل منع وقمع الإجرام المعلوماتي⁽¹⁾.

وهو ما تضمنه الفصل الثاني من الإتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلومات المؤرخة في 2010/12/21 بالقاهرة، بعد الإجتماع المشترك لوزراء الداخلية والعدل العرب بمقر الأمانة العامة للجامعة العربية والذي صادقت عليه إثتان وعشرون (22) دولة عربية في اليوم نفسه.

إن هذا الدفع الدولي المتعلق بتجريم بعض صور السلوكات الإلكترونية بوصفها جرائم قد دفع بالمشروع الجزائري وفي ظل المناخ الإلكتروني الذي أضحي يميز الجزائر إلى الإقرار بتجريم هذه السلوكات وذلك تحت وصف الجرائم المتعلقة بنظم المعالجة الآلية للمعطيات وذلك من خلال القانون رقم 04-05 المؤرخ في

(1)- ربيعي حسين: مرجع سابق، ص 58.

10 نوفمبر 2004⁽¹⁾. والمتضمن تعديل قانون العقوبات في قسمه السابع مكرر، والذي أستخدمت بموجبه نصوص المواد من 394 مكرر إلى 394 مكرر 07، ولعل أن ما يمكن استخلاصه من خلال الرجوع إلى نصوص المواد السالفة الذكر سواء منها الدولية أو الوطنية، هو استقرارها على فكرة محاربة الجرائم التي تتميز بالخطورة والتي تشكل تهديدا جادا على أمن وسلامة الأنظمة المعلوماتية، وبالمقابل استبعاد بعض الجرائم البسيطة.

المطلب الأول: الجرائم الواقعة على النظم المعلوماتية في نطاق الحكومة الإلكترونية

يقصد بالجرائم المعلوماتية بأنها جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات المحددة في قانون العقوبات أو أي جريمة أخرى ترتكب أو يسهل ارتكابها عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام للإتصالات الإلكترونية⁽²⁾.

كما يقصد بالنظم المعلوماتية أي نظام منفصل أو مجموعة من الأنظمة المتصلة بعضهما البعض أو المرتبطة، يقوم واحد منها أو أكثر بمعالجة آلية للمعطيات تنفيذ للبرامج⁽³⁾.

إن التعريف المقترح من قبل المشرع الجزائري لمفهوم الجريمة المعلوماتية والنظم المعلوماتية يندرج ويتسم بالشمولية في إطار تحديد مفهوم جرائم التعدي على النظم المعلوماتية، وهو ما يستلزم الرجوع إلى أحكام قانون العقوبات من أجل إيضاح معناها الخاص، وهو ما تفردت بتوضيحه أكثر نصوص المواد 394 مكرر إلى 394 مكرر 07 من القانون 04-05 المعدل والمتمم لأحكام قانون العقوبات،

(1)- القانون رقم 04-05 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 والمتضمن تعديل قانون العقوبات، المنشور في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية العدد رقم 71 لسنة الصادرة يوم 10 نوفمبر 2004.

(2)- المادة 02 الفقرة- أ- القانون 04-09 المتعلق بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها.

(3)- المادة 02-الفقرة-ب- القانون 04-09 المتعلق بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها.

التي بينت صور وأشكال الجريمة المعلوماتية وخصوصا تلك المتعلقة بالمساح المباشر بالنظم المعلوماتية، فقد بينت المادة 394 مكرر من القانون سالف الذكر، بأن جرائم المساح بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات محددة وعلى سبيل الحصر في الصور الإجرامية التالية:

- الدخول أو محاولة الدخول بطريق الغش لمنظومة معالجة آلية للمعطيات.

- الدخول أو البقاء أو محاولة ذلك بطريق الغش لمنظومة معالجة آلية للمعطيات.

وقد عاقب عليها النص بالحبس من 03 أشهر إلى 1 سنة وبغرامة مقدارها من 50.000 دج إلى 100.000 دج وقد شدد على مسألة ضرورة مضاعفة العقوبة في حال ترتب عن هذا الفعل حذف أو تغيير للمعطيات المعلوماتية، وقد وضع المشرع أكثر صور هذا الفعل في النص الموالي 394 مكرر 01 قانون 04-05 من قانون العقوبات⁽¹⁾.

و بذلك يكون المشرع الجزائري واضحا وشاملا، إلا في تحديد معاني الركن المادي والمعنوي بشكل دقيق، مما قد يترتب أثارا إيجابية بالنسبة للمجرمين الذين تسمح لهم الثغرات القانونية بالإفلات من العقاب، ويمكن حصر جرائم التعدي على النظم المعلوماتية في الصور التالية:

الفرع الأول: جريمة الإختراق والبقاء غير المشروع

يعد الإختراق ظاهرة إجرامية جديدة، وهي ذات خطورة خاصة باعتبارها تعبير عن قوة حدث تكنولوجيا المعلومات.

(1)- ربيعي حسين: مرجع سابق، ص 59-60.

و يقصد بالإختراق الدخول غير المصرح به أو بشكل غير مشروع إلى نظام معالجة آلية للبيانات باستخدام الحاسوب.

و تعد جريمة الدخول إلى نظم الحاسوب من الجرائم الخطرة، سيما وأن العديد من أنظمة الحاسوب تمتلكها الحكومات، وتحتوي العديد من الملفات التي تتضمن معلومات حكومية ذات شأن، في حين أن نظم الحاسوب الفردية قد تتضمن انتهاكا لحق في الخصوصية، كما أن من أهم نتائجها انعدام الثقة في النظام الحاسوبي، وفيما يتعلق بجانبه المعلوماتي الذي يسمح باستدعاء معلومة محددة⁽¹⁾.

و تعرف جرائم الدخول والبقاء غير المشروع، أو جرائم اختراق النظم المعلوماتية بشكل عام بأنها " القدرة على الوصول لهدف معين بطريق غير مشروعة (بطريقة الغش)، عن طريق ثغرات في نظام الحماية الخاص بالهدف، وهي سمة سيئة يتسم بها المخترق، لقدرتة على دخول أنظمة الآخرين عنوة ودون رغبة منهم ودون علمهم بغض النظر عن الأضرار التي قد تحدثها، وتعد هذه الأنشطة الجريمة الأكثر انتشارا⁽²⁾.

أولاً: أركان جريمة الإختراق المعلوماتي

تقوم جرائم الدخول غير المشروع والبقاء، على مبدأ عدم إحداث أي تأثير سلبي على الأنظمة المعلوماتية، ويقوم بهذا النوع من الأنشطة ما يطلق عليهم المخترقون ذوي القبعات البيضاء، الذين يقومون بالدخول بطريقة غير مشروعة لأنظمة الحاسوب وشبكات المعلومات ومواقع الأنترنت، مستغلين الثغرات الأمنية لتلك النظم ومخترقين إجراءات الأمن المعلوماتي وذلك بهدف الوصول إلى

(1) - عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، ص 126.

(2) - خالد عياد الحلبي: مرجع سابق، ص 89.

معلومات محاطة بالخصوصية والسرية، وقد يتعدى ذلك إلى إتلاف المعلومات وهي جرائم تقوم على ركنين أحدهما مادي والآخر معنوي⁽¹⁾.

1-الركن المادي: يأخذ الركن المادي صورتى الدخول والبقاء غير المشروع.

الدخول يعني ولوج الجاني إلى الحاسب بصورة غير مشروعة، وتتحقق صورة عدم المشروعية في عدم صلاحية القيام بالدخول إلى نظام الحاسوب وبصورة يبرز فيها الجاني كما لو كان ممن لا تتحقق فيهم شروط الدخول إلى نظام حاسوبي.

لا يقوم الركن المادي لفعل الدخول إلى النظام المعلوماتي على مدلول الدخول المادي إلى المكان الذي يتواجد به الحاسوب ونظامه، بل هو الدخول باستخدام الوسائل الفنية والتقنية إلى النظام المعلوماتي أي الدخول الإلكتروني⁽²⁾.

و يلاحظ أن هذه الجريمة تقع بمجرد الدخول إلى نظام الحاسوب، وهذا الأخير قد يكون شبكة أو عدة حواسيب مرتبطة ببعضها في مكان واحد أو أماكن متعددة منتشرة حول العالم، ففي هذه الحالة لا يمكن تسمية الإختراق على ضوء كل حاسوب تم اختراقه، وإنما يكون اختراقاً بمجرد الولوج إلى النظام الذي يربط كافة الحواسيب ببعضها البعض، فإذا قام مخترق بانتهاك نظام حاسوب فإن ذلك لا يعني إنه ارتكب اختراقاً لحاسوب واحد فقط، وإنما للنظام ككل الذي من الممكن أن يتكون من حواسيب مرتبطة ببعضها وذات علاقة مهنية فيما بينها، وهنا نكون بصدد جريمة اختراق واحدة وليست جرائم اختراق متعددة⁽³⁾.

(1)- محمد على قطب: مرجع سابق، ص 7.

(2)- نهلاء عبد القادر المومني: الجرائم المعلوماتية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص158.

(3)- عمر محمد أبو بكر بن يونس: الجرائم الناشئة عن استخدام الإنترنت الأحكام الموضوعية والجوانب الإجرائية، دار النهضة العربية، 2004، ص 331.

و يعتبر فعل الدخول غير المشروع في نظر الفقه الفرنسي إما عن طريق التسلل إلى داخل النظام من خلال الإستعانة بتقنيات المعلوماتية، سواء في شكل برمجيات خاصة أو عن طريق الشبكة وتسخيرها لأجل عمليات الغش، وتقوم هذه الجريمة بمجرد دخول الشخص إلى نظام معلوماتي عن طريق الغش أي بدون رخصة أو تصريح أي بدون وجه (1).

أ بالنسبة لجريمة البقاء غير المشروع يقصد بها مشاركة ذات سيطرة من المخترق على تفاعل الحاسوب مع حركة الدخول والخروج.

و يلاحظ أن استخدام جريمة البقاء غير المشروع داخل نظام للمعالجة الآلية للمعطيات كان الغرض منه استطاعة تجريم دخول الشخص الذي يكون دخوله دفعة بحتة وينتفي لديه القصد الجنائي، وعلى الرغم من ذلك يبقى بطريقة غير مشروعة وع العمد (2).

2- **الركن المعنوي:** تعتبر جريمة الدخول والبقاء غير المشروع إلى الحاسب الآلي جريمة عمدية، ومن ثم يجب أن يعلم المخترق بعدم مشروعية الدخول أو البقاء وأن تتصرف إرادته إلى ارتكاب أفعال الدخول أو البقاء.

و يرى بعض الفقهاء أن تحديد توافر الركن المعنوي في هذه الجريمة مرتبطة بوجود نظام حماية أمني للمعلومات من عدمه، فإذا كان هناك تشفير للمعلومات فإن الدخول إلى هذه المعلومات بأية وسيلة والبقاء فيها يعتبر جريمة ويستأهل فاعلها العقاب (3). وهو دليل على ضرورة توفر القصد الجنائي (العلم والإدارة)، وأن الفاعل كانت له النية في إتيان فعل مخالف للقانون، وقد أكد الفقه في فرنسا أن

(1)- Myriam Quéméner, Yves Charpenel: La cybercriminalité, op cit, p 72.

(2)- عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، ص 131.

(3)- عصام عبد الفتاح مطر: نفس المرجع، 132.

القصد الجنائي فيما تعلق بهذا النوع من الجرائم يتجلى من خلال الولوج إلى النظام المعلوماتي والبقاء فيه بدون وجه حق، أو بدون ترخيص من خلال حصر المسؤولية عن النظام المعلوماتي لحق الدخول لأشخاص دون غيرهم، وبالتالي فإن غياب الحق في الدخول أو البقاء هو تعبير عن إرادة القائم على النظام المعلوماتي⁽¹⁾.

و قد أكد ذلك المشرع الفرنسي بهذا الخصوص في نص المادة 323 قانون العقوبات الفرنسي، وهو ما سار عليه المشرع الجزائري الذي اعتبر هذه الجرائم عمدية إذا ما اقترفت بطريق الغش، أي اللجوء إلى استعمال أساليب تقنية من نوع خاص تسمح للشخص الممنوع من الدخول والبقاء في مجال إلكتروني محظور، وذلك حسب ما جاء في نص المادة 394 مكرر قانون 04-05 قانون عقوبات بالقول " يعاقب بالحبس من ثلاثة (3) أشهر إلى سنة (1) وبغرامة من 50.000 دج إلى 100.000 دج كل من يدخل أو يبقى عن طريق الغش في كل أو جزء من منظومة للمعالجة الآلية للمعطيات أو يحاول ذلك⁽²⁾.

ثانيا: العقوبة المقررة لجريمة إختراق النظم المعلوماتية

بالرغم من كون هذا النوع من الجرائم ذات طابع شكلي، إلا أن أغلب التشريعات قابلتها بجزاءات عقابية حتى ولو لم يترتب عليها ضرر، وهو حال المشرع الجزائري الذي نص في مضمون المادة 394 مكرر قانون 04-05 قانون العقوبات على ما يلي " يعاقب بالحبس من ثلاثة 03 أشهر إلى سنة 01 وبغرامة من 50.00 دج إلى 100.000 دج كل من يدخل أو يبقى بطريق الغش في كل أو جزء من منظومة المعالجة الآلية للمعطيات أو يحاول ذلك".

(1)- Myriam Quéméner , Yves Charpenel: La cybercriminalité, op cit, p 73.

(2)- Myriam Quéméner, Yves Charpenel: La cybercriminalité, op cit, p 74.

و الملاحظ من خلال إستقراء الفقرة التالية من نفس المادة هو تشديد المشرع للعقوبة المقررة من خلال مضاعفتها إذا ما ترتب عن الجريمة الأولى حذف أو تغير بمعطيات المنظومة المعلوماتية، أما إذا ما ترتب عنها تخريب للنظام المعلوماتي أي تعطيله عن أداء مهامه فإن العقوبة تكون بالحبس من 06 ستة أشهر إلى سنتين 02 وغرامة من 50.000 دج إلى 150.000 دج، كما نص المشرع في نص المادة 394 مكرر 03- قانون 04-05 على تشديد العقوبة بمضاعفتها إذا ما تعلقت الجريمة بمصالح الدفاع الوطني والمؤسسات والهيئات العامة، والملاحظ أن المشرع الجزائري كان شديدا وصارما في تقرير العقوبة بالرغم أن الجريمة شكلية، وترجع العلة في ذلك إلى الغاية المرجوة، وهي تحقيق مفهوم الردع من المنشأ، أي وضع حد لهذا النوع من السلوكات على اعتبار أنها بوابة الجرائم اللاحقة⁽¹⁾.

يقابل نص المادة 394 مكرر قانون 04-05 قانون عقوبات جزائري نص المادة 1-323 قانون العقوبات فرنسي التي تقر بعقوبة الحبس لمدة سنتين دون تحديدها كحد أدنى أو أقصى، وبغرامة قدرها 60.000 أرو لمجرد ارتكاب هذه الأفعال، وهي عقوبات مشددة مقارنة بما جاء في نص المادة 394 مكرر ق 05-04 قانون عقوبات جزائري، ويرجع السبب أساسا إلى مدى انتشار تقنية المعلوماتية في هذه الدولة وبالتالي مدى الضرر الذي قد تلحقه هذه السلوكات بالسير الحسن للمؤسسات الفرنسية⁽²⁾.

(1)- ربيعي حسين: مرجع سابق، ص 66.

(2)- ربيعي حسين: نفس المرجع، ص 67.

الفرع الثاني: جرائم الإتلاف المعلوماتي

أشرنا سالفًا إلى أن الحاسب الآلي والمعالجة الآلية للمعلومات يؤديان خدمات عظيمة للبحث العلمي وغيره من المجالات، حيث يتيح كل منهما تنظيم عمل الحكومات والإدارات بأسلوب علمي، حيث غزى الحاسب الآلي جميع قطاعات ومجالات أنشطة الإنسان.

و لكن هذا الإستخدام المتزايد لأساليب المعالجة الآلية للمعلومات ليس له دائماً آثار إيجابية، حيث يشاهد في الواقع، وبمعدل مضطرد العديد من الأفعال الإجرامية المتعلقة بنظم المعلومات. فقد يقع الإعتداء على محتوى البرامج التي تشمل المعلومات وذلك بإتلافها، كما قد يقع الإعتداء على الأدوات المعلوماتية من أجهزة وشاشات وغيرها⁽¹⁾.

فالمقصود بجرائم المعلوماتية فهي كما وضحتها المذكرة التفسيرية لإتفاقية بودابست لسنة 2001 بأنها، تخريب نظم الحاسوب بهدف الإعاقة العمدية للإستخدام الشرعي للنظم المعلوماتية بما في ذلك نظم الإتصالات بإستخدام أو التأثير على بيانات الحاسوب، ومصطلح الإعاقة يرتبط بالأفعال التي تحمل اعتداء على حسن تشغيل نظام الحاسوب، وهذه الإعاقة تكون ناجمة عن إدخال أو نقل أو محو أو إتلاف أو طمس أو الإضرار بالبيانات المعلوماتية⁽²⁾.

يعرف الإتلاف المعلوماتي بأنه إتلاف أو محو تعليمات البرامج أو البيانات ذاتها، ولا يهدف التدمير إلى مجرد الحصول على منفعة من الحاسب الآلي أيا كان شكلها سواء استلاء على أموال أو إطلاع على معلومات ولكن إحداث الضرر

(1) - عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، ص 136-137.

(2) - هلالى عبد اللاه أحمد: مرجع سابق، ص 76-77.

بالنظام المعلوماتي وإعاقة عن أداء وظيفته⁽¹⁾. مما ينتج عنه خسائر فادحة لا يستهان بها على الإطلاق وأنه من المتصور كذلك أن يتم محو أو إتلاف هذه البرامج والبيانات إما بصورة كلية أو جزئية باستخدام وسائل فنية تتفق وطبيعتها⁽²⁾.

وفقاً للمادة 394 مكرر 01- قانون 04-05 من قانون العقوبات الجزائري أورد المشرع الجزائري تعريفاً لهذا النوع من الجرائم: " يعاقب بالحبس من 06 من ستة أشهر إلى ثلاثة سنوات 03 وبغرامة من 50.000 إلى 200.000 دج كل من أجل بطريق الغش معطيات في نظام أو أزال أو عدل بطريق الغش المعطيات التي تضمنها"، وهو التعريف الوارد في نص المادة 323- 2 و3 من قانون العقوبات الفرنسي المتعلق بجرائم الغش المعلوماتي نصت على عقاب كل شخص يتسبب في إعاقة أو منع السير العادي لنظم المعالجة الآلية للمعلومات، بعقوبة مقدارها الحبس لمدة 05 سنوات بغرامة مقدارها 150.000 أورو. ومنه نستخلص أن طبيعة هذه الجرائم تتركز على أسلوبين أساسيين هما إعاقة سير النظم والمساس بسلامة المعلومات.

أولاً: الركن المادي لجريمة الإتلاف المعلوماتي

على غرار الجرائم الأخرى الخاضعة لمبدأ شرعية الجرائم والعقوبات، لجريمة الإتلاف المعلوماتي ركن مادي تقوم عليه الجريمة ويأخذ الصور الآتية:

(1) - أيمن عبد الله فكرى: جرائم نظم المعلومات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص 153.

(2) - عفيفي كامل عفيفي: جرائم الكمبيوتر وحقوق المؤلف والمصنفات الفنية ودور الشرطة والقانون، دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2003، ص 201.

1- إعاقة السير العادي للنظم المعلوماتية:

يقصد بإعاقة سير النظام المعلوماتي، " ذلك الفعل الذي يسبب تباطؤا في عمل النظام أو ارتباكا، مما يؤدي إلى تغير في حالة عمل النظام على نحو يصيبه بالشلل المؤقت"⁽¹⁾.

و يتحقق الركن المادي لهذا النوع من الجريمة من خلال وقوع اعتداء على نظام معلوماتي يسبب ارتباكا في عمله قد يكون دائما في حال استعمال الفيروسات، أو مؤقتا يهدف إلى شل أو تعطيل النظام كما هو الحال في حالة إستعمال القنابل المنطقية، أو من خلال إغراق الخادم بالرسائل الإلكترونية لأجل الحد من قدرته على التعامل مع المعلومة⁽²⁾.

و على كل فإنه يجب أن تكون الإعاقة دون وجه حق، وبالتالي فإن أولئك الذين يكون لهم الحق في إطار ممارسة أنشطة تصميم الشبكات أو تشغيلها وصيانتها واختبارها، لا تعتبر أنشطتهم غير شرعية إذا ما تسبب في إعاقة النظام⁽³⁾.

و منه فإن إعاقة السير العادي للنظم المعلوماتية هو السلوك الإجرامي الذي أولته إتفاقية بودابست أهمية بالغة وقد تبين ذلك في نص القانون الفرنسي.

2- المساس بسلامة المعلومات

إتفقت التشريعات على أن المساس بسلامة المعلومات كسلوك مجرم محصور في فعل الإدخال، التعديل، الحذف للمعطيات المعلوماتية المخزنة في ذاكرة

⁽¹⁾ - محمد أمين الشوابكة: جرائم الحاسوب والأترنت(الجريمة المعلوماتية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 223.

⁽²⁾ - Myriam Quémener, Yves Charpenel , La cybercriminalité, op cit, p 76

⁽³⁾ - هلال عبد الله أحمد: مرجع سابق، ص 78.

الحاسوب، أو على الشبكة، كما جاء في نص المادة 394 مكرر 01 قانون 04-05 قانون عقوبات جزائري، المادة 323-3 قانون عقوبات الفرنسي، ويقوم الركن المادي لهذه الجريمة من خلال:

أ- حذف البيانات كلياً وتدميرها إلكترونياً، كمحو الذاكرة الرئيسية للحاسوب، أو استعمال برمجيات خفية تعمل على محو محتوى الحاسوب أو الشبكة.

ب- تعديل البرامج والمعطيات المعلوماتية من خلال التلاعب بالبرامج أي بالنظام المعلوماتي بشكل يؤدي إلى إخفاء البيانات كلياً أو جزئياً. وإختلاس البرامج ويكون عن طريق نسخها بأسلوب التجسس، وتغيير نظم عمل البرامج أي بتزويدها بتعليمات إضافية تتيح الوصول إلى جميع المعطيات التي يتضمنها الحاسوب.

ج- إدخال برامج جديدة أي إصطناع برنامج كامل أو ناقص في الناحية الفنية يخصص لارتكاب فعل الغش المعلوماتي⁽¹⁾.

ثانياً - الركن المعنوي لجريمة إتلاف المعلومات

هذه الجريمة عمدية، ومن ثم يتوافر فيها القصد الجنائي العام حيث يعلم الجاني بأن الأموال التي يعتدي عليها بالإتلاف هي ملك الغير وأن فعله من شأنه أن يتلف الشيء أو يجعله غير صالح للإستعمال⁽²⁾.

و يتحقق الركن المعنوي بتحقيق السلوك المادي المقترن وجوباً بالقصد الجنائي (الإرادة العمدية)، باستثناء الحالات المرخص لها إدخال تعديل أو حذف جزء من النظام المعلوماتي، ويعتبر هذا الركن قائماً من لحظة إدخال أو تعديل أو

(1) - محمد أمين الشوابكة: مرجع سابق، ص 237.

(2) - عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، ص 142-143.

حذف المعلومات المقترنة بإرادة إحداث تعديل على النظام المعلوماتي، مهما كانت النتيجة المتوقعة أو غير المتوقعة على النظام⁽¹⁾.

أما في ما يخص عنصر العلم فإنه يتحقق إذا ما كان الفاعل يعلم بأن المحل المعتدى عليه (النظام المعلوماتي) ملك للغير، وأن فعله بالإدخال أو الحذف والتعديل هو فعل من شأنه إحداث تلف أو إعاقة للنظام المعلوماتي عن أداء مهامه بشكل طبيعي، ولعل أن تمييز مصطلح "بواسطة الغش Frauduleusement" في نص المادتين 394 مكرر 1 قانون 04-05 من قانون العقوبات الجزائري، والمادة 323-2 و3 من قانون العقوبات الفرنسي ما هو إلا دلالة على تأكيد المشرع بضرورة توافر القصد الجنائي لأجل قيام المسؤولية الجنائية في مجال هذا النوع من الجرائم، وبالتالي تستثني من منطلق التجريم نفس الأفعال إذا لم تقترن بنية إحداث الضرر⁽²⁾.

ثالثاً - الوسائل الفنية لتنفيذ جرائم الإتلاف المعلوماتي

من أخطر ما يواجه شبكات المعلوماتية لدى الحكومة الإلكترونية وغيرها من المؤسسات، إمكانية تدمير ما بها من بيانات أو إتلافها أو تعطيلها عن العمل، وتتنوع أساليب جرائم إتلاف المعلومات وأنماطها ولا يمكن حصرها ولا التنبأ بمستقبلها، نظراً للنسق المتسارع لتطورها وازدياد معدل الإعتداءات المعلوماتية من يوم لآخر.

1- الفيروسات الخاصة بالحاسوب

و يعرف الفيروس المعلوماتي بأنه "برنامج للحاسب الآلي مثل أي برنامج آخر، ولكنه يهدف إلى إحداث أكبر ضرر بنظام الحاسب وله القدرة على ربط

⁽¹⁾- Myriam Quémener, Yves Charpenel: La cybercriminalité, op cit, p 77.

⁽²⁾- ربيعي حسين: مرجع سابق، ص 70.

نفسه بالبرامج الأخرى، وكذلك إعادة إنشاء نفسه حتى يبدو كأنه يتكاثر، ويتوالد ذاتياً، ويقوم الفيروس بالانتشار بين برامج الحاسب الآلي المختلفة، وبين مواقع مختلفة في الذاكرة⁽¹⁾.

و يعرفه آخرون بأنه " مرض يصيب الحاسب الآلي، فهو ليس فيروساً بالمعنى البيولوجي المعروف، ولكنه صغير يتم تسجيله أو زرعه على الأقراص أو الأسطوانات الخاصة بالحاسب، ويظل هذا الفيروس لفترة محدودة ثم ينشط فجأة في توقيت معين ليهدم البرامج والبيانات المسجلة والمخزنة في داخل الحاسب ويشمل أثره التخريبي، الإتلاف والحذف والتعديل"⁽²⁾.

كما يمكن تعريف فيروس الكمبيوتر بأنه " شفرة -كود- برنامج تقوم بتكرار نفسها عند التنفيذ وتولد تأثيرات غير مرغوبة، وهو برنامج يكرر نفسه، دائماً يسئ الغرض. عندما يصاب الحاسب الآلي بفيروس معلوماتي، فإن الفيروس يحاول القيام بشئ واحد وهو الانتقال إلى برامج أخرى وبيانات على القرص الصلب، وعند تشغيل القرص المصاب، وعندما يفتح ملفاً ملوثاً بفيروس فإنه يتم نسخ شفرة الفيروس إلى ذاكرة الكمبيوتر، كما تحاول هذه الشفرات الدخيلة أن تغير محتوى بيانات الملفات وتسبب فشل البرنامج وعرض رسائل مزعجة مع تخفيض أداء النظام أو حتى تدمير كل ملفات القرص الصلب، وهناك فيروسات تلتقط البريد الإلكتروني وتقوم بتأليف وإرسال رسائل مرفقة بملحقات ملوثة"⁽³⁾.

و من أشهر الفيروسات الموجهة ضد الأنظمة والحواسيب هي:

(1)- عبادة أحمد عبادة: التدمير المتعمد لأنظمة المعلومات الإلكترونية، بحث منشور لدى مركز البحوث والدراسات، الإدارة

العامّة لشرطة دبي، مارس 1999، ص 1.

(2)- هدى حامد قشقوش: مرجع سابق، ص 99.

(3)- عبد الفتاح بيومي حجازي: مرجع سابق، ص 68.

أ- فيروسات الإبطاء: وتعمل على إبطاء الحاسوب عن العمل تمهيدا لتوقيفه.

ب- الفيروسات النائمة: وهي فيروسات تظل منكمشة إلى حين انطلاقها، لأجل تدمير وتعطيل نظم تشغيل الحاسوب.

ت- الفيروسات التطورية: وهي فيروسات لها القدرة على تغيير شكلها والتأقلم مع مضاد الفيروسات، تعمل على تخريب وتعطيل النظام.

ث- حصان طروادة: تختبئ هذه الفيروسات ضمن برامج تبدو بريئة وعندما يتم تشغيلها ينشط الجزء الماكر منها، فتقوم بممارسة عملها وهو السيطرة على الجهاز وإتلافه من خلال جمع المعلومات عن اسم المستخدم وكلمة السر وإرسالها لصاحب الفيروس، أثناء اتصال المستخدم بالشبكة كما يسمح بتصفح الجهاز والتحكم فيه عن بعد وبملفاته بشكل كامل⁽¹⁾.

2-برنامج الدودة (Worm Soft wear)

هي عبارة عن برمجية تقوم بالانتقال من حاسوب لآخر دون حاجة إلى تدخل إنساني لتنشيطها، وبخاصة التنشيط الذاتي، وبهذا تختلف الدودة عن حصان طروادة إلا أنها لا تلتصق بنظم التشغيل في الحاسوب الذي تصيبه وتتسبب حركة الدودة في تعطيل الحاسوب بتجميد لوحة المفاتيح والشاشة وتعبئة الذاكرة، وتبطئة الحاسوب.

و لقد ظهرت الدودة لأول مرة في 2 نوفمبر 1988 على يد "موريس" طالب الدكتوراه في علوم الحاسب بجامعة كورنل، فقد لاحظ وجود ثغرات دفاعية في شبكة "أربانت" وهي شبكة الحاسبات التي تربط القوات المسلحة ومعاهد البحث بالولايات

(1)- تركي بن عبد الرحمان المويشر: مرجع سابق، ص 33.

المتحدة الأمريكية فقام بإعداد برمجية تنتقل عبر الحواسيب وهي مصممة لكي تسأل كل حاسوب فيما إذا كان قد أصيب بها من عدمه، وهو ماتسبب في تدمير 16 ألف شبكة عبر الولايات المتحدة الأمريكية، إضافة إلى تعطيلها لعدة أيام وقد حكم عليه بالحبس لثلاث 03 سنوات و10500 دولار كغرامة و400 ساعة عمل عقوبة النفع العام⁽¹⁾.

3- القنابل المعلوماتية: وهي نوع من البرامج الخبيثة تعمل على شكل قنبلة تقليدية، غير أنها إلكترونية وتنقسم إلى نوعان:

أ- القنابل المعلوماتية المنطقية: هي عبارة عن فيروس يظل ساكت حتى حدوث واقعة معينة أو كلمة محددة قد يكتبها المستخدم أو تاريخ معين أو ساعة معينة يبدأ في عمله من خلال موقعه على الذاكرة ثم ينشط ويقوم بتدمير البرامج.

و تؤدي هذه القنبلة إلى خلل في البرمجية ونظامها، وقد يستطال ذلك نظام عمل الحاسب لإشتماله على برمجيات من ذات الطبيعة التقنية لمجموعة البرمجية⁽²⁾.

ب- القنابل المعلوماتية الزمنية: هذه تحدث دمارا وتغيرا في لحظة زمنية محددة بالساعة واليوم والسنة، ويتم إدخالها في برنامج معين وتنفيذ في جزء من الثانية، أو في ثواني أو دقائق معدودة وفقا لتاريخ محدد سلفا⁽³⁾.

(1)- عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، ص 141.

(2)- عمر محمد أبو بكر بن يونس: الجرائم الناشئة عن استخدام الإنترنت الأحكام الموضوعية والجوانب الإجرائية، دار النهضة العربية، 2004، ص 371.

(3)- محمد علي العريان: مرجع سابق، ص 99.

ففي فرنسا مثلاً قام محاسب خبير في نظم المعلومات وبدافع الانتقام على إثر فصله من عمله بزراع قنبلة زمنية في شبكة المعلومات الخاصة بالمؤسسة وانفجرت بعد 06 أشهر من رحيله مما خلف تلفاً كلياً للبيانات المتعلقة بالشركة⁽¹⁾.

كل هذه الوسائل يلجأ إليها مجرمو المعلوماتية بهدف تدمير أو إتلاف المعلومات والبيانات لتحقيق أغراضهم الإجرامية، وكل ما ذكرناه من وسائل ما هو إلا القليل، فهناك آلاف الوسائل المتطورة والحديثة التي تفوق إختصاصنا وتتعدى إطارنا القانوني لأجل وصفها.

الفرع الثالث: جرائم إساءة استخدام المعلوماتية

نصت المادة 09 من الإتفاقية العربية لمكافحة التقنية الحديثة بوصفها لجرائم استخدام وسائل تقنية المعلومات على أنها:

إنتاج أو بيع أو شراء أو توزيع أو توفير:

- أية أدوات أو برامج مصممة أو مكيفة لغايات ارتكاب الجرائم المبينة في المواد من 06 إلى 08 من نص الإتفاقية.

- كلمة سر أو شفرة دخول أو معلومات مشابهة يتم بواسطتها دخول نظام معلومات ما بقصد استخدامها لأي من الجرائم المبينة في المواد من 06 إلى 08 من نص الإتفاقية.

- حيازة أي أدوات أو برامج مذكورة في الفقرة أعلاه، بقصد استخدامها لغايات ارتكاب أي من الجرائم المذكورة في المواد من 06 إلى 08 من نص الإتفاقية.

(1)- بولين أنطونيوس أيوب: مرجع سابق، ص 182.

و قد تعرضت اتفاقية بودبست قبل ذلك (2001) وفق ما جاء في نص المادة السادسة (06)، إلى تجريم هذا النوع من السلوكات باعتماد نفس الصياغة.

و نصت المادة 06 من قانون مكافحة الجرائم المعلوماتية السعودي على ما يلى: " يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن خمس 05 سنوات وبغرامة لا تزيد عن ثلاث 03 ملايين ريال أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من ارتكب الجرائم المعلوماتية التالية:

- إنتاج ما من شأنه المساس بالنظام العام، القيم الدينية، الآداب العامة، حرمة الحياة الخاصة، أو إعادة أو إرساله أو تخزينه عن طريق الشبكة المعلوماتية أو أحد أجهزة الحاسب الآلي.

وأيضاً عرفها المشرع الجزائري من خلال نص المادة 394 مكرر 02. قانون 04. 05 قانون العقوبات الجزائري " يعاقب بالحبس من شهرين (02) إلى ثلاث (03) سنوات وبغرامة من 1.000.000 دج إلى 5.000.000 دج كل من يقوم عمداً أو عن طريق الغش بما يأتي:

-تصميم أو بحث أو تجميع أو توفير أو نشر أو الإتجار في معطيات مخزنة أو معالجة أو مرسله عن طريق منظومة معلوماتية يمكن أن ترتكب بها الجرائم المنصوص عليها في هذا القسم".

و الملاحظ هنا هو أن معظم النصوص التشريعية قد جرمت أفعال إساءة استخدام الحاسوب بالرغم من أنه سلوك لا يترتب عنه أي ضرر يمس بأمن وسلامة النظم المعلوماتية، باعتباره سلوك خارجي يتم بعيداً عنها، غير أنه ومن جهة أخرى يتيح الإستفادة من الوسائل المادية أو البرمجيات لارتكاب الجرائم المعلوماتية المذكورة أعلاه.

أما فيما يخص نص المادة 394 مكرر 02 قانون 04-05 قانون العقوبات الجزائري نلاحظ أن المشرع الجزائري استعمل أوصاف متعددة غير دقيقة في محتواها، خاصة في تحديد مفهوم هذا النوع من الجرائم، مثال على ذلك وصف فعل التجميع أو البحث أو التصميم، فهذه المصطلحات تبقى غامضة من حيث المفهوم القانوني.

فكان بالأحرى عل المشرع الجزائري توظيف مصطلحات أكثر دقة، تقنية وقانونية تناسب موضوع التجريم، إضافة إلى ذلك تدخل المشرع الجزائري مرة أخرى بتحديث و سن قوانين متماشية وتطور الجريمة المعلوماتية فتاريخ سن القانون يعود إلى سنة 2004 حيث كانت مفاهيم الجريمة المعلوماتية غير مستقرة.

أولاً: أركان جريمة إساءة استخدام المعلوماتية

تقوم هذه الجريمة على عنصرين أساسيين هما الركن المادي والركن المعنوي:

1-الركن المادي: يشكل هذا السلوك الإجرامي جريمة جنائية منفصلة ومستقلة، تتمثل في ارتكاب أفعال غير مشروعة ذات طبيعة خاصة ترتبط ببعض الأجهزة أو البرامج أو بيانات الدخول، في صورة إساءة استخدامها بغرض إتاحة جرائم معلوماتية أشد وأخطر، إن ارتكاب هذه الجريمة يستلزم عادة وفي غالب الأحيان حيازة وسائل الولوج مثل أدوات وبرامج القرصنة أو أي وسائل أخرى بغرض استعمالها لأغراض إجرامية، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى خلق نوع من السوق السوداء لإنتاج وتوزيع مثل هذه الأدوات كما هو عليه الحال في الفضاء السيبرني الحديث المعروف بـ (The Dark Net)⁽¹⁾.

و يمكن حصر الركن المادي لهذه الجريمة في تحقق السلوكات التالية:

(1)- هلالى عبد اللاه أحمد: مرجع سابق، ص 84-85.

- توفير ونشر كل ما من شأنه المساعدة على ارتكاب الجرائم المعلوماتية.
- البحث وتجميع المعلومات والبرامج التي تساعد على ارتكاب الجرائم الأخرى

- الإتجار في كل وسائل ارتكاب الجرائم المعلوماتية.
- تصميم برامج تساعد على إتلاف المعلومات كبرامج الفيروسات.
- تصميم برامج تساعد على الدخول غير المشروع داخل النظم المعلوماتية.

2-**الركن المعنوي:** تعتبر هذه الجرائم ذات طابع عمدي وهو ما نستنتجه من نصوص قانون العقوبات الجزائري في نص المادة 394 مكرر 02 قانون 04-05 التي أكد فيها المشرع على ضرورة توفر عنصر القصد الجنائي من خلال استخدامه لعبارة "عمدا أو عن طريق الغش" وبالتالي فإنه تستبعد من مجال التجريم الحالات التي لا يتوفر فيها القصد الجنائي أي صور الخطأ.

و على كل حال فإنه يشترط لقيام هذه الجريمة أن ترتكب عمدا وبدون وجه حق أي يتوفر القصد الجنائي العام، أضف إلى ذلك يجب توفر نية خاصة أو قصد جنائي خاص يتمثل في استخدام جهاز الحاسوب والشبكة لأجل ارتكاب الجريمة المشار إليها، واستنادا من ذلك نخرج من دائرة التجريم الأدوات والبرامج المصرح بها لأجل استخدامها من أجل اختيار أو حماية جهاز الحاسوب⁽¹⁾.

ثانيا: العقوبات المقررة لجرائم إساءة استخدام المعلوماتية

أقر المشرع الجزائري بعقاب كل من يتعمد أو يستعمل طريق الغش لأجل ارتكاب جرائم إساءة استخدام المعلوماتية بعقوبة الحبس من (02) شهرين إلى (03) سنوات وبغرامة من 1.000.000 دج إلى 5.000.000 دج وتضاعف هذه

(1)- ربيعي حسين: مرجع سابق، ص 76-77.

العقوبة إذا ما مست بأمن الدفاع الوطني أو الهيئات والمؤسسات الخاضعة للنظام العام، دون الإخلال بمبدأ تطبيق عقوبات أشد إذا تعدت من حيث النتيجة أو القصد ما كان مقررا بدءا.

و الملاحظ أنها عقوبات تقليدية تتراوح ما بين العقوبات البدنية والمالية لا تتعدى حدها الأقصى 03 سنوات إلا في الحالة التي تمس فيها بالمصالح العليا للبلاد فإنها تضاعف أي تصل لمدة أقصاها (06) ستة سنوات، فالمشروع الجزائري حاول قمع هذه الجريمة باعتبارها نشاطا خطيرا يهدد أمن وسلامة النظم المعلوماتية خصوصا تلك الخاضعة لتحكم مؤسسات الدولة، وإذا ما قارنها بما هو وارد في نص المادة 1-3-323 قانون العقوبات الفرنسي التي جاء فيها:

" أنه كل من قام وبطريق الغش، باستراد أو حيازة، توفير، أو تنازل أو وضع تحت التصرف معدات، ووسائل وبرامج معلوماتية، أو معلومات مخصصة ومكيفة لارتكاب الجرائم المنصوص عليها في المواد 1-323 إلى 3-323 يعاقب بالعقوبات المقررة للجريمة المرتكبة في حد ذاتها وفي حال ارتكاب أكثر من واحدة فإنه يعاقب بالعقوبة الأشد"، فإننا نلاحظ أن المشروع الفرنسي كان ذكيا في مجال قمع هذه الجرائم وربطها بمدى تحقق النتيجة الإجرامية وإمكانية تحقق جرائم لاحقة عنها، وذلك حتى يغلق باب الإتاحة المعلوماتية أساسا ولا يترك مجالاً للمناورة أمام النص القانوني، ويرجع السبب في ذلك إلى إتقان النظام الخاص بمكافحة الجريمة المعلوماتية ودقته، عكس التشريع العقابي الجزائري الذي يحتاج إلى ثورة قانونية يشترك فيها الفنيون القائمون على مجال النظم المعلوماتية والقانونيون على حد سواء، من أجل تحديد دقيق لمفاهيم هذه السلوكات من الناحية الفنية والتقنية والقانونية أساسا⁽¹⁾.

(1) - ربيعي حسين: مرجع سابق، ص 77-78.

المطلب الثاني: الجرائم الواقعة على الأموال في نطاق الحكومة الإلكترونية

القانون الجنائي يحمي حق الملكية سواء كان محله عقارا أو منقولا، لكن ملكية المنقولات تحظى بالنصيب الأوفر من رعاية التشريع الجنائي الذي يعاقب على كافة صور التعدي على المال عاما كان أو خاصا، وسواء تمثلت هذه الأفعال في الإستلاء على المال العام أو اختلاسه أو تمثلت في التحول غير المشروع للأموال أو الإحتيال الإلكتروني أو الإستخدام غير المشروع لأدوات الدفع الإلكتروني وكلها جرائم تقع في نطاق المال الخاص أو العام متى كان الأخير قد تم الإعتداء عليه من قبل شخص لم تثبت له صفة الموظف العام.

يتعين الإشارة إلى أن جرائم الاعتداء على أموال الحكومة الإلكترونية قد تقع متى كان نظام الحكومة الإلكترونية مطبقا لدى جهات الحكومة أو كانت تأخذ به مؤسسات وشركات القطاع الخاص، ولذلك فالمجني عليه قد يكون إحدى الوزارات أو الهيئات أو المصالح العامة، وقد يكون إحدى شركات القطاع الخاص.

و من ناحية أخرى فإن الجريمة المعلوماتية الواقعة على الأموال قد تقع على مكونات النظام المعلوماتي نفسه من أجهزة حاسب آلي وشبكات وتمديدات وغيرها، وبرامج، وما تحتويه هذه البرامج من بيانات ومعلومات، وقد تقع على الأموال التي يتم نقلها من مصرف إلى آخر بطريقة إلكترونية ولا شك أن الحكم القانوني يختلف بالنظر إلى طبيعة المال محل الجريمة، وبالنظر إلى الجاني نفسه، وقد تكون الجريمة اختلاسا للمال أو استلاء عليه أو إضرارا به، متى كان الجاني من العاملين في الحكومة أو القطاع العام حتى ولو كانت الجهة الحكومية المجنى عليه

هي حكومة إلكترونية، وقد يكون الفعل سرقة أو احتيال أو خيانة أمانة متى كان المال مملوكا لأحد الناس أو جهات القطاع الخاص⁽¹⁾.

فجرائم الاعتداء على الأموال هي الجرائم التي تتال بالاعتداء أو تهدد بالخطر الحقوق ذات القيمة المالية، ويدخل في نطاق هذه الحقوق كل حق ذي قيمة اقتصادية، وتدخل لذلك في دائرة التعامل ومن ثم كان أحد عناصر الذمة المالية⁽²⁾.

يمكن تعريف المال المعلوماتي المشمول بالحماية القانونية بأنه " كل مال قابل للنقل والتملك" أو بأنه " المال الموجود على الحاسوب، سواء في صورة معلومات أو بيانات إلكترونية في أي صورة كان عليها سواء كان مخزنا على أقراص صلبة أو دعامات تخزين خارجية، فهو بذلك كل المدخلات الإلكترونية التي لها من القيمة المادية مما يجعلها قابلة للتملك وتكتسي الحماية القانونية⁽³⁾.

أما تعريف المجلس الأوروبي لغش الحاسوب فهو " تغيير أو محو أو كبت معطيات أو بيانات أو برامج الحاسوب، أو أي تدخل في مجال انجاز أو معالجة البيانات من شأنه التسبب في ضرر اقتصادي أو فقد حيازة ملكية شخص آخر، أو بقصد الحصول على مكسب اقتصادي غير مشروع له أو لشخص آخر"⁽⁴⁾.

و يعود الانتشار المتزايد لجرائم الاحتيال الإلكتروني إلى انتشار تقنية المعاملات المالية الإلكترونية خصوصا في العشر سنوات الأخيرة، بفضل المزايا التي أضحت توفرها البنوك والمؤسسات المالية لزيائنها، كمزايا التوقيع الإلكتروني، خدمة الاطلاع على الرصيد عبر الخط، تبادل ونقل الأموال عبر الشبكات والنظم

(1) - عبد الفتاح بيومي حجازي: النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 258.

(2) -خالد ممدوح إبراهيم: فن التحقيق الجنائي في الجرائم الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 314.

(3) - ناير نبيل عمر: الحماية الجنائية للمحل الإلكتروني في جرائم المعلوماتية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2012، ص

32.

(4) - خالد عياد الحلبي: مرجع سابق، ص 100-101.

المعلوماتية، كل هذه الظروف أدت وبشكل منطقي إلى استقطاب اهتمام محترفي الإجرام المعلوماتي، الذين أضحت جل اهتماماتهم منصبة حول كفاءات الحصول على الأرقام السرية لزبائن البنوك أو شفرات الدخول إلى نظم المؤسسات المالية بهدف تحويل الأموال إلى حساباتهم الشخصية⁽¹⁾.

مثال على ذلك، في مارس 2007 تم توقيف 150 شخص في إيطاليا بتهمة استعمالهم لأسلوب القنابل المعلوماتية والتي عادت عليهم بفوائد مالية قدرت ب 1,7 مليون أورو باستعمال غير شرعي لبطاقات ائتمان بنكية⁽²⁾.

و نظرا لعدم اعتراف هذه الجرائم بالحدود الجغرافية، دفعت بالتشريعات إلى مكافحتها ومحاولة ردعها من خلال النصوص التالية: المادة 08 من اتفاقية بودابست لسنة 2001 والمادة 11 من الإتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلوماتية لسنة 2010⁽³⁾.

أما في ما يخص المشرع الجزائري نجد أنه لم يضع تشريع أو نص دقيق لصور جرائم الاحتيال الإلكتروني، بل اكتفى بالإشارة إليها في نص المادة 394 مكرر 02- قانون 04-05 قانون العقوبات الجزائري وبعض النصوص الخاصة من خلال نص القانون رقم 11/83 المعدل بموجب القانون 08-01 المؤرخ في 23 جانفي 2008 الخاص بالتأمينات الإجتماعية والذي يعاقب على الإستعمال بطريق الغش لبطاقات الدفع من قبل الغير التابعة لهيئة الضمان الإجتماعي.

(1)- Joël Rivière et Didier Lucas: « Criminalité et internet une arnaque », Article publier dans la revue de la sécurité globale-numéro 06⁽¹⁾- année 2008, p 69-70. Disponible sur site: www.cairn.info/ fond documentaire (S.N.D.L) système national de documentation en ligne, Algérie, Date de consultation 12/03/2016

(2)- Joël Rivière et Didier Lucas: op.cit, p 22.

(3)- نصت المادة 08 من اتفاقية بودابست على أنه " تعتمد كل دولة طرف في الاتفاقية باتخاذ التدابير التشريعية اللازمة من أجل تجريم الأفعال التالية، إذا ما ارتكبت عمدا أو بغير وجه حق، وتسببت في 'لحاق خسارة بملكية شخص آخر عن طريق: - إدخال، تبادل، محو، بيانات الكمبيوتر.

أي تدخل في وظيفة منظومة معلوماتية، بقصد احتيالي بغرض الحصول على منفعة اقتصادية لصالح الشخص ذاته أو الغير".

الفرع الأول: جرائم الإحتيال الإلكتروني

إن شبكة الأنترنت هي أكبر وسيلة اتصال تسهل نقل المعلومات والملفات بين الأشخاص بطريقة سهلة وسلسلة وبدون أي معاناة بأي وقت وبأقل التكاليف وبالصورة والطريقة التي تحب والتي تختارها أنت، حتى أصبح العالم اليوم عبارة عن قرية صغيرة والخبر لا يبقى على إخفاءه ساعة بسبب ظهور مواقع التواصل الاجتماعي هذه الشبكات جعلت العالم أكثر سهولة في التعاملات ونقل الأخبار وعلى التعارف وبناء المصالح المشتركة بين الأفراد بأقل التكاليف وأسهل الطرق حيث أن الأفراد من خلال هذه الشبكات صاروا قادرين على إبداء آراءهم وأفكارهم وتصوراتهم وكذلك كسب ثقافات مختلفة من خلال الإطلاع على الثقافات الأخرى وبناء جسور التواصل معها حتى بات العالم مهوس بهذه البرامج ولا يستطيع مفارقة أجهزة الحاسوب والموبايلات.

على الرغم من هذه المميزات العديدة التي قدمها "الإنترنت" للعالم، ولكن هناك من استخدم هذه الخدمة بالصورة الخاطئة ولا يخفى أيضا عن المؤامرات التي تحدث خلف هذه الشاشة والتي أدت إلى انتشار الكثير من الجرائم والظواهر الغريبة بين متسالي الشبكات والأنظمة المعلوماتية وبين رواد مواقع التواصل الاجتماعي ومن بين الجرائم الأكثر خطورة وانتشارا جرائم النصب والاحتيال الإلكتروني والتي أصبحت أخطر من جرائم الإرهاب، وبطرق وأشكال متنوعة ومدروسة للنصب والاستيلاء على أموال الآخرين ولعل أبرزها ما تم عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي خاصة "فيس بوك" و"تويتر"، كونه أداة سهلة للتلاعب بالآخرين لسرقة أموالهم وهذا ما أدى إلى وقوع الكثير من مستخدمين هذه المواقع فريسة الاحتيال والنصب عليهم.

جريمة الاحتيال الإلكتروني والتي بدأت بالظهور والانتشار وارتبطت بتكنولوجيا متطورة هي تكنولوجيا الحاسبات الآلية والأنترنترنت مما أسفر عن تمييزها بمجموعة من الحقائق جعلتها تختلف عن غيرها من الجرائم.

و عرف الإحتيال بأنه عبارة عن ادعاءات كاذبة يدعمها الجاني بمظاهر خارجية من شأنها إيهام المجني عليه بأمر من الأمور التي نص عليها القانون على سبيل الحصر⁽¹⁾. أو هو الإيحاء والتظاهر الذي يكون صالحا لإيقاع المجني عليه بطريقة تؤدي إلى الاقتناع المباشر بالمظهر المادي الخارجي والانخداع به والتسليم في ماله⁽²⁾.

و في تعريف موسع للاحتيال المعلوماتي يعرفه أحد الفقهاء بأنه هو " الإستلاء على نقود أو أموال بواسطة الحاسب والتي تتم بواسطة الحصول بطريق الغش على المال ويتضمن نقود أو شيكات أو بطاقات ائتمان أو خدمات أو يتمكن من خلاله من التهرب من ديون أو التزامات، وكذلك إصدار تعليمات بإجراء تحويلات مالية من رصيد بنكي لحساب الجاني أو باستخدام بطاقة ائتمان مزيفة للحصول على الأموال البنكية من ماكنة التوزيع الآلي⁽³⁾.

و تشير الاحصائيات التي نشرتها جريدة لوسيل الاقتصادية في مارس/2016 حول خسائر الجرائم أو الاحتيال الإلكتروني عبر العالم إلى أن إجمالي الاحتيال المالي العالمي عبر التكنولوجيا الحديثة التي جعلت من العالم قرية صغيرة والمعنية بشبكة الأنترنترنت يفوق 312 مليار دولار سنويا وأن الجرائم الإلكترونية بمختلف

(1) - أحمد شوقي أبو خطوة: جرائم الاعتداء على الأموال، القسم الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة، 1994، ص 199-200.

(2) - هدى قشقوش: الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص132.

(3) - David H Flaherty: Protecting privacy in surveillance societies, The Federal Republic of Germany, Sweden, France, CANAD ? And The United States, University of North Carolina press, 1989, p234.

نصفها تكلف العالم أكثر من 400 مليار دولار سنويًا، حتى إن بعض تقديرات خبراء الأمن في المجال الإلكتروني أكدوا أنه كل 14 ثانية يتم تسجيل ما يزيد على 400 مليون عملية احتيال مالي.

تعتبر جريمة النصب عبر المواقع الإلكترونية من أكثر الجرائم تطوراً حيث إن البعض من هؤلاء المجرمين يعمل بذكاء حاد ويسعى في خلق حيل وطرق تتناسب مع التطورات والاحتياطات المبذولة حتى ظهرت طرق متعددة ومتنوعة للاحتيال عبر وسائل التواصل، لأجل تمرير أعمالهم الإجرامية تحت غطاء يوهمون به الآخر عمالهم مشروعة⁽¹⁾.

و قد نصت المادة 372 من قانون العقوبات الجزائي على مفهوم جريمة النصب " كل من توصل إلى استلام أو تلقي أموال أو منقولات أو سندات أو تصرفات أو أوراق مالية أو وعود أو مخالصات أو إبراء من الالتزامات أو إلى الحصول على أي منها أو شرع في ذلك، وكان ذلك بالاحتيال لسلب كل ثروة الغير أو بعضها أو الشروع فيه إما باستعمال أسماء أو صفات كاذبة أو سلطة خيالية أو اعتماد مالي خيالي أو بإحداث أمل في الفوز بأي شيء أو في وقوع حادث أو أية واقعة أخرى وهمية أو الخشية من وقوع شيء منها يعاقب بالحبس من سنة على الأقل إلى خمس سنوات على الأكثر وبغرامة من 500 إلى 20.000 دج".

أولاً: الركن المادي لجريمة الإحتيال الإلكتروني

إن الاحتيال يتطور بتطور المجتمعات البشرية فتتنوع أساليب المحتالين وأنشطتهم الإجرامية لتتواءم مع تطورات وتكنولوجيا العصر ومنها استخدام النظم

زينب شاكر السماك: جرائم الاحتيال الإلكتروني الوجه الأخطر للحرب المعلوماتية، بحث منشور على الموقع الإلكتروني لشبكة النبأ المعلوماتية، أكتوبر 2016، تاريخ التصفح 2017/09/13، الرابط الإلكتروني: .

<http://annabaa.org/arabic/informatics/8390>

المعلوماتية وما تقدمه من وسائل للقيام بمشاريعهم الإحتيالية بخداع المجني عليهم باستخدام هذه التكنولوجيا ومن تلك الحالات إيهام الجاني لبرنامج عمل النظام المعلوماتي أن له صفة أو حق في هذا التعامل الإلكتروني ومن خلال ذلك يتحمل الآخرين عواقب ونتائج تلك الأعمال والتصرفات من ذمتهم المالية دون تحميل الجاني أية أعباء أو التزامات⁽¹⁾.

يقوم الركن المادي لفعل الاحتيال للاستلاء على مال الغير، وذلك بإيقاع المجني عليه في الغلط، بطريقة تؤدي إلى الاقتناع المباشر على أن يحمل المجني عليه على تسليم ماله أو جزء منه إلى الجاني، تحت تأثير الطرق الإحتيالية.

و الاحتيال لا يقع على الشخص الطبيعي فقط بل المعنوي أيضا، فالشركات والمؤسسات العامة والخاصة هي من الأشخاص الاعتبارية في نظر القانون وحيث أن الحاسوب وشبكات الاتصال الداخلية والخارجية تعد من فروع ومكونات الشركة أو المؤسسة فإنها تكون صالحة لوقوع فعل الخداع والتحايل عليها، وقد اعتبر الفقه ممارسة أفعال الاحتيال من خلال التلاعب بالبرامج والبيانات وما يترتب على ذلك من إيهام للمجني عليه بصحتها من أساليب الاحتيال، وحسب هذا الاتجاه فإن الحاسوب ليس سوى وسيلة للتحايل، أما الفقه الفرنسي فاعتبر أن غش الأنظمة المعلوماتية للاستلاء على الأموال يحقق جريمة الاحتيال⁽²⁾.

و منه لتحقيق الركن المادي لجريمة الاحتيال يشترط تحقيق فعل النصب وذلك بتنفيذ فعل التلاعب بمدخلات النظام المعلوماتي، واستعمال الطرق الاحتيالية وذلك بالعمل على الإيقاع بالمجني عليه لأجل الاستلاء على أمواله.

(1) - محمد سامي الشوا: ثورة المعلومات وانعكاساتها على قانون العقوبات، ط2، دار النهضة العربية، القاهرة، 1994، ص123.

(2) - محمد أمين الشوابكة، مرجع سابق، ص 185.

ثانيا: الركن المعنوي لجريمة الاحتيال الإلكتروني

أما الركن المعنوي لجريمة النصب أو الاحتيال يتمثل في ضرورة أن يتوفر لدى الجاني القصد الجنائي وهذا ما ورد في نص المادة 372 قانون العقوبات، كما يجب أن تتحقق الجريمة بدون وجه حق، وأن تتحقق المنفعة دون حق أيضا، وبالتالي فإن المعاملات التجارية الشرعية الإلكترونية التي تتم بهدف تحقيق منفعة اقتصادية لا يعد جريمة، كالأنشطة التجارية المتعلقة بالمنافسة والتي يمكن أن تسبب ضررا اقتصاديا لشخص، وتحمل المنفعة لآخر، والتي لا يتم ممارستها بنية الغش كاستعمال برامج جمع المعلومات الخاصة بالمنافسة التجارية على شبكة الأنترنت بواسطة صائد المعلومات " Bot "، وبالتالي تستبعد الجرائم التي بنيت على أساس الغلط أو المنافسة المشروعة⁽¹⁾.

الفرع الثاني: جرائم الاستخدام غير المشروع لأدوات الدفع الإلكتروني

إزاء إنتشار الحاسب الآلي وشبكات الأنترنت، وإعتماد المصارف عليها داخل الدولة وخارجها، وما استتبع ذلك من ظهور النقود في صورة إلكترونية، بحيث أنه وعن طريق بطاقة بلاستيكية يملك الشخص أن يودع الأموال ويسحبها مما يسمى بآلة توزيع النقود أو الصراف الآلي، كما يملك التحويل من حساب إلى حساب عن طريق شبكة الأنترنت، ويقوم بعملية الإقتراض والسحب عن طريق هذه البطاقة دون أن يساعده أحد. ولا شك أن هذه العمليات المصرفية الإلكترونية تجد من يترصب بها من الجناة في جرائم الحاسب الآلي والأنترنت، لذلك فقد ظهرت حالات كثيرة

(1) - هاللي عبد اللاه أحمد: مرجع سابق، ص 105.

لإساءة استعمال هذه البطاقات في حال فقدانها أو سرقتها من مالكيها الأصلي أو سرقة رقمها⁽¹⁾.

و تعتبر تقنية الدفع الإلكتروني للأموال من أهم التطبيقات الحديثة في الحكومة الإلكترونية وهي منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها الحكومة الإلكترونية، بهدف تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة.

أولاً: آلية الدفع الإلكتروني

إذا كان ظهور الحكومة الإلكترونية وانتشارها يرجع إلى التقدم العلمي في وسائل الاتصال والمعلومات، وبصفة خاصة عبر شبكة الأنترنت، فقد ترتب عليها ظهور التجارة الإلكترونية وفكرة النقود الإلكترونية، حيث يتم الدفع من خلال قنوات اتصال إلكترونية ما بين حاسب آلي وشبكة الأنترنت.

و لا جدال في أن استخدام النقود الإلكترونية يؤدي إلى سرعة وسهولة تسوية المدفوعات، وتقليص الحاجة إلى الاحتفاظ بالنقود السائلة الأمر الذي يساعد على التوسع في التبادل التجاري⁽²⁾.

و يمكن تشبيه التجارة الإلكترونية بسوق إلكتروني يتواصل فيه البائعون والوسطاء والمشترون، وتقدم فيه المنتجات والخدمات في صيغة افتراضية أو رقمية، كما يدفع ثمنها بالنقود الإلكترونية.

(1) - عبد الفتاح بيومي حجازي: مكافحة جرائم الكمبيوتر والإنترنت في القانون العربي النموذجي، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2009، ص 545.

(2) - إبراهيم الدسوقي أبو الليل: الجوانب القانونية عبر وسائل الاتصال الحديثة، بحث مقدم إلى مؤتمر القانون والكمبيوتر والأنترنت، جامعة الإمارات، 2001، ص 5

فقد شهدت فترة الثمانينيات ارتفاعا كبيرا في عدد مستخدمي بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم والبطاقات المدفوعة مسبقا حول العالم. وذكرت دورية "نيلسون ريبورت" الصادرة في أكتوبر/ تشرين أول 2016، أن حجم المشتريات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني حول العالم تجاوز 31 تريليون دولار في عام 2015، ليحقق زيادة قدرها 7.3 في المئة عن عام 2014.

و في عام 2015، كانت سبع عمليات شراء من بين كل ثمانية عملية شراء تُجرى عبر أنظمة السداد الإلكتروني.

ومن المتوقع أن يتواصل الإقبال على طرق الدفع الإلكتروني، بفضل الأنظمة الجديدة لتحويل الأموال عبر الأنترنت، مثل خدمة "بايبال"، ورواج التجارة الإلكترونية حول العالم، ولا سيما في الدول النامية، التي تنتشر فيها في الوقت الراهن بوتيرة سريعة (رغم أن نطاق طرق الدفع الإلكتروني في هذه البلدان كان محدودا في البداية⁽¹⁾).

و امتدت أنظمة الدفع الإلكتروني إلى أسواق جديدة وفرت لها عددا هائلا من العملاء، في أعقاب ظهور شركات رائدة في هذا المجال مثل "فلييكارت"، و"سناپ ديل" و"أمازون" في الهند، (إذ استحوذت هذه الشركات الثلاثة على 80 في المئة من حصص سوق التجارة الإلكترونية في الهند عام 2015).

وتزامن ذلك مع صعود موقعي "علي بابا" و"جينغ دونغ" في الصين، (إذ استحوذت هاتان الشركتان على ما يزيد على 70 في المئة من سوق التجارة الإلكترونية الصيني في عام 2016).

(1) - برونو بوناغودي: كيف تحمي بطاقات الدفع الإلكتروني من عمليات الاحتيال؟، بحث منشور على الموقع الإلكتروني بي بي سي، 14 جويلية 2017، ص 05 تاريخ التصفح 2017/09/29، الرابط الإلكتروني: <http://www.bbc.com/arabic/vert-cap-40614130>

لكن هذه الزيادة الكبيرة في أعداد مستخدمي أنظمة الدفع الإلكتروني أغرت مجرمي الأنترنت لارتكاب عمليات النصب والاحتيال⁽¹⁾.

أما المشرع الجزائري في قانون القرض والنقد لم يضع تعريفا لهذه الوسيلة باعتبارها من أهم الوسائل التي تساهم في تسهيل رؤوس الأموال واكتفى بنص المادة 69 من نفس القانون " تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند التقني المستعمل " وذلك دون الإشارة إلى مفهوم السند التقني بالتحديد، وهذا ما يترك المجال واسعا للتأويل حول مدلولها الخاص، وذلك عكس ما ورد في القانون 01/08 المؤرخ في 23 جانفي 2008 المعدل والمتمم للقانون رقم 11/83 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية والذي أشار فيه المشرع صراحة إلى مدلول البطاقة الإلكترونية، مع ترك كل الحرية لهيئة الضمان الاجتماعي فيما يتعلق بالتسمية والتعريف وتحديد شروط تسليمها واستعمالها وتجديدها وتحيينها، وبالرغم من شيوع استخدام الدفع الإلكتروني إلا أننا لا نجد في النصوص التشريعية أحكاما خاصة بهذه المسائل.

ثانيا: طبيعة عمل وأنواع بطاقات الدفع الإلكتروني

تتسم البطاقات الخاصة بالدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية أي أنها وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم، ويتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة، ونتيجة للتطورات التي عرفتتها المؤسسات الحكومية والخاصة، تحولت أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع إلكترونية، وتعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالا تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الأنترنت.

(1)- نفس المرجع، ص 06.

1- طبيعة العمل ببطاقات الدفع الإلكترونية

يعتمد نظام عمل بطاقة الدفع الإلكترونية على عمليات التحويل الإلكتروني للأموال من حساب بطاقة العميل الخاصة بالبنك أو المؤسسة المالية المصدرة للبطاقة إلى حساب التاجر بالبنك أو المؤسسة المالية التي يوجد به حسابه من خلال شبكة التسوية الإلكترونية للهيئات الدولية، وأشهر بطاقات الدفع في هذا المجال MASTER CARD/ VISA CARD⁽¹⁾.

و تعطي البطاقة خدمة الحصول على السلع والخدمات لحاملها بطريقتين:

أ- بحضور العميل بحيث يحصل التاجر على بصمة البطاقة مطبوعة على إشعار بالبيع من خلال قراءتها على جهاز ATM أو DOS مع الحصول على توقيع العميل.

ب- الحصول على السلع والخدمات عن طريق تصريح كتابي أو تلفوني، بخصم القيمة على حساب البطاقة عن طريق استخدام شبكة الأنترنت⁽²⁾.

فيكفي دخول العميل إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالتاجر على شبكة الأنترنت، ثم يختار السلع المراد شراؤها، ثم يملأ النموذج الإلكتروني بإدخال بيانات البطاقة الإلكترونية وعنوانه، ويقوم بعدها التاجر بخصم قيمة السلع من رصيد البطاقة وإرسال نسخة من الفاتورة للمشتري⁽³⁾.

2- أنواع بطاقات الدفع الإلكتروني:

تتعدد بطاقات الدفع الإلكتروني التي تصدرها البنوك والمؤسسات المالية وتنقسم إلى عدة أنواع وهي:

(1) - محمد أمين الشوابكة، مرجع سابق، ص 193.

(2) - خالد عياد الحلبي، مرجع سابق، ص 119.

(3) - محمد أمين الشوابكة: مرجع سابق، ص 193.

أ- بطاقات السحب الآلي: Cash Card

هذه البطاقة تخول حاملها إمكانية سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه من خلال أجهزة خاصة حيث يقوم العميل بإدخال رقمه السري (P.I.N) Personal Identification، ولو كان الرقم السري صحيحا، يطلب الجهاز من العميل تحديد رقم المبلغ الذي يحتاجه عن طريق لوحة المفاتيح على الجهاز، وبعد الصرف يسترد العميل بطاقته آليا، ويسجل هذا المبلغ في الجانب المدين من حساب العميل مباشرة On Line⁽¹⁾.

و الغرض من هذا النوع من بطاقات السحب الآلي هو رغبة البنوك في التسهيل على العملاء وتوفيرا لإحتياجاتهم من النقود، لذلك تجد البنوك تنشئ منافذ توزيع لها في أماكن كثيرة مثل المطارات ومحطات السكك الحديدية ومراكز التسوق⁽²⁾.

ب- بطاقة الشيكات Cheque Guarantee Card

و بمقتضى هذه البطاقة يتعهد البنك مصدر هذه البطاقة لعميله حامل البطاقة بأن يضمن سداد الشيكات التي يحررها العميل من هذا البنك، وذلك وفقا لشروط إصدار البطاقة.

و تحتوي هذه البطاقة في العادة على اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في كل شيك يحرره العميل، ويقوم العميل بإبراز البطاقة للمستفيد والتوقيع على الشيك أمامه، كما يقوم المستفيد بتدوين رقم

(1) - فياض مفلح القضاة: مسؤولية البنوك الناتجة عن استخدام الكمبيوتر كوسيلة وفاء، بحث مقدم لمؤتمر القانون

والكمبيوتر والأنترنيت، جامعة الإمارات، ماي 2002، ص

(2) - جميل عبد الباقي: القانون الجنائي والتكنولوجيا الحديثة، دار النهضة، القاهرة، 1992، ص 28.

البطاقة على ظهر الشيك، إضافة إلى التأكد من مدة صلاحية البطاقة للاستعمال⁽¹⁾.

و إذا ما تحققت هذه الشروط وبخاصة تحرير الشيك وفقا للحد الأقصى المسموح به، وكتابة رقم البطاقة على ظهر الشيك وصحة توقيع الساحب فإن البنك المسحوب عليه يلتزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد بصرف النظر عن وجود أو عدم وجود رصيد لديه⁽²⁾.

ج- بطاقة الوفاء Delit Card

هي بطاقات تخول حاملها سداد ثمن السلع والخدمات التي يحصل عليها من بعض المحلات التجارية التي تقبل هذه البطاقات بموجب إتفاق مع الجهة المصدرة لها، وذلك بتحويل ثمن البضائع والخدمات من حساب العميل أي حامل البطاقة إلى حساب التاجر البائع بطريقتين إحداهما مباشرة والأخرى غير مباشرة⁽³⁾.

و في الطريقة غير المباشرة يقدم العميل أي المشتري بطاقته التي تحتوي على بيانات البنك المصدر لها، وذلك إلى التاجر الذي يدون بيانات مفصلة عن المشتري وطاقته، ويوقع الأخير على فاتورة من عدة نسخ، وترسل نسخة منها إلى البنك الخاص بالعميل أو الجهة المصدرة للبطاقة لسداد قيمة المشتريات، ثم الرجوع على حامل البطاقة بعد ذلك⁽⁴⁾.

و في الطريقة المباشرة فتتم بقيام العميل أي المشتري بتسليم بطاقته إلى محاسب المحل أي التاجر والذي يمرر البطاقة على جهاز للتأكد من وجود رصيد

(1)- عبد الفتاح بيومي حجازي، مكافحة جرائم الكمبيوتر والإنترنت في القانون العربي النموذجي، مرجع سابق، ص 558.

(2)- جميل عبد الباقي: مرجع سابق، ص 27.

(3)- فياض مفلح القضاة: مرجع سابق، ص 4.

(4)- جميل عبد الباقي: مرجع سابق، ص 27.

كاف لهذا العميل في البنك الخاص به، وذلك لتسديد قيمة مشتريات العميل، ولا يتم ذلك إلا بعد قيام العميل بإدخال الرقم وفوض البنك في تحويل المبلغ من حسابه إلى حساب التاجر، تتم عملية التحويل مباشرة بينهما في بنك كل منهما⁽¹⁾.

د- بطاقات الإئتمان Credit Card

و هي بطاقات خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة إضافية، وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها أن يستخدمها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات⁽²⁾.

كما تعرف أيضا بالبطاقة التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة ويتم استخدامها كأداة ضمان وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها وكذلك تزيد من إيرادات البنك المصدر لها لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو من فوائد مقابل التأخر في السداد ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل حتى لا يواجه البنك المصدر مخاطر عالية في حالة عدم السداد⁽³⁾. وأشهرها هي بطاقات Master Card / Visa.

هـ-البطاقات الذكية أو الكرت الذكي:

طرحت هذه البطاقات من قبل شركة At & T وهي شركة رائدة عالميا في تكنولوجيا البطاقات الذكية، وهي في حجم يماثل بطاقة الإئتمان، إلا أنها تحتوي على معالج دقيق وذاكرة مصاحبة له Associated Memory وهي مزودة بنظام

(1) - عبد الفتاح بيومي حجازي: مكافحة جرائم الكمبيوتر والإنترنت في القانون العربي النموذجي، مرجع سابق، ص 560.

(2) - محمد عبد الحسن الطائي: التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 186.

(3) - زهير زواش: دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية "دراسة حالة الجزائر"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2010/2011، ص 34.

أمان فريد خاص بها لحمايتها ضد استخدامها من الأشخاص غير المرخص لهم⁽¹⁾.

و تعمل هذه البطاقة بطريقة مبسطة فهي تعمل دون تلامس contacts، بمعنى أن الإلكترونيات مغلقة تماما في نطاق البطاقة لكنها محصورة بين شريحتين رقيقتين من اللدائن⁽²⁾.

و للبطاقة قدرة عجيبة في سرعة التعامل ولها القدرة على تنفيذ العمليات الأكثر تعقيدا وتعتبر محفظة نقدية إلكترونية كما تعتبر ناظمة معلوماتية إلكترونية تحتفظ بكل العمليات وترصد الحسابات الجارية. وهي اليوم من أحد وسائل الدفع التي تحل محل النقود الورقية وبطاقات الإئتمان الأخرى.

و تحتوي البطاقات الذكية على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، اللقب، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتاريخه، وتاريخ حياة الزبون المصرفية⁽³⁾.

إن النقلة النوعية لبطاقات الدفع الإلكتروني عرفت تحولاً نوعياً غير من أبعاد واستراتيجيات المصارف والمزايا التي توفرها من تحويل الأموال، وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة تكنولوجيا المعلومات وتطوير المؤسسات الحكومية والخاصة وتسهيل معاملات العملاء.

و رغم كل عمليات التأمين إلا أن ثمة مخاطر كبيرة تحيط بهذا النظام مثل اهتمام قراصنة المعلوماتية Hackers بخرق بطاقات العملاء بواسطة برامج والتقاط

(1)- فرانك كيلسن: مرجع سابق، ص 319.

(2)- عبد الفتاح بيومي حجازي: جريمة غسل الأموال بين الوسائط الإلكترونية ونصوص التشريع، ط1، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005، ص 78-79.

(3)- محمد عبد الحسن الطائي: مرجع سابق، ص 187.

البىانات المخرنة عىها واستخرامها بطرىقة غير مشروعة لأجل اقتناء السلع والخرمات مع خصم قىمة السلع من رصىد العمىل صاأب البطاقة الشرعى.

ثالثا: صور الاستخرام غير المشروع لبطاقات الدفع الإلكترونى

مع تمامى وازداد استعمال بطاقات الدفع الإلكترونى، وتعددت وسائل وصور الاستخرام غير المشروع لهذة البطاقات، وأصأبت من أشهر الجرأئم التى تستهدف المال عبر النظم المعلوماتىة، وشكل هذأ الإستعمال غير المشروع جرىمة من قبل الغير، لأن الجرأئم التى ىرتكبها صاأب البطاقة تصنف على أنها جرأئم خىانة أمانة، وتتكون بطاقات الدفع الإلكترونىة من البطاقة نفسها والبىانات السرىة الخاصة بأاملها، وقد ىقع فعل الإعتداء على البطاقة نفسها أو على مكوناتها المعنوىة، وىمكن تقسىمها كما ىلى:

1- الجرأئم التى ىرتكبها العمىل بسبب إساءة استعمال بطاقات الدفع

الإلكترونىة

و قد ىقوم مالك البطاقة الشرعى بأستخرامها لأرتكاب جرأئم مخرلفة وذلك للآصول على المال بأى طرىقة كانت، نذكرها فىما ىلى:

أ- سحب مبالغ تتأاوز آد الرصىد: وتقع هذة الجرىمة عندما ىقوم آامل البطاقة بالسأب من آلىة النقود مبلغ ىزىد عن رصىده بالبنك، أو ىتأاوز الآد الأقصى المصرأ له به⁽¹⁾.

ب- استعمال بطاقة أنتهت مدة صلاآىتها: كل بطاقات الدفع الإلكترونىة لها مدة مآددة وهى قد تكون لعام أو عامىن، وعقب إنتهاء المدة، ىجب على الآامل

(1) - عبد الفتاأ بىومى آجازى: جرىمة غسل الأموال بىن الوسائط الإلكترونىة ونصوص التشرىع، مرآع سابق، ص 334.

الشرعى لها أن يعيدها إلى البنك أو المؤسسة المالية المصدرة لها، ولذلك لو استمر حامل البطاقة في استعمالها بعد إنقضاء هذه المدة فسوف يعاقب جنائياً⁽¹⁾.

ج- استخدام بطاقة ملغاة: قد يحدث أن يقوم البنك أو المؤسسة المالية المصدرة للبطاقة بإلغائها أثناء سريانها، وذلك لأن حامل البطاقة قد أساء إستعمالها، ولذلك يعاقب بسحب البطاقة، فيمتنع عن ردها ويقوم باستعمالها رغم التنبيه عليه بإعادتها إلى مصدرها⁽²⁾.

كما أن من أسباب الإلغاء أن تتدخل ظروف من شأنها زعزعة المركز المالي لحامل البطاقة بحيث تؤثر في اعتباره الشخصي، والاستخدام السيء للبطاقة هنا يأخذ صورتين الأولى تتمثل بقيام حامل البطاقة بالوفاء بقيمة مشترياته من التجار أو استخدامها لسحب النقود من أجهزة الصراف الآلي⁽³⁾.

د- إساءة استخدام بطاقة الوفاء: تتحقق جريمة إساءة استعمال بطاقة الوفاء في فريضتين قد يقوم العميل بشراء سلع وخدمات تتجاوز قيمتها المبلغ الذي يضمنه البنك أو الجهة كحد أقصى لها، أو يقوم بشراء السلع والخدمات لا تتجاوز قيمتها المبلغ الذي يضمنه البنك وإنما تتجاوز الرصيد الموجود في حسابه⁽⁴⁾.

2- الجرائم التي يرتكبها الغير بسبب إساءة استعمال بطاقات الدفع

الإلكترونية

(1) - جميل عبد الباقي: الحماية المدنية والجنائية لبطاقات الائتمان الممغنطة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1992، ص 22.

(2) - محمد سامي الشوا: السياسة الجنائية في مواجهة غسل الأموال، دار النهضة العربية، القاهرة، 1995، ص 106.

(3) - حسن حماد حميد: جاسم خريبط خلف: إساءة استخدام بطاقة الائتمان الإلكتروني الملغاة، مجلة جامعة بابل، العدد 18، كلية القانون، جامعة البصرة، العراق، 2010، ص 02.

(4) - سامح محمد عبد الحكيم: الحماية الجنائية لبطاقات الائتمان، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2003، ص 72.

تتكون أطراف بطاقة الدفع الإلكترونية من حاملها الشرعى البنك المصدر والتاجر الذى يتعامل معه صاحب البطاقة، والمقصود بالغير هنا هم الأشخاص الذين ليسوا أطرافا فى العلاقة ويقوم الغير بالتزوير، النصب أو السرقة، وذلك على النحو التالى:

أ- حالة سرقة البطاقة أو ضياعها: وتتمثل هذه الحالة فى قيام أى شخص قام بسرقة هذه البطاقة من مالكها الأصلي أو قيامه بالعثور عليها فى حال فقدانها من مالكها الشرعى فعليه إبلاغ البنك الذى أصدرها فوراً، لمنع استعمالها من قبل الغير، وهذا ما ينطبق أيضاً على الرقم السرى، وبعد الإخطار تصبح الجهة التى سحب منها المبلغ هى المسؤولة، ويتحمل الشخص الذى قام بالسرقة أو عثر على البطاقة مسؤولية سحب المبلغ من الرصيد.

ب- فى حالة سرقة أو ضياع بيانات البطاقة: جرت العادة أن لا يمنح البنك الرقم السرى الخاص بالبطاقة إلا لحاملها، حتى لا يكون عرضة للسرقة أو الاحتيال من قبل الغير وبالتالي تنحصر مسؤولية الإلقاء بأرقام البطاقة البنكية عبر شبكة الأنترنت فى حاملها، كما يمكن أن يتعرض إلى سرقة رقمه السرى وبيانات بطاقته من خلال ملئه لنموذج الشراء الإلكتروني على شبكة الأنترنت⁽¹⁾.

كما يعتمد لصوص الحكومة الإلكترونية على بعض الأساليب لسرقة بياناته السرية وهى:

- الحصول على بيانات سرية تخص العملاء عن طريق التسلل إلى مواقع المؤسسات الحكومية أو الخاصة -شركات أو بنوك-

(1)- محمد أمين الشوابكة: مرجع سابق، ص 200.

- إنشاء موقع إلكتروني وهمي على الشبكة مطابق لموقع بعض المؤسسات والشركات الكبرى واستعماله في الحصول على البيانات السرية للمتعاملين ثم إغلاقه.

- استعمال تقنية BomBing أي إغراق الموقع المستهدف بالرسائل البريدية وبالتالي تحميله ما لا يستوعب من معلومات مما يؤدي إلى انفجار عبر الشبكة، وبعثرة المعلومات المخزنة فيه ومنها البيانات السرية الخاصة بالعملاء⁽¹⁾.

ج- حالة السحب ببطاقات إلكترونية مزورة: قد يقوم الغير بتزوير بطاقات إئتمان مسروقة، واستبدال ما بها من بيانات، وقد يتم التواطؤ مع صاحب البطاقة لاستعمالها في السحب وتزوير توقيعها، ثم يقوم بالاعتراض على عمليات السحب ويطعن بالتزوير على توقيعها حتى لا يخضم المبلغ المسحوب من حسابه الخاص⁽²⁾.

و يلاحظ أن أكثر من نصف عمليات الاحتيال فيما يخص البطاقات تقع في الولايات المتحدة الأمريكية أما الباقي فيوجد حوالي 30% منها في أوروبا خاصة بريطانيا، أما البطاقات المفقودة أو المسروقة تمثل أكثر من نصف الخسائر المترتبة على عمليات الاحتيال، وتزوير هذه البطاقات تمثل الخطر الأكثر الذي يهدد أمن المؤسسات الحكومية والبنوك.

(1)- محمد على قطب: الجريمة المعلوماتية وطرق مواجهتها، الجزء الثالث، بحث منشور على الموقع الإلكتروني لمركز الإعلام الأمني، أكاديمية الشرطة البحرينية، مملكة البحرين، أبريل 2011، تاريخ التصفح 2017/10/03، ص 12 الرابط الإلكتروني: www.policemc.gov.bh/reports/2011/april/12-04-2011/634382244195974306.pdf

(2)- محمد حسين منصور: المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 123.

المبحث الثالث: المجرم المعلوماتي

ظهر نوع من المجرمين يطلق عليه (المجرم المعلوماتي) وقد أطلق عليه فقهاء القانون الجنائي هذا المصطلح تمييزاً له عن المجرم التقليدي وهو الشخص الذي لديه مهارات تقنية في نظام الحاسب الآلي والقادر على استخدام هذه المهارة لاختراق الكود السرى لتغيير المعلومات أو لتقليد البرامج أو التحويل من الحسابات عن طريق استخدام الحاسوب نفسه.

فالمجرم المعلوماتي ليس بالشخص العادي وإنما هو شخص له أوصافه وسماته الخاصة التي تميزه عن المجرم التقليدي، فهو شخص يتميز بالذكاء الشديد والخبرة الفائقة في مجال الحاسب الآلي والأنترنت، يستغل مهاراته في اختراق الشبكات وكسر كلمة المرور أو الشفرات، وهو مجرم عائد للجريمة يوظف مهاراته في كيفية عمل الحواسيب وكيفية تخزين البيانات والمعلومات والتحكم في أنظمة الشبكات في الدخول غير المصرح به مرات ومرات، وهو مجرم محترف يوظف مهاراته في الاختراق والسرقة والنصب والاعتداء وغيرها من الجرائم مقابل المال، وهو مجرم ذكي يمتلك مهارات تؤهله بتعديل وتطوير الأنظمة الأمنية حتى لا تستطيع السلطات أن تلاحقه وتتبع أعماله الإجرامية.

يمكن القول بأن المجرم المعلوماتي تعبير ينطوي على قدر من التجاوز في القول، فالصحيح أنه لا يوجد نموذج محدد للمجرم المعلوماتي، بل هناك عدة نماذج للمجرمين قد يستخدمون الكمبيوتر في جرائمهم وقد يقومون بأفعال إجرامية ضد نظام الكمبيوتر نفسه، فهناك من يسرق النقود من البنك عن طريق الاستعانة بأنظمة الكمبيوتر، وهناك من يتحايل على الكمبيوتر عن طريق الاستعانة بكمبيوتر أي جهاز آخر للكمبيوتر يصدر منه أمر إلى الجهاز الأول، وذلك لتحويل أموال إلى حساب آخر له، كذلك لأجل التحايل على كمبيوتر ثالث، وهناك

من يرتكب جريمة تزوير عن طريق الاستعانة بالكمبيوتر، وذلك بتعديل البيانات المحفوظة فيه، والتي يتم إخراجها في شكل محررات ورقية بعد ذلك، وهكذا الأمر بالنسبة لصور أخرى من الجرائم، وبالتالي ترجع الصعوبة في تحديد سمات معينة للمجرم المعلوماتي إلى تعدد جرائم الكمبيوتر وتنوعها لكي تعطي صوراً عديدة من الأنشطة⁽¹⁾.

المطلب الأول: شخصية المجرم المعلوماتي

يعتبر الأستاذ (باكر Parker) من أهم الباحثين في الجرائم المعلوماتية عموماً وبالمجرم المعلوماتي خصوصاً، وهذا من خلال البحوث التجريبية التي قام بها سنة 1976 بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد وضع مجموعة من السمات التي تميز المجرم المعلوماتي، والتي يساعد التعريف عليها مواجهة هذا النمط الحديث من المجرمين، ويرى الأستاذ باركر أن المجرم المعلوماتي وإن كان يتميز ببعض السمات الخاصة إلا أنه في النهاية لا يخرج عن كونه مرتكباً لفعل إجرامي يتطلب توقيع العقاب عليه.⁽²⁾

يعد المجرم المعلوماتي مجرم متخصص فقد ثبت في عديد من القضايا أن عدداً من المجرمين لا يرتكبون سوى جرائم الكمبيوتر، أي أنهم يتخصصون في هذا النوع من الجرائم. فهو مجرم محترف، ذلك أنه لا يسهل على الشخص المبتدئ سوى في حالات قليلة، أن يرتكب جرائمه عن طريق الكمبيوتر، فالأمر يقتضي كثيراً من الدقة والتخصص في هذا المجال للتواصل إلى التغلب على العقبات التي أوجدها المتخصصون لحماية أنظمة الكمبيوتر كما يحدث في البنوك مثلاً.

(1) - غنام محمد غنام: عدم ملاءمة القواعد التقليدية في قانون العقوبات لمكافحة جرائم الكمبيوتر، بحث مقدم إلى مؤتمر

القانون والكمبيوتر والإنترنت، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات، ماي 2000، ص 1.

(2) - عبد العال الدريبي، مرجع سابق، ص 58.

و يعتبر المجرم المعلوماتي، مجرم عائد إلى الإجرام، حيث يعد كثير من مجرمي المعلومات إلى ارتكاب جرائم أخرى في مجال الكمبيوتر إنطلاقاً من الرغبة في سد الثغرات التي أدت إلى التعرف عليهم وتقديمهم إلى المحكمة في المرة السابقة، ويؤدي ذلك إلى العودة إلى الإجرام، وقد ينتهي به الأمر كذلك في المرة التالية إلى تقديمهم إلى المحاكمة.

إذا فالمجرم المعلوماتي مجرم ذكي وغير عنيف، ذلك أنه ينتمي إلى إجرام الحيلة فهو لا يلجأ إلى العنف في ارتكاب جرائمه، وهذا النوع من الجرائم لا يستلزم مقدارا من العنف للقيام به⁽¹⁾.

الفرع الأول: المجرم المعلوماتي من النوابع

يذكر عادة أن الإجرام المعلوماتي هو إجرام الأذكاء، وذلك بالمقارنة بالإجرام التقليدي الذي يميل إلى العنف⁽²⁾. فهذا المجرم لا يمكن أن ينتمي إلى طائفة المجرمين الأغبياء، فإذا كان من يسرق من منزل أو من يسرق سيارة أنه منخفض الذكاء في كثير من الأحيان، فإن من يستعين بالكمبيوتر في السرقة من أموال بنك أو شركة يتميز بالمستوى المرتفع من الذكاء حتى يمكنه أن يتغلب على كثير من العقبات التي تواجهه في ارتكاب جريمته، فهو أقرب إلى مرتكبي جريمة النصب منه إلى مرتكب جريمة السرقة⁽³⁾.

و إذا كان من السهل تصور الإجرام العنيف الموجه ضد النظام المعلوماتي، والذي يتجسم في إتلاف الحاسب الآلي أو الدعائم المغنطة، والذي قد يحدث أحياناً في إطار الأفعال الإرهابية. إلا أنه لا يجب استنتاج أن الإتلاف المعلوماتي

(1) - غنام محمد غنام: مرجع سابق، ص 4-5.

(2) - محمد سامي الشوا: مرجع سابق، ص 35.

(3) - غنام محمد غنام: مرجع سابق، ص 5.

بحاجة إلى سلوك عنيف فهو ينشأ من تقنيات التدمير الناعمة sabotage soft التي تتمثل في التلاعب بالمعلومات أو الكيانات المنطقية أو البيانات⁽¹⁾. وهذا يؤدي إلى تدمير البيانات كلياً أو إتلافها جزئياً.

و غالباً ما يحدث هذا التلاعب عن طريق ما يعرف بالقنابل المنطقية والتي بمقتضاها يتم زرع تعليمات في برنامج مزود بعداد، والذي عندما يصل بداية معينة تنطلق هذه التعليمات لكي تمحو البرنامج أو البطاقات، ويتم استخدام هذه الوسيلة من قبل العاملين في المنشآت المعلوماتية بغرض حماية أنفسهم ضد خطر الفصل⁽²⁾.

يذكر أنه لا يجوز أن يطلق على ممارسة أفعال الإلحاق باستخدام الأساليب التقليدية مصطلح (الغش المعلوماتي) لأنه لكي ينشأ هذا النوع من الإجرام، فإنه يلزم استخدام تقنية خاصة تتعامل مباشرة مع البرامج أو البيانات⁽³⁾.

و من جماع ما سبق نرى أن المجرم في جرائم الكمبيوتر والإنترنت ليس مجرماً عادياً، ويصنف ضمن نوابغ المجرمين أو نوابغ المعلوماتية، خاصة الأحداث الجانحون منهم، والذين يخشى عليهم من التحول من مجرد الهواية إلى الإحتراف في أفعال إختراق النظم، وقد تتربص به منظمة غير مشروعة تعتمد المعلوماتية في جرائمها وتقوم بتجنيد الأمر الذي يجعله مجرماً معلوماتياً محترفاً⁽⁴⁾.

(1) - محمد سامي الشوا: مرجع سابق، ص 35.

(2) - عبد الفتاح بيومي حجازي: مكافحة جرائم الكمبيوتر والإنترنت في القانون العربي النموذجي، مرجع سابق، ص 85.

(3) - محمد سامي الشوا: مرجع سابق، ص 35.

(4) - عبد الفتاح بيومي حجازي: الأحداث والإنترنت، دراسة متعمقة عن أثر الإنترنت في انحراف الأحداث، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص 38.

الفرع الثاني: المجرم المعلوماتي متكيف إجتماعيا

المجرم المعلوماتي لا يضع نفسه في حالة عداء مع المجتمع الذي يحيط به، بل أنه إنسان متكيف إجتماعيا، ذلك أنه أصلا مرتفع الذكاء ويساعده على ذلك عملية التكيف، وما الذكاء في رأي كثيرين سوى القدرة على التكيف، ولا يعني ذلك التقليل من شأن المجرم المعلوماتي، بل أن خطورته الإجرامية قد تزيد إذا زاد تكيفه الاجتماعى مع توافر الشخصية الإجرامية لديه⁽¹⁾.

يذكر كذلك بأن الإجرام المعلوماتي قد تمخض عن عوامل مستحدثة في أذهان مرتكبيه حيث يلجأ العديد منهم إلى ارتكاب هذه الجرائم بدافع اللهو أو لمجرد إظهار تفوقهم على الآلة أو على البرامج المخصصة لأمن النظم المعلوماتي، ومن المؤلف جدا من جهة أخرى ألا يحصلوا على منفعة مالية من جرائمهم، ولكن يكتفوا بالتفاخر بأنفسهم وأن يظهروا لضحاياهم ضعف أنظمتهم⁽²⁾.

و نذكر في هذا المجال مثال مستمد من اعترافات متهم يبلغ من العمر 18 سنة أمام القضاء الجنائي الألماني حيث نسب إليه دخوله بطريق الغش في نظام الفيديو تكس text video الخاص ب Bundaspost والمعروف بمصطلح BTX ودافع المتهم عن نفسه قائلا " تملكني إحساس قوي بأن أكون مفيدا في كشف عيوب نظام BTX، ولذلك أرسلت في الحال إلى مجموعة عمل BTX كل العناصر التي اكتشفتها بالصدفة والتي أظهرت تشككها فيما يخص حماية البيانات، لاسيما وأن غالبية ملاحظتي لم تكن معروفة بعد لدى هؤلاء مما أتاح الأمر إلى تلاشي هذه العيوب. وأضاف كذلك أنه مولع بنظام BTX ويكرس نفسه له صباحا

(1) - غنام محمد غنام: مرجع سابق، ص 5.

(2) - محمد سامي الشوا: مرجع سابق، ص 36.

ومساءً، لكنه ليس شريراً على الإطلاق، كـبعض الأشخاص القائمين على نظام BTX ولا يملكون أي كفاءة⁽¹⁾.

المطلب الثاني: النماذج المختلفة للمجرم المعلوماتي

وفقاً لدراسات علم الإجرام، ومن الناحية العلمية، فإن كل تقنية مستحدثة ينشأ عنها وفي أي لحظة، وفي أي مرحلة من مراحل تطور هذه الظاهرة الإجرامية الخاصة بها. وينطبق ذلك بوجه خاص على المعلوماتية لأن الإمكانيات المستحدثة التي تقدمها الآلة الإلكترونية، من حيث سهولة وسرعة تنفيذ الأفعال الإجرامية، وكذلك إخفاء الأدلة التي تساعد على نشوء الظاهرة⁽²⁾.

و بالإضافة إلى ما تقدم، فإن الجريمة المعلوماتية تختلف قليلاً في مضمونها وتنفيذها ومحو آثارها عن تلك الأفعال الخاصة بالإجرام التقليدي حيث يكفي المجرم في الجرائم المعلوماتية بلمس لوحة مفاتيح الحاسب الآلي، والتي تقوم بدورها بعمليات الحساب والتحليل وإسقاط حواجز وأساليب الحماية الأكثر خداعاً⁽³⁾.

و ينقسم مجرمي المعلوماتية إلى نماذج مختلفة حيث أسفرت الدراسات المختلفة في هذا المجال إلى وجود عدد من النماذج المختلفة لمجرمي المعلوماتية، وذلك حسب درجة الخطورة التي يتميزون بها في مواجهة أمن المعلومات، وعرقلة سير نظم الإدارات والمؤسسات الحكومية، وكذلك بالنظر إلى حجم دوافعهم الإجرامية. ويمكننا تصنيفهم إلى ما يلي.

(1) - نفس المرجع، ص 36-37.

(2) - عبد الفتاح بيومي حجازي: مكافحة جرائم الكمبيوتر والإنترنت في القانون العربي النموذجي، مرجع سابق، ص 88.

(3) - محمد سامي الشوا: مرجع سابق، ص 37.

الفرع الأول: صغار النوابغ المعلوماتية

يقصد بهم الشباب البالغ المفتون بالمعلوماتية والحاسبات الآلية، وكثيرا ما لفتو النظر في الآونة الأخيرة عقب أفعال الإنتهاكات غير المسموح بها في العديد من ذاكرات الحاسبات الآلية. وتقترب هذه الطائفة أفعالهم الإجرامية عن طريق استخدام حاسبات آلية خاصة بهم أو بمدارسهم، وليس هناك حدودا جغرافية لأفعالهم التي تصل إلى أنظمة ومراكز معلوماتية توجد على بعد آلاف الكيلومترات من أماكن تواجدهم⁽¹⁾.

أضف إلى ذلك هم من فئة الشباب الذين انبهرت بالثورة المعلوماتية والحواسيب، وتتمثل أفعالهم في الإنتهاك غير المسموح به لذاكرات الحواسيب خصوصا، لأجل الإطلاع على ما تحتويه من معلومات بدافع الفضول، فهؤلاء الشباب لا يقدرت مطلقا النتائج المختلفة التي يمكن أن تؤدي لها أفعالهم غير المشروعة، فميولهم للمغامرة والتحدى والرغبة في الإكتشاف، هو ما يميزهم عن المجرمين المحترفين في مجال المعلوماتية⁽²⁾.

و يرى جانب في الفقه الجنائي أنه يصنف هؤلاء الشباب البالغ في طائفة أو أخرى من الطوائف الإجرامية، لأن لديهم ببساطة ميل للمغامرة والتحدى والرغبة في الإكتشاف، ونادرا ما تكون أهداف أفعالهم المحضرة غير شريفة، وهم لا يدركون ولا يقدرت مطلقا النتائج المحتملة التي يمكن أن تؤدي إليها أفعالهم غير المشروعة بالنسبة لنشاط منشأة أو شركة تجارية⁽³⁾.

(1)- محمد سامي الشوا: مرجع سابق، ص 39.

(2)- سامي على حامد عياد: الجريمة المعلوماتية وإجرام الإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 63.

(3)- محمد سامي الشوا: مرجع سابق، ص 40.

و هؤلاء الأحداث الجانحون حين يخرقون نظم المعلوماتية، يخشى عليهم من أن يتحول الحدث الصغير من مجرد هاو صغير للأفعال غير المشروعة إلى محترف لأعمال السلب، كذلك قد يجندون من قبل المنظمات غير المشروعة⁽¹⁾.

أما الإتجاه الآخر فيرى هذه الفئة تصنف ضمن مجرمي المعلومات مثل غيرهم من المجرمين لأن أفعالهم تعد خطيرة من الناحية العلمية بالنظر إلى تعديها حدود الحواجز الجغرافية، وفي الحقيقة فإنه لا يجب التقليل من شأن هؤلاء فقد تتعدى بواعثهم الهوائية والعبث لتتحول إلى مراحل متقدمة وهي مرحلة احترام هذه الجرائم⁽²⁾.

الفرع الثاني: قرصنة المعلوماتية

مع شيوع استخدام الكمبيوتر أواخر سبعينات القرن الماضي برزت ظاهرة القرصنة الإلكترونية. وسرعان ما تحول السلوك الذي بدا في بدايته انحرافا لمراهقين شغوفين بالتكنولوجيا، حربا تشن بين الدول. وهي تهدد منشآت حيوية كالمفاعلات النووية ومحطات الكهرباء كما تدمر المخزونات النقدية لبنوك ودول وتهتك أسرارها لا يراد لها الخروج إلى العلن.

فالقرصنة الإلكترونية أو المعلوماتية هي عملية اختراق لأجهزة الحاسوب تتم عبر شبكة الأنترنت غالباً، لأن أغلب حواسيب العالم مرتبطة عبر هذه الشبكة، أو حتى عبر شبكات داخلية يرتبط فيها أكثر من جهاز حاسوب، ويقوم بهذه العملية شخص أو عدة أشخاص متمكنين في برامج الحاسوب وطرق إدارتها، أي إنهم مبرمجون ذوو مستوى عال يستطيعون بواسطة برامج مساعدة اختراق حاسوب

(1) - عبد الفتاح بيومي حجازي: مكافحة جرائم الكمبيوتر والإنترنت في القانون العربي النموذجي، مرجع سابق، ص 91.

(2) - نهلاء عبد القادر مومني: مرجع سابق، ص 82.

معين والتعرف على محتوياته، ومن خلالها يتم اختراق باقي الأجهزة المرتبطة معها في نفس الشبكة.

و يمثل القرصنة تهديدا جديا على أمن المعلومات، ويمكن التفارقة بين نوعين من القرصنة حسب درجة خطورتهم واختلاف بواعثهم:

أولاً: القرصنة الهواة Hackers

هذا الصنف من القرصنة، عادة ما يكونون من هواة الحاسوب، ينطلقون من فكرة التسلية، يرون في اختراق الأنظمة المعلوماتية تحديا لقدراتهم الذاتية، فالفضول وحب التعمق في الأنظمة المعلوماتية هو دافعهم الأول، وعادة ما لا تكون لديهم دوافع تخريبية وراء أعمالهم.

و هناك سمة مميزة لهذه الفئة من القرصنة ألا وهي تبادلهم للمعلومات فيما بينهم، وتحديدًا التشارك في وسائل الاختراق وآليات نجاحها في مواطن الضعف في نظم الحاسوب والشبكات خاصة عن طريق النشرات الإعلامية الإلكترونية ومجموعات الأخبار⁽¹⁾.

و يعتبر Hackers من فئة مجرمي المعلوماتية يمتلكون عادة وسائل تقنية متطورة أكثر من تلك التي يستعملها العابثون، تكون عادة في شكل حواسيب متطورة وملتصلة بشبكة الأنترنت إضافة إلى من تلك التي يستعملها العابثون، تكون عادة في شكل حواسيب متطورة وملتصلة بشبكة الأنترنت إضافة إلى برامج معلوماتية نادرة، يتكون مجتمعهم من مبرمجين معلوماتيين أصحاب خبرة في مجال علم الحواسيب والشبكات، يميزهم الذكاء الحاد، ويمضون نصف أوقاتهم أمام شاشات الحواسيب، فالقرصنة بالنسبة لهم هي حياة ثانية، تأخذ حيزا مهما من

(1)- نهلاء عبد القادر المومني: مرجع سابق، ص 48.

الحياة الأولى، هدفهم مهاجمة مواقع الشركات الكبيرة والمؤسسات الحكومية، ومواقع القواعد العسكرية، الهاكرز ليسوا دائما سيئ النية فهم يريدون وبكل بساطة أخذ العبرة بزيادة أماكن ممنوعة على الشبكة ولا يقومون عادة سوى بالاطلاع على المعلومات⁽¹⁾.

إن هؤلاء المجرمين عادة ما يشغلون مناصب محل ثقة ولهم شهادات تعليمية، ومن أمثلة ذلك الطالب الأمريكي (إيان ميرفي Ian Murphy) الذي عمد سنة 1981 إلى اختراق الملفات المخزنة بحاسوب الحكومة الفيدرالية الأمريكية بهدف الاطلاع على المعلومات ذات الطابع السري فقط⁽²⁾.

ثانيا: القرصنة المحترفون Crackers

أما المحترفون فهم الفريق الأخطر، لأنهم يعلمون ماذا يريدون، وماذا يفعلون، وكيفية الوصول إلى أهدافهم باستخدام ما لديهم من علم يطورونه باستمرار، بالإضافة إلى استخدام البرامج الجاهزة المتطورة، إلا أنهم يعتمدون على خبرتهم في لغات البرمجة والتشغيل، وتصميم وتحليل وتشغيل البرامج بسرعة، كما أن هويتهم الأساسية معرفة كيفية عمل البرامج لا تشغيلها.

تعكس هذه الفئة ميولاتها الإجرامية الخطيرة التي تتبني عن رغبتها في إحداث التخريب، فهم يتميزون بقدرتهم العالية وخبرتهم الواسعة في مجال النظم المعلوماتية، وعادة ما يعود المجرم المعلوماتي المحترف إلى ارتكاب جريمته مرة أخرى، بحيث تزداد سوابقه القضائية، ويعيش غالبا من عائدات جرائمه، وهذا المجرم لا يهتم بإبداء آراء متطرفة أو الدفاع عن حق الغير، وإنما يهتم فقط

(1) - بولين أنطونيوس أيوب: مرجع سابق، ص 185.

(2) - الهاشمي الكسراوي: الجريمة المعلوماتية، مقال منشور بمجلة القضاء والتشريع، العدد 07، السنة 48، جويلية 2006، مركز الدراسات القانونية والقضائية، وزارة العدل وحقوق الإنسان، الجمهورية التونسية، ص 185.

بالأفكار التي تدر عليه الأرباح⁽¹⁾. فأهدافهم المصارف، وسحب الأموال من الأرصدة، أو الوصول إلى أخطر المواقع وأكثرها حساسية والتلاعب ببياناتها، فهذه الفئة تعكس اعتداءاتهم ميولا إجرامية خطيرة تتبى عن رغبتها في إحداث التخريب⁽²⁾.

إن ما يمكن استخلاصه في هذا الصدد هو أن ظهور فئة جديدة من المجرمين هم مجرمي المعلوماتية الذين لا يقلون خطورة عن غيرهم، بالرغم من عدم لجوؤهم إلى مظاهر العنف المادي أثناء تنفيذ جرائمهم، وذلك نظرا لخطورتهم الكامنة وراء ذكائهم وخبرتهم في مجال المعلوماتية، وشغفهم وإصرارهم على تحدي كافة الوسائل الموضوعية لحماية المعلوماتية والنظم المعلوماتية، وصعوبة الكشف عن هويتهم بالنظر إلى طابعهم الاجتماعي غالبا وقدراتهم العلمية، التي يبدد الشكوك من حولهم.

(1) - نهلاء عبد القادر المومني: مرجع سابق، ص 84.

(2) - يونس عرب: دليل أمن المعلومات والخصوصية جرائم الكمبيوتر والإنترنت، ط1، اتحاد المصارف العربية، 2002، ص 286.

خلاصة الفصل

أصبحت الحواسيب وشبكة الأنترنت من الأمور المتصور أن يمتلكها معظم الأفراد، وتستعين بها كل هيئة ومؤسسة، وهذا ما ساعد على تطور الفكر البشري وكذلك نمط الحياة البشرية، غير أن هذه التقنية ولدت خطرا وتهديدا على أمن وسلامة الدول والأفراد، من خلال السلوكات الإجرامية التي تعرف بالجرائم المعلوماتية، أو بجرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعلومات أو جرائم التقنية العالية، وهي تلك الجرائم المنصوص عليها قانونا والتي تستهدف النظم المعلوماتية (الحواسيب والشبكات)، بغرض الإعتداء على أمن وسلامة وسرية المعلومات المتداولة عبرها أو المخزنة عليها، وهي التي تتمتع بالحماية القانونية، هذه الأخيرة أصبحت الهدف الرئيسي لفئة جديدة من المجرمين لم تكن معروفة من قبل وهم فئة مجرمي المعلوماتية، فئة تتميز بالذكاء والمعرفة الواسعة بمجال التكنولوجيا المعلوماتية، وهو ما يستغلونه في مجال الإجرام المعلوماتي من خلال إبتكار وتنفيذ ما يعرف بالهجمات الإلكترونية، وهذا ما يستغلونه في مجال الإجرام المعلوماتي من خلال إبتكار وتنفيذ ما يعرف بالهجمات الإلكترونية، هذه الإعتداءات التي تتسم بطابع السرية والطابع المعنوي الخالص، بالنظر إلى الوسائل والأساليب الإلكترونية المعتمدة في تنفيذها، كل ذلك إما بغرض الإطلاع على معلومات سرية وإما سرقتها أو تخزينها أو تعطيل عمل الأنظمة كليا، كما قد يسعون من خلال ذلك إلى تحقيق رغبات خاصة كالربح المادي أو الإعتداء على الغير، بمن فيهم فئة القصر والأطفال من خلال إستدراجهم عبر شبكة الأنترنت، وهي الجرائم التي وضع لها القانون الجزائي إطارا تشريعيًا وقانونيا مهما وذلك بغرض مجابهة هذه الظاهرة الإجرامية بشكل فعال.

و كخلاصة لما جاء في هذا الفصل يمكننا إيجاز بعض النتائج المتوصل إليها من خلال العرض الوارد في المباحث الثلاثة السابقة وهي:

- أن تقنية المعلوماتية قد أصبحت من أساسيات الحياة في المجتمعات الحديثة بالرغم من فارق الإمكانيات ومدى تفاوت معدلات الإنتشار بين الدول، فأصبحت غالبية الدول حول العالم تعتمد على تقنية المعلومات، والنظم المعلوماتية في سير شؤونها والتعامل مع أفراد مجتمعاتها، وهو نفس الحال بالنسبة للأفراد الذين أصبحت هذه التقنية جزءا لا يتجزأ من حياتهم اليومية.

- تجاوب الأنظمة التشريعية بشكل كبير مع تقنية المعلومات، ومن حيث شقها السلبي وذلك من خلال وضع مجموعة من النصوص العقابية الموجهة إلى محاربة الجريمة المعلوماتية، بهدف الحفاظ على الغاية الأولى للتقنية المعلوماتية ألا وهي تسهيل تداول المعلومات والتعامل معها من أجل تسهيل أمور الدول والحكومات، وضمان التواصل بين الشعوب والمجتمعات في ظل التبادل الإجتماعي والفكري وترقية الفكر البشري، وهو ما اتبعه المشرع الجزائري من خلال محاولة تأطيره لهذا المجال من خلال جملة النصوص التشريعية التي مست بالتعديل قانون العقوبات وقانون الإجراءات الجزائية، والتي عمل من خلالها على خلق مركز قانوني مستقل للتقنية المعلوماتية، من خلال تجريم السلوكات السلبية الناشئة عن سوء استغلال هذه التقنية، وكذلك وضع مجموعة من النصوص الإجرائية التي تضمن شرعية وفعالية مجموعة الإجراءات المتخذة في مواجهة مجرمي المعلوماتية، وذلك في شكل القانون 04-09 المتعلق بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- طغيان الجانب الإجرامي على التقنية المعلوماتية بشكل كبير، مما يتسبب في إعاقة المصالح العامة والخاصة لمستعمليها، خصوصا واتساع نطاق شبكة

الأنترنت من يوم لآخر تزامنا وظهور تقنيات حديثة للإتصال البينى بالشبكة من خلال تقنيات الهواتف الذكية وشبكات الإتصال اللاسلكية، فتعددت الجرائم بين ما يمس منها بأمن وسلامة النظم المعلوماتية ذاتها، وبين ما يمس بأمن المعلومات المتداولة عبرها، وبين ما يستهدف الأشخاص سواء الإعتبارية منها كالدول والحكومات وكبرى المؤسسات بهدف تحصيل معلومات مشمولة بطابع السرية، أو الأشخاص الطبيعية بهدف إلحاق الضرر بهم ماديا من خلال سرقة حساباتهم البنكية والمالية، أو معنويا من خلال التشهير بهم والإنقاص من قيمتهم من خلال نشر أسرارهم أو التحريض على كراهيتهم، ولعل أن الجرائم المتعلقة بالأشخاص والتي تنصدر قائمة الجرائم الأشد خطورة تبقى تلك الجرائم التي تستهدف الأطفال عبر الشبكات والتي تهدف إلى الإيقاع بهم، نظرا لعدم إدراكهم بحجم الضرر الذي يستهدفهم.

- ظهور فئة جديدة من المجرمين هم " مجرمي المعلوماتي " الذين يقلون خطورة عن غيرهم، بالرغم من عدم لجوؤهم إلى مظاهر العنف المادي أثناء تنفيذ جرائمهم، وذلك نظرا لخطورتهم الكامنة وراء ذكائهم وخبرتهم في مجال المعلوماتية، وشغفهم وإصرارهم على تحدي كافة الوسائل الموضوعية لحماية المعلومات والنظم المعلوماتية، وصعوبة الكشف عن هويتهم بالنظر إلى طابعهم الإجتماعي غالبا وقدراتهم العلمية، والتي تبدد الشكوك من حولهم غالبا.

- ظهور مجموعة من الإشكاليات الحديثة متعلقة بالجانب الإجرائي في مواجهة الجريمة المعلوماتية بالنظر إلى طابعها اللامادي، وعدم ملائمة النصوص الإجرائية التقليدية في التعامل.

الفصل الثاني:

مساعدى دعم النشاط الإدارى عن

طريق الحكومة الإلكترونية

في ظل التطورات التقنية المتلاحقة في عالم اليوم، أصبح من المهم والضروري للدولة الحديثة أن تستثمر هذه التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات في تطوير نظمها الإدارية، وكذلك وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العامة. وقد تصادف ذلك في أعقاب سلسلة من التطورات التي لحقت بدور الدولة أصلاً وبوظيفتها منذ عهد الدولة - الحارسة - قديماً وحتى عهد الدولة - المتداخلة - بالأمس، والأكثر تدخلاً اليوم⁽¹⁾.

تقوم الإدارة في الدول الحديثة بأنشطة متعددة، وهذه الأنشطة تختلف من حيث نوعها وتتدرج من حيث مدى تدخلها في الحياة الاقتصادية. فقد يقف تدخل الإدارة في نشاط الأفراد عند حد تنظيم هذا النشاط، وأحياناً تذهب إلى حد أبعد قليلاً عندما توجه النشاط الاقتصادي وجهة معينة عن طريق تشجيع ومساعدة من يقوم بنشاط اقتصادي معين، وأحياناً تقوم بمراقبة النشاط الفردي عن طريق إخضاعه للإذن السابق أو لمجرد إخطار الإدارة بالنشاط، وأخيراً فإن الإدارة قد تمسك بالأمر بين يديها وتقوم بنفسها بممارسة النشاط وهنا نكون أمام صورة المرفق العام.

فالتحول نحو نظام الحكومة الإلكترونية يرتب بدوره إمكانية إدارة المرافق العامة بهذا النظام التقني الحديث، بدلاً من إدارتها بالطرق التقليدية، والتي تتسم ببطء في الإنجاز، وزيادة في النفقات ومشكلات في الأداء، مع مراعاة تطوير وتفسير المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة حتى تتوافق مع النظام الإلكتروني⁽²⁾.

(1) - علي السيد الباز: الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية، الإدارة المحلية الإلكترونية، بحث مقدم لمؤتمر أكاديمية شرطة

دبي الأول حول، الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أبريل 2003، المجلد الرابع، ص 117.

(2) - عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق، ص 142.

وعلى ذلك فإن النشاط الإدارى أو نشاط الدولة يأخذ صورة القرارات الإدارية، المرفق العام، وذلك من أجل تحقيق متطلبات المصلحة العامة⁽¹⁾. وتلعب الحكومة الإلكترونية دوراً هاماً في دعم النشاط الإدارى بمختلف أنواعها ومجالاتها. وعلى ذلك فإنه يمكن أن نقسم هذا الفصل الأخير إلى المبحثين التاليين:

المبحث الأول: أنواع النشاط الإدارى

المبحث الثانى: نطاق تطبيق الحكومة الإلكترونية على النشاط الإدارى

(1)- عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، ص 63.

المبحث الأول: أنواع النشاط الإداري

في الوقت الحالي غدت الحاسبات الآلية وشبكة الأنترنت، تتضخم يوماً بعد يوم، وتغزو حياتنا في كل المجالات رغم أنها لا تتجاوز كونها مجموعة كمبيوترات وكابلات وتليفونات، وفي بعض الأحيان تتصل ببعضها بدون أسلاك، كما صارت تغزو كل قطاعات ومجالات أنشطة الإنسان، كالأنشطة العلمية والطبية، والتجارة الإلكترونية وتعلم اللغات المختلفة حتى في مجال السياحة والتسوق والمجال القانوني والقضائي ومراقبة تنفيذ العقوبات السالبة للحرية خارج السجن⁽¹⁾.

كذلك فقد غدا التقدم العلمي في نظم وتكنولوجيا المعلومات أمراً لازماً لتقدم الإدارة، وذلك لإشباع رغبات وحاجات المواطنين على النحو الأمثل وحل جميع مشكلاتها الإدارية.

عرفت البشرية فنون الإدارة وممارستها عملياً منذ أقدم العصور، إذ بدأ ظهور النشاط الإداري مبكراً في تاريخ الحضارة الإنسانية، فهو قديم جداً قدم الإنسان نفسه⁽²⁾.

إن الإدارة بمعناها العام تعني توفير نوع من التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية المختلفة من أجل تحقيق هدف معين.

وتعرف الإدارة العامة، بأنها "النشاط الذي تباشره الإدارة بهدف تنفيذ السياسات العامة"، وطبيعة الإدارة العامة هي طبيعة فنية وعلمية⁽³⁾.

(1) - عمر سالم: المراقبة الإلكترونية طريقة حديثة لتنفيذ العقوبات السالبة للحرية خارج السجن، دار النهضة العربية، القاهرة، ط 1، 2000، ص 10.

(2) - نواف كنعان: اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر، ط 1، عمان، 2007، ص 19.

(3) - عبد الغني بسيوني عبد الله: أصول علم الإدارة العامة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، ط 1، 1983، ص 31.

وبما أن الدولة الحديثة تعيش مرحلة التطور السريع، فإن ذلك انعكس على كافة نشاطاتها، وأدى إلى اتساع نطاق عمل الدولة، والنمو المطرد في نشاطاتها التي امتدت إلى معظم القطاعات والميادين، ومن هنا وصفت الدولة الحديثة بأنها دولة الإدارة Administrative State، ورتب هذا التطور على الإدارة تحديات جديدة لدى ممارستها نشاطها الإداري، حتى أصبح مؤشرا أساسيا من مؤشرات القياس التي تدل على تقدم الدولة بقياس مدى تقدمها إداريا⁽¹⁾.

وبما أن نشاط الإدارة يهدف إلى تحقيق السياسات والخطط والبرامج والأهداف المرسومة الحالية والمستقلة وذلك لغايات ضمان احترام القانون، وحماية المصلحة العامة والنظام العام واشباع الحاجات العامة للأفراد.

فلكي تتمكن الإدارة من القيام بوظيفتها الأساسية المتمثلة بممارسة نشاطها الإداري بكفاءة عالية، ولتحقيق الأهداف المنشودة من هذا النشاط، وتمكينها من اتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة والسليمة، وفي الوقت المناسب لدى قيامها بأعمالها الإدارية، فلا بد من توافر الأدوات الضرورية المناسبة لها لدى قيامها بهذه الوظيفة، وتتمثل هذه الأدوات، في الأدوات والأجهزة الإدارية والتي تشمل الطاقات البشرية المدربة والإمكانيات المالية والخبرات الفنية العلمية المتخصصة في أدق التخصصات تعقيدا وفقا لإحداث المعايير الإدارية، ويجب تضافر هذه الأدوات مجتمعة لتحقيق الغايات المطلوبة إنجازها⁽²⁾.

والعمل الإداري يتضمن مجموعة من الأنشطة التي يمارسها رجل الإدارة ممثلة في التخطيط، التنظيم، القيادة، التنسيق، الاتصال، الرقابة، واتخاذ القرارات.

(1) - عيد الجهني: الرقابة الإدارية بين القانون الإداري وعلم الإدارة العامة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، القاهرة، 1988، ص 11

(2) - عصام علي الدبس: القانون الإداري ماهية القانون الإداري التنظيم الإداري، النشاط الإداري، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط 1، 2014، عمان، ص 415-416.

وهذه الأنشطة تتداخل فيما بينها، فهي تبدأ بالتخطيط وتنتهي بالرقابة، كما أنها في مجملها لا تزيد عن كونها سلسلة متعاقبة ومستمرة من القرارات، فسير العمل في إحدى هذه الأنشطة ينتهي دائماً باتخاذ قرار معين، لذلك تعتبر عملية اتخاذ القرارات داخل الإدارة من أهم مبادئ العمل الإداري.

ويعتبر المرفق العام المظهر الإيجابي للنشاط الإداري، فتتدخل الإدارة عن طريقه إما مباشرة أو بالإشتراك مع الأفراد للوفاء بالحاجات العامة للجمهور⁽¹⁾.

المطلب الأول: القرار الإداري

تعتبر القرارات الإدارية، من أهم الموضوعات الإدارية التي تلقى اهتماماً ظاهراً وقوياً من جانب علماء الإدارة، نظراً لحيوية وأهمية الدور العلمي والتنظيمي والوظيفي الذي تلعبه القرارات الإدارية من كافة النواحي العلمية والعملية والفنية والقانونية ولأن عملية اتخاذ القرارات الإدارية هي الجانب والعنصر القوي والحركي في نظرية القرارات الإدارية، لذا يعتبر بعض علماء الإدارة عملية اتخاذ القرارات هي جوهر الوظيفة الإدارية وقلب الإدارة ومحور التنظيم الإداري⁽²⁾.

ولكن هذا الاهتمام بالقرارات الإدارية كان وما زال مشتتاً، ومبعثراً بين دراسات علم الإدارة المنفصلة والمستقلة عن دراسات القانون الإداري لنظرية القرارات الإدارية. حيث تتركز وتتمحور دراسات علم الإدارة لنظرية القرارات على الجوانب العلمية والفنية والعملية للقرارات الإدارية مثل تعريف القرار، ودراسة كيفية إنجاز عملية اتخاذ القرارات، وتصنيف هذه القرارات ودراسة كافة العوامل والضغطات التي تؤثر في عملية اتخاذ القرارات، وتحديد العلاقة بين القرارات الإدارية والسياسية

(1) - عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، ص 64.

(2) - عمار عوابدي: نظرية القرارات الإدارية بين علم الإدارة العامة والقانون الإداري، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2005، ص 3.

العامة. بينما تتركز وتتمحور دراسة القانون الإداري لنظرية القرارات الإدارية على الجوانب والمقومات والعناصر والحقائق القانونية البحتة للقرارات الإدارية، مثل تعريف القرارات الإدارية وبيان عناصرها كعمل قانوني إداري، وتميزها عن غيرها من التصرفات القانونية الأخرى مثل العقود، والعمل التشريعي والعمل القضائي، ثم دراسة عملية تكوين القرارات الإدارية وسلامتها وشرعيتها من الناحية القانونية البحتة عن طريق دراسة أركان القرارات الإدارية وسلامتها وشرعيتها من الناحية القانونية، وبيان أنواع القرارات الإدارية وفقا للتقسيمات والمعايير القانونية المختلفة⁽¹⁾.

وعليه يعتقد البعض أن اتخاذ القرار الإداري يعد موهبة يتمتع بها متخذ القرار، وأن هذه الموهبة تزداد مع الممارسة والخبرة، فالإدارة هي نوع من الفن والموهبة، حيث يمكن معالجة الموضوع الواحد بأكثر من أسلوب، فهذا يختلف من شخص لآخر، ويعتمد على قدرته على الابتكار وعلى موازنة الأمور وعلى الخبرة.

وعلى الرغم من صحة هذا الكلام، إلا أن أسلوب عمل الإدارة يتغير بمعدل سريع، فقد أصبحت بيئة العمل أكثر تعقيدا من أي وقت مضى، وذلك بفعل التكنولوجيا الحديثة التي أدت إلى تقديم أكثر من بديل أمام متخذ القرار، وبفعل اتساع نشاط الإدارة وتدخلها في مجالات الأنشطة الفردية، إلى جانب اختصاصاتها الإدارية الأصيلة⁽²⁾.

إن تعتبر القرارات الإدارية من أهم وسائل مباشرة الوظيفة الإدارية، ومظهرا من أخطر مظاهر السلطات والإمتهيازات القانونية التي تتمتع بها الإدارة في سعيها لتحقيق المصلحة العامة، إذ عن طريق هذه القرارات تستطيع الإدارة إنشاء الحقوق

(1) - عمار عوابدي: نفس المرجع، ص 4.

(2) - حمدى أبو النور السيد عويس: نظم المعلومات ودورها في صنع القرار الإداري، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،

أو فرض الإمتيازات، ولهذا تمثل القرارات الإدارية أداة فعالة في سبيل قيام السلطة الإدارية بنشاطها الإداري.

الفرع الأول: تعريف القرار الإداري

تعد القرارات الإدارية وسيلة هامة في يد الإدارة، تستخدمها في أدائها لمهامها الوظيفية الموكولة إليها، فالإدارة تتمتع في قيامها بالنشاط الإداري بعدة امتيازات استثنائية تختلف عما هو الحال بين الأفراد، فهي باعتبارها سلطة عامة مهمتها تحقيق المنفعة العامة في الدولة لها الحق في اصدار قرارات إدارية ملزمة للأفراد المخاطبين بها، وتؤثر في مراكزهم القانونية⁽¹⁾.

فكلمة القرار تعني لغويا، ما قر به الرأي من الحكم في مسألة ما، أو في أمر من الأمور. وتعني كلمة القرار لغويا أيضا المعاني التالية: " هو الفصل أو حكم في مسألة أو قضية أو خلاف"⁽²⁾. كما يعني القرار كذلك "الوصول إلى الغاية أو تحقيق الهدف"⁽³⁾. وأيضا "النتيجة التي تستخلص من مجموعة فروض"⁽⁴⁾.

أما فيما يتعلق بمعنى وتعريف القرار الإداري، لم تحدد التشريعات تعريفا محددا للقرار الإداري، وقد اختلف الفقه في تحديد المدلول القانوني للقرار الإداري.

فقد ذهب البعض إلى تعريفه بأنه " عمل قانوني نهائي، يصدر من سلطة إدارية وطنية بإرادتها المنفردة، ويرتب آثارا قانونية معينة"⁽⁵⁾.

(1) - حمدى أبو النور السيد عويس: مرجع سابق، ص 11.

(2) - عمار عوابدي: مرجع سابق، ص 14.

(3) - أحمد رشيد: نظرية الإدارة، دار المعارف، القاهرة، 1977، ص 271.

(4) - جون م، فيفنز، فرانك. ب، شيرود: التنظيم الإداري، ترجمة محمد توفيق رمزي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 1996، ص 443.

(5) - عمرو أحمد حسبو: الوجيز في القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، 2007، ص 529.

ويعرفه البعض الآخر بأنه "إجراء قانوني وضع بالإرادة المنفردة للإدارة من أجل تعديل وضع قانوني قائم بواسطة الإلتزامات التي يفرضها هذا الإجراء أو الحقوق التي يربتها"⁽¹⁾.

إن فالقرار الإداري هو تصرف واع منطقي ذو طابع اجتماعي ويمثل الحل أو التصرف أو البديل الذي تم اختياره على أساس المفاضلة بين عدة بدائل وحلول ممكنة ومتاحة لحل المشكلة ويعد هذا البديل الأكثر كفاية وفاعلية بين تلك البدائل المتاحة لمتخذ القرار⁽²⁾.

إن فما يمكن استخلاصه من جملة هذه التعاريف أن القرار الإداري يعني إفصاح الإدارة عن إرادتها الملزمة بما لها من سلطة بمقتضى القوانين واللوائح وذلك بقصد إحداث مركز قانوني معين متى كان ذلك ممكنا وجائزا وكان الباعث عليه ابتغاء مصلحة عامة.

الفرع الثاني: أركان القرار الإداري

للقرار الإداري أركان أساسية لا يقوم بدونها، فإذا تخلف أي منها فإنه يعد قرارا معيبا بغيب عدم المشروعية، ومعرضا للإلغاء من جانب القضاء الإداري، في حالة الطعن عليه أمامه.

وهذه الأركان تنقسم إلى نوعين، فبعضها ذو طبيعة شكلية، وهي ركن الإختصاص والشكل والإجراءات، والبعض الآخر ذو طبيعة موضوعية، وهي السبب والمحل والغاية.

(1) - عصمت عبد الله الشيخ: الجرائم المتصلة بالحاسب الآلي وأبعادها الدولية في التشريع المصري، جامعة المنصورة، 1992، ص 96.

(2) - حسين حريم وآخرون: أساسيات الإدارة، دار حامد، عمان، 1998، ص 140.

أولاً: الأركان ذات الطبيعة الشكلية

تتمثل هذه الأركان في ركن الإختصاص والشكل والإجراء.

1- ركن الإختصاص:

ركن الإختصاص في القرارات الإدارية، يمكن أن نعرفه بأنه الصفة القانونية أو القدرة القانونية التي تعطىها القواعد القانونية المنظمة للإختصاص في الدولة، لشخص معين ليتصرف ويتخذ قرارات إدارية باسم ولحساب الوظيفة الإدارية في الدولة، على نحو يعتد به قانوناً⁽¹⁾.

ونعني بالإختصاص صدور القرار الإداري من الجهة الإدارية المختصة به وفقاً لنصوص القانون.

ويتخذ الإختصاص ثلاثة صور هي: الإختصاص المكاني، والإختصاص الزمني والإختصاص النوعي.

أ- **الإختصاص المكاني:** معناه أن يصدر قراره في حدود الرقعة الجغرافية التي يحق له ممارسة نشاطه فيها، فلا يتعداها إلى رقعة أخرى مجاورة.

إذا فالأمر يتحدد بطبيعة العمل الإداري المعني فقد تحدد التشريعات المنظمة للعمل الإداري ما ضرورة اتخاذه في مكان معين كاجتماع معين فيما تحدد أماكن اتخاذ سائر القرارات الإدارية على العموم بمكان وجود الوحدة الإدارية المعنية بالعمل الإداري المقصود⁽²⁾.

في بيئة الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها الأمر يختلف كثيراً حيث لا يحدد للوسيط الإلكتروني المعني بالعمل الإداري الإلكتروني نطاق مكاني معين للعمل

(1)- عمار عوابدي: مرجع سابق، ص 69.

(2)- نواف كنعان: القانون الإداري، الكتاب الثاني، عمان، 2005، ص 160.

وذلك يعني أن فلسفة الإدارة الإلكترونية تقوم على تقديم الخدمة وإعطاء المعلومة للجمهور في أي مكان يطلبونها ومن أي موقع كان ويظهر هذا جليا مقدار الإتساع المكاني للعمل الإداري الإلكتروني غير المحكوم بأي إطار مكاني طالما كان بالإمكان الوصول إلى نافذة الخدمة الإلكترونية وتلقي المطلوب منها أيضا بكل سهولة ويسر⁽¹⁾.

ب- **الإختصاص الزمني**: يقصد به أن يصدر الموظف العام قراره خلال المدة التي يمكنه إصداره خلالها، فإذا كان مفوضا، مثلا من رئيسه ببعض المسائل، فإن عليه ألا يتجاوز مدة التفويض المحددة له، فيصدر قرارا بعد انتهائها.

هناك إختلاف يتعلق بالعنصر الزمني للقرار الإداري التقليدي وانعكاسه على القرار الإداري الإلكتروني ففي الإدارة التقليدية يحدد للموظف العام حدود زمنية لتمتعه بالإختصاص الإداري لممارسة عمل معين أو إصدار قرار إداري معين يبدأ من تاريخ اكتمال إجراءات تعيينه أو ترقيته أو نقله إلى عمل جديد ويستمر معه حتى إصدار قرار بإنهاء عمله بأية صورة من الصور فإن صدر العمل الإداري أو اتخذ القرار الإداري خارج الإطار الزمني المعين للموظف العام كان قراره مشوبا بعيب عدم الإختصاص جليا بالفسخ غير مرتبا لآثار القانونية⁽²⁾.

توجد إختلافات فقهية في مجال القانون الإداري حول قدرة الموظف العام المختص على ممارسة اختصاصاته أثناء وجوده في إجازة رسمية أو في أحوال تجاوز الإختصاص الإداري وما يترتب على ذلك من آثار قانونية لا مجال لبحثها هنا.

(1)- أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 111.

(2)- ماهر صلاح علاوي الجبوري: مبادئ القانون الإداري، دار النشر، الموصل، 1996، ص 170.

تطبيق ذلك الإختصاص الإلكتروني يثير بعض الأسئلة التي تحتاج إلى الإجابة ذلك أن أهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية يحقق تواصل دائم بين تطبيقات الحكومة الإلكترونية وجمهوري متلقي الخدمة أو طالبي المعلومة على اختلافهم ويضاف إلى ذلك الموظف العام المعتبر جزءاً من تلك التطبيقات هذا التواصل الدائم يعني ضرورة ممارسة الوسائط الإلكترونية لاختصاصاتها الإلكترونية بشكل دائم ومتواصل وخلال الأربعم والعشرون ساعة في اليوم وعلى مدار الأسبوع وهو أمر يمتد بالإختصاص الإداري خارج ساعات الدوام الرسمي التقليدية بل وإلى أيام العطل الأسبوعية والرسمية.

ومنه نرى أن الإطار الزمني للإختصاص الإداري التقليدي هو غير الإطار الزمني للإختصاص الإداري الإلكتروني وهذا نظراً للطبيعة المختلفة لمن يمارس الإختصاصين وتماشياً مع الهدف والغاية منهما، وعليه فإن الإطار الزمني للإختصاص الإداري الإلكتروني يحدد زمنياً بمعيار وضع البرنامج المعني موضع التطبيق وإتاحة للجمهور وللموظفين وحتى إنتهائه أو إغلاقه أو وقف العملية بموجب قرار بذلك من جهة ذات اختصاص ولا أهمية، وبعد ذلك لممارسة الاختصاص الإداري الإلكتروني خارج ساعات العمل الرسمية أو حتى في العطل والأعياد ونحو ذلك طالما كان هناك من يطلب الخدمة أو المعلومة أو كان هناك ما يستوجب ممارسة الاختصاص الإداري وفقاً لمتطلبات البرمجة الإلكترونية الخاصة بالبرنامج المعنى⁽¹⁾.

(1) - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 110-111.

ج- الإختصاص النوعي: يتعلق بفئات المسائل التي يجوز للموظف العام إصدار قرارات بشأنها، فلا يصدر قرارا ليس من بينها، كأن يصدر أحد الوزراء قرارا من اختصاص وزير آخر⁽¹⁾.

هذه هي صور ركن الإختصاص الثلاثة التي يجب توافرها وإحترامها جميعا في نفس الوقت وإلا وقع القرار الإداري مشوبا بعيب عدم الإختصاص.

وترجع حكمة توزيع الإختصاص على الإدارة إلى ما فيه من فوائد لصالح كل من الإدارة والأفراد، حيث يستطيع رجل الإدارة أن يتفرغ لنوع معين من الأعمال، يجيده بمضي الوقت، فيتحقق بذلك سرعة ودقة إنجاز الأعمال الإدارية كما يؤدي التخصص إلى تيسير حصول الأفراد على الخدمات المختلفة التي تقدمها الإدارة ويقلل من أعباء وتكاليف الحصول عليها.

وهذا الهدف يتفق مع الهدف الذي يرمي إليه نظام الحكومة الإلكترونية، وذلك خاصة وأنه يتم تجميع واختصار جميع الإجراءات وجعلها في إطار موظف واحد فقط مختص بتقديم الخدمة للجمهور من خلال الحاسب الآلي⁽²⁾.

في ظل الحكومة الإلكترونية وحيث توافرت ركائزها ومتطلباتها وفي ظل بيئة إلكترونية تقنية فإن أمر الإختصاص كركن في القرار الإداري أصابه بعض التطور إذ لم تعد ممارسة الإختصاص وقف على الموظف العام أي العنصر البشري وإنما أصبح للتكنولوجيا ولتقنية نظم المعلومات والإتصالات دورا في ذلك حيث استحدثت البرامج التطبيقية القابلة للتشغيل وأسندت لها وظيفة إصدار قرارات إدارية معينة مبرمجة وفقا لمعطيات خاصة تدخل في البرامج المعني ودون أي تدخل من الموظف العام وبالتالي أصبح المعني بالقرار الإداري الإلكتروني قادرا على

(1)- حمدي أبو النور السيد عويس: مرجع سابق، ص 28-29.

(2)- عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، ص 70.

الحصول على هذا القرار بالشكل الرسمي بمجرد إدخال البيانات والمعلومات المطلوبة لاتخاذ ذلك القرار⁽¹⁾.

مثال على ذلك، لم يعد الموظف العام يعمل على تحديد وإقرار المكافآت المستحقة للموظفين بناء على طلب يقدم منهم كما هو الحال في الإدارة المالية التقليدية، بل إن تغذية برامج الحاسب الآلي بما يكفي من البيانات عن الموظفين وأسس التشريعات الخاصة بالأموال المالية يجعل البرنامج قادراً على حساب تلك الزيادات والمنح والمكافآت وغيرها حين توافر أسبابها ووقتها، فيقوم البرنامج بصرفها لمستحقيها بموجب قرار إداري إلكتروني صحيح ونافذ الأثر، وكذلك بالنسبة لقرارات منح الترفيع والزيادات السنوية وتتحصر بالتالي مسألة الإختصاص في البرنامج المعد لتنفيذ مهمة محددة حصراً.

وبناء على ذلك يكون المختص بإصدار تلك القرارات السابقة أو غيرها المبرمجة تقنياً هو الوسيط التقني ذاته أي الحاسب الآلي العامل على البرنامج المعني ومنه يسند الإختصاص في هذه الحالة بموجب تشريعات نافذة تعطي العمل التقني حجيته وقوته القانونية⁽²⁾.

2- ركن الشكل والإجراءات

المقصود بركن الشكل والإجراءات هو مجموعة الشكليات والإجراءات التي تكون القالب أو الإطار الخارجي الذي يظهر ويبرز إرادة السلطة الإدارية في اتخاذ

(1) - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 106.

(2) - قد نص قانون التجارة الإلكترونية في إمارة دبي لسنة 2002 في المادة 27 منه بأنه "على الرغم من وجود أي نص مخالف في أي قانون آخر، يجوز لأية دائرة أو جهة تابعة للحكومة، في أداء المهام المناطة بها بحكم القانون، بما يلي: إصدار أي إذن أو ترخيص أو قرار أو موافقة في شكل سجلات إلكترونية...". وفي نفس السياق عرف قانون دبي المعاملات الإلكترونية المؤتمتة في المادة 2 منه بأنها "معاملات يتم إبرامها أو تنفيذها بشكل كلي أو جزئي بواسطة وسائل أو سجلات إلكترونية، والتي لا تكون فيها هذه الأعمال أو السجلات خاضعة لأية متابعة أو مراجعة من قبل شخص طبيعي، كما في السياق العادي لإنشاء وتنفيذ العقود والمعاملات".

وإصدار قرار إداري معين في مظهر خارجي معلوم حتى ينتج آثاره القانونية ويحتج به إزاء المخاطبين به، ذلك أن القرار الإداري باعتباره عملاً قانونياً إرادياً يتطلب الإعلان عنه في مظهر خارجي يكشف ويبين ويظهر مضمون هذه الإرادة الداخلية للسلطة الإدارية بواسطة ركن الشكل والإجراءات⁽¹⁾.

ولمزيد من التوضيح لركن الشكل والإجراءات في القرارات الإدارية، سنبين أهمية ركن الشكل والإجراءات في القرارات الإدارية، ثم بيان أهم أنواع الشكليات والإجراءات التي تشكل ركن الشكل في القرارات الإدارية.

أ- أهمية ركن الشكل والإجراءات في القرارات الإدارية:

إن لركن الشكل والإجراءات في القرارات الإدارية أهمية قصوى وحيوية بالنسبة للمصلحة العامة وللمصلحة الخاصة.

- أهمية ركن الشكل والإجراءات في القرارات الإدارية بالنسبة للمصلحة العامة: بالنسبة لركن الشكل والإجراءات في القرارات الإدارية دوراً هاماً وحيوياً في حماية المصلحة العامة وتحقيق أهدافها. فهو يقوم بدور تجسيد وإبراز إرادة السلطة الإدارية الباطنة في إتخاذ قرار إداري معين، في صور ومظاهر خارجية معلومة ومعروفة لدى المخاطبين بهذا القرار فيلتزمون بتنفيذه إختياراً أو جبراً⁽²⁾.

- أهمية ركن الشكل والإجراءات في القرارات الإدارية للمصلحة الخاصة: كما يلعب ركن الشكل والإجراءات دوراً حيوياً في حماية مصالح وحقوق وحرقات الأفراد من انحرافات وتعسف وتسرع وإرتجال السلطات الإدارية أثناء القيام بأعمال وظائفها. لذا سنجد أن جل الشكليات الجوهرية والإجراءات الوجوبية في القرارات الإدارية قد قررها المشرع والقضاء الإداري بهدف تأكيد وضمان حماية حقوق

(1) - عمار عوابدي: مرجع سابق، ص 73.

(2) - عمار عوابدي: مرجع سابق، ص 74.

وحرية ومصالح الأفراد من مخاطر زلل وإرتجال وتسرع السلطات الإدارية في ممارسة مظاهر السلطة العامة أثناء القيام بوظائفها، لأن هذه الشكليات الجوهرية والإجراءات الوجوبية توفر للسلطات الإدارية فرص التدبر الحكيم والرؤية الواضحة والتأني في الوصول إلى الحقيقة بسلامة وشرعية⁽¹⁾.

ب- أنواع الشكليات والإجراءات المكونة لركن الشكل والإجراءات في القرارات الإدارية

تتوعد وتزايدت أنواع ومظاهر ركن الشكل والإجراءات، نظرا لأهمية وحيوية الدور الظاهر في حماية المصلحة العامة والمصلحة الخاصة، فأصبح الآن يميز بين نوعين أساسيين من الشكليات، هما الشكليات والإجراءات.

- الشكليات في القرارات: هناك جملة من الشكليات تشكل في مجموعها المظهر الخارجي للقرارات الإدارية، مثل شكلية كتابة القرارات في وثيقة معينة وبشكل محدد، وشكلية تسبب القرارات الإدارية، وشكلية التوقيع على القرارات، وشكلية تثبيت تواريخ صدور القرارات الإدارية، وشكلية نشر وتبليغ القرارات المخاطبين بها.

وتتقسم هذه الشكليات من حيث مدى قوة تأثيرها وفعاليتها في شرعية وعدم شرعية القرارات الإدارية إلى شكليات جوهرية، وشكليات ثانوية أو غير جوهرية. ومعيار التمييز بين الشكليات الجوهرية والشكليات غير الجوهرية هو مدى تدخل أو عدم تدخل المشرع في النص والحث على ضرورة إلتزام واتباع هذه الشكلية أو تلك، وكذا نوعية وقيمة المصلحة والهدف الذي تحميه هذه الشكلية أو تلك.

(1)- عمار عوابدي: مرجع سابق، ص 74-75.

- **الإجراءات:** وهي مجموعة الإجراءات والمراحل السابقة على عملية إتخاذ القرارات الإدارية، وتدخل في تكوينها وتشكيل محتواها وهي تؤثر في مدى شرعية القرارات الإدارية في جميع الحالات، لأنها تعتبر جزءاً من القرارات الإدارية المتخذة.

فإذا ما تخلفت هذه الإجراءات المنصوص عليها قانوناً لإتخاذ قرار إداري ما، فإن القرار يقع باطلاً ويجوز الطعن فيه إدارياً أو قضائياً⁽¹⁾.

أما فيما يخص شكل القرار الإداري الإلكتروني وإن كان الأصل أنه متحرر من أية شكلية أو قوالب إجرائية لإصداره وأن الإدارة الإلكترونية تملك حرية كبيرة لاتخاذ الشكل والإجراءات التي تراها مناسبة لتنفيذ وإصدار القرارات الإدارية الإلكترونية والأعمال الإدارية الإلكترونية إلا أنه محكوم هو الآخر بقواعد من الشكل والإجراءات ترسمها القوانين المنظمة للعمل الإداري الإلكتروني وهنا يجب الالتزام بها.

الشكل في بيئة الحكومة الإلكترونية وفيما يخص القرار الإداري الإلكتروني شكل ذو محتوى إلكتروني قوامه قوالب تقنية تعرف بالسجلات الإلكترونية فلا يمكن تصور شكل شفوي للقرار الإداري الإلكتروني ويبقى الشكل المكتوب في دعائم معنوية الشكل الأكثر انسجاماً مع خصائص العمل الإداري الإلكتروني أما على مستوى الإجراءات المطلوبة لإصدار القرارات الإدارية الإلكترونية فإن طبيعة العمل الإداري الإلكتروني ذاته هي التي تحدد الإجراءات المطلوبة لإصدار القرار الإداري الإلكتروني سواء تلك السابقة على إتخاذه أم المتوقعة معه أم اللاحقة له⁽²⁾.

(1) - عمار عوابدي: مرجع سابق، ص 76.

(2) - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 112.

ثانيا: الأركان ذات الطبيعة الموضوعية

تتمثل هذه الأركان في ركن السبب والمحل والغاية:

1- ركن السبب:

سبب القرار الإداري هو الواقعة القانونية التي تسبق القرار وتدفع الإدارة لإصداره، فالسبب عنصر خارجي موضوعي يبرر للإدارة التدخل بإصدار القرار وليس عنصرا نفسيا داخليا لدى من أصدر القرار.

فالأصل أن الإدارة غير ملزمة بتسبب قراراتها استنادا إلى قرينة المشروعية التي تفترض أن قرارات الإدارة تصدر بناء على سبب مشروع وعلى صاحب الشأن إثبات العكس، أما إذا أفصحت الإدارة عن هذا السبب من تلقاء ذاتها فإنه يجب أن يكون صحيحا وحقيقيا ما لم تكن الإدارة ملزمة بذكر سبب القرار قانونا⁽¹⁾.

وقد استقر القضاء على ضرورة توفر شرطين في سبب القرار الإداري:

- أن يكون سبب القرار قائما وموجودا حتى تاريخ اتخاذ القرار، ويتفرع من هذا الشرط ضرورتان الأولى تكون الحالة الواقعة أو القانونية موجودة فعلا وإلا كان القرار الإداري معيبا في سببه، والثاني يجب أن يستمر وجودها حتى صدور القرار فإذا وجدت الظروف الموضوعية لإصدار القرار إلا أنها زالت قبل إصداره فإن القرار يكون معيبا في سببه وصدر في هذه الحالة.

- أن يكون السبب مشروعا، وتظهر أهمية هذا الشرط في حالة السلطة المقيدة للإدارة، عندما يحدد المشرع أسبابا معينة يجب أن تستند إليها الإدارة في

(1) - محمد الصغير بعلي: القرارات الإدارية، دار العلوم للنشر، الجزائر، 2005، ص 62.

إصدار بعض قراراتها، فإذا استتدت الإدارة في إصدار قرارها إلى أسباب غير تلك التي حددها المشرع فإن قرارها يكون مستحقاً للإلغاء لعدم مشروعية السبب⁽¹⁾.

لكن فيما يخص القرار الإداري الإلكتروني الأمر مختلف تماماً فالمعنى بإصدار القرار هنا الوسيط الإلكتروني الذي لا يملك أدنى سلطة تقديرية لتبيان الأسباب المنبثقة عن الظروف والوقائع المادية المتعلقة بإصدار قرار إداري معين ويبقى السبب في القرار الإداري الإلكتروني متاح فقط بالنسبة للأسباب القانونية المحددة الواردة بنص تشريعي معين والتي يتم تغذيتها في الوسيط الإلكتروني المختص بإصدار القرار الإداري الإلكتروني المعنى مستقبلاً عند كل حالة من حالات توافرها بالإضافة إلى الأركان الأخرى للقرار الإداري الإلكتروني⁽²⁾.

2- ركن المحل:

يقصد بمحل القرار الإداري الأثر الحال والمباشر الذي يحدثه القرار مباشرة سواء بإنشاء مركز قانوني أو تعديه أو إنهائه. ويجب أن يكون محل القرار ممكناً وجائزاً من الناحية القانونية، فإذا كان القرار معيباً في فحواه أو مضمونه بأن كان الأثر القانوني المترتب على القرار غير جائز أو مخالف للقانون أياً كان مصدره دستورياً أو تشريعياً أو لائحياً أو عرفياً أو مبادئ عامة للقانون، ففي هذه الحالات يكون غير مشروع ويكون القرار بالتالي باطلاً.

ومخالفة القرار للقواعد القانونية تتخذ صوراً متعددة وهي:

- **المخالفة المباشرة للقاعدة القانونية:** وتتحقق عندما تتجاهل الإدارة القاعدة القانونية وتتصرف كأنها غير موجودة، وقد تكون هذه المخالفة عمدية، كما قد

(1) - مازن راضي ليلو: الوجيز في القانون الإداري، ط 5، دار المطبوعات، القاهرة، 2004، ص 165-166.

(2) - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 114.

تكون غير عمدية نتيجة عدم علم الإدارة بوجود القاعدة القانونية بسبب تعاقب التشريعات وعدم مواكبة الإدارة للنافذ منها.

- الخطأ في تفسير القاعدة إما أن يكون غير متعمد من جانب الإدارة فيقع بسبب غموض القاعدة القانونية وعدم وضوحها، واحتمال تأويلها إلى معان عدة، وقد يكون متعمدا حين تكون القاعدة القانونية المدعى بمخالفتها من الوضوح بحيث لا تحتل الخطأ في التفسير، ولكن الإدارة تتعمد التفسير الخاطئ فيختلط عيب المحل في هذه الحالة بعيب الغاية.

- **الخطأ في تطبيق القاعدة القانونية:** ويحصل هذا الخطأ في حالة مباشرة الإدارة للسلطة التي منحها القانون إياها، بالنسبة لغير الحالات التي نص عليها القانون أو دون أن تتوفر الشروط التي حددها القانون لمباشرتها⁽¹⁾.

انعكاس تلك الأحكام على القرار الإداري الإلكتروني يبين أن المحل فيه ليس ببعيد عن المحل في القرار الإداري التقليدي بل إن المحل هنا أكثر تقييدا وتحديدا ذلك أن الوسيط الإلكتروني المعني بالعمل الإداري القانوني يحدد فيه المحل فلا يملك حال توافر الشروط والأركان والظروف المكانية والزمانية إلا اتخاذ القرار المقتضى أو في الجهة المقابلة اتخاذ قرار مغاير عند عدم توافر الشروط والظروف⁽²⁾.

3- ركن الغاية:

يقصد بالغاية من القرار الإداري الهدف الذي يسعى هذا القرار إلى تحقيقه والغاية عنصر نفسي داخلي لدى مصدر القرار، فالهدف من إصدار قرار بتعيين موظف هو لتحقيق استمرار سير العمل في المرفق الذي تم تعيينه فيه والهدف من

(1) - محمد الصغير بعلي: مرجع سابق، ص 81-82.

(2) - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 112-113.

إصدار قرارات الضبط الإداري هو حماية النظام العام. وغاية القرارات الإدارية تتمثل في تحقيق المصلحة العامة للمجتمع، فإذا انحرفت الإدارة في استعمال سلطتها هذه بإصدار قرار لتحقيق أهداف تتعارض مع المصلحة العامة فإن قرارها يكون مشوباً بعيب إساءة استعمال السلطة أو الإنحراف بها، ويعد هذا العيب من أسباب الطعن بالإلغاء التي ترد على القرار الإداري⁽¹⁾.

أما فيما يخص القرار الإداري الإلكتروني الأمر مختلف ذلك أن إصدار القرار كما ذكرنا سابقاً يتم من خلال وسيط إلكتروني لا يملك حساً ولا تقديراً ولا اختياراً حتى يعول عليه في استنباط الشق الذاتي من الغاية المعتبرة في القرار الإداري على أساس أن الوسيط الإلكتروني يعمل وفق معطيات محددة سلفاً لا يملك فيها أدنى اختيار خارج الأوامر التي يغذي بها من المبرمج.

وعليه يمكن أن تنصرف غاية القرار الإداري إلى محتوى وهدف البرنامج العامل في مجال الحكومة الإلكترونية المختص بإصدار قرار إداري إلكتروني معين والذي يفترض أنه صمم لغايات تحقيق المصلحة العامة⁽²⁾.

إذن فما يمكن استنتاجه من جملة هذه الأركان التي يجب قيامها ووجودها جميعاً وفي نفس الوقت لوجود القرارات الإدارية، كما يجب أن تكون هذه الأركان جميعها سليمة وخالية من عيوب عدم الشرعية، وهي عيب عدم الإختصاص، عيب السبب، عيب مخالفة الشكل والإجراءات، عيب مخالفة القانون، وعيب الإنحراف في استعمال السلطة.

(1) - محمد الصغير بعلي: مرجع سابق، ص 84-85.

(2) - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 113.

الفرع الثالث: أنواع القرارات الإدارية

تنقسم القرارات الإدارية إلى عدة أقسام، فنجد القرارات الإدارية من حيث التكوين والتي نظم القرارات الإدارية البسيطة والقرارات الإدارية المركبة والمختلطة، وهناك قرارات تنقسم من حيث الخضوع أو عدم الخضوع لرقابة القضاء وتنظم القرارات الإدارية التي تخضع لرقابة القضاء والقرارات الإدارية التي لا تخضع لرقابة القضاء، كما هناك قرارات تنقسم من حيث الآثار وهي قرارات منشئة وأخرى كاشفة، وهناك قرارات من حيث نفاذها وتضم قرارات نافذة وأخرى غير نافذة، بالإضافة إلى قرارات من حيث مدى عموميتها والتي تنقسم إلى قرارات تنظيمية وأخرى فردية.

أولاً: القرارات الإدارية من حيث التكوين

تنقسم القرارات الإدارية من حيث التكوين إلى قرارات إدارية بسيطة وقرارات إدارية مركبة أو مختلطة.

1-**القرارات الإدارية البسيطة:** هي تلك القرارات التي لها كيانها مستقل بها وأثار قانونية سريعة، وتكمن بسلطانها في كونها قائمة بذاتها، أو غير مرتبطة بعمل قانوني آخر كقرار تعيين موظف واحد في إحدى الوظائف العمومية، أو قرار صادر بتوقيع عقوبة على موظف بذاته.

2-**القرارات الإدارية المركبة والمختلطة:** هي تلك القرارات التي تتداخل في تركيبها أو تكوينها جوانب قانونية متعددة وأحسن مثال قرار نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، إذ أن مثل هذه القرارات المختلطة لا تصدر مستقلة بل تصاحبها أعمال إدارية أخرى.

ثانيا: القرارات الإدارية من حيث الخضوع أو عدم الخضوع لرقابة القضاء

تنقسم القرارات الإدارية من حيث مدى خضوعها أو عدم خضوعها لرقابة القضاء إلى النوعين التاليين القرارات الإدارية التي تخضع لرقابة القضاء والقرارات الإدارية التي لا تخضع لرقابة القضاء.

1-القرارات الإدارية التي تخضع لرقابة القضاء: في كافة صور رقابة القضاء، رقابة الإلغاء والتعويض وصورة رقابة التفسير ورقابة فحص الشرعية. وأغلب القرارات الإدارية تخضع لرقابة القضاء كأصل عام، تطبيقاً لمبدأ المشروعية الذي يسود الدولة الحديثة التي هي دولة القانون حيث تخضع جميع الهيئات والسلطات العامة في الدولة للقانون في مفهومه العام شكلياً وموضوعياً (الشرعية الشكلية والشرعية الموضوعية) ولذا تخضع الأعمال الإدارية ومن بينها القرارات الإدارية للقانون ولرقابة القضاء إلغاءً وتعويضاً وتفسيراً وفحصاً للشرعية.

2-القرارات الإدارية التي لا تخضع لرقابة القضاء: وهي القرارات الإدارية التي تشكل ما يعرف بنظرية أعمال الحكومة أو أعمال السيادة، وطائفة القرارات الإدارية التي لا تخضع لرقابة القضاء بناء على نص قانوني خاص بالإستثناءات الخاصة التي تنص عليها عادة بعض النصوص القانونية⁽¹⁾.

ثالثاً: القرارات الإدارية من حيث الآثار

تنقسم القرارات الإدارية من حيث الآثار إلى القرارات الإدارية المنشئة والقرارات الإدارية الكاشفة.

1-القرارات الإدارية المنشئة: هي تلك القرارات الإدارية التي يترتب عليها تغيير في الهيكل والبناء القانوني النافذ في الدولة وذلك عن طريق خلق مركز

(1)- عمار عوابدي: مرجع سابق، ص 94.

قانونى جديد لم يكن موجودا أو تعديل أو إلغاء مركز قانونى موجود وقائم مثل قرار التعيين فى الوظيفة العامة وقرار منح رخصة أو قرار غلق محل تجارى لمخالفته لقواعد النظام العام.

2-القرارات الإدارية الكاشفة: هى تلك القرارات التى لا يترتب على إصدارها تغيير فى هيكل النظام القانونى السائد فى الدولة حيث لا تنشئ هذه القرارات مراكز قانونية⁽¹⁾.

رابعاً: القرارات الإدارية من حيث مدى عموميتها

تنقسم القرارات الإدارية من حيث مدى عموميتها إلى قرارات إدارية تنظيمية وقرارات إدارية فردية.

1-القرارات الإدارية تنظيمية: غالباً ما يتخذ من طرف رئيس الحكومة عن طريق مراسيم تنظيمية أو يتخذ من طرف مدراء المؤسسات العمومية بصفقتهم أعضاء فى التنظيم وليس بصفقتهم الشخصية.

2-القرارات الإدارية الفردية: هى تلك القرارات التى تصدر بشأن شخص قانونى معين بذاته أو بشأن حالة معينة بذاتها أو بشأن حالات أو أشخاص معينين بذواتهم، وهذه القرارات الفردية تمتاز بأنها تستنفذ أو تستهلك فحواها ومضمونها بمجرد تطبيقها ومثالها قرارات التأديب وقرارات الترقية فى الوظيفة العامة⁽²⁾.

(1)- محمد محمود حافظ: القرار الإدارى، دار النهضة العربية، ط 1، القاهرة، 1976، ص 161.

(2)- عمار عوابدى: مرجع سابق، ص 107.

الفرع الرابع: صور القرار الإداري وأثر التكنولوجيا عليها

إن بيان صور القرارات الإدارية هو أمر ذو أهمية لتحديد تأثير تقنية نظم المعلومات في كل صورة من صور القرار من ناحية ومن ناحية أخرى نبين أن آلية إصدار القرارات تختلف من قرار إلى آخر.

عند تحديد أثر التكنولوجيا على القرار الإداري فإننا نجد أنها قد لعبت دوراً كبيراً في آلية إصدار بعض القرارات واستكمالها دون غيرها، وفي هذا المجال نجد أنه بالإمكان تقسيم القرارات الإدارية بأكثر من صورة فيمكن تقسيمها حسب الجهة مصدر القرار أو تقسيمها حسب مضمونها والأثر الذي ترتبه أو من حيث الشكل مثل ما ذكرنا سابقاً، على أننا سنعمد التقسيم الموضوعي للقرارات والذي يعتمد على مضمون القرار الإداري، أي أن التقسيم سيكون بحسب الغاية التي جاء أو صدر بشأنها القرار الإداري ولذلك يضم التقسيم القرارات اللائحية والقرارات الفردية والقرارات الجماعية والقرارات النوعية⁽¹⁾.

أولاً: القرارات اللائحية

تعرف القرارات اللائحية بأنها فئة من القرارات الإدارية تتضمن قواعد عامة وموضوعية ومجردة، تتعلق بجملة من الحالات والمراكز القانونية والأفراد غير محددین بذواتهم ووضيفتها خلق أو تعديل أو إلغاء الحالات والمراكز القانونية العامة⁽²⁾. وغالباً ما توضع هذه القرارات لترسم منهجاً ثابتاً يخضع له كل من تتوافر به الشروط لذلك تتم المخاطبة بالصفة وليس لأشخاص محددین بالذات، وهذا الأمر يترتب عليه عدم تحديد عدد المخاطبين أو المتأثرين من القرار سلفاً مثل القرارات التي تنظم عملية المرور أو القرار الذي يحدد شروط عامة لشغل منصب

(1) - حسين عثمان: أصول القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2001، ص 486.

(2) - محمد محمود حافظ: مرجع سابق، ص 167.

معين وبالتالي يتأثر من القرار شخص واحد أما المخاطب بالقرار فهو عدد غير محدود.

هذه القرارات تكون مبنية على أسس ودراسات لذلك تلعب التكنولوجيا في هذه الحالة دورا واسعا عند الإعداد للقرار من خلال توفير البيانات والمعلومات لمصدر القرار وقد يحتاج الأمر إلى تبادل البيانات والمعلومات بين أكثر من جهة.

في السابق كان يتم تناقل المعلومات عبر الخطابات المكتوبة التي تحتاج إلى وقت وتكاليف نقل، كما قد يحتاج الأمر إلى اجتماعات متعددة للوصول إلى المتطلبات والشروط الواردة بالقرار، ومن ثم يتم نشر القرار بوسائل الإعلام التقليدية وغالبا ما يقتصر الأمر على الصحف.

أما في ظل الثورة المعلوماتية فقد أصبح الأمر أكثر سهولة حيث إن البيانات أصبحت مخزنة ومختزلة وبإمكان صانع القرار الرجوع إلى إحصائيات وأرقام وبيانات غير نهائية بسرعة فائقة ونشر التوجه أو القرار المقترح وسماع وجهات النظر أو الملاحظات حوله قبل إقراره، وتناقل البيانات أو المعلومات المشار إليها يتم من خلال شبكات داخلية أي داخل المؤسسة الواحدة مثل (out look) هذه الشبكة تكفل نقل توجيهات الإدارة والملاحظات والمعلومات على كافة موظفي المؤسسة الواحدة أو على عدد يتم اختياره من مرسل البيانات، وكذلك يمكن الاستفادة من الشبكات المفتوحة وهي الإستخدام الأكثر للإنترنت لتناقل مثل هذه البيانات وهذا الأمر يشيع استعماله إذا ما كانت الرغبة بنشر البيانات على العموم أو خارج نطاق المؤسسة الواحدة⁽¹⁾.

(1) - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 103.

وحيث إن القرارات الالائحية تهدف إلى وضع منظومة قواعد عامة ومجردة تسري بحق الجميع أو بحق أصحاب الصفة من واقع قانوني محدد، فإن أثرها يترتب في حال تم تعميم القرار، ولذلك تلعب الشبكة العالمية للأنترنيت دورا كبيرا وبارزا بتحقيق هذا المتطلب، ذلك أنه سهل نشر القرار عبر هذه الشبكة وبذات الوقت تتحقق السرعة المطلوبة، على خلاف الأمر التقليدي الذي كان يستوجب نشر القرار عبر الصحف أو بوسائل الإعلام لما يحتاجه الأمر من وقت وكذلك تكاليف مادية، لذلك نجد المواقع الرسمية للمؤسسات تعج بالقرارات الإدارية التي تتضمن مبادئ لائحية موجهة للأفراد.

ثانيا: القرارات الفردية

القرار الفردي على خلاف القرار الإداري هو قرار موجه أو صادر لمعالجة حالة منفردة لشخص معين، وبالتالي لا يضع قواعد لائحية على النحو السابق بيانه، وما نود الإشارة إليه هنا أن المخاطب بالقرار الفردي هو شخص محدد بعينه ولواقعة محددة مثل الموافقة على رخصة بناء أو نقل موظف معين أو إصدار عقوبة تأديبية بحقه.

وفي نطاق هذا النوع من القرارات نبين أنه يضل استخدام الشبكات المفتوحة لنشر القرار ولكن تستخدم أدوات الربط والاتصال الإلكترونية لأمرين: الأول تجميع البيانات أو المعلومات اللازمة لإصدار القرار، والثاني إعلام المراجع بنتيجة القرار وغالبا ما يتم الأمر عبر البريد الإلكتروني الخاص به.

ثالثا: القرارات الجماعية

هي مجموعة أو سلسلة من القرارات الفردية التي تغطي سلسلة من المراكز القانونية توجه إلى مجموعة من الأشخاص بذاتهم وبأسمائهم، والشرط لاعتبارها

قرارات جماعية أن تكون هذه السلسلة روابط قانونية مشتركة بحيث يتأثر كل منها بالآخر.

ومثال على هذه القرارات الجماعية القرار الصادر لتعيين مجموعة من الموظفين وبعده محدد، تبدأ الإجراءات بإعلان مسابقة التوظيف والتي تحتاج لقرار إداري، ويتبعه تحديد موعد مقابلات وامتحانات ومن ثم قرار اعتماد العلامات وبعدها المقابلة الشخصية، ثم قرار الإختيار، وجميع هذه القرارات مرتبطة ببعضها البعض.

هذا النوع من القرارات من الممكن إنجازها جميعا بوسائل إلكترونية من حيث تكوين الإعلانات والدعوات عبر المواقع الإلكترونية المختلفة وتتم الإختبارات عبر شبكات الإتصال وكذلك المقابلات التي تتم من خلال مراكز الإتصال عن بعد ثم وبذات الطريقة يتم نشر النتائج⁽¹⁾.

رابعا: القرارات النوعية

هو قرار صادر لمعالجة حالة معينة ومحددة وينتهي بانتهاء الحالة وقد يمس هذا القرار مجموعة غير محددة من الأفراد، ومن هنا قد تتشابه مع القرارات اللائحية إلا أنها تختلف عن القرارات اللائحية بأنها لا تضع قواعد مجردة وعامة وإنما تظهر لحالة وواقعة فردية، ومن هذه القرارات التي تصدر لإنهاء مسيرة أو إنهاء مظهرة ما⁽²⁾ واستخدام وسائل الإتصال الإلكتروني بهذه الصورة يتماثل مع باقي صور القرارات من حيث الغاية والآلية.

(1) - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي: مرجع سابق، ص 105.

(2) - سليمان الطماوي: النظرية العامة للقرارات الإدارية، دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، ط 5، القاهرة، 1984، ص 423.

المطلب الثاني: المرفق العام

تباشر السلطة التنفيذية شؤون الحكم والإدارة في الدولة بمهمة السهر على إشباع الحاجات العامة للأفراد، وتحقيق الرفاهية والسعادة لهم من خلال المرافق العامة، التي تعد من أهم موضوعات القانون الإداري وحجر الزاوية في بنائه، مما دفع الفقيه الفرنسي Bonnard إلى تسمية القانون الإداري بقانون المرافق العامة⁽¹⁾.

وذهب العميد ليون ديجي Lion Duguit عميد كلية الحقوق بجامعة بوردو والتي تعد معقل أنصار مدرسة المرفق العام يقرر أن الدولة ليست إلا مجموعة من المرافق العامة المنظمة الخاضعة لرقابة الحكومة⁽²⁾.

ويمثل أسلوب المرفق العام المظهر الإيجابي للنشاط الإداري بشكل مباشر أو غير مباشر للوفاء بالحاجات العامة للناس⁽³⁾. وتعدت نظرية المرفق العام ركنا أساسيا في تشييد القانون الإداري⁽⁴⁾ على أساس أن استهداف النفع العام هو غاية من غايات المرافق العامة، التي تنشأ لتسد الحاجات العامة للجمهور، والتي تقضي الصالح العام بضرورة توفيرها بصفة مستمرة ومنظمة⁽⁵⁾.

ولتسليط الضوء على النظام القانوني الذي يحكم المرافق العامة، سنبحث في تعريف المرفق العام وأركانه وأنواعه وطرق إدارته.

(1)- Bonnard: le droit administratif est le droit des services public, cité par A,de Laubadère, Traité de droit administratif, 1980, p 42.

(2)- محمود محمد حافظ: نظرية المرفق العام، دار النهضة العربية، القاهرة، 1982، ص 7.

(3)- عمرو أحمد حسبو: القانون الإداري، دار النهضة العربية، ط 2، القاهرة، 2005، ص 176.

(4)- للمرفق العام مدرسة أطلق على أنصارها، مدرسة المرفق العام بزعامة العميد ليون ديجي ومعه عدد من الفقهاء الذين جعلوا من المرفق العام النظرية الكبرى في القانون الإداري، إذ عرفوه بأنه قانون المرافق العامة، نذكر منهم لبققيه جاستون جيروليون ورولان وروجيه بونار. راجع في ذلك سعاد الشرقاوي: القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، 1991، ص 102.

(5)- محمد عبد الحميد أبو زيد: المرجع في القانون الإداري، دار النهضة العربي، القاهرة، 1999، ص 430.

الفرع الأول: تعريف المرفق العام

إن مصطلح " المرفق العام " له مدلولان مختلفان، فقد يقصد به المدلول " العضوي أو الشكلي"، أي المنظمة التي تتولى مهمة إشباع حاجة عامة، وقد يقصد به أيضا المدلول " المادي أو الموضوعي"، أي الخدمة ذاتها التي تؤدي للجمهور أو النشاط الذي يمارس لتحقيق النفع العام وسد الحاجة العامة للأفراد⁽¹⁾.

وقد انعكس وجود مدلولين للمرفق العام إلى اختلاف الفقه في تعريفه، وتباينت تلك التعريفات، والتي تندرج في اتجاهين رئيسيين: الأول يأخذ بالمدلول العضوي للمرفق العام ويرجع عنصر السلطة العامة، فيما الآخر: يأخذ بالمدلول المادي ويرجع عنصر الخدمة أو موضوع النشاط.

ويعرف أصحاب الاتجاه الأول المرفق العام بأنه " منظمة عامة تباشر سلطة واختصاص معين لإشباع حاجة عامة بشكل منتظم ومضطرر"⁽²⁾، وهو المشروع أو الهيئة (الجهاز الإداري) التي تقوم على نشاط يهدف إلى إشباع حاجة ذات نفع عام³، ويعرفه أصحاب الاتجاه الثاني بأنه " مشروع تتولاه الإدارة لأداء خدمة عامة"⁽⁴⁾.

(1) - عصام علي الدبس: مرجع سابق، ص 419.

(2) - علي الشطناوي: مبادئ القانون الإداري الأردني، الكتاب الثاني، النشاط الإداري، ط1، منشورات الجامعة الأردنية، 1996، ص19.

(3) - Jean Rivero : Droit administratif, 13 éme éd, Dalloz, 1990, p 553.

(3) - René Chapus : L'administration et son juge, 1 er édition, PUF, 1999,p 41.

(4) - عثمان خليل عثمان: نظرية المرفق العام، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 1958، ص 42.

وحاول جانب من الفقه الجمع بين المدلولين السابقين للمرفق العام حيث عرف المرفق العام بأنه " مشروع يعمل باطراد وانتظام تحت إشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين⁽¹⁾ .

الفرع الثاني: أركان المرفق العام

استنادا إلى التعاريف السابقة، وتحليل الإتجاهات الفقهية سالفة الذكر يمكن استخلاص الأركان التي يقوم عليها المرفق العام على النحو الآتي:

أولاً: مشروع تنشأة الدولة

تتدخل الدولة لإشباع الحاجات العامة للجمهور وذلك بإنشاء بعض المرافق، ويتم ذلك من خلال مشروع منظم تتولى الدولة إدارته أو الإشراف عليه، مستعينة بوسائل مادية وفنية وقانونية لتحقيق غرض معين.

وبناء على ذلك فإن المشروع يتضمن ثلاثة عناصر تتمثل في مجموعة من الأفراد تقوم بمهمة توجيه النشاط وتنظيمه وتنفيذه والهدف من هذا النشاط تحقيق هدف معين، يستعين القائمين على المشروع بعدة وسائل تتمثل في الوسائل القانونية والوسائل المادية والوسائل الفنية، لكن الهدف المراد تحقيقه يختلف من مشروع لآخر.

ثانياً: تحقيق النفع العام

يقصد بالنفع العام اشباع حاجات عامة أو تقديم خدمة عامة قد تكون مادية وقد تكون معنوية. ويلاحظ أن كل مشروع عام تقوم به السلطة العامة بإنشائه

(1) - سليمان الطماوي: مبادئ القانون الإداري، دراسة مقارنة، الكتاب الثاني، نظرية المرفق العام وعمال الإدارة العامة، ط5، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979، ص 25.

ويحقق غرضاً من أغراض النفع العام يعتبر مرفقاً عاماً سواء كان في مقدور الهيئات الخاصة أو الأفراد القيام به أم لا.

كما يشترط لتمتع المشروع بصفة المرفق العام أن يقدم خدماته لكل أفراد الدولة مثل الأمن والصحة والتعليم وهدف المرافق العامة دائماً هو تحقيق منفعة عامة، وأن هذا الهدف لا يخضع لأي استثناء⁽¹⁾.

ولا يؤثر في تمتع المشروع بصفة المرفق العام كونه يستهدف الربح بصفة أساسية من عدمه، فقد تقدم المرافق خدماتها بصورة مجانية، كما أنها قد ترى فرض رسوم معينة على طالب الخدمة وذلك حتى يتم أداء المهمة على أكمل وجه⁽²⁾.

ثالثاً: خضوع المشروع للسلطة العامة

يعتبر هذا الركن من أهم أركان المرفق العام، على أساس أنه الركن الذي يميزه عن المشروعات الخاصة، إذ لا يعتبر كل مشروع يؤدي خدمة عامة أو يهدف إلى تحقيق النفع العام مرفقاً عاماً، نظراً لوجود الكثير من المشروعات الخاصة التي تحقق النفع العام ولكنها لا تعتبر مرافق عامة.

فالإدارة هي التي تقرر اعتبار نشاط معين مرفقاً عاماً، سواء كانت الهيئة التي تتولاه عامة أم خاصة. هذا بالإضافة إلى أن المرافق العامة تخضع لنظام قانوني معين، يتمثل في إدارة المرفق العام بوسائل القانون العام والتي تعتمد على امتيازات السلطة العامة⁽³⁾.

(1) - محمد كامل ليلي: نظرية المؤسسات العامة، ط1، منشورات جامعة بيروت العربية، بيروت، 1978، ص 63.

(2) - عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، ص 75.

(3) - طعيمة الجرف: القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، 1985، ص 53.

الفرع الثالث: أنواع المرافق العامة

لا تتخذ المرافق العامة شكلا واحدا، وإنما تتعدد أشكالها وتتنوع وذلك تبعا للزاوية التي ننظر منها إلى المرفق للتعرف عليه، فالمرافق تختلف من حيث النظر إلى موضوع نشاطها وطبيعة هذا النشاط، ومن حيث النشاط الإقليمي الذي يمتد إليه نشاطها، ومن حيث توافر عنصر الاختيار أو الإجماع في إنشائها.

أولاً- المرافق العامة بالنظر إلى موضوع أو طبيعة نشاطها

تنقسم المرافق العامة من هذه الناحية إلى مرافق إدارية ومرافق اقتصادية ومرافق مهنية.

1- **المرافق الإدارية:** وهي المرافق التي تستهدف إشباع الحاجات العامة للأفراد، وتتعلق بحماية أمن الدولة الداخلي والخارجي. وتعد مرافق القضاء والشرطة والدفاع والتعليم والصحة من أهم المرافق الإدارية، وتخضع هذه المرافق التقليدية لقواعد القانون العام، ولا تلجأ لوسائل القانون الخاص إلا بصفة استثنائية⁽¹⁾.

2- **المرافق الاقتصادية:** يعرف الفقه المرافق الاقتصادية بأنها المشاريع الصناعية والتجارية التي تقوم بنشاط مماثل للنشاط الذي يتولاه الأفراد والجماعات الخاصة، وتتمتع بكافة الإمتيازات التي تتمتع بها المرافق العامة وتخضع لأحكام القانون العام والخاص معا كل في نطاق محدد، ومثال عن هذه المرافق، مرفق السكك الحديدية، والمياه، والبريد⁽²⁾.

3- **المرافق المهنية:** هذه المرافق عبارة عن منظمات وهيئات أو مجالس تتولى إدارة شؤون مهنية أو طائفية خاصة بمهنة معينة أو طائفة معينة، وتتمتع

(1) - عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، ص 76.

(2) - محمد أنس قاسم جعفر: الوسيط في القانون العام، دار النهضة العربية، القاهرة، 1985، ص 200.

هذه المنظمات أو الهيئات أو المجالس ببعض امتيازات السلطة العامة، وتستهدف هذه الهيئات أو المنظمات أو المجالس التنظيم الداخلي لشؤون مهنة معينة مثل نقابات المهن المختلفة، وتخضع هذه المرافق كحال المرافق الإقتصادية إلى نظام قانوني مختلط واختصاص قضائي مزدوج⁽¹⁾.

ثانيا- المرافق العامة من حيث النشاط الإقليمي

تنقسم المرافق العامة هنا إلى نوعين بناء على مدى اتساع نطاق نشاطها الإقليمي (الجغرافي) إلى مرافق عامة وطنية ومرافق عامة محلية.

1-**المرافق العامة الوطنية (القومية)**: هي المرافق العامة التي تنشئها السلطات الإدارية المركزية، حيث تمارس نشاطها على مستوى كافة أرجاء إقليم الدولة، مثل: المدرسة الوطنية للإدارة، المكتبة الوطنية، المجلس الوطني الإقتصادي والإجتماعي.

2-**المرافق العامة المحلية (الإقليمية)**: هي المرافق العامة التي تنشئها وحدات الإدارة المحلية (البلدية والولاية)، حيث تمارس نشاطها في الحيز الجغرافي لإقليم الوحدة المحلية، مثل: مرفق النظافة البلدية، الديوان البلدي للرياضة، مؤسسة النقل الولائي⁽²⁾.

ثالثا - المرافق العامة من حيث الإلزام

تنقسم المرافق العامة من حيث إلزام الإدارة العامة بإنشاء المرفق العام إلى مرافق عامة إجبارية ومرافق عامة إختيارية.

(1)- محمد كامل ليلة: مرجع سابق، ص 71.

(2)- محمد الصغير بعلي: مرجع سابق، ص 241.

1- **المرافق العامة الإجبارية:** وهي التي تلتزم السلطة العامة بإنشائها، وليست لها سلطة تقديرية في هذا المجال، لأن هذه المرافق بطبيعتها تدخل في نطاق وظائف الدولة الأساسية، أي أنها تعتبر إجبارية حسب طبيعتها ومنها مرافق الدفاع الوطني، والأمن والقضاء والتعليم والصحة، فهذه المرافق إنما تتصل بالأهداف الرئيسية التي وجدت الدولة من أجل تحقيقها وكفالة سيرها⁽¹⁾.

2- **المرافق العامة الاختيارية:** الأصل في المرافق أنها اختيارية بمعنى أن الإدارة تتمتع بخصوص إنشائها بسلطة تقديرية إذ تقرر ما إذا كان من الملائم إنشاء المرفق أم لا، ولا تتوقف سلطة الإدارة التقديرية في هذا الصدد عند حد إنشاء أو عدم إنشاء المرفق، وإنما تمارس الإدارة سلطتها التقديرية الإستتسابية بشأن اختيار وقت إنشاء المرفق ومكان إنشائه وتحديد شكله، وتحديد الطريقة المناسبة لإدارته واستقلاله، وفي تعديله وإلغائه والغاية هنا تحقيق المصلحة العامة⁽²⁾.

والأصل أن الدولة هي التي تقوم بإنشاء المرافق سواء كانت اختيارية أو إجبارية، ولكن هناك جانب من الفقه يرى أن هناك مرافق عامة بطبيعتها وذلك نظرا للنشاط الذي تمارسه تلك المرافق ودون حاجة إلى إعلان المشرع عن إنشائها، وقد واجه هذا الرأي بالرفض من الأغلبية الساحقة من الفقه، وذهب جانب آخر من الفقه إلى تصور وجود مرافق عامة لا تنشئها الدولة وإنما ترخص بها الإدارة، وتعرف هذه المرافق بالمرافق العامة الفعلية أو "الحكمية"⁽³⁾.

(1) - أنور أحمد رسلان: القانون الإداري، التنظيم والنشاط الإداري، ط3، دار النهضة العربية، القاهرة، 1993، ص 142.

(2) - عصام علي الدبس: مرجع سابق، ص 425.

(3) - طعيمة الجرف: مرجع سابق، ص 238.

المبحث الثاني: نطاق تطبيق الحكومة الإلكترونية

ذكرنا سابقاً أنه يقصد بنشاط الإدارة العامة الأعمال الإدارية التي تصدرها جهات الإدارة المختلفة من قرارات إدارية، وعقود إدارية لتوفير حاجات المرافق العامة، وأنه لكي تستطيع الإدارة العامة القيام بكافة مهام وظائفها الإدارية فإنها قد تتدخل إيجابياً ومباشرة وذلك بحلولها محل الأفراد في الوفاء بحاجاتهم عن طريق قيامها بالنشاط الذي يقومون به، وأن ذلك يبدو واضحاً في إنشائها للمرافق العامة وإدارتها أو اشتراكها مع الأفراد في الوفاء بحاجاتهم الجماعية.

ولبيان أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على القرارات التي تصدرها جهة الإدارة وذلك في المطلب الأول، ثم نعرض في المطلب الثاني لتوضيح أثره على المرافق العامة والمبادئ والقواعد التي تحكم سير هذه المرافق.

المطلب الأول: أثر نظام تطبيق الحكومة الإلكترونية على القرارات الإدارية

من المسلم به في مجال الإدارة أنه لا يمكن تحقيق تطور أو تنمية بدون قرارات، ولا يمكن إصدار قرارات بدون أن يكون هناك معلومات وبيانات كافية عن الموضوع محل القرار.

وأنه بقدر ما تكون هذه البيانات والمعلومات صحيحة ومطابقة لواقع وطبيعة النشاطات التي تجري ضمن المنظمة، فإن القرار الإداري يكون على قدر كبير من الكفاءة⁽¹⁾.

ولا شك أن نظام الحكومة الإلكترونية بما يشمل من استخدامه لأحدث الوسائل التقنية الحديثة سواء الحاسب الآلي أو غيرها يلعب دوراً هاماً في عملية

(1) - عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، ص 86.

صنع القرارات الإدارية اللازمة لتحقيق المصلحة العامة والنفع العام، ويتضح ذلك من خلال عرض المراحل التي يتم بها صنع القرار.

الفرع الأول: المرحلة الأولى

هي المرحلة المتعلقة بالبحث عن أوجه القصور والنقص في الأداء، والمشاكل المترتبة عليه، فيلاحظ أن نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي تقوم بتخزين كميات هائلة من المعلومات التي يمكن أن تفيد صانع القرار في القيام بهذه الخطوة بسهولة، ويمكن عن طريق عرض البيانات المتعلقة بالخدمة التعرف على المشكلات التي تعوقها⁽¹⁾.

هذا بالإضافة إلى أنه يمكن أيضا التعرف على المشاكل من خلال التقارير الدورية التي يقدمها نظام معالجة البيانات. كما يساهم نظام المعلومات الإدارية في حل المشكلات حيث أنه يوفر معلومات تغطي كافة الأنشطة في المنظمة بما تحقق من تكامل بين نظم المعلومات الوظيفية المختلفة، وتسهم بالتالي في التعرف على المشكلات، وفهمها وتحديد حجمها والعوامل المسببة لها، وهي كلها أمور ضرورية للتوصل إلى الحل المناسب للمشكلات المعروضة.

ويساهم النظام الخبير في حل المشاكل الإدارية وذلك من خلال عرضه للمشكلة، وبيان مدى خطورتها وأثرها على أداء الخدمة المطلوبة.

الفرع الثاني: المرحلة الثانية

هي المرحلة المتعلقة بدراسة وفحص البدائل المتاحة لحل المشكلة، فإن نظام النماذج وذلك بما يشمله من إجراءات التحليلات المطلوبة للمشكلة، يقدم مجموعة

(1) - علي عبد الهادي مسلم: مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، 1994، ص 121.

من البدائل لحل المشكلة، ويقوم بترتيبها وفقا لدرجة تأثيرها على أداء الخدمة وقيمة تكلفتها.

ويساهم أيضا النظام الخبير في إظهار بدائل الحل بالنسبة للمشكلات المعقدة، وذلك من خلال عرضه للنتائج المحتملة والمرتبة على اختيار بديل معين لحل المشكلة دون آخر⁽¹⁾.

الفرع الثالث: المرحلة الثالثة

تتعلق باختيار أفضل البدائل لحلول المشكلة، حيث يتم إجراء التقييم الكمي لكافة البدائل، وبحث نتائجها، ومدى إتفاق تلك النتيجة مع طبيعة المشكلة ويتم ذلك من خلال فحص المعلومات والبيانات المتعلقة بكافة البدائل⁽²⁾.

الفرع الرابع: المرحلة الأخيرة

هي المرحلة المتعلقة باتخاذ القرار حيث تصدر الإدارة كلها مع فحص جمع البيانات والمعلومات الموجودة بالحاسب الآلي، وإنما يأتي هذا القرار متوافقا مع المشكلة المعروضة، ويقضي على العوائق الموجودة، ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى دقة المعلومات والبيانات المعروضة، وسرعة الإنجاز وجودة الأداء بما يؤدي في النهاية إلى تقديم خدمة ممتازة للجمهور في أسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة، وهذا هو هدف الحكومة الإلكترونية.

ونشير في الأخير إلى أن نظام الحكومة الإلكترونية يتيح للأفراد التدخل في إصدار القرارات الإدارية، حيث أنه من خلال انتشار مراكز المعلومات المنتشرة

(1) - عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، ص 88.

(2) - نفس المرجع، ص 88.

القائمة على الحاسبات الآلية وبالتالي تغيير العلاقة الكلاسيكية بين الإدارة من ناحية والمتعاملين معها من ناحية أخرى.

حيث يستطيع الأفراد المتعاملين مع الإدارة إلى وقوع بعض الأخطاء في المراحل الأولى للقرار، ومن ثم تقوم الإدارة بتلافي هذه الأخطاء قبل إصدار القرار. أما إذا اقتضت مشاركة الجمهور على التعقيب على القرار الإداري بعد صدوره وذلك عن طريق النقد أو الشكوى، فإن الإدارة تراعى هذه الملاحظات بالنسبة للقرارات التي ستصدر بخصوص نفس الموضوعات مستقبلاً⁽¹⁾.

المطلب الثاني: أثر نظام الحكومة الإلكترونية على المرافق العامة

ذكرنا سابقاً أن المرفق العام يعتبر مظهراً إيجابياً لنشاط الدولة، وعن طريقه أو بواسطته تتدخل الدولة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة لإشباع الحاجات العامة للجمهور.

وأن المرافق العامة تلعب دوراً هاماً في حياة الأفراد وذلك لكونها تقدم الخدمات التي تتعلق بها حياة الأفراد، ومن ثم فإن استمرار أداء هذه المرافق في أداء أعمالها بانتظام أو إطراد يمثل أهمية كبرى.

ولما كانت هذه المرافق تدار بشكل تقليدي، وذلك بما تشمله من بطء في الإنجاز، وزيادة في النفقات، ومشاكل في الأداء، ولما كان نظام الحكومة الإلكترونية يتيح إدارة المرافق العامة بشكل إلكتروني.

الفرع الأول: مبدأ سير المرافق العامة بانتظام وإطراد

يؤدي المرفق العام خدمات أساسية للأفراد، يعتمدون عليها إلى حد كبير في تنظيم أمور حياتهم، فهم لا يتخذون احتياطات لتزويد أنفسهم بالكهرباء أو الماء أو

(1) - عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، 89-90.

تخزينها، اعتمادا على قيام مرفق الكهرباء والماء بتوصيلها إليهم، ومعظم الأفراد ينتقلون داخل الدولة أو خارجها عن طريق مرفق النقل....، فإذا تعطلت هذه المرافق أو توقف سيرها ولو مؤقتا نتج عن ذلك أضرار ومضايقات للجمهور.

ولذلك كان من أهم واجبات السلطة الإدارية أن تعمل على ضمان سير المرافق بانتظام واطراد، بحيث يجد المنتفع الخدمة المطلوبة متوفرة في الزمان والمكان المحدد لأدائها فيه⁽¹⁾.

ويعني هذا المبدأ أن المرافق العامة يجب أن تعمل بصفة مطردة ومستمرة⁽²⁾، إذ إن الحاجات العامة التي ينشأ المرفق لإشباعها لا تعد كذلك، ولا يكون المرفق العام قد حقق الهدف من إنشائه إذا ما تم سد تلك الحاجات بصفة وقتية وعلى نحو متقطع وغير منتظم⁽³⁾.

وبيان ذلك أن الناس يرتبون أمور حياتهم المعيشية على أساس استمرار سير المرافق العامة، ويظهر ذلك بوضوح في الخدمات الجوهرية التي يقدمها مرفق الإضاءة بالكهرباء، ومرفق النقل بالسيارات والقطارات، ومرفق توريد المياه، أو مرفق الطرق والاتصالات وغيرها.

ويترتب على اقرار هذا المبدأ نتائج متعددة أهمها تحريم تنظيم إضراب الموظفين، ولا شك أن تقديم الخدمات المرفقية بنظام الحكومة الإلكترونية دون

(1) - داود عبد الرازق الباز: مرجع سابق، ص 120.

(2) - Xavier Philippe: Droit administratif général, 2eme éd, presses universitaires d'aix, Marseille, 1996, p 344.

(3) - مصطفى أبو زيد فهمي: الوسيط في القانون الإداري، الجزء الأول، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 312.

تدخل من جانب الموظفين أو بتدخل يسير من عدد قليل منهم من شأنه أن يقلل من خطورة الإضراب⁽¹⁾.

ذلك أن المواطن يمكن له الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت يشاء، وذلك بمجرد الدخول على شبكة المعلومات إذا كانت الخدمة من الممكن تلبيتها دون اشتراط وجود الموظف في العمل، وهذه الخدمة تقدم on line طوال 24 ساعة يوميا، الأمر الذي يعني استمرارية أداء المرفق العام لخدماته بشكل دائم ومتصل دون انقطاع وبالتالي فإن نظام الإدارة الإلكترونية يكرس هذا المبدأ بشكل واضح⁽²⁾.

ومثال على ذلك، في مجال المصارف والبنوك يمكن للشخص صرف مبالغ نقدية في أي وقت سواء بعد إنتهاء مواعيد العمل الرسمية يوميا أو في العطلات والإجازات الرسمية، حيث يمكن له عن طريق الصراف الآلي، بمقتضى بطاقة السحب التي معه، أن يقوم بصرف المبالغ التي يحتاجها وذلك في حدود السقف المسموح له به، دون حاجة لفتح البنك في غير مواعيد العمل، ودون الحاجة لموظف يقدم له الخدمة.

وشمل تحسين الخدمات العمومية وتقريب المرفق العمومي من المواطن جهاز العدالة في الجزائر أيضا حيث أصبح استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم (3)، وشهادة الجنسية عبر الأنترنت. واستفاد من هذه الخدمات التي جعلت من الجزائر في ريادة الدول الإفريقية والعربية في مجال استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في العدالة، أيضا أفراد الجالية الجزائرية المقيمين بالخارج من خلال تمكينهم من

(1) - ماجد راغب الحلو: الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم إلى مؤتمر الجوانب القانونية والأمنية للعمليات

الإلكترونية، شرطة دبي، أبريل 2004، ص 25.

(2) - هشام عكاشة: مرجع سابق، ص 25..

سحب صحيفة السوابق العدلية (القسيمة 3) وشهادة الجنسية الجزائرية من الممثلات الدبلوماسية والقنصلية الجزائرية بالخارج، تنفيذاً لاتفاقية موقعة بين وزارتي العدل والشؤون الخارجية.

إنّ فماً يمكن استنتاجه من جملة هذه التوضيحات أنّ نظام الحكومة الإلكترونية يؤكد مبدأ المرفق العام بانتظام واضطراب بشكل واضح، ويجعل المرفق العام، يقدم خدماته بلا انقطاع، ويؤدي إلى التخلص من البيروقراطية والقضاء على التعقيدات الإدارية في المرافق العامة، واختصار مراحل إنجاز المعاملات، كما تساعد في تقديم الخدمات للمواطنين بشكل لائق، وبمواصفات تتفق وجودة نظام الحكومة الإلكترونية ذاتها.

الفرع الثاني: مبدأ المساواة أمام المرافق العامة

يعني هذا المبدأ أنّ المواطنين متساوون أمام المرافق العامة متى توافرت فيهم شروط الإنتفاع بخدماتهم أو تحمل أعبائها، بصرف النظر عما قد يوجه بينهم من اختلافات تتعلق بالشروط القانونية المستلزمة⁽¹⁾.

يفرض هذا المبدأ تواجد الراغبين في الإنتفاع بخدمات المرفق العام في الوضع والمركز الذي يحدده قانون أو لائحة المرفق، وأن يتوافر فيهم الشروط اللازمة للإنتفاع بهذه الخدمات حتى يستطيعون الإنتفاع بها وتحمل نفقاتها على قدم المساواة دون تمييز بينها.

ومما لا شك فيه أنّ تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جداً، حيث يتم تقديم الخدمة آلياً أو إلكترونياً، وهذا من

(1) - عبد الفتاح بيومي حجازي: مرجع سابق، ص 244.

شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة.

ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات الوساطة في تقديم الخدمات، والتي كانت تميز بين الأفراد وفقاً لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية، كما أن هذا النظام يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين، إلا أنه وبتطبيق هذا النظام فلا تكون مواجهة مباشرة بين الفرد طالب الخدمة والموظف العام، ومن ثم فلا يوجد مجال لرشوة الموظف في هذا الشأن¹.

يلحق الأفراد في الدول النامية آمالاً كثيرة على نظام الحكومة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرافق العامة بصورة عملية، ويمكن القول أن التعامل الإلكتروني مع المرفق العام سوف يحقق فوائد كثيرة بمنع والتقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات القرابة والطائفية، أو الإنتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يمنعها مبدأ حياد المرفق العام.

ويلاحظ أن مقتضى أعمال مبدأ المساواة وفقاً لنظام الحكومة الإلكترونية يقتضي إلمام جميع الأفراد بالمعرفة والدراية الإلكترونية، وحياد المرافق العامة.

أولاً: الإلمام بالمعرفة والدراية الإلكترونية

على الرغم من أن الحاسب الآلي أو الكمبيوتر أصبح هو لغة العصر، وأن المصالح الحكومية والمدارس اكتظت بهذه الأجهزة، إلا أنه يلاحظ أن أغلب الأفراد لا يملكون هذا الجهاز، ومن ثم فلا يمكنهم الدخول إلى المواقع الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت للحصول على الخدمة المطلوبة.

(1) - عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، ص 94.

ومن ثم فإن نجاح نظام الحكومة الإلكترونية يعتمد بصفة أساسية على تحقيق المعرفة والدراية الإلكترونية، وعليه فيلزم على الجهات المختصة تنظيم دورات مجانية للحصول على هذه المعرفة، هذا بالإضافة إلى توفير الأجهزة الإلكترونية اللازمة.

وفي حالة تعذر توفير هذه الأجهزة فيمكن إنشاء وإقامة أماكن إلكترونية في كل وحدة محلية أو في أماكن عامة يستطيع الفرد الذي لا يمتلك جهاز كمبيوتر في بيته أن يحصل على الخدمة المطلوبة من خلال دخوله على المواقع الإلكترونية للجهة الإدارية المختصة.

هذا بالإضافة إلى أنه يجب على الجهات الإدارية أن تعلن عن موقعها الإلكتروني بصورة واضحة ودقيقة والإجراءات والخطوات اللازمة للحصول على الخدمة، على أن تكون هذه الخطوات موجزة، وموضحة.

ويتعلق بمبدأ المساواة والمعرفة الإلكترونية ضرورة وجود وعي إلكتروني ويتم ذلك من خلال القيام بحملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود نظام الحكومة الإلكترونية ومجالات الإستفادة منه⁽¹⁾.

ويلاحظ أنه كلما زادت درجة المعرفة والدراية الإلكترونية لدى الأفراد كلما زادت فرصة حصولهم على الخدمة بدقة وبسرعة شديدة، وذلك لكون أبرز عوائق الاستفادة من هذا النظام تتمثل في تفاوت الأفراد في المعارف الإلكترونية إذ يختلف حتى أفراد الأسرة الواحدة في مدى مقدرتهم على استخدام الكمبيوتر والدخول إلى شبكة المعلومات والتجول بين مواقعها.

(1) - عصام عبد الفتاح مطر: مرجع سابق، ص 94-95.

وتجدر الإشارة إلى أن تكنولوجيا مواقع الواجهة الصوتية تسمح بدخول أولئك الذين لا يستخدمون الكمبيوتر إلى الأنترنت والإستفادة من نظام الحكومة الإلكترونية، فيستطيع أي فرد الدخول إلى الأنترنت من خلال الهاتف، باستخدام خدمات الشبكة التي تعمل بواسطة الصوت⁽¹⁾.

ثانياً: مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير

ويقصد به حق الإدارة في تعديل النظام القانوني أو اللائحي للمرفق العام وذلك وصولاً إلى تحقيق هدفه في تقديم الخدمة بأقل تكلفة وبسرعة في الإنجاز. وتقوم الجهة المختصة بإدارة أحد المرافق العامة بوضع القواعد والنظم التي يسير عليها المرفق العام، بقصد تمكينه من تقديم خدماته وتحقيق الأغراض التي من أجلها تم إنشاءه.

والإدارة حين تقرر إنشاء مرفق معين تحدد طريقة إدارية وتقوم بتنظيمه على نحو معين، وإذا ما تبين لها في أي وقت أن طريقة الإدارة أو التنظيم لم يعودا متفقين والمصلحة العامة التي من أجلها أنشئ المرفق، فإن لها الحق في أن تختار طريقاً آخر للإدارة، كما أن لها الحق في تنظيم المرفق بطريقة أخرى⁽²⁾.

ومنه يحق للإدارة أن تغير إدارة المرفق العام من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني، وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة، سواء تعلق الأمر بإدارة مباشرة تتولاها السلطة العامة، أم بإدارة غير مباشرة يتولاها أحد الملتزمين بعقد امتياز، أو في شركة إقتصاد مختلط، أو شركة قطاع عام تملك الدولة كافة أسهمها⁽³⁾.

(1) - ماجد راغب الحلو: مرجع سابق، ص 436.

(2) - أنس جعفر، عبد الحميد سليمان: أصول القانون الإداري، دار النهضة العربية، 2004، ص 432.

(3) - ماجد راغب الحلو: مرجع سابق، ص 28.

ذلك أنه ليس من المعقول أن تقف السلطات الإدارية في الدولة، موقفا سلبيا كموقف المتفرج أو الغافل أمام نظام الإدارة الإلكترونية، الذي بدأ يغزو مختلف المرافق العامة في العالم المتقدم ليحقق للفراد مزيدا من الخدمات المرفقية المحسنة بطريقة أيسر وأدق، ويضمن للإدارة نفسها مزيدا من الكفاءة في الإنجاز والإقتصاد في النفقات⁽¹⁾.

ومن ناحية أخرى يجب مراعاة حقوق المستفيدين أو المنتفعين من المرفق العام، وذلك عند تحوله للشكل الإلكتروني، وهذا الإحتمال وارد في ظل ارتفاع نسبة الأمية المعلوماتية في الدول العربية، كما ذكرنا سابقا، ولهذا فإن السلطات العامة معنية بمواجهة مشكلة هذه الأمية المعلوماتية، لأجل تحقيق المساواة بين الناس في الإنتفاع بخدمات المرافق الإلكترونية⁽²⁾.

وكخلاصة لما سبق واجهة الجزائر تحديات عديدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية عن طريق برنامج "الجزائر الإلكترونية" مثل ما ذكرنا سابقا وهو تحديد وتنفيذ رؤية مستقبلية لجعل مجتمع المعلومات والإقتصاد الرقمي يؤثران في النمو الاقتصادي ويشكلان إقتصاد بديلا عن الموارد النفطية إلا أن الجزائر لا تزال تعاني لحد الآن من تأخر كبير في تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية، فمع أن ملامح الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية قد بدأت تتجلى شيئا فشيئا، ومع ذلك يؤكد العديد من الخبراء، حسب ما كشفته النتائج الميدانية أن برنامج القرن "الجزائر الإلكترونية 2013" قد فشل في تحقيق أهدافه، المسطرة خلال الخمس سنوات (2009-2013) (2014-2017) بدليل مرور عدة سنوات على المصادقة عليه، ورغم مختلف الإجراءات المتخذة والكم الهائل من المشاريع

(1)- هشام عكاشة: مرجع سابق، ص 116.

(2)- ماجد راغب الطلو: مرجع سابق، ص 29.

المسجلة لإطلاق هذا البرنامج، إلا أنه لم يبلغ النتائج المرجوة، بسبب عدم مرافقة ومتابعة عملية تنفيذ المشاريع ميدانيا، الأمر الذي أدى إلى تدني ترتيب الجزائر في مجال إدماج الحلول التكنولوجية إلى المرتبة 132 عالميا في 2012 و136 في 2014 حسب تقرير لجنة الأمم المتحدة .

و بحسب التقرير جاءت البحرين في المرتبة 18 والإمارات العربية المتحدة في الرتبة 22 تليها السعودية وقطر وعمان والكويت مما يدل على اهتمام الحكومات الخليجية بتقديم خدماتها بصورة إلكترونية¹.

ويعد المؤشر العام لتطور الحكومة الإلكترونية مؤشرا مركبا، يقوم على المتوسط الحسابي لثلاثة مؤشرات فرعية، هي مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية، والبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، ورأس المال البشري.

و أشار التقرير الصادر عن الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2016 على مدى قدرة الدول على توظيف برامج الحكومة الإلكترونية والذكية لخدمة الأهداف الإنمائية التي يبلغ عددها 17 هدفا ومنها التعليم الجيد، والصحة الجيدة، والرفاه، والمساواة بين الجنسين، والطاقة النظيفة، والعمل اللائق، نمو الاقتصاد، والصناعة والابتكار وغيرها².

(1)- Report of United Nations, E-Government, E-Government for the future we look forward to, Department of Economic and Social Affairs, NEW York, 2014, Elictronic link :publicadministration.un.org, date of browsing 30/06/2017.

لمزيد من التفاصيل حول التقرير أنظر الملحق رقم 01.

(2)- تقوم لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية بإصدار تقرير دوري يلقي الضوء على تنمية وتطوير الحكومة الإلكترونية في الدول ال 193 الأعضاء، ويعتبر التقرير مرجعا عالميا في مجال الحكومة الإلكترونية، وتزداد أهميته كونه يصدر من الأمم المتحدة مباشرة، واستمر في الصدور منذ إنطلاقه لأول مرة عام 2003، وأصبح يجرى هذا القياس مرة كل سنتين اعتبارا من عام 2008.

و بين التقرير تحليل نتائج الدول العربية للحكومة الإلكترونية أظهر إحرارا بعض التقدم، ولا سيما " دول مجلس التعاون الخليجي " حيث حققت دولة الإمارات العربية المتحدة المركز الأول عربيا في مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية وبحسب التقرير فإن المملكة المتحدة حلت في المركز الأول على مستوى العالم، تليها في الترتيب كل من أستراليا وسنغفورا وكندا ثم في المركز الخامس كلا من فرنسا وكوريا الجنوبية ونيوزيلاندا وفنلندا، ثم هولندا والولايات المتحدة الأمريكية في المركز السادس، تليها سابعا اسبانيا والنمسا ثم في المرتبة الثامنة الإمارات واستونيا وتليها خليجيا البحرين ثم السعودية فقطر فالكويت وعمان.

واقترنت الإمارات والبحرين مناصفة المركز الأول عربيا في مؤشر المشاركة الإلكترونية، وحققت الدولتان معا المركز 32 عالميا. وصنف التقرير الإمارات ضمن قائمة الدول الرائدة على مستوى العالم من حيث مستوى التقدم على مسار تنمية الحكومة الإلكترونية.

و يرصد التقرير تطور ممارسات الحكومة الإلكترونية في 193 دولة حول العالم ومساهمتها في إنجاز أهداف التنمية المستدامة التي اعتمدها رؤساء الدول والحكومات لجميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة على بناء رؤية مشتركة لتحسين حياة المواطن وتغيير العالم بحلول عام 2030.

و إجمالاً أظهرت الكثير من البلدان العربية دلائل إيجابية ملموسة على تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية، على الرغم من استمرار الحاجة إلى المزيد من التوعية وبذل الجهود لاعتماد ممارسات الحكومة الإلكترونية كعملية وإطار عمل متواصل للخدمات بدلا من اعتبارها مجرد جزء من خدمات الحكومة.

و شهدت بلدان عربية أخرى، تقدما محدودا في مجال الحكومة الإلكترونية، وهو ما اتضح في تحقيق بعضها مراتب متأخرة إلى حد كبير في "مؤشر تطوير

الحكومة الإلكترونية" مثلا حققت مصر المرتبة 108، والعراق 141، وليبيا 118، والجزائر¹ 150.

لا زالت الجزائر بعيدة عن المقاييس العالمية في استعمال التكنولوجيا، والنفاز للمعلومات وذلك لغياب رؤية شاملة وعدم انتهاج استراتيجية واضحة ومنسجمة، بدليل ضعف وتراجع استخدام الأنترنت وتكنولوجيات الإعلام والاتصال عبر كامل القطر الوطني، وغياب التنسيق بين الإدارات التي لم تخرج حتى الآن من توقعها حول نفسها، في حين أن تحديث الإدارة الإلكترونية لا بد أن يتم في شكل متناسق بين كافة الجهات المعنية بالإضافة إلى وجود فجوة رقمية في البنية التحتية للتكنولوجيا في الإدارة، التعليم، الاقتصاد، التجارة، الصحة، والعدالة وهذه الفجوة تؤثر على التطبيق الفعلي لمشروع الحكومة الإلكترونية، فالأساليب التي تم انتهاجها في إطار الإدارة الإلكترونية كعصرنة خدمات الحالة المدنية مثل ما ذكرنا سابقا عن طريق استحداث جواز السفر، وبطاقة التعريف البيومتريين، وتقنية استصدار وثائق الحالة المدنية الأصلية دون التنقل إلى مكان المولد، ما هي إلا استجابة لدعوات بعض الهيئات الدولية كمنظمة الطيران المدني.

(1)- Report of United Nations, E-Government, E-Government in Support of Sustainable Development, Department of Economic and Social Affairs, NEW York, 2016, Electronic link :publicadministration.un.org, date of browsing 30/06/2017.

لمزيد من التفاصيل حول مضمون التقرير أنظر الملحق رقم 02.

خلاصة الفصل

مما لا شك فيه أن المعلومات أصبحت تشكل دورا حيويا في حياة الأفراد والمجتمعات، كما أصبحت المحرك الرئيسي لاتخاذ القرارات الصحيحة في عالم متغير يستند إلى العلم في كل شيء.

وتكاد كثير من الوظائف اليوم تقتصر على التعامل مع البيانات ومعالجتها وتوفيرها ونقلها، ومنها شركات التأمين وأعمال البنوك والمحاسبة، كما أن هناك بعض المجالات تعتمد على توافر المعلومات أكثر من وقت مضى، مثل مجالات السفر والبيع... الخ.

وفي مجال النشاط الإداري تنبّهت الدول المتقدمة إلى أهمية المعلومات المتاحة للإدارة، وبصفة خاصة في مجالات التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرار، فقامت بتطوير نظمها الإدارية لتتواءم مع المستجدات الحديثة، واستخدمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير هذه النظم، فأصبحت تعتمد على ما تقدمه لها مراكز المعلومات، كما أصبحت تعتمد على الأجهزة الحديثة في هذا المجال، وأهمها الحاسبات الإلكترونية، مما غير في أساليب صنع القرار الإداري.

لا تستطيع الإدارة التوقف لحظة عن التطور وتحسين الأداء ومن ضمن التطور وتحسين الأداء المستمر استثمار وسائل الاتصالات وتقنية نظم المعلومات ومحاولة تتبع تقدمها والاستفادة قدر الإمكان مما يتيح من تطبيقات تخدم العمل الإداري ومن ذلك استخدام أجهزة الفاكس والتلكس والهاتف الثابت والهاتف المحمول وأنظمة الاتصالات بالدوائر المغلقة بين العاملين وعلى مختلف مستويات الإدارة ثم تنظيم التوثيق والأرشفة التقنية وإدخال الحاسب الآلي مختلف تطبيقات العمل الإداري كالطباعة وتخزين الملفات تقنيا واستخراج النماذج وإجراءات إدارية أخرى ثم استخدام الحاسب الآلي في اتخاذ القرارات الإدارية من خلال وضع البيانات

والمعلومات اللازمة وذات العلاقة أمام صاحب القرار بأسلوب دقيق وشامل وفوري قابل للتحديث يمكن مصدر القرار من اتخاذ القرار المناسب بشكل أكبر في ضوء حجم ونوعية المعلومات المتاحة.

إن العمل التقليدي في إصدار القرارات يتم من خلال المخاطبات المكتوبة التي يتم تناقلها بالوسائل التقليدية بين الإدارة وصاحب الصفة، لذلك كان يتم إرسال القرارات عبر البريد أو من خلال البنقل باليد، هذه الضرورة استوجبت البحث عن بدائل أفضل لغايات نشر القرارات الإدارية وتناقلها لذا بدأ اللجوء إلى الإنتعاع بالوسائل الإلكترونية في تجهيز القرار وتناقله وإقراره ونشره.

بالإضافة إلى المرافق العامة التي تعتبر الهيئة العامة وجزء من التنظيم الإداري، والتي تهدف إلى تحقيق منفعة عامة، وإشباع حاجات عامة للأفراد، ويلاحظ أن كل مشروع عام تقوم السلطة العامة بإنشائه ويحقق غرضاً من أغراض النفع العام يعتبر مرفقاً عاماً. ولهذا يجب على هذه المرافق الاستمرار في أداء العمل بصورة منتظمة، وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم.

كانت هذه المرافق العامة تدار بشكل تقليدي، وذلك ببطئ في الإنجاز، وزيادة في النفقات، ومشاكل في الأداء، ولكن مع تطور تقنيات المعلومات والاتصالات وثورة المعلومات ساعد نظام الحكومة الإلكترونية الأفراد بالحصول على الخدمات في أي وقت عن طريق الدخول للموقع الإلكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة.

وكخلاصة لما جاء في هذا الفصل يمكننا إيجاز بعض النتائج المتوصل إليها من خلال العرض الوارد في المبحثين السابقين وهي:

- فى ظل التطورات التقنية المتلاحقة فى العالم، أصبح من الضرورى للدول أن تستثمر هذه تقنيات المعلومات والاتصالات فى تطوير نظمها الإدارية، وكذلك وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العامة.

- النشاط الإدارى أو نشاط الدولة يأخذ صورة القرارات الإدارية، المرفق العام، وذلك من أجل تحقيق متطلبات المصلحة العامة. وتلعب الحكومة الإلكترونية دوراً هاماً فى دعم النشاط الإدارى بمختلف أنواعها ومجالاتها.

- تعتبر القرارات الإدارية من أهم وسائل مباشرة الوظيفة الإدارية، ومظهراً من مظاهر السلطات والإميازات القانونية التى تتمتع بها الإدارة فى سعيها لتحقيق المصلحة العامة، إذ عن طريق هذه القرارات تستطيع الإدارة إنشاء الحقوق أو فرض الإميازات، ولهذا تمثل القرارات الإدارية أداة فعالة فى سبيل قيام السلطة الإدارية بنشاطها الإدارى.

- فى ظل الحكومة الإلكترونية وحيث توافرت ركائزها ومتطلباتها وفى ظل بيئة إلكترونية تقنية فإن أركان القرار الإدارى أصابهم بعض التطور إذ لم تعد ممارسة هذه الأركان وقف على الموظف العام أى العنصر البشرى وإنما أصبح للتكنولوجيا ولتقنية نظم المعلومات والاتصالات دوراً فى ذلك حيث استحدثت البرامج التطبيقية القابلة للتشغيل وأسندت لها وظيفة إصدار قرارات إدارية معينة مبرمجة وفقاً لمعطيات خاصة تدخل فى البرنامج المعنى ودون أى تدخل من الموظف العام.

- جملة هذه الأركان التى يجب قيامها ووجودها جميعاً وفى نفس الوقت لوجود القرارات الإدارية، كما يجب أن تكون هذه الأركان جميعها سليمة وخالية من عيوب عدم الشرعية، وهى عيب عدم الإختصاص، عيب السبب، عيب مخالفة الشكل والإجراءات، عيب مخالفة القانون، وعيب الإنحراف فى استعمال السلطة.

- إن نظام الحكومة الإلكترونىة يؤكذ مبدأ المرفق العام بشكل واضح، وىجعل المرفق العام، ىقدم خدماته بلا انقطاع، وىؤدى إلى التلخص من البىروقراطىة والقضاء على التعقىدات الإءارىة فى المرفق العامة، واخصار مراحل إنجاز المعاملات، كما تساعد فى تقديم الخدمات للمواطنىن بشكل لائق، وبمواصفات تتفق وىجودة نظام الحكومة الإلكترونىة ذاتها.

خاتمة

بعد استعراضنا بالبحث والدراسة لموضوع الحكومة الإلكترونية حاولنا من خلال هذه الدراسة تناول موضوع حديث حاول فرض نفسه بقوة خلال السنوات الأخير. وإتضح لنا جليا التغيير والتطور الملموس وتحولا سريعا في ميدان الإتصالات، وثورة مذهلة في مجال المعلوماتية فقد حاولنا من خلال كل ما إستعرضناه إضفاء الطابع الفني والتقني بالقدر المستطاع إلى الطابع الإداري للبحث، وذلك من خلال الإعتماد على مزيج من المصطلحات الإدارية والعلمية المعلوماتية، بإضافة إلى عرض مزدوج من المفاهيم الإدارية والمعلوماتية، وكل ذلك بغرض إبراز مدى تقدم البحوث في مجال الإدارة العامة بالخصوص والمتعلقة بتكنولوجيا الإتصال والمعلومات، والتي طالما تميزت بالطابع التقليدي، غير أن تأثر الإدارة بتطور نمط الحياة في ظل عصر تكنولوجيا المعلومات تتطلب استحداث مفاهيم وإجراءات حديثة تهدف إلى تطوير أعمال الإدارة في مجال الحكومة الإلكترونية، بهدف فعالية الأداء الحكومي وتحقيق أهداف تتفق مع ثورة المعلومات وتقنية الإتصالات التي تعيشها الآن، الأمر الذي سينعكس على شكل الأداء العام ومدى تقدم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وتكلفة أقل. وربطاً بالأهداف المسطرة في المقدمة وإجابة على الإشكالية المطروحة توصلنا للنتائج التالية:

- الحكومة الإلكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن.

- تساهم الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية، وتسعى إلى تحسين الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين.

- توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين ويتحقق هذا من خلال التأثير الإيجابي المباشر للحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء الحكومي.

- إن الحكومة الإلكترونية وفقا للتصور الشامل يتعين أن تكون وسيلة بناء اقتصاد قوي وتسهم في حل مشكلات اقتصادية، وتكون وسيلة تفاعل بأداء أعلى وكلف أقل وهي أيضا وسيلة أداء باجتياز كل مظاهر التأخير والبطء في الجهاز الحكومي، وهي وسيلة أداء للرقابة لما تتمتع به النظم التقنية من إمكانيات التحليل والمراجعة آليا وبشكل مؤتمت للأنشطة التي تتم على المواقع، فإذا نظر إليها من هذه الأبعاد حققت غرضها.

- عندما تقوم كل دولة بتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية فإنها تضع في اعتبارها التحديات الخاصة التي تواجهها كما تحاول دائما أن تحدد الأهداف التي تريد أن تحققها، وبالطبع فإن معرفة نقاط القوة والضعف في حالة كل دولة وتحديد الفرص والتحليل الإستراتيجي سوف يقود إلى رؤية محددة بشأن هذا البرنامج.

- حتمية التحول للحكومة الإلكترونية أمر واقع، وأمام ذلك يتطلب الأمر قيادة ملهمة قادرة على اتخاذ القرار بإرادة صلبة متفهمة، وإصرار لازم لتقبل التحديات الإدارية والمالية والقانونية ونحوها وتجاوزها تحقيقا للهدف الأسمى وهو الارتقاء بالأداء الحكومي، وإرضاء المواطن وقطاع الأعمال المتعاملين مع أعمال الجهة الحكومية المكلفة، بتقديم الخدمات والمعلومات بأسلوب عصري متطور.

- إن الحكومة الإلكترونية لا تقوم إلا على التطبيقات التقنية المرتبطة بثورة المعلوماتية القائمة أصلا على التحديث في كل شيء، وفقا لأنظمة تقنية قوامها أجهزة حاسوب وشبكات اتصال ونظم معلومات مرتبطة ببعضها البعض، بطريقة تسمح بممارسة التطبيقات التقنية عليها بما يخدم طالب الخدمة ومتلقيها، وبما يحقق التطور الإداري المنشود في بيئة تقنية نظم المعلومات، وهو أمر يحتاج إلى تكاليف مالية عالية، قد لا تتوافر لدى العديد من البلدان التي ترغب بتحقيق ذلك التحول.

- التمويل لازم لبناء المشروع ابتداء، ولازم لإدامة التطور ورفع الكفاءة ومواكبة التطورات وتوفير الكوادر البشرية الفنية اللازمة لاحقا. وحقيقة الأمر أن الصعوبة الحقيقية لدى الدول العربية والدول النامية عموما أمام التحول إلى الحكومة الإلكترونية هو ضخامة التكاليف وعدم توفر التمويل اللازم.

- في مجال الإطار القانوني، فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية والنجاح في هذا التطبيق مرهون بوجود بيئة تشريعية مناسبة قوامها، وجود قانون منظم لخدمات الاتصالات، يضمن تحرير السوق والتنافس المشروع، ويشجع على الإستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- وفي المجال الرقابي الأمني لا بد من وضع سياسات واضحة لأمن المعلومات على المستوى الوطني والمستوى الدولي، وإعداد الكوادر البشرية القادرة على مواجهة تلك التحديات الأمنية

- تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية تنظيمية وتسويقية واقتصادية بالإضافة إلى برامج التوعية لتسويق المعلومات والخدمات المتاحة، وتوفير الخدمة عن طريق اتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكاتب البريد.

- وذلك بإحداث تغييرات جوهرية وتحوييلية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون وكل هذه الخدمات تتم عن طريق تحويل الويب الديناميكي وتتم بملئ النماذج وتسديد الرسوم وغير ذلك بطرق إفتراضية حتى الوصول إلى المعلومات أو الخدمات المطلوبة.

- ويمكن تسهيل هذه الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات ومشاركة البيانات، ووسائل لحماية الخصوصية والسرية، وضمان أعلى مستوى من الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة.

- إن عملية صياغة الأهداف الاستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية لا يقتصر على قراءة معمقة للرؤية الاستراتيجية المعانة للدولة فحسب وإنما لا بد أن تأخذ اعتبارا أيضا نتائج الدراسات العلمية التطبيقية للهيكل الإداري.

- فالرؤيا الإستراتيجية هي المظلة التي تطوي أهم مجالات العمل ومحاوير التخطيط الإستراتيجي للأنشطة الجوهرية المطلوبة وللوصول إلى هذه الرؤيا يتطلب ذلك العمل في مجالات تطوير وتطبيق الديمقراطية الرقمية بالإضافة إلى وضع إطار عام لاستراتيجية التطوير البديلة واختيار الإستراتيجية المثلى التي تضمن سد الفجوة.

- تعد تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثلها مثل أي أسلوب أو ظاهرة مثيرة لها جوانبها الإيجابية كما أن لها معوقات تؤثر على التوجه نحو تفعيل تطبيقات الحكومة الإلكترونية بدلا من تطبيقات الحكومة التقليدية مع الأخذ في عين الإعتبار تفعيل الإيجابيات والتغلب على المعوقات وتقدير حجم التحديات.

- أصبحت الحواسيب وشبكة الإنترنت من الأمور المتصور أن يمتلكها معظم الأفراد، وتستعين بها كل هيئة ومؤسسة، وهذا ما ساعد على تطور الفكر

البشري وكذلك نمط الحياة البشرية، غير أن هذه التقنية ولدت خطرا وتهديدا عل أمن وسلامة الدول والأفراد، من خلال السلوكات الإجرامية التي تعرف بالجرائم المعلوماتية، أو بجرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعلومات أو جرائم التقنية العالية، وهي تلك الجرائم المنصوص عليها قانونا والتي تستهدف النظم المعلوماتية (الحواسيب والشبكات)، بغرض الإعتداء على أمن وسلامة وسرية المعلومات المتداولة عبرها أو المخزنة عليها، وهي التي تتمتع بالحماية القانونية.

- تجاوب الأنظمة التشريعية بشكل كبير مع تقنية المعلومات، ومن حيث شقها السلبي وذلك من خلال وضع مجموعة من النصوص العقابية الموجهة إلى محاربة الجريمة المعلوماتية، بهدف الحفاظ على الغاية الأولى للتقنية المعلوماتية ألا وهي تسهيل تداول المعلومات والتعامل معها من أجل تسهيل أمور الدول والحكومات، وضمان التواصل بين الشعوب والمجتمعات في ظل التبادل الإجتماعي والفكري وترقية الفكر البشري.

- ظهور فئة جديدة من المجرمين هم " مجرمي المعلوماتي " الذين يقلون خطورة عن غيرهم، بالرغم من عدم لجوؤهم إلى مظاهر العنف المادي أثناء تنفيذ جرائمهم، وذلك نظرا لخطورتهم الكامنة وراء ذكائهم وخبرتهم في مجال المعلوماتية، وشغفهم وإصرارهم على تحدي كافة الوسائل الموضوعية لحماية المعلومات والنظم المعلوماتية، وصعوبة الكشف عن هويتهم بالنظر إلى طابعهم الإجتماعي غالبا وقدراتهم العلمية، والتي تبدد الشكوك من حولهم غالبا.

- ظهور مجموعة من الإشكاليات الحديثة متعلقة بالجانب الإجرائي في مواجهة الجريمة المعلوماتية بالنظر إلى طابعها اللامادي، وعدم ملائمة النصوص الإجرائية التقليدية في التعامل.

- النشاط الإداري أو نشاط الدولة يأخذ صورة القرارات الإدارية، والمرفق العام، وذلك من أجل تحقيق متطلبات المصلحة العامة. وتلعب الحكومة الإلكترونية دوراً هاماً في دعم النشاط الإداري بمختلف أنواعها ومجالاتها.

- استخدام الحاسب الآلي في اتخاذ القرارات الإدارية من خلال وضع البيانات والمعلومات اللازمة وذات العلاقة أمام صاحب القرار بأسلوب دقيق وشامل وفوري قابل للتحديث يمكن مصدر القرار من اتخاذ القرار المناسب بشكل أكبر في ضوء حجم ونوعية المعلومات المتاحة.

- إن نظام الحكومة الإلكترونية يؤكد مبدأ المرفق العام بشكل واضح، ويجعل المرفق العام، يقدم خدماته بلا انقطاع، ويؤدي إلى التخلص من البيروقراطية والقضاء على التعقيدات الإدارية في المرفق العام، واختصار مراحل إنجاز المعاملات، كما تساعد في تقديم الخدمات للمواطنين بشكل لائق، وبمواصفات تتفق وجودة نظام الحكومة الإلكترونية ذاتها.

ومن خلال هذه الدراسة نقدم الاقتراحات التالية:

- ضرورة العمل على تفهم المكونات المختلفة لمنظومة الحكومة في المجال الإلكتروني وكذلك التعرف على متطلبات كل مكون منها بهدف تفعيل الإيجابيات والحد من السلبيات في إطار التحول إلى نمط الحكومة الإلكترونية.

- عدم استيراد القوالب الجاهزة للحكومة في المجال الإلكتروني وتطبيقها في مجتمعاتنا العربية بشكل مباشر، بل يجب إجراء الدراسات المناسبة والتي تجعل منظومة الحكومة الإلكترونية متوافقة مع كل مجتمع على حده، بسبب الاختلاف في الظروف والعوامل التي تشكل كل مكون من مكونات الحكومة في المجال الإلكتروني.

- القضاء على مشكلة الأمية الحاسوبية ونشر الثقافة المعلوماتية في الوطن العربي، وذلك قبل تطبيق مفهوم الحكومة في المجال الإلكتروني.
- تدريب الموظفين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات، مع عمل برامج تدريبية جماعية، لزيادة مهاراتهم في استخدام التقنية.
- التوسع في النشر الإعلامي معززا بالتوضيح الدقيق لأهداف مشاريع الحكومة الإلكترونية على الصعيد بهدف توليد ثقافة جديدة لأهمية الاستخدام الإلكتروني والحصول على الوثائق المطلوبة بالسرعة والوقت الذي يخدم المنتفعين.
- التأكيد على النواحي الفنية بحماية الشبكة الداخلية وأنظمتها بأنظمة جدارية نارية وبرمجيات الحماية من الفيروسات.
- توفير عناصر أمن وحماية وإعداد سياسات أمن المعلومات وإدراجها ضمن وثيقة معتمدة من الإدارة العليا.
- وضع سياسات واضحة دقيقة لاستخدام التقنية الرقمية في المعاملات الحكومية لتصبح بديلا للورق.
- ضرورة الإستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وتوفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة إلكترونية قوية الأركان والذي يتطلب نشر الأنترنت ذات التدفق العالي والعالي جدا، مع توفير التشريعات الراعية لهذه التكنولوجيا وتنمية وتأهيل العنصر البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الإستخدامات الرقمية ضمن هذا الفضاء الإلكتروني المميز.
- الإستفادة من تجارب الدول المتقدمة وقصص النجاح أو من التحديات التي واجهتها بعض الدول في بناء خدمات بشكل أفضل.

- إنشاء فكرة بوابات التعاملات الإلكترونية، بحيث أن المواطن يدخل هذه البوابة (موقع) ومن خلاله يستطيع إجراء أغلب المعاملات الحكومية إلكترونياً من مكان واحد، وهذه البوابات تبين أن الحكومة قامت بدمج العمليات والإجراءات الإدارية الداخلية بين الوزارات والأقسام وجعلتها متاحة في مكان واحد للمواطن.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر القانونية

أ- الإتفاقيات

- 1- إتفاقية بودابست لمكافحة الجرائم المعلوماتية، المنبثقة عن اجتماع المجلس الأوروبي ببودابست، المجر، تحت رقم 185، بتاريخ 21 نوفمبر 2001.
- 2- الإتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلومات، المنبثقة عن اجتماع مجلس الوزراء الداخلية والعدل العرب بصفة مشتركة، بمقر الأمانة العامة لجامعة الدول العربية بالقاهرة، مصر، بتاريخ 2010/12/21.

ب- القوانين

- 1- القانون رقم 04-05 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 والمتضمن تعديل قانون العقوبات، المنشور في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية العدد رقم: 71 الصادرة يوم 10 نوفمبر 2004.
- 2- القانون رقم 04-09 المؤرخ في 05 أوت 2009 المتعلق بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، المنشور في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية رقم: 47 الصادرة بتاريخ: 16 أوت 2009.
- 3- القانون رقم 16-01 المؤرخ في 06 مارس 2016 المتضمن التعديل الدستوري، المنشور في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية رقم: 14 الصادرة بتاريخ 07 مارس 2016.

ثانيا: المراجع المتخصصة

- 1- أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد الزعبي: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- 2- بيدقولي: نظم المعلومات الإدارية، ترجمة أسماء رشاد الصالح، ط1، دار الفكر، عمان، الأردن، 2015.
- 3- عباس بدران: الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، 2004.
- 4- عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 5- عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر،
- 6- عبد الفتاح بيومي حجازي: النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 7- عبد الفتاح محمود كيلاني: المسؤولية المدنية الناشئة عن المعاملات الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2011.
- 8- علاء الدين التميمي: إدارة المرافق العامة في ظل الحكومة الإلكترونية، المعهد العربي للدراسات القانونية، القاهرة، مصر، 2010.
- 9- عصام عبد الفتاح مطر: الحكومة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2013.
- 10- عصام عبد الفتاح مطر: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2013.

- 11- علاء عبد الرزاق وحسين عبد الرزاق: شبكات الإدارة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005.
- 12- علاء فرج: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الريان، عمان، الأردن، 2009.
- 13- مجيد حسام: الإدارة الإلكترونية والنظم الإلكترونية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2005.
- 14- محمد الصيرفي: الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006.
- 15- محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.
- 16- هشام عكاشة: الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2004.

ثالثاً: المراجع العامة

- 1- أحمد رشيد: نظرية الإدارة، دار المعارف، القاهرة، مصر، 1977.
- 2- أحمد شوقي أبو خطوة: جرائم الإعتداء على الأموال، القسم الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1994.
- 3- أنس جعفر، عبد الحميد سليمان: أصول القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2004.
- 4- أنور أحمد رسلان: القانون الإداري التنظيم الإداري والنشاط الإداري، ط3، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1993.

- 5- أيمن عبد الله فكرى: جرائم نظم المعلومات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 6- بلال عبد اللاه أحمد: إتفاقية بودبست لمكافحة الجرائم المعلوماتية معلقا عليها، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2008.
- 7- بولين أنطونيوس أيوب: الحماية القانونية للحياة الشخصية في مجال المعلوماتية، دراسة مقارنة، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2009.
- 8- جميل عبد الباقي: الحماية المدنية والجنائية لبطاقات الإئتمان الممغنطة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1992.
- 9- جميل عبد الباقي: القانون الجنائي والتكنولوجيا الحديثة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1992.
- 10- جون م.، فيفيز فرانك.ب، شرود: التنظيم الإداري، ترجمة محمد توفيق رمزي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر، 1996.
- 11- حامد قشقوش: جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1992.
- 12- حسين حريم وآخرون: أساسيات الإدارة، دار حامد، عمان، الأردن، 1998.
- 13- حسين عثمان: أصول القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2001.
- 14- حمدي أبو النور السيد عويس: نظم المعلومات ودورها في صنع القرار الإداري، دار الفكر العربي، الإسكندرية، مصر، 2011.

- 15- خالد ممدوح إبراهيم: فن التحقيق الجنائي في الجرائم الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.
- 16- داوود عبد الرزاق الباز: الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 17- سامح محمد عبد الحكيم: الحماية الجنائية لبطاقات الإئتمان، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2003.
- 18- سامي علي حامد عياد: الجريمة المعلوماتية وإجرام الإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 19- سعاد الشرقاوي: القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1991.
- 20- سعد عصفور: المبادئ الأساسية في القانون الدستوري والنظم السياسية، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر،
- 21- سليمان الطماوي: مبادئ القانون الإداري، دراسة مقارنة، الكتاب الثاني، نظرية المرفق العام وعمال الإدارة العامة، ط5، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1979.
- 22- سليمان الطماوي: النظرية العامة للقرارات الإدارية، دراسة مقارنة، ط5، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1984.
- 23- طعيمة الجرف: القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1985.
- 24- عبد الحميد متولي: القانون الدستوري والأنظمة السياسية، ط5، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 1989.

- 25- عبد الستار سالم الكبيسي: المسؤولية الجنائية الناشئة عن استعمال الحاسوب، سلسلة المائدة الحرة من ندوة القانون والحاسوب، بيت الحكمة، بغداد، العراق، 1999.
- 26- عبد العالي الدريبي، محمد صادق إسماعيل: الجرائم الإلكترونية، دراسة قانونية قضائية مقارنة، ط1، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، 2012.
- 27- عبد الغني بسيوني عبد الله: أصول علم الإدارة العامة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1983.
- 28- عبد الفتاح بيومي حجازي: الأحداث والإنترنت، دراسة متعمقة عن أثر الإنترنت في إنحراف الأحداث، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 29- عبد الفتاح بيومي حجازي: جريمة غسل الأموال بين الوسائط الإلكترونية ونصوص التشريع، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005.
- 30- عبد الفتاح بيومي حجازي: مكافحة جرائم الكمبيوتر والإنترنت في القانون العربي النموذجي، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2009.
- 31- عبوي زيد منير: الإدارة واتجاهاتها المعاصرة، دار دجلة، عمان، الأردن، 2007.
- 32- عثمان خليل عثمان: نظرية المرفق العام، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1958.
- 33- عصام علي الدبس: القانون الإداري ماهية القانون الإداري التنظيم الإداري النشاط الإداري، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2014.

- 34- عفيفي كامل عفيفي: جرائم الكمبيوتر وحقوق المؤلف المصنفات الفنية ودور الشرطة والقانون، دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2003.
- 35- عمار عوابدي: نظرية القرارات الإدارية بين علم الإدارة العامة والقانون الإداري، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2005.
- 36- عمر محمد أبو بكر بن يونس: الجرائم الناشئة عن استخدام الإنترنت الأحكام الموضوعية والجوانب الإجرائية، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2004.
- 37- عمر سالم: المراقبة الإلكترونية طريقة حديثة لتنفيذ العقوبات السالبة للحرية خارج السجن، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2000.
- 38- عمرو أحمد حسبو: القانون الإداري، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2005.
- 39- عمرو أحمد حسبو: المجيز في القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2007.
- 40- علي الشطناوي: مبادئ القانون الإداري الأردني، الكتاب الثاني، النشاط الإداري، ط1، منشورات الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 1996.
- 41- علي علي منصور: نظم الحكم والإدارة في الشريعة الإسلامية والقوانين الوضعية، ط1، دار الفتح للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1971.
- 42- كمال الغالي: مبادئ القانون الدستوري، والنظم السياسية، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، حلب، سوريا، 1998.
- 43- مازن راضي ليلو: الوجيز في القانون الإداري، ط5، دار المطبوعات الجامعية، القاهرة، مصر، 2004.

- 44- ماهر صلاح علاوي الجبوري: مبادئ القانون الإداري، دار النشر، الموصل، العراق، 1996.
- 45- محمد الصغير بعلي: القرارات الإدارية، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2005.
- 46- محمد أمين الشوابكة: جرائم الحاسوب والإنترنت الجريمة المعلوماتية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 47- محمد أنس قاسم جعفر: الوسيط في القانون العام، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1985.
- 48- محمد حسين منصور: المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 49- محمد سامي الشوا: ثورة المعلومات وانعكاساتها على قانون العقوبات، ط2، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1994.
- 50- محمد سامي الشوا: السياسة الجنائية في مواجهة غسل الأموال، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1995.
- 51- محمد عبد الحميد أبوزيد: المرجع في القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1999.
- 52- محمد عبد اللطيف: النظم السياسية، ط1، مطبوعات وحدة التأليف والترجمة والنشر، جامعة الكويت، 1997.
- 53- محمد علي العريان: الجرائم المعلوماتية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 54- محمد كامل ليلي: النظم السياسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر،

- 55- محمد كامل ليلي: نظرية المؤسسات العامة، ط1، منشورات جامعة بيروت العربية، بيروت، لبنان، 1978.
- 56- محمد محمود حافظ: القرار الإداري، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1976.
- 57- محمود السقا: دراسة في علم المنطق القانوني، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1998.
- 58- محمود محمد حافظ: نظرية المرفق العام، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2005.
- 59- محمود محمد علي صبرة: أصول الصياغة القانونية، دار الكتاب القانونية، القاهرة، مصر، 2003.
- 60- محمود حافظ: الوجيز في النظم السياسية والقانون الدستوري، ط2، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1976.
- 61- مدحت أحمد غنايم: وسائل الرقابة البرلمانية على أعمال الحكومة في النظام البرلماني، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1998.
- 62- مصطفى أبو زيد فهمي: الوسيط في القانون الإداري، الجزء الأول، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- 63- ناير نبيل عمر: الحماية الجنائية للمحل الإلكتروني في جرائم المعلوماتية، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، مصر، 2012.
- 64- نهلاء عبد القادر المومني: الجرائم المعلوماتية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

- 65- نواف كنعان: القانون الإداري، الكتاب الثاني، ط1، دار الثقافة للنشر، عمان، الأردن، 2005.
- 66- نواف كنعان: اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الثقافة للنشر، عمان، الأردن، 2007.
- 67- نور الدين حروش، رفيقة حروش: علم الإدارة من المدرسة التقليدية إلى الهندرة، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 68- هدى حامد قشقوش: جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1992.
- 69- هدى حامد قشقوش: الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2000.
- 70- هشام محمد فريد: الجوانب الإجرائية للجرائم المعلوماتية، ط1، مكتبة الآلات الحديثة، أسيوط، مصر، 1994.
- 71- يونس عرب: دليل أمن المعلومات والخصوصية لجرائم الكمبيوتر والإنترنت، ط1، إتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2002.

رابعاً: الرسائل العلمية

- 1- تركي بن فهد بن طالب: دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الإلكترونية في أمانة الرياض، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010.
- 2- زهير زواش: دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية "دراسة حالة الجزائر"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2011.

- 3- محمد صالح المنهالي: تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من جهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2011.
- 4- بوخلف عبد الوهاب: المدرسة والتلميذ والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2007.
- 5- تركي بن عبد الرحمان المويشر: بناء نموذج أمني لمكافحة الجرائم وقياس فعاليته، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الشرطية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009.
- 6- ربيعي حسين: آليات البحث والتحقيق في الجرائم المعلوماتية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، قسم الحقوق، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2016.
- 7- عبد الله بن سعود محمد السراني: فعالية الأساليب المستخدمة في إثبات جريمة التزوير الإلكتروني، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الشرطية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009.
- 8- عزة محمود أحمد خليل: مشكلات المسؤولية المدنية في مواجهة فيروس الحاسب الآلي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم الحقوق، جامعة القاهرة، مصر، 1994.
- 9- عيد الجهني: الرقابة الإدارية بين القانون الإداري وعلم الإدارة العامة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، 1988.

10- عمر بن محمد العتيبي: الأمن المعلوماتي ومدى توافقه مع المعايير المحلية والدولية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الشرطية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2010.

خامسا: المقالات العلمية

1- الهاشمي الكسراوي: الجريمة المعلوماتية، مقال منشور بمجلة القضاء والتشريع، العدد 07، السنة 48، جويلية 2006، مركز الدراسات القانونية والقضائية ووزارة العدل وحقوق الإنسان، الجمهورية التونسية.

2- السيد عبد الحميد فودة: الافتراض القانوني بين النظرية والتطبيق، بحث منشور في المجلة العلمية لكلية الشريعة والقانون، العدد 13 السنة 2001، طنطا مصر.

3- العوامل نائل: الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة، دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 29، العدد 1، قطر.

4- إلياش شاهد وآخرون: تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر، بحث منشور في المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة ورقلة، العدد 03، 2016، الجزائر، ص 128.

5- بختي إبراهيم: الأنترنت في الجزائر، مجلة الباحث، عدد 01، جامعة ورقلة، الجزائر.

6- حسن حمادة حميد، جاسم خريبط خلف: إساءة استخدام بطاقة الإئتمان الإلكترونية الملغاة، كلية القانون، جامعة البصرة، العدد 18، لسنة 2010، العراق.

7- رأفت رضوان: مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة، المركز الدولي للدراسات المستقبلية الإستراتيجية، العدد 5، ماي 2005، القاهرة، مصر.

8- مريم خالص حسين: الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية الاقتصادية، قسم السياسة الضريبية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، بغداد، ص 444.

سادسا: المؤتمرات والبحوث

1- إبراهيم الدسوقي أبو الليل: الجوانب القانونية عبر وسائل الإتصال الحديثة، بحث مقدم إلى مؤتمر القانون والكمبيوتر والإنترنت، جامعة الإمارات، 2001.

2- حسام الدين كامل الأهواني: الحماية القانونية للحياة الخاصة في مواجهة الحاسب الآلي، بحث منشور ضمن أبحاث مؤتمر الكويت الأول للقانون والحاسب الآلي الذي نظمته كلية الحقوق، جامعة الكويت.

3- سلمى مانع: دور الأمن المعلوماتي في مكافحة الجرائم المعلوماتية، بحث مقدم إلى أعمال الملتقى الوطني حول الجريمة المعلوماتية بين الوقاية والمكافحة، 16-17 نوفمبر 2015، كلية الحقوق، جامعة بسكرة، الجزائر.

4- عبادة أحمد عبادة: التدمير المتعمد لأنظمة المعلومات الإلكترونية، بحث منشور لدى مركز البحوث والدراسات، الإدارة العامة لشرطة دبي، مارس 1999. دبي، الإمارات العربية المتحدة.

5- علي السيد الباز: الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية، بحث منشور ضمن أعمال المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته أكاديمية شرطة دبي، 26-28 أبريل 2003، الجزء الأول، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

- 6- علي السيد الباز: الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية الإلكترونية، بحث مقدم لمؤتمر أكاديمية شرطة دبي الأول، حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أبريل 2003، المجلد الرابع، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
- 7- غنام محمد غنام: عدم ملاءمة القواعد التقليدية في قانون العقوبات لمكافحة جرائم الكمبيوتر، بحث مقدم إلى مؤتمر القانون والكمبيوتر والإنترنت، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات، ماي 2000، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
- 8- فياض مفلح القضاة: مسؤولية البنوك الناتجة عن استخدام الكمبيوتر كوسيلة وفاء، بحث مقدم لمؤتمر القانون والكمبيوتر والإنترنت، جامعة الإمارات، ماي 2002، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
- 9- ماجد راغب ليلو: الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم إلى مؤتمر الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، شرطة دبي، أبريل 2004، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
- 10- محمد محي الدين عوض: مشكلات السياسة الجنائية المعاصرة في جرائم نظم المعلومات، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السادس للجمعية المصرية للقانون الجنائي، 1993، القاهرة، مصر.

سابعاً: المصادر الإلكترونية

أ- البحوث والدراسات

- 1- برونو بوناغودي: كيف تحمي بطاقات الدفع الإلكتروني من عمليات الاحتيال؟، بحث منشور على الموقع الإلكتروني بي بي سي، 14 جويلية 2017، ص 05 تاريخ التصفح 2017/09/29، الرابط الإلكتروني

<http://www.bbc.com/arabic/vert-cap-40614130>

2- زينب شاكر السماك: جرائم الاحتيال الإلكتروني الوجه الأخطر للحرب المعلوماتية، بحث منشور على الموقع الإلكتروني لشبكة النبا المعلوماتية، أكتوبر 2016، تاريخ التصفح، 2017/09/13، الرابط الإلكتروني:

<http://annabaa.org/arabic/informatics/8390>

4- محمد علي قطب: الجريمة المعلوماتية وطرق مواجهتها، الجزء الثالث، بحث منشور على الموقع الإلكتروني لمركز الإعلام الأمني، أكاديمية الشرطة البحرينية، مملكة البحرين، أبريل 2011، تاريخ التصفح 2017/10/03، الرابط الإلكتروني:

www.policemc.gov.bh/reports/2011/april/12-04-2011/634382244195974306.pdf

5- محمد علي قطب: الجرائم المعلوماتية وطرق مواجهتها، الجزء الأول، بحث منشور على الموقع الإلكتروني لمركز الإعلام الأمني، أكاديمية الشرطة البحرينية، مملكة البحرين، أبريل 2011، تاريخ التصفح: 2014/06/05، الرابط الإلكتروني:

<http://www.policemc.gov.bh/reports/2011/April/12011/634372714052375622.pdf>

6- الجزائر أضعف الدول تدفق للأنترنيت في 2017، نشر في يومية المساء الوطنية الإخبارية، الرابط الإلكتروني: <http://www.elmassa.com/dz/2007> تاريخ التصفح: 2017/01/04.

7- عرض الاستراتيجية الجزائرية لبناء مجتمع المعلومات في جنيف، نشر في جريدة الشعب، الرابط الإلكتروني:

تاريخ التصفح: <http://www.djazairiss.com/echchaab/37013>
2017/01/09.

ثامنا: مواقع إلكترونية

- 1- الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، الرابط الإلكتروني: www.interieur.gov.dz تاريخ التصفح 2017/02/12.
- 2- الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، الرابط الإلكتروني: www.mptn.gov.dz تاريخ التصفح
- 3- بوابة المواطن، الرابط الإلكتروني: <http://www.elmouwatin.dz> تاريخ التصفح 2017/01/10.

تاسعا: المراجع باللغة الأجنبية

أ- مراجع باللغة الفرنسية

- 1- Bonnard: le droit administratif est le droit des services public, cité par A. de Laubadère, traité de droit administratif, 1980.
- 2- FRIOUA, ZEGHMATI NARDJES : les perspectives du Gouvernement électronique en Algérie, Article disponible sur internet, université BLIDA2, Algérie, lien directe : <http://www.asjp.cerist.dz5ec4b0343f1d6d5cd1cbc5ebcacc4e60.pdf>, date de consultation 12/03/2016.
- 3-JEAN RIVERO : Droit administratif, 13 éme édition, Dalloz, 1990.
- 4- Joël Rivière et Didier Lucas: « Criminalité et internet une arnaque », 6- Article publier dans la revus de la sécurité globale-numéro 06- année 2008, p 69-70. Disponible sur site: www.cairn.info- fond documentaire (S.N.D.L) système national de documentation en ligne, Algerie, Date de consultation 12/03/2016.
- 7- Marie Boutin et Kaddour Mehiz : Le e-gouvernement univers électronique et univers de valeurs, séminaire sur le gouvernement électronique, tenu le 5,6,7 mai 2003, université du Québec, école national d'administration publique, Séminaire disponible sur internet, lien direce : www.telescope.enap.caTelv10n5egouvernement.pdf, date de consultation : 18/08/2016.

- 8- Myriam Quéméner , Yves Charpenel: La Cybercriminalité, Edition Economic, Paris, France, 2010.
- 10-REN2 CHAPUS : L'administration et son Juge, 1 er édition, PUF, 1999.
- 11- Xavier Philippe: Droit administratif général, 2eme éd, presses universitaires d'aix, Marseille, France, 1996.

ب- مراجع باللغة الإنجليزية

- 1.Alter Steven: Information System, The Fondation of E-Business, 4th Edition, Printice Ttall, New Jerzy, United States,2002.
- 2.Brien.J.A: Management Information Systems, Managing Information Technology in the E-Business Enterprise, 5th Edition, Bostan, Irwin, Mc Graw-Hill companies, Inc, 2004.
- 3.David.H Flaherty: Protecting Privacy in Surveillance Societies, The Federal Republic of Germany, Sweden, France, Canada, and The Uniter States, University of North Carolina Press, United States, 1989.
- 4.D.Griffin and P.Trevorrow, and Ettalpin: Development in E-Government Acritical analysis, volum 13 innovation and the public sector, 2007.
- 5.Grand.D AND Chau.D: Developing a Généric France Work Far Egovernment, Journal of Global Information Management, 2005.
- 6.Report of United Nations, E-Government, E-Government for the future we look forward to, Department of Economic and Social Affairs, NEW York, 2014, Elictronic link :publicadministration.un.org, seen on 30/06/2017.
- 7.Report of United Nations, E-Government, E-Government in Support of Sustainble Development, Department of Economic and Social Affairs, NEW York, 2016, Elictronic link :publicadministration.un.org, seen on 30/06/2017.
- 8.Richard Heeks: Succes and Failure Ratesofe, Government in Developing Transitional Conuntries, March, 2003.
- 9.Richard Heeks: Implmentation and Managing E-GOVERNMENTA International Text, 2005.

10. Richard Schwester: Examining The Barriersto Government Adoption, seen on 11/05/2016, [htt: //www.ejeg.com/volume7/issu1/](http://www.ejeg.com/volume7/issu1/).

11. Road map: For E-Government in The Developing World, Working Groupe, April, 2002.

11- Such ware Robert , Information Technology and public sector manage ment in developing countries, present status and Future prospects, published in the India journal of public Administration, October 2000.

12- WILLIAMS, Sawyer: Using Information Technology, Practical Introduction to Computers & Communications, Complete Version by Brain K, Paperback, Subsequent Edition, 2003.

13- yogesh Malhotza. Knowledge: Management for E-Business Performance, Advancing Information Strategy To « Internet Yime », The Executives Journal, 2004.

الملاحق

الملحق رقم 01

الأمم المتحدة دراسة الحكومة الإلكترونية ٢٠١٤

حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه



الأمم المتحدة

www.unpan.org/e-Government

إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية

الأمم المتحدة دراسة الحكومة الإلكترونية ٢٠١٤

حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي تتطلع إليه





في هذا الفصل:

٢٩	١-١	مقدمة
٣٠	٢-١	التقدم في لمحة
٣٠	١-٢-١	أضواء على تصنيفات الحكومة الإلكترونية ٢٠١٤
٣٥	٢-٢-١	الدخل القومي وتنمية الحكومة الإلكترونية
٣٦	٣-١	التنمية الإقليمية
٣٧	١-٣-١	أفريقيا
٣٩	٢-٣-١	الأميركتين
٤٢	٣-٣-١	آسيا
٤٧	٤-٣-١	أوروبا
٥١	٥-٣-١	أوقيانوسيا
٥٢	٤-١	المجموعات القطرية
٥٣	١-٤-١	الدول الجزرية الصغيرة النامية
٥٦	٢-٤-١	الدول النامية غير الساحلية
٥٨	٣-٤-١	البلدان الأقل نمواً
٦٠	٥-١	الخاتمة

تصنيفات الحكومة الإلكترونية حول العالم

١-١ مقدمة

لقد مضى عقد من الزمن منذ أن باشرت الأمم المتحدة تقييم تنمية الحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي من خلال مبادرة «مقارنة الحكومة الإلكترونية»: تقييم الدول الأعضاء بالأمم المتحدة» في ٢٠٠١. ومنذ ذلك الحين، ومن خلال صياغة السياسة العامة وتنفيذها، تعززت الأدلة على أن الحكومة الإلكترونية، من بين عوامل أخرى، لعبت دوراً فاعلاً مساعداً في تقدم التنمية المحلية. وفي نفس الوقت، اكتسبت دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية للحكومة الإلكترونية قبولاً واسعاً كمعيار عالمي موثوق حول الكيفية التي تقدم بها الإدارات العامة الخدمات العامة الإلكترونية والمتنقلة. وتهدف دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية للحكومة الإلكترونية التي تصدر كل عامين إلى تقديم الأمثلة حول استراتيجيات الحكومة الإلكترونية الناجحة والممارسات الرائدة، مع تحديد الرؤية الخاصة بالإصلاح الإداري والتنمية المستدامة.

ويظل إطار العمل المفاهيمي لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ٢ دونما تغيير منذ بدايته في ٢٠٠١. واستناداً إلى الرؤية الشمولية لتنمية الحكومة الإلكترونية، يبقى إطار العمل المنهجي متواصلًا عبر فترات الدراسة الاستقصائية، في حين أن مقوماته متكيّفة في نفس الوقت بعناية كي تعكس المعرفة المتجددة للممارسات الأفضل في الحكومة الإلكترونية والتغييرات في البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات الداعمة والضمنية وتنمية القدرة الإنسانية وتطور الخدمة الإلكترونية، وذلك من بين العوامل الأخرى. يعد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مقياساً مركباً من ثلاثة أبعاد هامة للحكومة الإلكترونية، أي: توفير الخدمات الإلكترونية وتوصيلية الاتصالات السلكية واللاسلكية والقدرة البشرية، كما هو موضح بالشكل ١-١. ويعد كل من مجموعة المؤشرات هذه مقياساً مركباً في حد ذاته الذي يمكن استخلاصه وتحليله بشكل مستقل (انظر القسم الخاص بمنهجية الدراسة الاستقصائية). ولا يُصمم تصنيف الحكومة الإلكترونية العالمي، كما هو مشتق من مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، للاستئثار بتنمية الحكومة الإلكترونية على أساس مطلق، بل إنه يهدف إلى تقديم تقدير أداء الحكومات الوطنية المرتبطة ببعضها البعض.

الشكل ١-١ المقومات الثلاثة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI)



يقدم الفصل الأول نظرة عامة وتحليلاً شاملاً لبيانات دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية للأمم المتحدة لعام ٢٠١٤. كما أنه يقدم تنمية الحكومة الإلكترونية على المستويات العالمية والإقليمية. وهو يحلل أيضاً علاقات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الدول الجزرية الصغيرة النامية والدول النامية غير الساحلية والبلدان الأقل نمواً، ويستكشف ارتباط الحكومة الإلكترونية مع المؤشرات الأخرى مثل الدخل القومي.

٢-١ التقدم في لمحة

قد لا يكون أمر الحكومة الإلكترونية جديداً، لكنه يدخل أحداثاً جديدة. ولا تزال التكاليف المنخفضة اعتباراً هاماً في تقديم الخدمة، غير أن إضافة القيمة العامة تسيطر بشكل تدريجي كهدف أساسي للحكومة الإلكترونية. ولم تعد رؤية «نموذج استحقاق الحكومة الإلكترونية» ذات قيمة، إذ أن أهداف الحكومة الإلكترونية تتطور بشكل مستمر لتلبية التحديات الناشئة وتزيد القيمة العامة. والآن يتم التأكيد على نشر مجموعة من الخدمات الإلكترونية التي تشمل المهام ووحدات العمل والجغرافيات، على المستويات المحلية والبلدية المتنوعة، وبذلك تزيد قيمة عروض الخدمة للمواطنين، من خلال تبني التقنيات المعرّقة في صورة توافقية وقابلة للقياس.

وفي العديد من الدول، يظهر اتفاق حوكمي جديد لدعم وإدارة نموذج تقديم الخدمة. والآن، يعد تقديم الخدمة التعاونية متعارفاً عليه، حيث تعمل الحكومات والمواطنون والمجتمع المدني والقطاع الخاص معاً لابتكار العمليات والاستفادة من التقنيات الجديدة. وعند استيفاء تحديات الاستدامة متعددة الأوجه، تكون الحكومات، على سبيل المثال، مستخدمة للبيانات المفتوحة وتحليلات البيانات لتحسين الدقة في توقع طلب المواطنين على المرافق العامة أو للبحث عن أوجه القصور في المشتريات العامة لتقليل مخاطرها. ويُستخدم التحليل التنبؤي أيضاً في تحديد القضايا أن تتطور السيناريوهات الإشكالية، ويُنشر تحليل المشاعر في إشراك المواطنين في عمليات الاستشارة العامة وصنع القرارات. ويُلاحظ التغيير في الدول المتقدمة والنامية، مع التركيز على إضافة القيمة العامة لحياة الأشخاص بطريقة شاملة.

١-٢-١ أوضاع على تصنيفات الحكومة الإلكترونية ٢٠١٤

تملك خمسة وعشرون دولة «مؤشراً مرتفعاً للغاية لتنمية الحكومة الإلكترونية» ذا قيم مؤشر تتراوح ما بين ٠,٧٥ إلى ١,٠٠ (انظر الجدول ١-١). وبالنظر إلى التيارات من الدراسات الاستقصائية

الماضية، جاءت ٢٠ من هذه الدول الخمسة وعشرين ضمن أعلى ٢٥ في الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٢. بالإضافة إلى ذلك، يعكس التمثيل الإقليمي من الدراسات الاستقصائية الماضية، مع أغلبية ٦٤ بالمئة (١٦ دولة) من أوروبا و٢٠ بالمئة (٥ دول) من آسيا و٨ بالمئة (دولتين) من الأمريكتين و٨ بالمئة (دولتين) من أوقيانوسيا. وتعد أعلى ٢٥ دولة من ذوات الدخل المرتفع، كما هو معرّف في تصنيف البلدان وفقاً للبنك الدولي (انظر القسم الخاص بمنهجية الدراسة الاستقصائية).

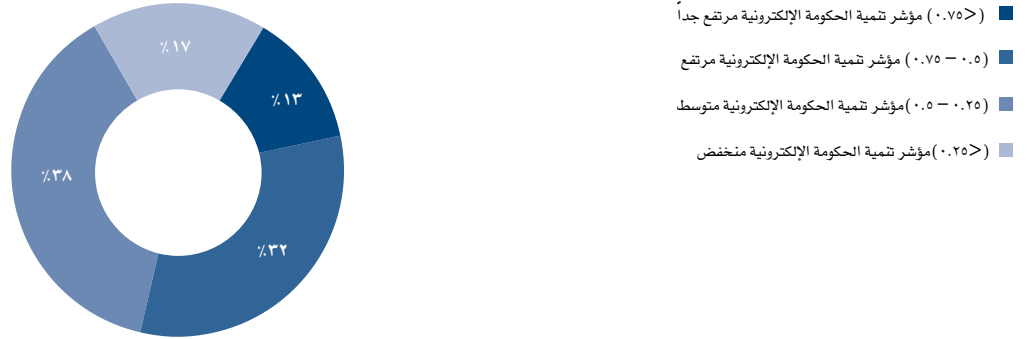
وقد احتفظت جمهورية كوريا بأعلى مرتبة في عام ٢٠١٤، مع استمرار قيادتها وتركيزها على ابتكار الحكومة الإلكترونية. كما حسنت استراليا (الثانية) وسنغافورة (الثالثة) من تصنيفهما بشكل كبير عما كان عليه أداؤهما في ٢٠١٢.

الجدول ١-١ قادة الحكومة الإلكترونية العالميين (مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً) في ٢٠١٤

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المرتبة في ٢٠١٤	المرتبة في ٢٠١٢	التغيير في المرتبة
جمهورية كوريا	آسيا	٠,٩٤٦٢	١	١	-
استراليا	أوقيانوسيا	٠,٩١٠٣	٢	١٢	١٠
سنغافورة	آسيا	٠,٩٠٧٦	٣	١٠	٧
فرنسا	أوروبا	٠,٨٩٢٨	٤	٦	٢
هولندا	أوروبا	٠,٨٨٩٧	٥	٢	٣
اليابان	آسيا	٠,٨٨٧٤	٦	١٨	١٢
الولايات المتحدة الأمريكية	الأميركتين	٠,٨٧٤٨	٧	٥	٢
المملكة المتحدة	أوروبا	٠,٨٦٩٥	٨	٣	٥
نيوزلندا	أوقيانوسيا	٠,٨٦٤٤	٩	١٣	٤
فنلندا	أوروبا	٠,٨٤٤٩	١٠	٩	١
كندا	الأميركتين	٠,٨٤١٨	١١	١١	-
اسبانيا	أوروبا	٠,٨٤١٠	١٢	٢٣	١١
النرويج	أوروبا	٠,٨٣٥٧	١٣	٨	٥
السويد	أوروبا	٠,٨٢٢٥	١٤	٧	٧
استونيا	أوروبا	٠,٨١٨٠	١٥	٢٠	٥
الدنمارك	أوروبا	٠,٨١٦٢	١٦	٤	١٢
اسرائيل	آسيا	٠,٨١٦٢	١٧	١٦	١
البحرين	آسيا	٠,٨٠٨٩	١٨	٣٦	١٨
آيسلندا	أوروبا	٠,٧٩٧٠	١٩	٢٢	٣
النمسا	أوروبا	٠,٧٩١٢	٢٠	٢١	١
ألمانيا	أوروبا	٠,٧٨٦٤	٢١	١٧	٤
إيرلندا	أوروبا	٠,٧٨١٠	٢٢	٣٤	١٢
إيطاليا	أوروبا	٠,٧٥٩٢	٢٣	٣٢	٩
لوكسمبورغ	أوروبا	٠,٧٥٩١	٢٤	١٩	٥
بلجيكا	أوروبا	٠,٧٥٦٤	٢٥	٢٤	١
متوسط مؤشر تنمية مرتفع جداً		٠,٨٣٦٨			
المتوسط العالمي		٠,٤٧١٢			

ومع المتوسط ٨٣٦٨،٠، تسبق أعلى ٢٥ دولة باقي العالم كثيراً (بمتوسط عالمي ٤٧٢١،٠). ومن أحد العوامل الأساسية المساهمة في ارتفاع مستوى تنمية الحكومة الإلكترونية هو الاستثمار السابق والحالي المتزامن في الاتصالات السلكية واللاسلكية ورأس المال البشري وتوفير الخدمات عبر الإنترنت.

الشكل ٢-١ النسبة المئوية للدول التي جمعها مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية



يوضح الشكل ٢-١ توزيع الدول التي جمعها مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية. وفي حين أن هناك ٢٥ دولة فقط (١٣ بالمائة) والتي صُنفت على أنها ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مرتفع جداً (أعلى من ٠,٧٥)، تدرج الغالبية في النطاق المتوسط، مع تصنيف ٦٢ دولة (٣٢ بالمائة) على أنها ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مرتفع (بين ٠,٥ و ٠,٧٥)، و٧٤ دولة (٣٨ بالمائة) مصنفة على أنها ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية متوسط (بين ٠,٢٥ و ٠,٥). وتتألف مجموعة الأداء الأقل، المصنفة على أنها ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الأقل (أقل من ٠,٢٥)، من ٣٢ دولة (١٧ بالمائة). ويوضح الجدول ٢-١ توزيع كل مجموعة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية. وتأتي الملاحظات كما يلي:

هناك فرصة هامة للدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع والمتوسط للاستمرار في زيادة تنمية حكوماتهم الإلكترونية. ومع الاستراتيجيات الواضحة والاستثمار الذكي في البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات والاستثمار المستمر في التعليم الأساسي والثانوي والتعليم ما بعد الثانوي، وأيضاً من خلال التحول الجذري في تقديم الخدمات العامة الإلكترونية، يمكن للحكومات تحقيق المزيد لاتباع الاتجاه المتصاعد.

بين الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط، تُقدم خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل متزايد من خلال أجهزة الهاتف النقال.

تمثل القيود في البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات والقدرة البشرية التحديات الجسام، خاصة في الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المنخفض، مع عوائق الموارد العامة. وفي الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المنخفض، هناك تغيير نحو القنوات الوسيطة مثل الأكشاك ومكاتب البريد، التي تلعب دوراً أهم في تسهيل الوصول وتحفيز استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل الجماعات المحرومة والمستضعفة.

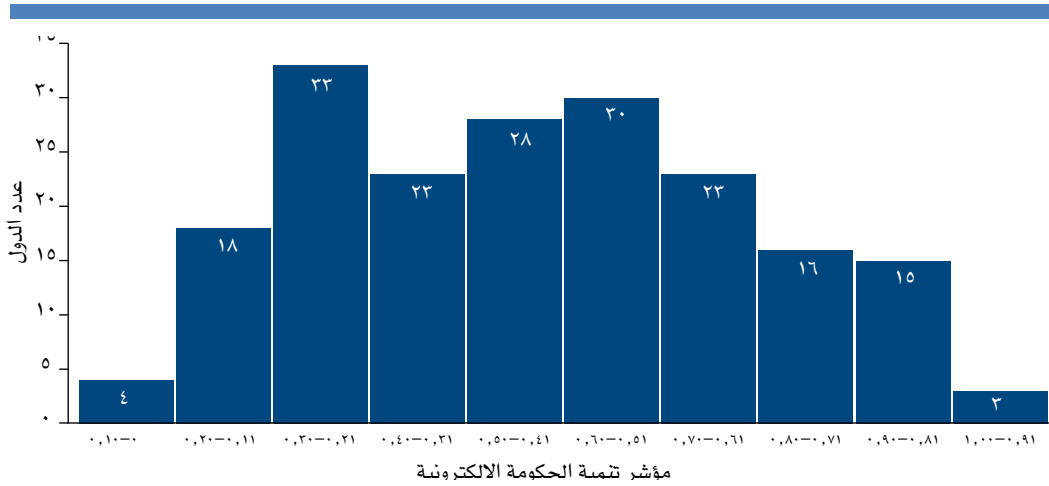
تمثل المعدلات المنخفضة للإلمام بالقراءة والكتابة بين الراشدين في بعض الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط والمنخفض، علاوة على انخفاض التعليم أو انخفاض متوسط سنوات الدراسة، تحدياً والذي سيمنع هذه الدول من إيجاد صور التقدم الهامة في تنمية الحكومة الإلكترونية.

الجدول ١-٢ الدول المصنفة من قبل مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وفقاً للترتيب الأبجدي

مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (أقل من ٠,٢٥)	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط (بين ٠,٢٥ و ٠,٥٠)	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع (بين ٠,٥٠ و ٠,٧٥)	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً (أعلى من ٠,٧٥)
أفغانستان	جزر مارشال	الجزائر	ألبانيا
بنين	أنغولا	أنغولا	أندورا
بوركينافاسو	البهاما	البهاما	أنتيغوا وباربودا
بوروندي	بنغلاديش	بنغلاديش	الأرجنتين
جمهورية أفريقيا الوسطى	بليز	بليز	أرمينيا
تشاد	بوتان	بوتان	أذربيجان
جزر القمر	بوليفيا	بوليفيا	باربادوس
كوت ديفوار	البوسنة والهرسك	البوسنة والهرسك	روسيا البيضاء
الكونغو	بوتسوانا	بوتسوانا	البرازيل
جيبوتي	كامبوديا	كامبوديا	بروناي
غينيا الاستوائية	الكاميرون	الكاميرون	بلغاريا
إريتريا	كاب فيردي	كاب فيردي	شيلي
غامبيا	الكونغو	الكونغو	الصين
غينيا	كوبا	كوبا	كولومبيا
غينيا بيساو	الشمالية	كوريا الشمالية	كوستاريكا
هايتي	دومينيكا	دومينيكا	كرواتيا
ليبيريا	جنوب أفريقيا	جمهورية الدومينيكان	قبرص
مالاوي	جنوب أفريقيا	السلفادور	جمهورية التشيك
مالي	السودان	إثيوبيا	الإكوادور
موريتانيا	سورينام	غابون	مصر
موزمبيق	سوازيلاند	غانا	فيجي
ميانمار	سوريا	غواتيمالا	جورجيا
نيبال	طاجيكستان	غويانا	اليونان
النيجر	تايلاند	هندوراس	جرينادا
بابوا غينيا الجديدة	مقدونيا	الهند	المجر
ساو تومي وبرينسيب	تيمور الشرقية	إندونيسيا	الأردن
سيراليون	تونغا	إيران والعراق	
جزر سليمان	ترينيداد وتوباغو	إيران والعراق	
الصومال	تركمنستان	جامايكا	
جنوب السودان	توفالو	كينيا	
توغو	أوغندا	كيريباتي	
زامبيا	تنزانيا	قرغيزستان	
	أوزباكستان	لاوس	
	فانواتو	لبنان	
	فيتنام	ليسوتو	
	اليمن	ليبيا	
	زيمبابوي	مدغشقر	
		جزر المالديف	

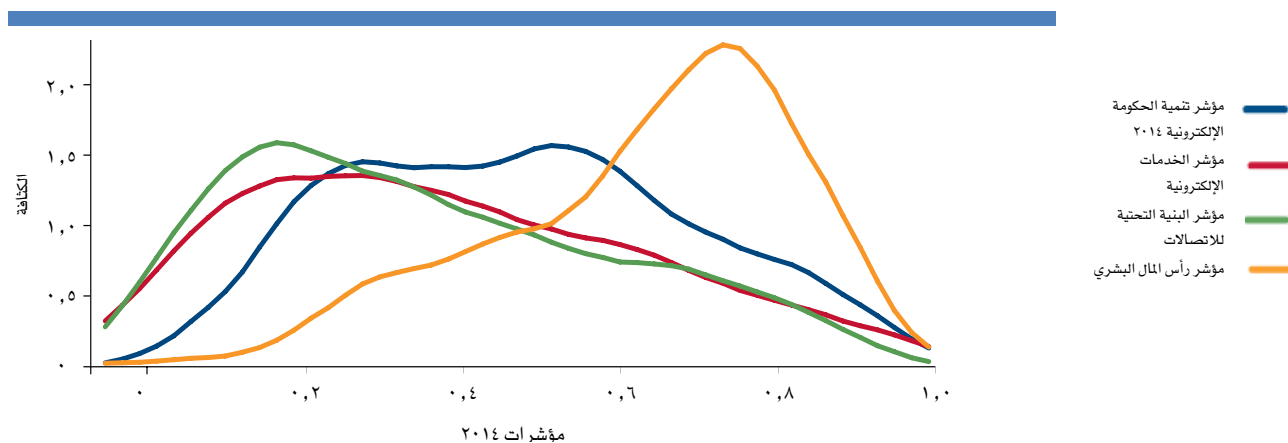
وعلى الرغم من التوجهات العالمية نحو زيادة اتصالية تقنية المعلومات والاتصالات والتركيز المتزايد على نشر الخدمات الإلكترونية لأغراض التنمية الوطنية، يبقى هناك توزيع مختلف لتنمية الحكومة الإلكترونية بين الدول الأعضاء المئة وثلاثة وعشرين. وكما يوضح المدرج التكراري في الشكل ٣-١، بين الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الأقل من ٥,٠، يوضح التوزيع الإحصائي أن أعلى عدد من الدول (٣٣) يتراوح ما بين ٠,٢١ و٠,٣٠، لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.

الشكل ٣-١ توزيع الدول وفقاً لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، ٢٠١٤



ولا تعكس الاختلافات في مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بين الدول المستويات المنخفضة للخدمات الإلكترونية والبنية التحتية وموارد رأس المال البشري في العديد من المناطق والدول في العالم فقط، بل إنها تبرز عظم الفجوات الحالية. وإذا نظرنا عن كثب لمقومات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الثلاثة، تعد نتائج رأس المال البشري أعلى، مقارنة بالمقومين الآخرين، كما هو موضح بالشكل ٤-١. والمقوم الأقل أداءً هو مؤشر البنية التحتية للاتصالات الذي يعيق مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الكلي، في حين أن مؤشر الخدمات الإلكترونية يتخلف في الأداء، مقارنة بالقيمة المتوسطة. ومن أحد الملاحظات أن الدول بصفة عامة تضع المزيد من الاستثمارات في رأس المال البشري، مقارنة بالبنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات، ربما لأن الأولى تمثل عاملاً مسيطراً في تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية وتقليل الفقر.

الشكل ٤-١ توزيع مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ومقوماته الثلاثة، ٢٠١٤

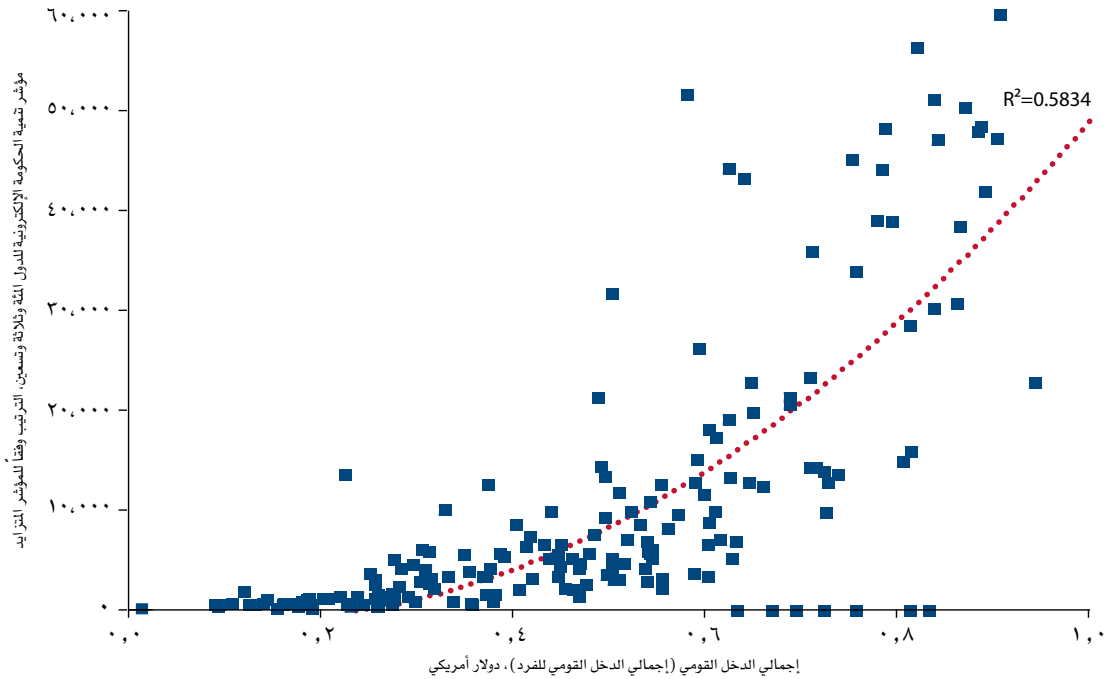


١-٢-٢ الدخل القومي وتنمية الحكومة الإلكترونية

يعد مستوى الدخل لأي دولة هو المؤشر العام لقدرتها وتقدمها على المستوى الاقتصادي، وبذلك يكون لها تأثير قوي على تنمية الحكومة الإلكترونية. ويرتبط الحصول على البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات وتوفير التعليم، بما في ذلك الإلمام بتقنية المعلومات والاتصالات، ارتباطاً وثيقاً بمستوى دخل الدولة. ويضع نقص هذه العوامل المساعدة العوائق القوية أمام تنفيذ المبادرات الحكومية، حتى وإن تم تفعيل السياسات المناسبة والاستراتيجيات الوطنية. وكنيجة لذلك، وعلى الرغم من الجهود المبذولة في بعض الدول لتقديم الخدمات الإلكترونية، لا تتحقق الإمكانيات الكاملة للحكومة الإلكترونية، خاصة بين الدول ذات الدخل المتوسط - المنخفض والدول ذات الدخل المنخفض، كما يتضح من سوء أداء مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.

لكن يتضح أن الدخل القومي لا يمثل أو يضمن، بمفرده، تنمية الحكومة الإلكترونية المتقدمة، كما يظهر من القيم الخارجة المتعددة التي يوضحها الشكلين ١-٥ و ١-٦. وبعض البلدان طورت بشكل كبير من تصنيف تنمية حكومتها الإلكترونية، رغم انخفاض دخلها القومي نسبياً، كما أنه توجد دول كثيرة تخلفت رغم ارتفاع دخلها نسبياً، وبذلك، تكون لديها فرص جيدة للتحسين في المستقبل. والعامل المساعد الأساسي للتقدم الجيد للحكومة الإلكترونية غالباً ما يكون تفعيل إطار العمل الفاعل للحكومة لدعم وإدارة نموذج تقديم الخدمات الإلكترونية القائم على المواطن، بما في ذلك السياسة الوطنية لتقنية المعلومات والاتصالات واستراتيجية الحكومة الإلكترونية، علاوة على تدعيم المؤسسات وبناء قدرات الموظفين العموميين.

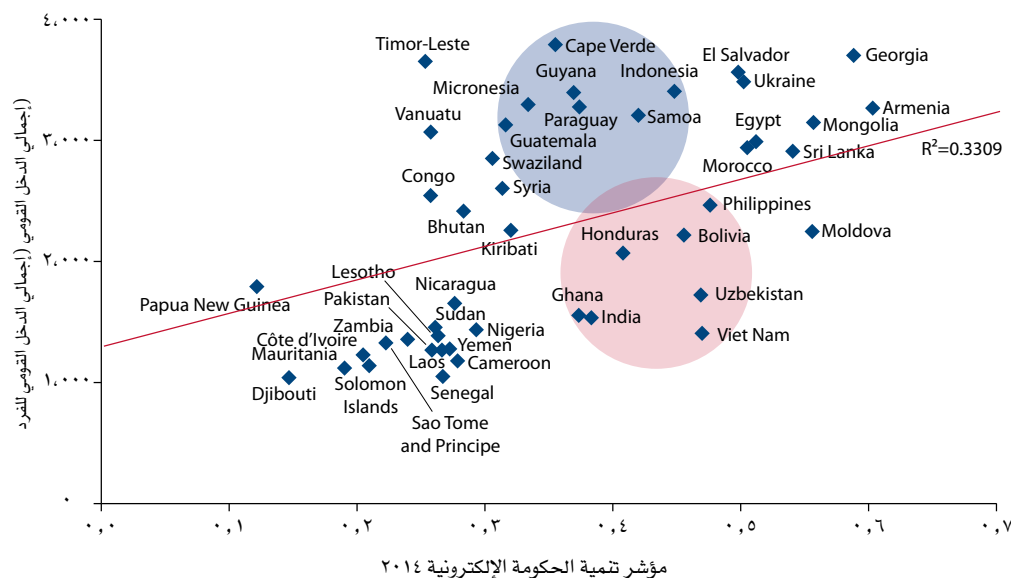
الشكل ١-٥ العلاقة بين مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية والدخل القومي (إجمالي الدخل القومي للفرد)



وتكشف هذه التيارات عن فرص الدول التي لم تصل إلى مستوى تنمية الحكومة الإلكترونية، كما هو الحال مع الدول الأخرى في نفس مجموعة الدخل. على سبيل المثال، ومن بين الدول ذات الدخل المنخفض

- المتوسط، فإن هناك إمكانية للتطور السريع لدول مثل كاب فيردي وغواتيمالا وغويانا ومايكرونيزيا وباراغواي وساموا وإندونيسيا، كما هو موضح بالشكل ٦-١. وفي نفس الوقت، طوّرت بعض الدول من حكومتها الإلكترونية، على الرغم من انخفاض دخلها القومي بصورة نسبية. تتضمن هذه الدول بوليفيا وغانا وهندوراس والهند والفلبين وفيتنام وأوزباكستان. ويبحث الفصل الثاني في العلاقة بين الدخل وتقديم الخدمات الإلكترونية.

الشكل ٦-١ العلاقة بين مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية والدخل القومي (إجمالي الدخل القومي للفردي)، الدول ذات الدخل المتوسط المنخفض

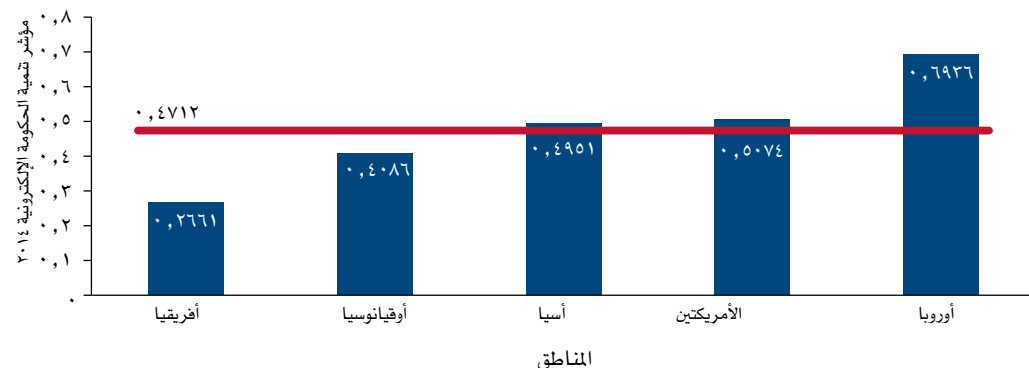


٣-١ التنمية الإقليمية

يوضح الشكل ٧-١ المتوسطات الإقليمية، مقارنة بالمتوسط العالمي ٠,٤٧١٢ في عام ٢٠١٤. وفي ٢٠١٤، استمرت أوروبا (٠,٦٩٣٦) في القيادة بأعلى مؤشر إقليمي لتنمية الحكومة الإلكترونية، وتبعتها الأمريكتين (٠,٥٠٧٤) وآسيا (٠,٤٩٥١) وأوقيانوسيا (٠,٤٠٨٦) وأخيراً أفريقيا (٠,٢٦٦١). ومع دراسة الاتجاهات السابقة، لم يحدث أي تغيير في الوضع الإقليمي منذ عام ٢٠٠٣.

الشكل ٧-١ المتوسطات الإقليمية ٢٠١٤ لتنمية الحكومة الإلكترونية

المتوسط العالمي الإلكتروني



١-٣-١ أفريقيا

يظل التقدم في أفريقيا بطيئاً نسبياً وغير منتظم. ويكون متوسط المؤشر الإقليمي لتنمية الحكومة الإلكترونية في أفريقيا ٢٦٦١، ٠. ولست دول (تونس وموريشيوس ومصر وسيشل والمغرب وجنوب أفريقيا) قيم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية التي تزيد عن المتوسط العالمي ٤٧١٢، ٠، مما يضعها ضمن أعلى ٥٠ بالمئة من العالم. ومن ناحية أخرى، يأتي حوالي ٢٠ بالمئة (١٦ دولة) من ٥٤ دولة أفريقية ضمن أدنى ١٠ بالمئة من التصنيف العالمي.

ولكي يُعكس هذا الاتجاه، تحتاج دول المنطقة للتركيز على بناء رأس المال البشري، بما في ذلك الإلمام بتقنية المعلومات والاتصالات وسد الفجوة في البنية التحتية، من أجل توفير البيئة المساعدة لتنمية الحكومة الإلكترونية. ويجب اتباع الاستراتيجيات ذات الرؤية وخطط التنفيذ العملية من أجل الانتشار الفعال للخدمات الإلكترونية المستدامة.

تأتي تونس وموريشيوس كأعلى دولتين مصنفتين في أفريقيا، تليهما مصر وسيشل والمغرب وجنوب أفريقيا، وتظهر هذه الدول تقدماً مقارنة بالدراسة الاستقصائية ٢٠١٢. غير أن أفريقيا ككل تظهر صعداً رقمياً إقليمياً، مع تركّز أغلب أنشطة الإنترنت وبنيتها التحتية في جنوب أفريقيا والمغرب ومصر وموريشيوس وسيشل.

ويوضح الجدول ١-٣ أعلى دولة في منطقة أفريقيا، تبعاً لتنمية الحكومة الإلكترونية. وقد صعدت تونس ٢٨ مركزاً لتصل إلى المرتبة ٧٥ على مستوى العالم. وتظل موريشيوس وسيشل في المرتبة الخامسة الأعلى عالمياً، مع تحسّن تصنيفاتهما العالمية من ٩٣ عام ٢٠١٢ إلى ٧٦ في ٢٠١٤ ومن ٨٤ إلى ٨١، على التوالي. وحسّنت مصر من تصنيفها، وهي الآن الثالثة في المنطقة و٨٠ عالمياً. كما نال تصنيف المغرب تحسّيناً بمقدار ٢٨ مرتبة، والتي كانت قفزة واضحة في المنطقة، وقد ظهرت كرائد في بعض المجالات، مع الاستخدام الهائل لاتصال الإنترنت عريض النطاق للهاتف النقال. ويعد المغرب واحداً من أولى الدول في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا التي أضفت الطابع المؤسسي على البيئة التنظيمية لتعزيز المنافسة في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية، وبذلك، حقق خطوات كبيرة في تمهيد المجال أمام الشركات العاملة للدخول والنجاح في السوق. وفي أوائل ١٩٩٩، تم تطوير استراتيجية وطنية لإرساء قواعد رؤية تقنية المعلومات والاتصالات في الدولة، والتي أصبحت فيما بعد أساساً للخطط اللاحقة، مثل المغرب الإلكتروني "e-Morocco" والمغرب الرقمي الآن "Digital Morocco" (انظر المربعين ١-١ و ٢-١ لدراسات الحالة الخاصة بالمغرب وموريشيوس).

وقد كان قطاع الاتصالات محفزاً هاماً للنمو الاقتصادي في أفريقيا خلال السنوات الأخيرة. كما زادت عائدات تقنية المعلومات والاتصالات بمعدل نمو سنوي مركب بنسبة ٤٠ بالمئة في أفريقيا، وفاق عدد المشتركين في خدمات الهاتف النقال ٤٠٠ مليون في ٢٠١١. ولتلبية الطلب المتزايد، نمى الاستثمار في البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، حوالي ١٥ مليار سنوياً، بشكل كبير، مع معدل نمو سنوي مركب ٢٣ بالمئة من ٢٠٠٣ إلى ٢٠٠٨. وتُسبب الزيادة في العائدات المحصّلة في أفريقيا إلى الزيادة الأسية في استخدام تقنيات الهاتف المتحرك والخدمات ذات الصلة. وقد قُدّر متوسط معدل النمو السنوي في أفريقيا في اشتراكات الهاتف النقال في ٢٠١٢ بنسبة ٦٥ بالمئة أو أعلى من ذلك، مما يجعلها الأعلى عالمياً. كما انطلقت خدمات القيمة المضافة للهاتف النقال من قبل القطاعين العام والخاص عبر القارة لتمكين ودعم نطاق واسع من القطاعات، بما في ذلك الأمن الغذائي والزراعة والبنوك وغير ذلك من النصيب الوافر للتعليم والرعاية الصحية

الفصل الأول - تصنيفات الحكومة الإلكترونية حول العالم

الجدول ٣-١ أعلى ٢٠ دولة في أفريقيا

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المرتبة في ٢٠١٤	المرتبة في ٢٠١٢	التغيير في المرتبة
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع					
تونس	متوسط مرتفع	٠,٥٣٩٠	٧٥	١٠٣	٢٨
موريشيوس	متوسط مرتفع	٠,٥٣٣٨	٧٦	٩٣	١٧
مصر	متوسط منخفض	٠,٥١٢٩	٨٠	١٠٧	٢٧
سيشل	متوسط مرتفع	٠,٥١١٢	٨١	٨٤	٣
المغرب	متوسط منخفض	٠,٥٠٦٠	٨٢	١٢٠	٣٨
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط					
جنوب أفريقيا	متوسط مرتفع	٠,٤٨٦٩	٩٣	١٠١	٨
بوتسوانا	متوسط مرتفع	٠,٤١٩٨	١١٢	١٢١	٩
ناميبيا	متوسط مرتفع	٠,٣٨٨٠	١١٧	١٢٣	٦
كينيا	منخفض	٠,٣٨٠٥	١١٩	١١٩	-
ليبيا	متوسط مرتفع	٠,٣٧٥٣	١٢١	١٩١	٧٠
غانا	متوسط منخفض	٠,٣٧٣٥	١٢٣	١٤٥	٢٢
رواندا	منخفض	٠,٣٥٨٩	١٢٥	١٤٠	١٥
زيمبابوي	منخفض	٠,٣٥٨٥	١٢٦	١٣٣	٧
كاب فيردي	متوسط منخفض	٠,٣٥٥١	١٢٧	١١٨	٩
غابون	متوسط مرتفع	٠,٣٢٩٤	١٣١	١٢٩	٢
الجزائر	متوسط مرتفع	٠,٣١٠٦	١٣٦	١٣٢	٤
سويسرا	متوسط منخفض	٠,٣٠٥٦	١٣٨	١٤٤	٦
أنغولا	متوسط مرتفع	٠,٢٩٧٠	١٤٠	١٤٢	٢
نيجيريا	متوسط منخفض	٠,٢٩٢٩	١٤١	١٦٢	٢١
الكاميرون	متوسط منخفض	٠,٢٧٨٢	١٤٤	١٤٧	٣
المتوسط الإقليمي		٠,٢٦٦١			
المتوسط العالمي		٠,٤٧١٢			

على الرغم من هذا النمو الاستثنائي، هناك تحديات أمام تنمية الحكومة الإلكترونية الاستراتيجية. ويمكن أن تحتاج الحكومات إلى لعب دور أكبر في توجيه السياسات المؤثرة لتقليل تكاليف الدخول الخاصة باتصال الإنترنت عريض النطاق للهاتف النقال ودعم التعاون الخاص وتشجيع نماذج العمل الابتكارية التي تقود التوظيف، مثل العمل المصغر والاستعانة بالمصادر الخارجية ودعم مشروعات تقنية المعلومات والاتصالات. ويجب أيضاً أن يُولى المزيد من الاهتمام لقضايا التوصيلية والصدع الرقمي في المنطقة، نظراً لحقيقة أنه في المناطق الريفية، حيث يعيش ما بين ٦٥ إلى ٧٠ بالمائة من سكان أفريقيا السوداء، لا تزال الاتصالات غير موجودة^٦. ويمكن تعزيز آليات التعاون الإقليمي لتسهيل أهداف التنمية الوطنية، خاصة بين الدول التي لا تملك اتصالاً مباشراً بالبحر (انظر القسم الخاص بالدول النامية غير الساحلية).

وفي حين تبدو تيارات الحكومة الإلكترونية العامة في أفريقيا متجهة نحو المبادرات الحكومية للهاتف النقال واستراتيجيات الوسائط الاجتماعية، يُوصى صناع السياسة باستكشاف الحكومة الإلكترونية عند مستوى أكثر جوهرية، من خلال تعديل التشريعات والسياسات لتشمل التقنية في استراتيجيات التنمية الوطنية والترحيب بالأفكار الجديدة وأساليب التواصل مع المواطنين.

المربع ١-١ دراسة حالة حول تشاورات المواطنين في المغرب



يمكن عزو القيادة الإقليمية للمغرب إلى بوابته الحكومية الشاملة. وكجزء من الجهد الحكومي لجلب الخدمات الإلكترونية المتطورة إلى مواطنيه وتضمينهم في عملية صنع القرار، وضعت الحكومة برنامجاً للتشاورات الحكومية عبر موقعها الإلكتروني الأمانة العامة للحكومة، حيث يمكن للمواطنين الدخول إلى النصوص التشريعية مباشرة وقراءتها وتنزيلها وإدراج تعليقاتهم واهتماماتهم. وبهذه الطريقة، تقدم الحكومة إلى مواطنيها قناة واضحة وشاملة وسهلة، والتي يمكنهم من خلالها مشاركة اهتماماتهم وجعل صوتهم مسموعاً، مما يثري عمليات الحكومة الديمقراطية في الدولة.

وتقدم الحكومة أيضاً ردودها على ملاحظات المواطنين وتقدم التعليقات، مما يظهر أنها تتعقب اهتمامات وملاحظات المواطنين، واضحة إياها في الاعتبار وتقدم الرد عليها.

وتقدم بوابة الحكومة أيضاً للمواطنين برنامجاً للمشاركة الإلكترونية، من خلال غرف الدردشة ومكتبة وسائلية ومدونات ومنتديات للمناقشة.

المصدر:

<http://www.sgg.gov.ma>

المربع ٢-١ دراسة حالة حول الدولة الجزرية الصغيرة النامية موريشيوس



بذلت حكومة موريشيوس جهوداً لتطوير بوابتها الإلكترونية وبنيتها التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية. ويقدم موقعها www.gov.mu للمواطنين قائمة شاملة من الخدمات الإلكترونية المقسمة وفقاً للأشخاص المستهدفين (١٢٩ خدمة) ووفقاً للنطاق (٥٩ خدمة) ووفقاً للوزارة (٥٣ خدمة) ووفقاً للإدارة (١٢ خدمة) وبصورة شبه حكومية (١٤ خدمة).

وعلى الرغم من كون موريشيوس دولة جزرية صغيرة نامية، ذات مساحة صغيرة وقليلة السكان، فقد تطوّر اقتصادها منذ استقلالها وتحولت من التركيز المحدود على الزراعة إلى اقتصاد متنوع ذي دخل متوسط. وزاد ذلك من قدرة الحكومة على الاستثمار في البنية التحتية والاتصالات والتعليم، مما زاد مؤشر رأس المال البشري لموريشيوس ورفع من تصنيفها في المؤشر الإقليمي لتنمية الحكومة الإلكترونية.

وتقدم بوابة الحكومة أيضاً للمواطنين برنامجاً للمشاركة الإلكترونية، من خلال غرف الدردشة ومكتبة وسائلية ومدونات ومنتديات للمناقشة.

المصدر:

<http://www.gov.mu/English/Pages/Media.aspx>
<https://www.gov.mu/English/E-Services/Pages/default.aspx>

١-٣-٢ الأيركتين

تعد الدول عالية الأداء في منطقة الأيركتين هي الولايات المتحدة وكندا، التي تأتي أيضاً ضمن قادة العالم. ويعرض الجدول ١-٤ أعلى ٢٠ دولة في منطقة الأيركتين. وكما في الماضي القريب، يعلو المؤشر الإقليمي لتنمية الحكومة الإلكترونية عن الدرجة المتوسطة العالمية، مع تركيز غالبية دولها في أول ١٠٠ مرتبة للتصنيف. ولا تزال دول أمريكا الوسطى والكاريبي واقعة ضمن النصف الأدنى للتصنيف، لكن هذا يعكس الصدع الواضح بين هذه المناطق الفرعية وباقي الأيركتين (انظر أيضاً المربع ١-٨ في قسم الدول الجزرية الصغيرة النامية).

ومنذ عام ٢٠١٢، حققت الولايات المتحدة الأمريكية خطوات هامة لتحفيز التقنية نحو النمو المستدام ووظائف الجودة، من خلال السياسات التي تدعم الابتكار والتعليم. وهي أيضاً كيّفت خطة عملها الرقمية لتناسب الاتجاهات الجديدة واحتياجات مواطنيها، مثل الحوسبة السحابية وأجهزة الهواتف الذكية والحواسيب اللوحية والشبكات عالية السرعة. وأوروجواي، وهي الدولة المعروفة في الجنوب بأكبر

صادرات للفرد من البرمجيات^٧، قد أظهرت تقدماً كبيراً في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ومقوماتها بين ٢٠١٢ و٢٠١٤، مع زيادة الخدمات عبر الإنترنت بنسبة ٥٥ بالمائة وتحسين البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية بنسبة ٢٧ بالمائة. وعلى الرغم من الاعتراف بجودة الدولة العالية في نظام تعليمها ما بعد الثانوي في مجالات التقنية والحوسبة، انخفض مؤشر رأس المال البشري الخاص بها بنسبة ١٠ بالمائة. ولا تزال هايتي في أدنى تصنيف، لكنها تظهر بعض التحسينات. وفي عام ٢٠١٢، كان مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ٠,٣٢٧ نقطة، أقل من المتوسط العالمي، في حين أنه في ٢٠١٤، قللت الدولة من الفجوة مع اختلاف ٢٩٠٢,٠. وواجهت هايتي صعوبات جسيمة في الماضي، مما أعاق تنميتها، بما في ذلك الزلزال الكبير في ٢٠١٠.

الجدول ١-٤ أعلى ٢٠ دولة في الأمريكتين

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المرتبة في ٢٠١٤	المرتبة في ٢٠١٢	التغيير في المرتبة
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً					
الولايات المتحدة الأمريكية	مرتفع	٠,٨٧٤٨	٧	٥	٢
كندا	مرتفع	٠,٨٤١٨	١١	١١	-
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع					
أوروغواي	مرتفع	٠,٧٤٢٠	٢٦	٥٠	٢٤
شيلي	مرتفع	٠,٧١٢٢	٣٣	٣٩	٦
الأرجنتين	متوسط مرتفع	٠,٦٣٠٦	٤٦	٥٦	١٠
كولومبيا	متوسط مرتفع	٠,٦١٧٣	٥٠	٤٣	٧
كوستاريكا	متوسط مرتفع	٠,٦٠٦١	٥٤	٧٧	٢٣
البرازيل	متوسط مرتفع	٠,٦٠٠٨	٥٧	٥٩	٢
باربادوس	مرتفع	٠,٥٩٣٣	٥٩	٤٤	١٥
أنتيغوا وباربودا	مرتفع	٠,٥٩٢٧	٦٠	٤٩	١١
المكسيك	متوسط مرتفع	٠,٥٧٣٣	٦٣	٥٥	٨
جمهورية فنزويلا البوليفارية	متوسط مرتفع	٠,٥٥٦٤	٦٧	٧١	٤
بيرو	متوسط مرتفع	٠,٥٤٣٥	٧٢	٨٢	١٠
بنما	متوسط مرتفع	٠,٥٢٤٢	٧٧	٦٦	١١
جرينادا	متوسط مرتفع	٠,٥٢٢٠	٧٨	٧٥	٣
الإكوادور	متوسط مرتفع	٠,٥٠٥٣	٨٣	١٠٢	١٩
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط					
السلفادور	متوسط منخفض	٠,٤٩٨٩	٨٨	٧٤	١٤
سانت كيتس ونيفيس	مرتفع	٠,٤٩٨٠	٩٠	٨١	٩
ترينيداد وتوباغو	مرتفع	٠,٤٩٣٢	٩١	٦٧	٢٤
البهاما	مرتفع	٠,٤٩٠٠	٩٢	٦٥	٢٧
المتوسط الإقليمي					
٠,٥٠٧٤					
المتوسط العالمي					
٠,٤٧١٢					

على الرغم من التحسين السريع، تواجه دول أمريكا الوسطى والكاريبي بعض التحديات، فيما يتعلق بتقديم خدماتها الإلكترونية. أولاً، تعيق فجوة البنية التحتية وجودة اتصال الإنترنت عريض النطاق على المستوى الوطني الحصول على الخدمات الإلكترونية. وتمتلك دول مثل كوستاريكا والسلفادور والهندوراس وبليز مؤشر البنية التحتية للاتصالات الذي يخفض من القيم الكلية لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية. ويعد مؤشر البنية التحتية للاتصالات للمكسيك منخفضاً جداً بصورة نسبية مقارنة بمقوماته الأخرى، وهذا الانخفاض قد يُفسر جزئياً وفقاً للمكون الفرعي الجديد (الاتصال اللاسلكي عريض النطاق) المضاف إلى المؤشر. وفي المكسيك، يملك ٩,٨٢ من السكان من كل ١٠٠ اشتراكات الاتصال اللاسلكي عريض النطاق، مقارنة بالمتوسط العالمي ٥٧, ٢٣ اشتراك لكل ١٠٠ من السكان. ثانياً، تُوجد الفجوة في الأصول التكميلية، مثل تعليم تقنية المعلومات أو الإلمام بالحاسوب، نقائص في الموارد البشرية وإدارة العمل وبحث وتطوير قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية. ويعتبر مؤشر رأس المال البشري لأمريكا الشمالية أعلى بكثير من مؤشر رأس المال البشري لجميع المناطق الفرعية الأخرى: فنكندا والولايات المتحدة الأمريكية مؤشر رأس المال البشري المتوسط ٩١٧٠, ٠، في حين يتذبذب هذا المؤشر في باقي القارة لحوالي ٧٠, ٠.

وبصورة عامة، تهدد نقاط الضعف المؤسسي في تصميم السياسات وتنظيم البرامج وتنسيق الجهات المستفيدة التنمية طويلة الأجل لممارسات الحكومة الإلكترونية. وقد تغلبت الدول ذات التصنيفات العليا على عملية توضيح الوضع المؤسسي للحكومة الإلكترونية. ويقل مؤشر الخدمات الإلكترونية لأمريكا الوسطى (٤٠٠٦, ٠) عن باقي المنطقة، إلا أنه لا يزال أعلى من متوسط مؤشر الخدمات الإلكترونية العالمي (٣٩١٩, ٠).

فضلاً عن هذا، أظهرت المنطقة، خاصة أمريكا الجنوبية والكاريبي، تحسينات هامة في أغلب المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية منذ أزمة الدين في أوائل الثمانينات. وأحدث هذا التقدم تحسناً هاماً في الظروف المعيشية للسكان. غير أن المنطقة الآن تشهد شكوكاً حول النمو المستدام أثناء التغلب على القيود التي تميز الهيكل الإنتاجي^{١٠}. وتقنية المعلومات والاتصالات، مثل التقنيات الأخرى عامة الغرض التي سبقتها، يمكنها المساعدة في تحديث وتجديد الأنشطة الإنتاجية التقليدية. وبهذا، تولي الحكومات في المنطقة في الوقت الحالي المزيد من الاهتمام بمفهوم الحكومة الإلكترونية ومزاياها المرتبطة بالتنمية المستدامة الوطنية.

إن شبكات وبرامج تقنية المعلومات والاتصالات، التي وضعها القطاعين العام والخاص، تغير نماذج العمل وتقديم الخدمة العامة سريعاً. ويمكن للدول في المنطقة أن تستفيد من الطلب السريع والمتنامي على سلع وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات في القطاعات العامة والخاصة للاستفادة من تدعيم وإظهار الحكومة الأفضل. وفي أمريكا الجنوبية والكاريبي، نمت سلع تقنية المعلومات والاتصالات الإجمالية، التي تم استيرادها خلال الفترة من ٢٠١٠ إلى ٢٠١٢، بنسبة ٢ بالمائة، في حين أن هذه الواردات زادت فقط بنسبة ٩, ١ بالمائة للعالم بأسره^{١١}. ومع مواجهة قضايا الاستدامة والأسواق سريعة النمو، يمكن أن تستفيد المنطقة من قطاعات تقنية الاتصالات والمعلومات لتقديم الحلول الأفضل والخدمات الفعالة. وقد قدمت حكومة ترينيداد وتوباغو، على سبيل المثال، بوابة إلكترونية جديدة لتيسير العمل والتجارة وتحويل الصناعات الوطنية وديناميكية الأعمال والتنافسية^{١٢}.

كما استفادت تنمية الحكومة الإلكترونية في المنطقة أيضاً من المشروعات الصغيرة والمتوسطة التي تمثل غالبية المشروعات الخاصة، والتي تصل إلى ٩٩ بالمائة من الأعمال وتوظف ٦٧ بالمائة من الموظفين في ٢٠١٣^{١٣}. وتتيح المشتريات الإلكترونية فرصاً جديدة للأعمال متناهية الصغر والصغيرة، وقد يساهم توفير البيانات الحكومية المفتوحة في الخدمات الحضرية، إذ أن لدى منطقة الأمريكتين سكاناً ذوي وتيرة نمو سريعة، مع تركيزهم بشكل كبير في المناطق الحضرية. فمثلاً، تنشئ ريو دي جانيرو حكومة إلكترونية ومشروعاً للبيانات المفتوحة للتنبؤ بالكوارث الطبيعية في المدينة وتتولى الإشراف على إعداد الفعاليات العالمية، مثل كأس العالم والألعاب الأولمبية.

وإجمالاً، يمكن الاستفادة من هذه المنطقة عبر الحكومة الإلكترونية لتعزيز التضمين والشفافية والمساءلة والكفاءة الاختصاصية المشتركة، مع المساهمة في تميمتها المستدامة.

المربع ١-٣ إمكانية تنمية الحكومة الإلكترونية في أمريكا اللاتينية



المصدر: شعبة الإدارة العامة وإدارة
التنمية للأمم المتحدة، <http://www.unpan.org>



المصدر: http://www.agesic.gub.uy/1/innovaportal/v/1454/agesic/guia_de_uso_de_la_plataforma_de_ge_del_estado_uruguayo.html;
http://agesic.gub.uy/1/innovaportal/v/387/agesic/areas_de_la_agencia.html

أ) مركز الابتكار في تنمية الحكومة الإلكترونية في كولومبيا

تأسس مركز الابتكار في تنمية الحكومة الإلكترونية من قبل الحكومة الكولومبية، بالتعاون مع إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في عام ٢٠١٣. والمركز يعزز إطار عمل تنفيذ الحكومة الإلكترونية الذي يتجاوز التقنية. وهو يهدف إلى إيجاد قاعدة معرفية وتحديد التوجهات وأفضل الممارسات في الحكومة الإلكترونية لتحسين أداء المؤسسات العامة على المستويات الدولية والإقليمية والوطنية والمحلية. كما يهدف المشروع أيضاً إلى تطوير وتعزيز النموذج المستدام ليمتد لقطاعات أوسع من الجماهير، بما في ذلك الخدمات المبتكرة، ليس فقط كجزء من المؤسسة بل أيضاً على الإنترنت، من خلال مركز الابتكار الافتراضي.

ب) وكالة تنمية الحكومة الإلكترونية في أوروغواي

تعزز وكالة تنمية الحكومة الإلكترونية في أوروغواي من الاستخدام الشامل لتقنية المعلومات والاتصالات واكتساب المهارات والمعرفة لتحقيق الاندماج الاجتماعي الأكبر والإعداد الأفضل للشباب من أجل المستقبل وتوفير الحلول المبتكرة لتحسين الخدمات وجودة الرعاية المتوفرة للمجتمع وتبسيط الإجراءات والعمليات وتقديم الدعم للمستخدمين، فيما يتعلق بالاستشارات والمبادرات الخاصة بمجالات كفاءة الوكالة. وهي أيضاً تدعم الروابط مع الأوساط الأكاديمية والمجتمع المدني والمؤسسات الدولية ذات الأهداف المماثلة وتصدر وتقترح السياسات والقواعد والمعايير وتعزز التوافق بين الدولة والأعمال وتعزز تطوير البرمجيات الوطنية.

ولبرنامج الحكومة الإلكترونية الأوروغوانية هدف عام، يكمن في تمكين وتعزيز تنمية خدمات الحكومة الإلكترونية في أوروغواي. هذا البرنامج الذي يسمح بالنهج مزدوج الشعبة يتألف من برنامج قابل للتشغيل البيئي ومجموعة من الخدمات الشاملة. وهو ينفذ الهيكل الموجه بالخدمات، مستفيداً من تقنية خدمات شبكة الإنترنت، من أجل إظهار واستخدام والجمع بين المهام الحكومية التي تنفذها الوكالات العامة. ويعد البرنامج مساعداً هاماً في وضع نهج الحكومة الإلكترونية المشترك في أوروغواي.

٣-٣-١ آسيا

حيث إنها تمثل ٢٠ بالمئة من مساحة اليابسة حول العالم، مع تعداد سكاني يصل حوالي إلى ٣،٤ مليار فرد، تعد آسيا هي أكبر قارة والأكثر كثافة سكانية. ومع هذه الكثافة، تظهر الدول في آسيا أيضاً مستويات مختلفة من التواجد الإلكتروني والتنمية، فجمهورية كوريا تتبوأ مكانة عالمية عند المرتبة الأولى في الدراسة الاستقصائية ٢٠١٤، وتتخلف الدول الأخرى مثل أفغانستان وميانمار وتيمور الشرقية وباكستان ضمن أدنى ٣٠ دولة عالمياً.

وكما هو موضح بالجدول ١-٥، تصدرت جمهورية كوريا، مع بنيتها التحتية المتطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية وسياسة التعليم الوطني القوية وارتفاع الناتج المحلي الإجمالي للفرد إلى ٢٢،٥٩٠ دولار

أمريكي في ٢٠١٢^{١٢}، مكانة عالمية في تصنيف الحكومة الإلكترونية لأول مرة في ٢٠١٠ وهي مرة أخرى المنفذ الأعلى في ٢٠١٤ سابقةً للعديد من الدول المتقدمة الأخرى. بدأت الحكومة في تنفيذ تطويرها لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية في ٢٠٠٧، بالغة الإدارة العامة الرقمية بشكل كامل، مع تقديم الخدمات المتطورة من الحكومة إلى المواطن ومن الحكومة إلى العمل والاتصالات متعددة القنوات والمعاملات. وعن طريق امتلاكها للبنية التحتية المناسبة واللازمة لتطوير واستدامة تقنية المعلومات، أسست جمهورية كوريا لوجود إلكتروني عالمي يتسم بالشفافية والكفاءة، علاوةً على وجود الهواتف النقالة الرائع أيضاً، وكلاهما يعمل على الحفاظ على وضعها في الصدارة والمساعدة في وضع المزيد من الاستراتيجيات والمشروعات القائمة على المواطن في الحكومة الإلكترونية في المستقبل.

وسنغافورة، التي تحتل المرتبة الثانية في آسيا، أظهرت تحسناً هاماً خلال العامين الماضيين، لتقفز من المرتبة العاشرة عالمياً إلى المرتبة الثالثة، متبوعة باليابان الذي تحسّن من المرتبة الثامنة عشرة إلى السادسة عالمياً. كما تحسنت المراتب العالمية للبحرين وكازاخستان والمملكة العربية السعودية وعمان وتبوأها المراتب الثامنة عشرة والثامنة والعشرين والسادسة والثلاثين والثامنة والأربعين على التوالي. وهناك ست من أعلى ١٠ دول في المنطقة الآسيوية نفسها واقعة غربي آسيا، حيث تظهر غالبية التحسينات، واثنين من أعلى ١٠ دول في شرقي آسيا وواحدة في جنوب شرق آسيا وواحدة في وسط آسيا، إذ بقيت كازاخستان قائدة المنطقة الفرعية في الحكومة الإلكترونية.

وتحتل الدول في شرق آسيا بصفة عامة مرتبة أعلى من المتوسط العالمي نظراً لعدة أسباب، مثل قيادة الحكومة الإلكترونية وسياسات المشاركة الإلكترونية الشاملة والخدمات الإلكترونية واسعة النطاق وبوابات البيانات الحكومية المفتوحة الشاملة. وقد أظهرت جمهورية كوريا ودولة اليابان اتجاهاً متصاعداً في الحكومة الإلكترونية، والذي ساعده بنيتها التحتية المتطورة والمعدلات المرتفعة للإلمام بالقراءة والكتابة، خاصة المعرفة بتقنية المعلومات، واقتصاداتها المتقدمة. وحكومة اليابان وضعت استراتيجية إصلاح تقنية المعلومات الجديدة بهدف تقليل النسبة المئوية للعمل الورقي للحكومة الوطنية والمحلية، مثل البرامج والنماذج والوثائق المنفذة إلكترونياً، على الأقل حتى ٥٠ بالمئة في عام ٢٠١٠. وبذلك، سمحت هذه المبادرة بتسليم كافة البرامج والنماذج الأخرى المستخدمة من قبل الحكومة الوطنية إلكترونياً، مرفقة باستراتيجية التوزيع لإخطار الجمهور العام حول هذه الخدمات الإلكترونية. كما توسعت الحكومة اليابانية أيضاً في هذه الاستراتيجية لتضمين المعاملات بين الحكومات والأعمال المحلية والوطنية^{١٣}.

ومع شغلها المرتبة السادسة في آسيا عموماً والأولى في وسط آسيا، تعد كازاخستان هي الدولة الوحيدة في وسط آسيا والتي أظهرت تحسينات ما بين ٢٠١٢ و٢٠١٤، لتقفز بذلك من المرتبة ٢٨ عالمياً في ٢٠١٢ إلى ٢٨ في ٢٠١٤. وجاءت أوزباكستان في المرتبة الثانية، لكنها تخلفت من المرتبة ٩١ إلى المرتبة ١٠٠ عالمياً. هذا الانحدار في المرتبة في كافة دول وسط آسيا، مع استثناء كازاخستان، اعتُبر توجهاً في المنطقة الفرعية منذ عام ٢٠٠٨، ويمكن عزوه إلى عدم كفاية تنمية البنية التحتية للاتصالات والتواجد على الإنترنت.

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المرتبة في ٢٠١٤	المرتبة في ٢٠١٢	التغيير في المرتبة
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً					
جمهورية كوريا	مرتفع	٠,٩٤٦٢	١	١	-
سنغافورة	مرتفع	٠,٩٠٧٦	٣	١٠	٧
اليابان	مرتفع	٠,٨٨٧٤	٦	١٨	١٢
اسرائيل	مرتفع	٠,٨١٦٢	١٧	١٦	١
البحرين	مرتفع	٠,٨٠٨٩	١٨	٣٦	١٨
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع					
كازاخستان	متوسط مرتفع	٠,٧٢٨٣	٢٨	٢٨	١٠
الإمارات العربية المتحدة	مرتفع	٠,٧١٣٦	٣٢	٢٨	٤
المملكة العربية السعودية	مرتفع	٠,٦٩٠٠	٣٦	٤١	٥
قطر	مرتفع	٠,٦٣٦٢	٤٤	٤٨	٤
عمان	مرتفع	٠,٦٢٧٣	٤٨	٦٤	١٦
الكويت	مرتفع	٠,٦٢٦٨	٤٩	٦٣	١٤
ماليزيا	متوسط مرتفع	٠,٦١١٥	٥٢	٤٠	١٢
جورجيا	متوسط منخفض	٠,٦٠٤٧	٥٦	٧٢	١٦
قبرص	مرتفع	٠,٥٩٥٨	٥٨	٤٥	١٣
أرمينيا	متوسط منخفض	٠,٥٨٩٧	٦١	٩٤	٣٣
منغوليا	متوسط منخفض	٠,٥٥٨١	٦٥	٧٦	١١
أذربيجان	متوسط منخفض	٠,٥٤٧٢	٦٨	٩٦	٢٨
الصين	متوسط مرتفع	٠,٥٤٥٠	٧٠	٧٨	٨
تركيا	متوسط مرتفع	٠,٥٤٤٢	٧١	٨٠	٩
سريلانكا	متوسط منخفض	٠,٥٤١٨	٧٤	١١٥	٤١
المتوسط الإقليمي		٠,٤٩٥١			
المتوسط العالمي		٠,٤٧١٢			

تحتل سريلانكا المرتبة الأولى في جنوب آسيا، مع كون جزر المالديف في المرتبة الثانية. وقد بذلت الحكومة السريلانكية جهوداً هامة لتطوير بوابتها الإلكترونية التي تحتل الآن المرتبة ٧٤ في العالم. وتقدم البوابة الإلكترونية فهارس الويب الحكومية المنظمة أجدياً و١٠٨ خدمة إلكترونية للمواطنين و٥١ خدمة إلكترونية للأعمال و١٠ خدمات إلكترونية تتعلق بغير المقيمين. كما تقدم البوابة خدمات الهاتف النقال والرسائل النصية القصيرة الشاملة وبوابة المشاركة الإلكترونية، ويسهل الحصول على النماذج الحكومية عبر الإنترنت، وبوابة البيانات المفتوحة المتطورة ذات البيانات المتاحة في صيغ مختلفة، علاوة على استراتيجية الحكومة بأكملها (انظر المربع ٤-١).

المربع ١-٤ تجربة «حكومة واحدة للجميع» السريلانكية



توجت سياسات الحكومة الإلكترونية في سريلانكا إلى تعزيز مشاركة كافة شرائح السكان وتقديم الخدمات للجميع، بغض النظر عن مستويات إلمامهم بتقنية المعلومات أو دخولهم على الإنترنت. ومع تجاوز معدلات استخدام الهاتف النقال في الدولة ١٠٠ بالمئة، وحتى مع امتلاك أفقر الأشخاص الهواتف الخلوية اليوم، رغم كونها أساسية، تقدم سريلانكا العديد من خدمات الحكومة النقالة.

والآن، يقدم مركز المعلومات الحكومية أكثر من ٦٥ خدمة إلكترونية من خلال المكالمات الهاتفية الأساسية، مثل جداول التدريب وفرص العمل في الخارج وجدول رحلات الطيران ونتائج الاختبارات والمؤشرات الاقتصادية والخدمات الطبية وبيانات الاتصال.

ومع ارتفاع معدلات الإلمام بتقنية المعلومات من ٩,٧ في المئة عام ٢٠٠٤ إلى ٤٠ بالمئة في ٢٠١٢، لا تزال الأرقام غير مرتفعة بما يكفي للسماح باستخدام الأمثل للخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة. ومع مركز المعلومات الحكومية، يمكن تقديم الخدمات الإلكترونية الشاملة إلى الأغنياء والفقراء على حد سواء، وبذلك، يستطيع الجميع الاستفادة من التطور الرقمي في الحكومة.

المصدر: <http://www.gic.gov.lk>

وساعدت هذه السياسة الجديدة للشمولية والامتداد نحو عموم السكان سريلانكا في تحسين تقديم الخدمات في الحكومة الإلكترونية ولقي تفضير من المرتبة ١١٥ ضمن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في ٢٠١٢ إلى المرتبة ٧٤ في ٢٠١٤.

وتواصل سنغافورة قيادتها للحكومة الإلكترونية في جنوب شرق آسيا . ويساهم انخفاض عدد السكان وصغر مساحة الدولة، بالإضافة إلى مؤشر التنمية البشرية المرتفع جداً ١٤٠,٨٩٥، وإجمالي الدخل القومي المرتفع للفرد (٤٧,٢١٠ دولار أمريكي) في توفير الموارد الكافية للحكومة لتطوير بوابتها الإلكترونية وتوفير الخدمات الإلكترونية والمعلومات الشاملة للمواطنين ولقطاع الأعمال والزوار، وبذلك توجد بوابة لتقديم الخدمات الشاملة. علاوة على هذا، يساعد المعدل المرتفع لانتشار الهاتف النقال والهاتف الذكي في سنغافورة الحكومة على توفير الدخول الإلكتروني للمواطنين، من خلال تطبيق «الحكومة المتنقلة» الموحدة، مما يسمح باستخدام الأسرع والأسهل والأكثر ملاءمة للموارد الإلكترونية، خاصة الحصول على النماذج وتنفيذ معاملات من الحكومة إلى المواطن ومن الحكومة إلى العمل.

كذلك، وضعت سنغافورة برنامجاً متعدد الوكالات، تقوده وزارة المالية، أطلقت عليه «التحالف من أجل التميز المؤسسي»، والذي يجمع الأنظمة وبيئات التشغيل الخاصة بالموارد البشرية والتمويل والمشتريات في نظام واحد مشترك. هذا يمكن الجهات الحكومية من مشاركة المعرفة والبيانات وأفضل الممارسات بطريقة مباشرة وفي الوقت المناسب، مما يُوجد التدفق التفاعلي الاقتصادي من الحكومة إلى الحكومة، والذي ينتج المزايا الاقتصادية. ولن تقيّد وفورات التكلفة المالية والبشرية لبرنامج التحالف من أجل التميز المؤسسي الحكومة فقط، بل المواطنين أيضاً، من خلال توفير الخدمات الفعالة زمنياً والاقتصادية من حيث التكلفة، حيث لن تكون هذه متاحة إلا بتطوير تقنية المعلومات بالصورة المناسبة.

تحتل إسرائيل المرتبة ١٧ عالمياً والأولى في غربي آسيا. وتوفر بوابة الحكومة الإسرائيلية الخدمات المستهدفة للمواطنين والقطاع الخاص والسائحين الراغبين في زيارتها، فضلاً عن الطلاب وأعضاء الجالية اليهودية. وتقدم البوابة أيضاً النماذج الإلكترونية منتهى التفاعل والمناقشات بين الحكومة إلى المواطن والمواطن إلى الحكومة، كما أن هناك إمكانية لسداد المدفوعات عبر الإنترنت، من خلال البوابة. ونجد على الصفحة الرئيسية قسماً لتعليم العبارات العبرية المبسطة.

وضمن دول مجلس التعاون الخليجي، تتبوأ مملكة البحرين المرتبة ١٨ عالمياً، تليها الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية وقطر وعمان. وقد أنشأت مملكة البحرين اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات (SCICT)، وتأسست هيئة الحكومة الإلكترونية لتتولى التخطيط لتطوير وتنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية الشاملة^{١٦}. كذلك، فقد نظمت مملكة البحرين منتدى البحرين الدولي للحكومة الإلكترونية في المنامة في أبريل ٢٠١٢، لمناقشة الابتكار والبيانات المفتوحة وأحدث التوجهات في الهواتف النقالة والحوسبة السحابية والخدمات المشتركة وشبكات التواصل الاجتماعي والحكومة الإلكترونية^{١٧}. وتحلت دول مجلس التعاون الخليجي الست مراتب ضمن أعلى ١٠ دول في غربي آسيا، نظراً لارتفاع الناتج المحلي الإجمالي ومعدلات الإلمام بالقراءة والكتابة وانخفاض أعداد السكان والرغبة الحريصة من قبل حكوماتها للاستثمار في تطوير بواباتها الوطنية الإلكترونية، وبالتالي، يُزود المواطنون بالخدمات الإلكترونية المتقدمة ويسهل الحصول على المعلومات دونما مشقة. ولكافة دول مجلس التعاون الخليجي بواباتها الإلكترونية المرتبطة ببعضها البعض، مما يسمح لمواطنيهم بسهولة التصفح والوصول إلى المعلومات. وستحفز هذه المبادرة الجديدة القطاع العام لتقديم المزيد من الخدمات الواضحة وعالية الكفاءة، وبالتالي تبني نهج يركز على المواطن وتلبية احتياجاته كعميل، في المقام الأول.

وقد أقامت دول مجلس التعاون الخليجي الست لجنة للحكومة الإلكترونية لدول المجلس ونظمت مؤتمراً للحكومة الإلكترونية لدول المجلس، مزودة القادة ببرنامج لمناقشة الجوانب المختلفة لبرامج الحكومة الإلكترونية في دولهم تفعيلاً للمشاركة والاستفادة من خبرات بعضهم البعض وتعزيز عمليات التحول الإلكتروني ذات الصلة. إن الهدف الأساسي للمنظومة هو تعزيز خدماتها الإلكترونية وزيادة إنتاجية وكفاءة الأداء الحكومي وتحسين تصنيفها في التقارير العالمية الخاصة بالحكومة الإلكترونية^{١٨} (انظر الجدول ٦-١).

الجدول ٦-١ تنمية الحكومة الإلكترونية بدول مجلس التعاون الخليجي

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المرتبة في ٢٠١٤	المرتبة في ٢٠١٢	التغيير في المرتبة
مؤشر مرتفع جداً في تنمية الحكومة الإلكترونية					
البحرين	عضو مجلس التعاون الخليجي	٠,٨٠٨٩	١٨	٣٦	١٨
مؤشر مرتفع في تنمية الحكومة الإلكترونية					
الإمارات العربية المتحدة	عضو مجلس التعاون الخليجي	٠,٧١٣٦	٣٢	٢٨	٤
المملكة العربية السعودية	عضو مجلس التعاون الخليجي	٠,٦٩٠٠	٣٦	٤١	٥
قطر	عضو مجلس التعاون الخليجي	٠,٦٣٦٢	٤٤	٤٨	٤
عمان	عضو مجلس التعاون الخليجي	٠,٦٢٧٣	٤٨	٦٤	١٦
الكويت	عضو مجلس التعاون الخليجي	٠,٦٢٦٨	٤٩	٦٣	١٤
المتوسط الإقليمي		٠,٦٨٣٨			
المتوسط العالمي		٠,٤٧١٢			

١-٣-٤ أوروبا

تستمر أوروبا في قيادة العالم في تنمية الحكومة الإلكترونية. غير أنه في التصنيف الماضي، كانت ست من أعلى عشر دول أوروبية، وهذه المرة أربع دول أوروبية تقع ضمن أعلى عشر (انظر الجدول ٧-١). إلا أن ١١ من أعلى ٢٠ دولة و٢٦ من أعلى ٤٠ دولة هي أوروبية. وقادت الأزمة المالية المستمرة وانخفاض النمو والبطالة وشيخوخة السكان أوروبا إلى السعي النشط لإيجاد حلول ابتكارية لكي تظل تنافسية وتستعيد نموها وتكون قادرة على مواصلة تقديم نطاق واسع من الخدمات العامة إلى المواطنين. وعلى الرغم من الأوقات الصعبة، أبلغت غالبية الحكومات في المنطقة أن الأزمة لم تؤثر على مستوى الإنفاق على الحكومة الإلكترونية، حتى أن بعض الدول مثل استونيا وألمانيا وهولندا وسلوفاكيا وسلوفينيا وسويسرا زادت من استثماراتها في الحكومة الإلكترونية. ويمكن أن يُنسب هذا إلى دعمهم لتنفيذ الحكومة الإلكترونية كأداة استراتيجية هامة لتحقيق أهداف الحكومة العامة الأشمل والتي تدعم التعافي الاقتصادي وخدمة المواطنين.

الجدول ٧-١ أعلى ٢٠ دولة في أوروبا

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المرتبة في ٢٠١٤	المرتبة في ٢٠١٢	التغيير في المرتبة
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً					
فرنسا	مرتفع	٠,٨٩٣٨	٤	٦	٢
هولندا	مرتفع	٠,٨٨٩٧	٥	٢	٣
المملكة المتحدة	مرتفع	٠,٨٦٩٥	٨	٣	٥
فنلندا	مرتفع	٠,٨٤٤٩	١٠	٩	١
اسبانيا	مرتفع	٠,٨٤١٠	١٢	٢٣	١١
النرويج	مرتفع	٠,٨٣٥٧	١٣	٨	٥
السويد	مرتفع	٠,٨٢٢٥	١٤	٧	٧
استونيا	مرتفع	٠,٨١٨٠	١٥	٢٠	٥
الدنمارك	مرتفع	٠,٨١٦٢	١٦	٤	١٢
آيسلندا	مرتفع	٠,٧٩٧٠	١٩	٢٢	٣
النمسا	مرتفع	٠,٧٩١٢	٢٠	٢١	١
ألمانيا	مرتفع	٠,٧٨٦٤	٢١	١٧	٤
إيرلندا	مرتفع	٠,٧٨١٠	٢٢	٣٤	١٢
إيطاليا	مرتفع	٠,٧٥٩٣	٢٣	٣٢	٩
لوكسمبورغ	مرتفع	٠,٧٥٩١	٢٤	١٩	٥
بلجيكا	مرتفع	٠,٧٥٦٤	٢٥	٢٤	١
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع					
روسيا الاتحادية	مرتفع	٠,٧٢٩٦	٢٧	٢٧	-
ليتوانيا	مرتفع	٠,٧٢٧١	٢٩	٢٩	-
سويسرا	مرتفع	٠,٧٢٦٧	٣٠	١٥	١٥
لاتفيا	مرتفع	٠,٧١٧٨	٢١	٤٢	١١
المتوسط الإقليمي					
٠,٦٩٣٦					
المتوسط العالمي					
٠,٤٧١٢					

يُنظر إلى الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمة الإلكترونية بصورة مستمرة في المنطقة كوسيلة لتقليل التكاليف، مع تزويد المواطنين والأعمال بالخدمات الأفضل والأكثر سهولة للمستخدم، مع كونها جزءاً من جهود الحكومات للحفاظ على البيئة. وهناك تركيز متجدد على الأثر الفعالية الاقتصادية للحكومة الإلكترونية في المنطقة، مع تنفيذ البرامج الكفؤة والفعّالة للحكومة الإلكترونية الطموحة من قبل دول مثل المملكة المتحدة وهولندا والدنمارك. وقد شرعت المملكة المتحدة في عدد من المبادرات البارزة لتقليل المصروفات المباشرة على الحكومة الإلكترونية مع زيادة أثرها. وتقوم الدولة بحسابات «الكفاءة الرقمية» وأقامت الخدمة الرقمية الحكومية وفريق جديد داخل مكتب مجلس الوزراء المكلف بتحويل الخدمات الرقمية الحكومية عبر استثمار ١١٣ مليون دولار أمريكي سنوياً ليتم تعويضه بالوفورات المختلفة، مثل توفير ٩, ٥ مليار دولار أمريكي، عن طريق تقليل تكاليف الدفع للأعمال ومزايا المعاشات عبر الإنترنت. وقد لبّت هولندا بالفعل الهدف الطموح الذي وضعته في ٢٠٠٤ لتقليل التكاليف الإدارية الكلية للدولة بنسبة ٢٥ بالمئة، وهي تهدف إلى زيادة التوفير الحكومي الإجمالي إلى ١,٨ مليار دولار أمريكي بحلول عام ٢٠١٨، وذلك من خلال الحكومة الإلكترونية التي تتبع نهج الحكومة بأكملها. ومن أحد العوامل الهامة لبرنامج الحكومة الإلكترونية في هولندا هو استراتيجية «الرقمية في غياب البدائل»، المصممة لنقل أكبر عدد ممكن من الخدمات إلى المواطنين والأعمال عبر الإنترنت. وتم أيضاً اتباع نهج «الرقمية في غياب البدائل» من قبل المملكة المتحدة في الاستراتيجية الرقمية الحكومية ٢٠١٢، ويوجهها مبدأ إعادة تصميم الخدمات الإلكترونية لجعلها أكثر مباشرة وملاءمة لجميع المواطنين^{١١}.

وعلى المستوى الإقليمي، تركز أوروبا جهود الحكومة الإلكترونية الخاصة بها للتعامل مع الأزمة المالية، عبر جدول الأعمال الرقمي لأوروبا التابع للمفوضية الأوروبية وخطة عمل الحكومة الإلكترونية ٢٠١٥. وتتأثر استراتيجيات الحكومة الإلكترونية للدول الثمانية والعشرين الأعضاء بالاتحاد الأوروبي، علاوةً إلى حد ما على من ليسوا أعضاءً بالاتحاد الأوروبي في المنطقة، بدعائم السوق المنفرد الرقمي لجدول الأعمال الرقمي وقابلية التشغيل البيئي والمعايير والثقة والأمن والاتصال السريع وفائق السرعة بالإنترنت والبحث والابتكار وتعزيز المعرفة الرقمية والمهارات والتضمين والمزايا القائمة على تقنية المعلومات والاتصالات لمجتمع الاتحاد الأوروبي، فضلاً عن المجالات الأساسية الإضافية السبعة التي تم الكشف عنها في نهاية عام ٢٠١٢. ويمكن نسب نجاح جدول الأعمال الرقمي وخطة العمل (انظر المربع ١-٥) إلى النهج طويل المدى تجاه تنمية الحكومة الإلكترونية، مع ترسيخه في أطر عمل التنمية الاجتماعية - الاقتصادية الأشمل وعدم النظر إلى الحكومة الإلكترونية كنشاط قائم بذاته أو نشاط فني بالأساس. وللالتزام الطوعي لدول الاتحاد الأوروبي للعمل معاً في صورة داعمة ومتبادلة للمنافسة التعاونية أهميته أيضاً في الانتقال نحو الأهداف المشتركة، من خلال نهج أسلوب التعاون المنفتح. ومع جهودها المركزة على الحكومة الإلكترونية، عبر جدول الأعمال الرقمي وخطة العمل، تشغل دول الاتحاد الأوروبي مراتب عليا في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، مع كون ١٥ دولة من دول الاتحاد الأوروبي الثمانية والعشرين ضمن أعلى ٣٠ دولة (انظر الجدول ١-٨).

وكرائد للحكومة الإلكترونية، يعد استخدام الخدمات الإلكترونية في الاتحاد الأوروبي مرتفعاً بصورة نسبية. ويعد هدف الاتحاد الأوروبي، كما هو محدد في جدول الأعمال الرقمي، هو أن يستخدم ٥٠ بالمئة من السكان الراشدين خدمات الحكومة الإلكترونية بحلول عام ٢٠١٥. هذا الهدف يأتي بالفعل على مسار التنفيذ، مع إبلاغ ٤٦ بالمئة من مواطني الاتحاد الأوروبي عن استخدامهم للخدمات العامة الإلكترونية، مبرزين مزاياها الأساسية من مرونة وتوفير للوقت والمال والبساطة.



في عام ٢٠١٠، تم إطلاق الدعامين الأساسيتين لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية في أوروبا مع جدول الأعمال الرقمي لأوروبا وخطة عمل الحكومة الإلكترونية ٢٠١١ - ٢٠١٥. ويعد جدول الأعمال الرقمي جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية "أوروبا ٢٠٢٠" لتحقيق النمو الذكي والمستدام والشامل. والهدف من جدول الأعمال الرقمي هو المساعدة في إنعاش الاقتصاد الأوروبي ولضمان استفادة المواطنين والأعمال من غالبية التقنيات الرقمية. ومن أحد مجالات الأولوية لجدول الأعمال الرقمي هو المزايا القائمة على تقنية المعلومات والاتصالات من أجل المجتمع، بما في ذلك الحكومة الإلكترونية. ويقدم جدول الأعمال الرقمي أيضاً سجل الأداء لجدول الأعمال الرقمي لتقييم سير العمل على مستوى الاتحاد الأوروبي والمستويات الوطنية في تحقيق إجراءات جدول الأعمال الرقمي البالغ عددها ٧٨، المحددة للمفوضية الأوروبية، و٢٣ إجراءً للدول. وتحدد خطة عمل الحكومة الإلكترونية وثيقة الصلة أربع أولويات يجب على الحكومة الإلكترونية دعمها، أي تمكين المواطنين والأعمال وإنشاء السوق المنفرد الرقمي في أوروبا وكفاءة وفعالية الحكومة وتنفيذ ما سبق ذكره عبر العوامل المساعدة الأساسية والمتطلبات القانونية والفنية اللازمة، بما في ذلك قابلية التشغيل البيئي. وقد كان أثر جدول الأعمال الرقمي وخطة العمل هاماً، مع تحقيق غالبية ما يزيد عن ثلاثين دولة مشاركة من أعضاء الاتحاد الأوروبي وغيرهم من الدول الأوروبية نجاحاً في تلبية المتطلبات والأهداف ومع الدعم القوي للعملية بأكملها. ويُقدّر أن التنفيذ الكامل لجدول الأعمال الرقمي سيزيد من إجمالي الناتج المحلي في أوروبا بنسبة ٥ بالمائة أو ١٥٠٠ يورو للفرد خلال السنوات الثمان التالية، عن طريق زيادة الاستثمار في تقنية المعلومات والاتصالات وتحسين مستويات المهارات الإلكترونية للقوى العاملة، مما يساعد في ابتكارات القطاع العام ومن خلال إصلاح ظروف إطار العمل لأجل اقتصاد الإنترنت. وفيما يتعلق بالوظائف، فهناك حتى مليون وظيفة رقمية لن تُشغل بحلول ٢٠١٥ دون العمل لكل الدول الأوروبية، في حين يمكن إيجاد ٢,١ مليون وظيفة عن طريق إنشاء البنية التحتية.

المصدر: المفوضية الأوروبية،
جدول الأعمال الرقمي لأوروبا،
[http://ec.europa.eu/
/digitalagenda](http://ec.europa.eu/digitalagenda)

لقد ساعدت الجهود المتوافقة والشمولية في أوروبا، على المستويين الإقليمي والوطني، في تعزيز وضع أوروبا كقائد عالمي في الحكومة الإلكترونية. وفي حين أن هناك بعض التغيير في التصنيف ضمن المنطقة، يستمر شمال وغرب أوروبا في القيادة، مع سبع دول من أعلى ٢٠ دولة عالمية من شمال أوروبا واثنين من أعلى خمس دول على مستوى العالم من غربي أوروبا، في حين قدمت الدول في المناطق الفرعية الأخرى تحسينات هامة. وجميع دول الشمال (فنلندا والسويد والنرويج والدنمارك وآيسلندا) هي ضمن أعلى ٢٠ دولة على مستوى العالم وسبعة من أعلى عشر منفيدين من شمال أوروبا. وقد أحرزت اسبانيا مكاسب هامة، مع تحسين وضعها من ٢٣ إلى ١٢ على المستوى العالمي ومن ١٥ إلى ٥ في التصنيف الأوروبي. ويكون التحسين نتيجة لتخطيط الحكومة الإلكترونية على المدى البعيد. وفي عام ٢٠٠٥، كشفت الدولة النقاب عن «خطة أفانزا»، وهي أول استراتيجية مجتمعية للمعلومات. وفي ٢٠١٠، أطلقت «خطة أفانزا ٢»، والتي استهدفت وضع اسبانيا كقائد في استخدام منتجات وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات المتقدمة^٢. وتتضمن الدول الأخرى التي أحرزت تقدماً كبيراً إيرلندا التي صعدت من المرتبة ٣٤ إلى ٢٢ ضمن التصنيف العالمي وإيطاليا من ٣٢ إلى ٢٣ (انظر المربع ١-٦) ولاتفيا من ٤٢ إلى ٣١ والجبل الأسود من ٥٧ إلى ٤٥ وروسيا البيضاء من ٦١ إلى ٥٥.

الجدول ٨-١ تنمية الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء بالاتحاد الأوروبي

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المرتبة في ٢٠١٤	المرتبة في ٢٠١٢	التغيير في المرتبة
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً					
فرنسا	غرب أوروبا	٠,٨٩٣٨	٤	٦	٢
هولندا	غرب أوروبا	٠,٨٨٩٧	٥	٢	٣
المملكة المتحدة	شمال أوروبا	٠,٨٦٩٥	٨	٣	٥
فنلندا	شمال أوروبا	٠,٨٤٤٩	١٠	٩	١
اسبانيا	جنوب أوروبا	٠,٨٤١٠	١٢	٢٣	١١
السويد	شمال أوروبا	٠,٨٢٢٥	١٤	٧	٧
استونيا	شمال أوروبا	٠,٨١٨٠	١٥	٢٠	٥
الدنمارك	شمال أوروبا	٠,٨١٦٢	١٦	٤	١٢
النمسا	غرب أوروبا	٠,٧٩١٢	٢٠	٢١	١
ألمانيا	غرب أوروبا	٠,٧٨٦٤	٢١	١٧	٤
إيرلندا	شمال أوروبا	٠,٧٨١٠	٢٢	٣٤	١٢
إيطاليا	جنوب أوروبا	٠,٧٥٩٣	٢٣	٣٢	٩
لوكسمبورغ	غرب أوروبا	٠,٧٥٩١	٢٤	١٩	٥
بلجيكا	غرب أوروبا	٠,٧٥٦٤	٢٥	٢٤	١
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع					
ليتوانيا	شمال أوروبا	٠,٧٢٧١	٢٩	٢٩	-
لاتفيا	شمال أوروبا	٠,٧١٧٨	٣١	٤٢	١١
اليونان	جنوب أوروبا	٠,٧١١٨	٣٤	٣٧	٣
البرتغال	جنوب أوروبا	٠,٦٩٠٠	٣٧	٣٣	٤
المجر	شرق أوروبا	٠,٦٦٢٧	٣٩	٣١	٨
مالطة	جنوب أوروبا	٠,٦٥١٨	٤٠	٣٥	٥
سلوفينيا	جنوب أوروبا	٠,٦٥٠٦	٤١	٢٥	١٦
بولندا	شرق أوروبا	٠,٦٤٨٢	٤٢	٤٧	٥
كرواتيا	جنوب أوروبا	٠,٦٢٨٢	٤٧	٣٠	١٧
سلوفاكيا	شرق أوروبا	٠,٦١٤٨	٥١	٥٣	٢
جمهورية التشيك	شرق أوروبا	٠,٦٠٧٠	٥٣	٤٦	٧
قبرص	غرب آسيا	٠,٥٩٥٨	٥٨	٤٥	١٣
رومانيا	شرق أوروبا	٠,٥٦٢٢	٦٤	٦٢	٢
بلغاريا	شرق أوروبا	٠,٥٤٢١	٧٣	٦٠	١٣
متوسط الاتحاد الأوروبي		٠,٧٣٠٠			
المتوسط الإقليمي		٠,٧٣٠٠			
المتوسط العالمي		٠,٤٧١٢			

أطلقت إيرلندا خطة إصلاح الخدمة العامة الخاصة بها في ٢٠١١. وتلقي الخطة بالضوء على دور تقنية المعلومات والاتصالات كمساعد أساسي في تقديم الخدمات العامة الأفضل ومع عامل الحكومة الإلكترونية القوي. وتوضح وثيقة الحكومة الإلكترونية ٢٠١٢ - ٢٠١٥ الخاصة بها الرؤية التي تضع المستخدم في مركز سياسة الحكومة الإلكترونية وتقدم نهجاً جديداً لتحويل الكيفية التي يشترك بها المواطنون والأعمال مع الدولة وتقليل تكاليف تقديم الخدمة العامة ٢١. وكما هو الحال مع العديد من الدول الأخرى في المنطقة، والتي حسّنت تصنيفها بشكل كبير، وجّهت دولة الجبل الأسود جهودها نحو الحكومة الإلكترونية. وبنهاية عام ٢٠١١، أطلقت الدولة استراتيجية تنمية المجتمع المعلوماتي ٢٠١٢ - ٢٠١٦ وباشرت بمبادرات الحكومة الإلكترونية المتنوعة، بما في ذلك بوابة التسجيل الإلكتروني لتسجيل العمل.



لقد زاد الطلب على الشفافية في الإدارة العامة بصورة أسية في إيطاليا. وبموجب القوانين الجديدة التي جرى تشريعها منذ عام ٢٠٠٩، يعد الموقع الإلكتروني لكل إدارة عامة الآن أداة أساسية للشفافية. وحتى هذا الوقت، هناك ٤٢ نموذجاً للمعلومات والبيانات المختلفة التي يجب أن تكون حاضرة بموجب القانون على المواقع الإلكترونية للإدارة العامة (أي الموازنات العمومية والاستشاريين والبيانات الخاصة بالمديرين التنفيذيين وخطط الأداء والمعلومات الكاملة بخصوص الهيكل التنظيمي والخدمات المقدمة إلى المواطنين). وتعد "بوصلة الشفافية" التي أطلقت في ٢٠١٢ بوابة إلكترونية والتي تزود المواطنين بإمكانية التحليل والمراقبة بشكل تلقائي في الوقت الفعلي وتنفيذ كافة متطلبات البيانات والمعلومات التي يفرضها القانون الإيطالي على المواقع الإلكترونية للإدارات العامة. وأساس هذا النظام هو محرك، والذي يحلل المواقع الإلكترونية بصورة تلقائية في الوقت الفعلي أو على فترات، من خلال العديد من مستشعرات البرمجيات واللوغاريتمات الرياضية. ويتحقق المحرك من وجود المحتويات التي يجب نشرها بصورة قانونية على الصفحة الرئيسية وعلى الصفحات الداخلية لأكثر من ١٠,٠٠٠ موقع إلكتروني للإدارة.

المصدر: حكومة إيطاليا، وزارة الإدارة العمومية والتبسيط، <http://www.magellanopa.it/bussola/page/overview.html>

والسمة المعروفة لاستراتيجيات الحكومة الإلكترونية الأوروبية هي توفير البوابات المختلفة والخاصة بالمعلومات الحكومية والخدمات الإلكترونية للمواطنين. وبصورة متزايدة، توفر الدولة في المنطقة أيضاً البوابات الخاصة بالبيانات الحكومية المفتوحة والمشاركة الإلكترونية، والأعمال أيضاً. هذا يزيد من عدد المواقع الإلكترونية «الأساسية» للحكومة الإلكترونية لكل دولة إلى عدد لا بأس به، مما يتجاوز فكرة البوابات «الشاملة» المنفردة. ويساعد هذا النهج في تقديم البوابات الأكثر استهدافاً، مع كونها متصلة وسهلة بالنسبة للمستخدم، للمستخدمين المختلفين، مع قدر من المعلومات والخدمات المتاحة من قبل الحكومات التي تزيد باستمرار.

وعلى أوروبا أن تستمر في جهودها لجعل الخدمات الإلكترونية أكثر تركيزاً على المستخدم، مع ضمان أن هؤلاء ممن لا يمكنهم استخدام الخدمات الإلكترونية لم يقصوا وأنهم نالوا فرص المشاركة الإلكترونية كاملة. وتظهر خبرة بعض الدول عالية الأداء في المنطقة، وأيضاً الدول التي حسنت من تصنيفها كثيراً، أن التخطيط الاستراتيجي طويل الأجل والشامل في الحكومة الإلكترونية يجلب نتائج ملموسة. والدرس الذي يمكن تعلمه من المنطقة ككل هو أن ترسيخ الحكومة الإلكترونية في أطر عمل التنمية الاجتماعية - الاقتصادية الأشمل له أهميته في إنجاح الحكومة الإلكترونية

١-٣-٥ أوقيانوسيا

لا تزال استراليا ونيوزلندا تقودان الإقليم مع معدلات مرتفعة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ٩١٠٢، ٠،٨٦٤٤، على التوالي. كما أن استراليا ونيوزلندا من أكثر الاقتصادات تقدماً كدول متقدمة، بينما تعد بقية الجزر في الإقليم أقل من حيث الاقتصاد والسكان والمساحة، وبذلك تقل مواردها. وتدرج غالبية الدول الأخرى في المنطقة، باستثناء فيجي وتونغا، ضمن النطاق من ١٠٨ (بالاو) إلى ١٨٨ (بابوا غينيا الجديدة) في التصنيفات العالمية. كما أحرزت استراليا ونيوزلندا مراتب عالية جداً أيضاً على مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومؤشر رأس المال البشري، وكلتاها تقتربان من أعلى درجة قياسية ١ (انظر الجدول ١-٩).

الجدول ٩-١ الدول في أوقيانوسيا محددة وفقاً لتصنيف مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المرتبة في ٢٠١٤	المرتبة في ٢٠١٢	التغيير في المرتبة
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً					
استراليا	مرتفع	٠,٩١٠٣	٢	١٢	١٠
نيوزلندا	مرتفع	٠,٨٦٤٤	٩	١٣	٤
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع					
تونغا	متوسط مرتفع	٠,٤٧٠٦	٩٨	١١١	١٣
بالاو	متوسط مرتفع	٠,٤٤١٥	١٠٨	١١٢	٥
ساموا	متوسط مرتفع	٠,٤٢٠٤	١١١	١١٤	٣
ولايات مايكرونزيا المتحدة	متوسط مرتفع	٠,٣٣٣٧	١٣٠	١٢٧	٣
كيريباتي	متوسط مرتفع	٠,٣٢٠١	١٣٢	١٤٩	١٧
توفالو	متوسط مرتفع	٠,٣٠٥٩	١٣٧	١٣٤	٣
جزر مارشال	متوسط مرتفع	٠,٢٨٥١	١٤٢	١٤٦	٤
ناورو	متوسط مرتفع	٠,٢٧٧٦	١٤٥	١٤١	٤
فانواتو	متوسط منخفض	٠,٢٥٧١	١٥٩	١٣٥	٢٤
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المنخفض					
جزر سليمان	متوسط منخفض	٠,٢٠٨٧	١٧٠	١٦٨	٢
بابوا غينيا الجديدة	متوسط منخفض	٠,١٢٠٣	١٨٨	١٧٧	١١
المتوسط الإقليمي					
٠,٤٠٨٦					
المتوسط العالمي					
٠,٤٧١٢					

تقدم بوابة الحكومة الإلكترونية الأسترالية قائمة مرتبة أبجدياً للخدمات الإلكترونية والنماذج، على المستويين الاتحادي والمحلي، إضافة إلى الاتصالات بالمواقع الإلكترونية للحكومات الوطنية والمحلية والإقليمية. كذلك، تقدم البوابة قسماً لبدء العمل أو البحث عن وظيفة عبر الإنترنت، هذا إلى جانب المعلومات الخاصة بإقامة مشروع تجاري في استراليا.

وتعد بوابة نيوزلندا شاملة، حيث تقدم نفس الخدمات ذات الصلة كاستراليا، علاوة على قسم المشاركة الإلكترونية المحدث، حيث يمكن للمواطنين إرسال الاستفسارات أو القضايا ذات الاهتمام أو الوثائق والمستندات إلى الحكومة. أيضاً، تزود البوابة المواطنين بصفحة الاستشارات الإلكترونية، مثل تخطيط وتطوير النقل وسلامة مكان العمل والأمور التعليمية والبيئة والصحة والعمل.

٤-١ المجموعات القطرية

تواجه البلدان الأقل نمواً والدول الجزرية الصغيرة النامية والدول النامية غير الساحلية العديد من التحديات المشتركة على المستوى الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، بما في ذلك التعرض بصفة خاصة إلى الأزمات الاقتصادية والكوارث الطبيعية. وقد تساعد الحكومة الإلكترونية في التعامل مع هذه التحديات، بما في ذلك توفير الوصول الأكبر إلى الخدمات العامة، خاصة للجماعات الأكثر حرماناً واستضعافاً، من خلال دعم تقليل مخاطر الكوارث وزيادة الكفاءة والشفافية الحكومية لضمان الاستخدام الأكثر فعالية للموارد المحدودة.

وعموماً، تأتي بلدان هذه الجماعات ضمن الأقل في التصنيف العالمي للحكومة الإلكترونية، حيث يقع متوسط كل مجموعة أدنى المتوسط العالمي لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ٤٧١٢,٠. ومن إجمالي ٩٢

دولة في ثلاث مجموعات، تكون ١٦ دولة من البلدان الأقل نمواً والدول النامية غير الساحلية و٩ دول من البلدان الأقل نمواً والدول الجزرية الصغيرة النامية. وفي الغالب، تحتل الدول الجزرية الصغيرة النامية المكانة الأعلى ضمن المجموعات الثلاث، بمتوسط مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للدول الجزرية الصغيرة النامية ٠,٤٠٦٩، مقارنة بمتوسط ٠,٣٣٦٨ للدول النامية غير الساحلية و فقط ٠,٢١٣٩ للبلدان الأقل نمواً.

وتظل دول المجموعات الثلاث هذه مستفيدة من الممارسات الجيدة والدروس المستفادة من ممارسات الحكومة الإلكترونية الموضوعية الأخرى، مع إمكانية تقادي المخاطر المكلفة والممكنة والوثب في تنمية الحكومة الإلكترونية. ولضمان المزايا الكاملة للحكومة الإلكترونية في هذه المجموعات القطرية الثلاث، يعد ضرورياً العمل تجاه تعزيز مهارات القراءة والكتابة والتواجد الحكومي الشامل على الإنترنت، والأهم، هو الدخول المحسّن على الإنترنت، خاصة عريض النطاق، عن طريق الجهود الوطنية والتعاون الدولي.

١-٤-١ الدول الجزرية الصغيرة النامية

هناك ٢٨ دولة جزرية صغيرة نامية ضمن الدول أعضاء الأمم المتحدة ٢٢، في آسيا والكاريببي وأوقيانوسيا. وتواجه الدول الجزرية الصغيرة النامية العديد من الصعوبات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الفريدة والمتعددة، نظراً لصغر حجمها واقتصادها وانعزالها وارتفاع تكلفة توفير السلع والخدمات والبنية التحتية، بما في ذلك الاتصالات السلكية واللاسلكية، المرتبطة بالسكان القليلين والانتشار الجغرافي. وغالباً ما تتألف الدول الجزرية الصغيرة من عدة جزر، متفرقة على مساحة جغرافية واسعة (مثل ولايات مايكرونزيا المتحدة التي تضم ٦٠٧ جزيرة، وسيشل التي تتكون من ١١٥ جزيرة)، مما يمثل تحديات مختلفة للحكومات في تسيق وتقديم الخدمات. فضلاً عن هذا، تتعرض الدول الجزرية الصغيرة النامية بصورة خاصة إلى أزمات اقتصادية نظراً لندرة مواردها وقواعد التصدير بها واعتمادها على القطاعات غير الموثوقة مثل السياحة. وهي أكثر عرضة أيضاً لآثار التغيرات المناخية، مثل ارتفاع مستوى البحر والكوارث الطبيعية ٢٣. وقد زادت التحديات التي تواجهها الدول الجزرية الصغيرة النامية مع الكوارث الطبيعية المتعلقة بالتغيرات المناخية والآثار السلبية الدائمة للكارثة المالية العالمية. هذا يلقي بالضوء على الطبيعة الهيكلية لعوائق الدول الجزرية الصغيرة النامية ونقص آليات الاستجابة الفاعلة الوطنية والدولية. ويتزايد العديد من هذه الصعوبات بمحدودية وصول الدول الجزرية الصغيرة النامية إلى التقنيات الحديثة.

وكمجموعة، تتبوأ الدول الجزرية الصغيرة النامية مراتب دنيا في المؤشر العالمي لتنمية الحكومة الإلكترونية. وهناك ١٣ فقط من ٢٨ دولة جزرية صغيرة نامية ضمن أعلى ١٠٠ مرتبة عالمية. وتأتي فيجي كأكبر المتحسنين في هذه المجموعة (من ١٠٥ إلى ٨٥) وكيريبياتي (من ١٤٩ إلى ١٣٢) والبحرين (من ٣٦ إلى ١٨) وموريشيوس (من ٩٣ إلى ٧٦). ولم تأت أي من البلدان الأقل نمواً العشرة ضمن مرتبة الدول الجزرية الصغيرة النامية في العشرة الأعلى في هذه المجموعة (انظر الجدول ١-١٠).

وترى الحكومة الإلكترونية إمكانية التعامل مع العديد من القضايا التي تواجهها الدول الجزرية الصغيرة النامية. على سبيل المثال فيما يتعلق بتقليل خطر الكوارث وتحسين توفر البيانات. ويمكن استخدام الحكومة الإلكترونية، التي تستفيد من تقنية الهاتف النقال والإنترنت والوسائط الاجتماعية والتقنيات الفضائية مثل نظم المعلومات الجغرافية، بفعالية، خاصة في الاستعدادية ومراحل الاستجابة ٢٤ لتقليل

خطر الكوارث ٢٥. ويمكن تقسيم استخدام الحكومة الإلكترونية وأدوات تقنية المعلومات والاتصالات لتقليل خطر الكوارث إلى فئتين شاملتين. الفئة (المرحلة) الأولى تتناول التنبؤ والتخطيط وتقليل المخاطر أثناء الكارثة، من خلال زيادة الوعي وتوفير الحصول على المعلومات بصورة مسبقة. في حين تتعامل الفئة (المرحلة) الثانية مع إدارة المخاطر والكوارث خلال وبعد حالة الطوارئ، عن طريق تنسيق عمليات الاستجابة والإغاثة ٢٦، كما كان الحال في هايتي بعد زلزال ٢٠١٠ (انظر المربع ١-٧). وعبر استخدام اتصالات الأقمار الصناعية، تستطيع الحكومة الإلكترونية لعب دور هام لمن لم تصلهم برامج الاستعدادية للكوارث الأكثر تقليدية، مثل كبار السن ومن يعيشون في الفقر والسكان الرعويين، وهذا مهم بصورة خاصة في الدول الجزرية الصغيرة النامية حيث يتشتت السكان بشكل واسع.

الجدول ١٠-١ الدول في أوقيانوسيا محددة وفقاً لتصنيف مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المرتبة في ٢٠١٤	المرتبة في ٢٠١٢	التغيير في المرتبة
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً					
سنغافورة	جنوب شرق آسيا	٠,٩٠٧٦	٣	١٠	٧ ↑
البحرين	غرب آسيا	٠,٨٠٨٩	١٨	٣٦	١٨ ↑
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع					
باربادوس	الكاربيبي	٠,٥٩٣٣	٥٩	٤٤	١٥ ↓
أنتيغوا وباربودا	الكاربيبي	٠,٥٩٢٧	٦٠	٤٩	١١ ↑
موريشيوس	شرق أفريقيا	٠,٥٣٣٨	٧٦	٩٣	١٧ ↓
جرينادا	الكاربيبي	٠,٥٢٢٠	٧٨	٧٥	٣ ↑
سيشل	شرق أفريقيا	٠,٥١١٣	٨١	٨٤	٣ ↑
فيجي	أوقيانوسيا	٠,٥٠٤٤	٨٥	١٠٥	٢٠ ↓
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط					
سانت كيتس ونيفيس	الكاربيبي	٠,٤٩٨٠	٩٠	٨١	٩ ↓
ترينيداد وتوباغو	الكاربيبي	٠,٤٩٣٢	٩١	٦٧	٢٤ ↓
المتوسط الإقليمي		٠,٧٣٠٠			
المتوسط العالمي		٠,٤٧١٢			

فضلاً عن هذا، أثبتت الهواتف النقالة أنها فعّالة لأنظمة الإنذار المبكر في الدول الجزرية الصغيرة النامية نظراً لقابليتها للنقل وسرعة انتشارها وتكلفتها المنخفضة نسبياً. ويمكن لتطبيقات الهاتف النقال أن توفر المعلومات الهامة حول الكوارث الطبيعية بسرعة لأول المستجيبين وضحايا الكوارث والسكان عموماً، من خلال الرسائل النصية والسماح للمواطنين بتقديم التقارير حول الأخطار الطبيعية عبر الإنترنت ٢٧. وبالإضافة إلى الهواتف النقالة، فمن المهم توظيف الوسائل الأخرى مثل المكتبات والأكشاك ذات اتصالات الإنترنت للوصول إلى الجزر النائية والسكان الرعويين.

وللحكومة الإلكترونية أهمية خاصة في الدول الجزرية الصغيرة النامية، أيضاً فيما يتعلق بإشراك المواطنين وتحسين معيشة الأفراد. ومع المشاركة الإلكترونية، يمكن للمواطنين حتى في الجزر الأكثر نائياً والمشتتة التواصل مع حكوماتهم والتشاور معها في عمليات صنع القرارات. وبخصوص التجارة وتحسين معيشة الأفراد، تلعب الأدوات القائمة على تقنية المعلومات والاتصالات، مثل تطبيقات الهواتف النقالة للصيادين، دوراً هاماً في تقليل الفقر (انظر المربع ١-٨). ويتعين على الحكومات ضمان أن السلطات والوكالات عند كافة المستويات لديها المعرفة والمهارات الكافية لدعم المصائد محدودة النطاق وصور التجارة الأخرى؛ من أجل ضمان إجراءات الإدارة المشتركة الناجحة.

المربع ١-٧ هايتي: الاستجابة والتعافي مع نظام ساهانا المجاني والمفتوح لإدارة الكوارث



المصدر: http://wiki.sahanafoundation.org/__media/___iscram_sahana_haiti.pdf

تم وضع نظام ساهانا لإدارة الكوارث من قبل مجتمع المصدر المفتوح في أعقاب تسونامي ٢٠٠٤ في سريلانكا، وهو الذي يوفر تطبيقات إدارة الكوارث القياسي والقائم على الإنترنت. ومنذ ذلك الحين، انتشر ساهانا في العديد من الكوارث الطبيعية حول العالم، بما في ذلك زلزال هايتي في ٢٠١٠. واستجاب مجتمع ساهانا التطوعي على الفور للزلزال وأنشأ بوابة ساهانا للاستجابة لكارثة زلزال هايتي ٢٠١٠ لتوفير ومشاركة المعلومات اللازمة لعملية الإغاثة. وقد تضمنت هذه تسجيل المنظمات لتتبع جهود الإغاثة الخاصة بالوكالات ولتفادي الازدواجية؛ نظام إدارة الطلب، حيث تم توضيح الطلبات مثل "أحضروا المياه" للمنظمات الإغاثية واحتوت على أنظمة التذاكر والتتبع؛ خدمة الرسائل النصية القصيرة التي يمكن للمواطنين من خلالها طلب المساعدة والمعلومات الموضوعية بصورة مشتركة مع وزارة الخارجية الأمريكية؛ نظام إدارة المستشفيات؛ بوابة طلب الأغذية التي أنشئت كاستجابة لطلب برنامج الأغذية العالمي؛ سجل تحديد ضحايا الكوارث؛ سجل أماكن الإيواء؛ خدمة الترجمة؛ وتخطيط الموقف، علاوة على سجلات التعرف على الأشخاص المفقودين والضحايا التي وضعت في شراكة مع غوغل وياهو. وتعد الاستجابة السريعة والتعاون بين مجتمع ساهانا التطوعي والحكومات والمنظمات الدولية والمجتمع المدني والقطاع الخاص ممارسة جيدة لمختلف الفاعلين الذين يلتقون سريعاً لمساعدة من هم في حاجة ماسة، وحيث تضررت كثيراً هياكل وإمكانات الحكومة الوطنية للاستجابة للكارثة.

المربع ١-٨ ترينيداد وتوباغو: المصائد المتنقلة



المصدر: حكومة إيطاليا، وزارة الإدارة العمومية والتبسيط، <http://www.magellanopa.it/bussola/page/overview.html>

يعد قطاع مصائد الأسماك حيوياً لاقتصاد الدول الجزرية الصغيرة النامية مثل ترينيداد وتوباغو، من حيث توفير العمالة، خاصة في المجتمعات الرعوية، ولتعزيز الإمدادات الغذائية المحلية. وقد وضعت حكومة ترينيداد وتوباغو أولوية لتطوير صناعة المصائد نظراً لأهميتها الاقتصادية والاجتماعية للدولة، مع استهداف عدم جعلها مجتمعات صيد محلية تنافسية وربحية ومستدامة فقط، بل أن تكون أيضاً متكافئة وشاملة وداعمة. وتتضمن العوائق أمام تنمية صناعة الأسماك نقص التدريب على إدارة الموارد الطبيعية وسلامة البحار. ونظراً للانتشار الكبير للهواتف النقالة في الدولة (٨٦ بالمئة بين الفقراء)، يُحدد استخدام الهواتف النقالة كأداة عالية الفعالية للتعامل مع المشكلات، خاصة في صناعة الأسماك محدودة النطاق. ومن خلال تطبيق المصائد المتنقلة (mfisheries) على الهاتف النقال، يمكن للمستخدمين رؤية إعلانات "أصطدت سمكاً" من قبل صائدي السمك المحليين وتقديم طلب عبر "تحتاج سمكاً" لسرعة الوصول إلى أسعار سوق الجملة والحصول على المكان وفقاً للبوصلة ونظام تحديد الموقع العالمي وتحسين سلامتهم من خلال "منطقة المعلومات" مع معلومات سلامة البحار وزر "أنقذونا" لحالات الطوارئ الذي ينبه خفر السواحل تلقائياً بمكان الشخص عند الحاجة للمساعدة.

ونظراً للتركز في المنطقة الساحلية في منطقة يابسة محدودة في بعض من مناطق العالم الأكثر استضعافاً، تضع آثار التغير المناخي وارتفاع مستوى البحر جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للدول الجزرية الصغيرة النامية في محط الأخطار. ويمكن للأثار طويلة الأجل للتغير المناخي تهديد وجود بعض الدول الجزرية الصغيرة النامية ٢٩. ويحتاج النهج الشامل إلى التعامل مع التحديات، وبإمكان الحكومة الإلكترونية لعب دور أساسي. وقد تساعد استراتيجية الحكومة الإلكترونية الشاملة ذات مقومات التقليل الكبير لمخاطر الكوارث والمشاركة الإلكترونية والخدمة الإلكترونية، مثل الصحة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، الحكومات في الدول الجزرية الصغيرة النامية للعمل وتقديم النتائج بشكل مشترك ولتطوير التنمية المستدامة بكل أبعادها.

١-٤-٢ الدول النامية غير الساحلية

الدولة غير الساحلية هي تلك المحاطة كلياً باليابسة أو التي لا يقع خطها الساحلي إلا على بحر مغلق. وهناك ٤٨ دولة غير ساحلية بين الدول أعضاء الأمم المتحدة، منها ٣١ هي دول نامية غير ساحلية ٣٠. وهي منتشرة بشكل واسع حول العالم: ١٥ منها تقع في أفريقيا، ١٢ في آسيا، ٢ في أوروبا و ٢ في أمريكا الجنوبية. وتعتبر الدول النامية غير الساحلية من بين الدول النامية المحرومة، وهناك ١٦ من ٣١ دولة نامية غير ساحلية هي بلدان أقل نمواً. ويعكس الأداء الاقتصادي للدول النامية غير الساحلية مساوئ سماتها الجغرافية، مع نقص الوصول إلى مسارات الشحن الهامة ومصائد الأسماك والموارد المائية الأخرى. وبصورة عامة، تعد الدول النامية غير الساحلية هي أفقر الدول في المنطقة، مع أضعف معدلات للنمو وهي الأكثر اعتمادية على مكاسب التصدير.

وعموماً، تتبوأ الدول النامية غير الساحلية مكانة منخفضة ضمن التصنيف العالمي، مع ترتيب سبع دول فقط ضمن أعلى ١٠٠ دولة عالمياً. وتهيمن الدول الآسيوية على قائمة أعلى المنفذين داخل المجموعة، مع شغل كازاخستان أعلى مكانة، في حين أن أرمينيا ومنغوليا وأذربيجان جميعاً ضمن أعلى خمس دول نامية غير ساحلية (انظر الجدول ١-١١). ولم تأت أي من البلدان الأقل نمواً الست عشرة بين الدول النامية غير الساحلية في مجموعة الأعلى عشرة، مع ترتيب رواندا كالثانية عشرة في المجموعة، والدول الأخرى ضمن أدنى ١٥ في المجموعة. وأفضل المحسنين بين الدول النامية غير الساحلية هي أرمينيا (من ٩٤ إلى ٦١) وأذربيجان (من ٩٦ إلى ٦٨) وإثيوبيا (من ١٧٢ إلى ١٥٧) ورواندا (من ١٤٠ إلى ١٢٥). والدول النامية غير الساحلية تملك في المتوسط تصنيفات لتنمية الحكومة الإلكترونية أقل من الدول الجزرية الصغيرة النامية، مع تراوح مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية من ٣٣٦٨، ٠، ٤٠٦٩، ٠ على التوالي لهاتين المجموعتين، لكنها أعلى من البلدان الأقل نمواً التي تتراوح من ٢١٦٤، ٠.

ويعتبر الوصول المحدود إلى السوق العالمية واحداً من أكثر العوائق إلحاحاً والتي تواجهها الدول النامية غير الساحلية، مع ارتفاع تكاليف النقل والاعتماد على المرور عبر دول العبور ذات السيادة، مما يعيق تنافسيتها. وغالباً ما تعتمد الدول النامية غير الساحلية على شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية للدول المجاورة، حيث إن الحصول على شبكات الألياف البحرية الدولية ستتبد تكاليف عالية للإدارة والبنية التحتية. وتكون شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية بصورة خاصة غير متطورة في المناطق الريفية، مما يُوجد عائقاً إضافياً أمام تعزيز استراتيجيات تقنية المعلومات والاتصالات الشاملة. لذلك، فمن غير المنير للدهشة أن يكون مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية هو الأضعف من ثلاث مقومات لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لغالبية الدول النامية غير الساحلية. لكن يوجد بعض الأمثلة المشجعة، مثل بوليفيا، التي نجحت في تحويل شبكات العبور المجاورة عن طريق بناء شبكة ألياف بصرية عبر الدولة. واليوم تستطيع بوليفيا الاستفادة من موقعها الجغرافي المركزي في أمريكا الجنوبية، وستكون واحدة من الشركاء في المشروع الضخم للبنية التحتية للألياف البصرية لاتحاد دول أمريكا الجنوبية.

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المرتبة في ٢٠١٤	المرتبة في ٢٠١٢	التغيير في المرتبة
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع					
كازاخستان	وسط آسيا	٠,٧٢٨٣	٢٨	٢٨	١٠
أرمينيا	غرب آسيا	٠,٥٨٩٧	٦١	٩٤	٣٣
منغوليا	شرق آسيا	٠,٥٥٨١	٦٥	٧٦	١١
جمهورية مولدوفا	شرق آسيا	٠,٥٥٧١	٦٦	٦٩	٣
أذربيجان	غرب آسيا	٠,٥٤٧٢	٦٨	٩٦	٢٨
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط					
جمهورية مقدونيا	جنوب أوروبا	٠,٤٧٢٠	٩٦	٧٠	٢٦
أوزباكستان	وسط آسيا	٠,٤٦٩٥	١٠٠	٩١	٩
قرغيزستان	وسط آسيا	٠,٤٦٥٧	١٠١	٩٩	٢
بوليفيا	أمريكا الجنوبية	٠,٤٥٦٢	١٠٣	١٠٦	٣
بوتسوانا	جنوب أفريقيا	٠,٤١٩٨	١١٢	١٢١	٩
		٠,٣٣٦٨	المتوسط الإقليمي		
		٠,٤٧١٢	المتوسط العالمي		

المربع ٩-١ نيبال: على الطريق إلى المجتمع القائم على المعرفة



المصدر: جامعة الأمم المتحدة، المعهد الدولي لتكنولوجيا البرمجيات، مركز الحكومة الإلكترونية، ٢٠١١، مسودة استراتيجية الحكومة الإلكترونية الخاصة بأفغانستان، www.egov.iist.unu.edu

تعد نيبال دولة نامية غير ساحلية وذات طبيعة جبلية، وقد عانت من حرب أهلية طويلة، والتي دمرت البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية في الدولة. كما تدهور تصنيف الدولة منذ أول دراسة استقصائية من ١٣٠ في ٢٠٠٣ إلى ١٦٥ في ٢٠١٤. وتعمل الحكومة النيبالية تجاه التحول الشمولي للحكومة الإلكترونية لتوفير خدمات أفضل إلى المواطنين وتحسين الشفافية وللمعمل تجاه المجتمع القائم على المعرفة. وقد تم اختيار ثمانية مشروعات كأولوية لتحول الحكومة الإلكترونية، بوابة الحكومة والهوية الوطنية والتعليم الإلكتروني والبنية التحتية وتصميم المشروعات والبنية التحتية الأساسية العامة والبيانات المتكاملة ومركز التدريب والبرمجيات المشتركة. وتقدم سياسة تقنية المعلومات ٢٠٠٦ الخاصة بنيبال إطار عمل شامل لتحول الحكومة الإلكترونية، بهدف تحويل نيبال إلى مجتمع معرفي يمكنه تنظيم مزايا الحكومة الإلكترونية لتعزيز الحكومة الجيدة وتطوير التنمية الاجتماعية والاقتصادية وتقليل الفقر بحلول عام ٢٠١٥. وتنقسم السياسة إلى إطار عمل تنظيمي والبنية التحتية ومحتوى ومطبوعات الحكومة الإلكترونية ومشاركة القطاع الخاص وتنمية وتنظيم الموارد البشرية.

تحتاج استراتيجيات البنية التحتية الإقليمية الخاصة بالدمج والتنسيق الإداري إلى توسيع حصول الدول النامية غير الساحلية على البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات. ويلزم الدعم أيضاً لتطوير شراكات القطاعين العام والخاص وضمن القطاع العام وداخل الجنوب لتنفيذ الاستراتيجيات الخاصة بتنمية تقنية المعلومات والاتصالات ولتعزيز التعاون. وحتى إن كانت البنية التحتية هي أكبر المشكلات أمام تنمية الحكومة الإلكترونية في الدول النامية غير الساحلية، فلا يجب على الحكومات أن تتجاهل أهمية الاستثمار في الأفراد، من خلال برامج التعليم والإمام بتقنية المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى تعزيز تواجدهم على الإنترنت، عن طريق توفير الخدمات الإلكترونية المحسنة.

وفي الدول النامية غير الساحلية، تلعب الحكومة الإلكترونية دوراً هاماً في تسهيل التقدم في القطاعات مثل التجارة وتنفيذ المشروعات عبر الخدمات الإلكترونية، كتبسيط تطبيقات ترخيص العمل وتدعيم الخدمات في التعليم والصحة، فضلاً عن الارتقاء بالنمو الشامل اجتماعياً للجميع.

١-٤-٣ البلدان الأقل نمواً

هناك ٤٨ من البلدان الأقل نمواً بين الدول الأعضاء بالأمم المتحدة ٣١، منها ٣٤ في أفريقيا و٩ في آسيا و٤ في أوقيانوسيا وواحدة في الكاريبي. وتتألف مجموعة الدول هذه من أكثر من ٨٨٠ مليون شخص أو حوالي ١٢ بالمائة من سكان العالم، لكنها تمثل ٢ بالمائة من الناتج المحلي الإجمالي العالمي وحوالي ١ بالمائة من التجارة العالمية في السلع ٣٢. ويأتي الافتقار إلى البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات والحصول على التقنيات الحديثة من بين التحديات الجسام التي تواجه البلدان الأقل نمواً. ذلك على الرغم من إحراز تقدم كبير، خاصة فيما يتعلق بتقنية الهاتف النقال في البلدان الأقل نمواً، مع حصول حوالي ٤٢ بالمائة من الأشخاص على الهاتف النقال في ٢٠١١، حتى من ٣٣ بالمائة في ٢٠١٠. وفي تناقض شديد، لم يحصل إلا ستة أشخاص من كل ١٠٠ على الإنترنت في ٢٠١١، في حين لم يحصل ٧٩ بالمائة على الكهرباء ٣٣. ونظراً للحصول المتزايد على الهواتف النقالة أكثر من الحواسيب، تعد خدمات الحكومة المتنقلة مثل المعلومات والإخطارات عن طريق الرسائل النصية القصيرة وخدمات الصرافة المتنقلة والصحة المتنقلة ذات أهمية خاصة للبلدان الأقل نمواً.

وتظل تنمية الحكومة الإلكترونية منخفضة جداً في البلدان الأقل نمواً، مع كون متوسط مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للبلدان القليلة نمواً ٠,٢١٢١، مقارنةً بالمتوسط العالمي ٠,٤٧١٢، ومع عدم وجود أي دولة منها ضمن أعلى ١٠٠ دولة في التصنيف العالمي. وتعتبر رواندا هي الأعلى تصنيفاً في هذه المجموعة، عند ١٢٥، تليها كيريباتي عند ١٣٢ (انظر الجدول ١-١٢). وأعلى المتحسين ضمن المجموعة هم كيريباتي وكمبوديا واليمن (انظر المربع ١-١٠)، وقد تحسنت مراتبهم على التوالي من ١٤٩ إلى ١٣٢ ومن ١٥٥ إلى ١٣٩ ومن ١٦٧ إلى ١٥٠ وفقاً للتصنيف العالمي. وامتحن آخر هام هو رواندا التي صعدت من المرتبة ١٤٠ إلى ١٢٥، وهذا يتماشى مع اتجاه التنمية الإيجابية الشامل في الدولة.

الجدول ١-١٢ أعلى البلدان الأقل نمواً

الدولة	المنطقة الفرعية	الدول الجزرية الصغيرة النامية	الدول النامية غير الساحلية	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المرتبة في ٢٠١٤	المرتبة في ٢٠١٢	التغير في المرتبة
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط							
روندا	شرق أفريقيا	X		٠,٣٥٨٩	١٢٥	١٤٠	١٥
كيريباتي	مايكرونزيا	X		٠,٣٢٠١	١٣٢	١٤٩	١٧
توفالو	بولنيزيا	X		٠,٣٠٥٩	١٣٧	١٣٤	٣
كمبوديا	جنوب شرق آسيا			٠,٢٩٩٩	١٣٩	١٥٥	١٦
أنغولا	وسط أفريقيا			٠,٢٩٧٠	١٤٠	١٤٢	٢
بوتان	جنوب آسيا	X		٠,٢٨٢٩	١٤٣	١٥٢	٩
تنزانيا	شرق أفريقيا			٠,٢٧٦٤	١٤٦	١٣٩	٧
بنغلاديش	جنوب آسيا			٠,٢٧٥٧	١٤٨	١٥٠	٢
اليمن	غرب آسيا			٠,٢٧٢٠	١٥٠	١٦٧	١٧
				٠,٢١٢١	متوسط الدول النامية غير الساحلية		
				٠,٤٧١٢	المتوسط العالمي		



في ٢٠٠٢، أطلق اليمن برنامجاً للحكومة الإلكترونية على مدى ١٠ سنوات، بميزانية تتراوح من ٥٠ إلى ٦٠ مليون دولار أمريكي، بهدف توفير الخدمات بشكل أفضل للجماعات المحرومة وزيادة الحصول على الخدمات الهاتفية والانتقال إلى المعاملات المالية الإلكترونية. وتم تقديم الإنترنت في اليمن عام ١٩٩٦، وتزايد استخدامه تدريجياً ما بين عامي ٢٠٠٠ و٢٠١٠، مع حدوث قفزة كبيرة في عدد مستخدمي الإنترنت من ٤٢٠,٠٠٠ مستخدم في ٢٠١٠ إلى ٣,٦٩١,٠٠٠ في ٢٠١٢، ممثلين ٩,١٤ بالمئة من إجمالي السكان. وعلى الرغم من التحسينات الهامة في الخدمات الإلكترونية باليمن، لا يزال الوعي ومعدل الاستخدام منخفضاً بين السكان بشكل نسبي. وطبقاً لدراسة أجريت عام ٢٠١٢، لم يكن ٤,٢٩ بالمئة من المواطنين على علم بخدمات الحكومة الإلكترونية، في حين كان ٦,٤٧ بالمئة على معرفة بها لكنهم لم يستخدمونها، وأبلغ ٢,٢٢ بالمئة فقط عن استخدام الخدمات. ويعد الوعي والاستخدام أعلى بكثير بين الرجال عن النساء. وتحتاج الدول مثل اليمن التي حققت استثماراً هاماً منذ وقت قريب في الحكومة الإلكترونية إلى التركيز على توفير التدريب على الوعي بتقنية المعلومات والاتصالات، علاوة على زيادة الوعي بمزايا الخدمات الإلكترونية، بما في ذلك توظيف الوسائط الاجتماعية، لضمان زيادة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وتحقيق الفائدة القصوى. وكنتيجة للتحسينات المستمرة، ارتفع تصنيف اليمن من ١٦٧ إلى ١٥٠ ضمن التصنيف العالمي، ما بين ٢٠١٢ و٢٠١٤.٣٤٢٠١٤

يعد التحدي الخاص بتنمية الحكومة الإلكترونية والذي تواجهه هذه المجموعة هو نقص البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية. ويكون متوسط مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية للبلدان الأقل نمواً هو ٠,٠٩٢٩، مقارنة بالمتوسط العالمي ٠,٣٦٥٠. هذا يعيق قدرة الحكومات على تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية، فضلاً عن اتباع أي خدمات إلكترونية من قبل المواطنين، حتى وإن كانت متاحة ٣٥. وفي حين يبقى هناك الكثير للقيام به، من حيث تنفيذ واتباع الحكومة الإلكترونية بين البلدان الأقل نمواً، تجدر الإشارة إلى أن ٤٩ دولة لديها تواجد على الإنترنت، حيث لم تملك اثنتين من البلدان الأقل نمواً في الدراسة الاستقصائية الماضية، هما جمهورية أفريقيا الوسطى وغينيا، أي تواجد.

وحتى إن حسنت البلدان الأقل نمواً من تواجدها الأساسي أو الناشئ على الإنترنت، وهو المقتصر في أغلب الأحيان على توفير قدر محدود من المعلومات والروابط عبر الإنترنت، فإنها توجد التقدم القليل أو المنعدم في الانتقال إلى المراحل الأكثر تقدماً لتنمية الحكومة الإلكترونية، بما في ذلك توفير الخدمات الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية والبيانات الحكومية المفتوحة. وبدون التغييرات الهامة في تنمية الحكومة الإلكترونية في البلدان الأقل نمواً، ستزيد مسافة تنمية الحكومة الإلكترونية بين المجموعة وباقي العالم. وتستمر البلدان الأقل نمواً في مواجهة العديد من التحديات الاجتماعية الاقتصادية الجسيمة، ولا تلو الحكومة الإلكترونية قائمة خطة العمل التنموية الوطنية للعديد من البلدان الأقل نمواً. غير أنه ومع الاستثمار غير الكافي في البنية التحتية والافتقار إلى تخطيط الحكومة الإلكترونية طويل المدى، ستفتقد هذه الدول المزايا الهامة للحكومة الإلكترونية لجعل الإدارات العامة أكثر اقتصادية وكفاءة وتركيزاً على المواطن وشفافية ومساءلة، مما له دور أساسي في تقليل الفقر وتعزيز التنمية المستدامة. ويتعين على

الحكومات في هذه الدول مراعاة مزايا الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر الإنترنت، خاصةً فيما يتعلق بخدمات الهاتف النقال، واتخاذ التدابير اللازمة لوضع الاستراتيجيات الحكومية متوسطة وطويلة الأجل وتحسين بنيتها التحتية. كما يجب على هذه الدول أيضاً نيل الدعم الكامل من المجتمع الدولي من خلال الشراكات ومشاركة المعرفة.

وختاماً، فمن الأكثر أهمية بالنسبة للبلدان الأقل نمواً أن تواجه التحديات المختلفة مع الموارد المحدودة لمراعاة الاستثمارات الذكية في البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات وخدمات الحكومة الإلكترونية، والتي يمكنها جلب العائدات الحقيقية للاستثمار. وهذا بدوره سيقدم المزايا المتعددة مثل تحسين الحصول على الخدمات الأساسية، بما في ذلك للجماعات الأكثر حرماناً واستضعافاً وإيجاد الوفورات عن طريق تنظيم وتبسيط العمليات الحكومية وأيضاً تعزيز المساءلة والشفافية.

١-٥ الخاتمة

للإدارة العامة أهميتها الأساسية في تحسين حياة الأشخاص، وذلك بوصفها حجر الأساس لعمل الحكومات. وكما هو موضح في هذا الفصل، وبين ثنايا التحديات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، استمرت الحكومة في لعب دور هام للمساعدة في تقديم الخدمات العامة التي تلبى احتياجات وأهداف المواطن من خلال تغيير الأسلوب الذي يعمل القطاع العام وفقاً له.

وبالنظر إلى أن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية هو مؤشر نسبي وشامل، يجب اتخاذ الحيطة عند تأويل التغييرات الموضوعية في التصنيفات عبر الدول ذات المراتب المماثلة. فالتصنيفات "العليا" لا تعني بالضرورة المخرجات "الأفضل" أو "المرغوبة". وبذلك، يجب أن تقرر الدول مستوى ومدى مبادرات الحكومة الإلكترونية الخاصة بها وفقاً لسياق التنمية الوطنية المحدد.

ودون النظر إلى تعقيد وتنوع الدول في العالم، يمكن التوصل إلى بعض النتائج العامة على المستويين العالمي والإقليمي. وبالإضافة إلى التخطيط الفاعل وانتشار الخدمات الإلكترونية، قد تراعي الحكومات دعم بنيتها التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات ورفع مستوى رأس المال البشري، بما في ذلك تحسين إلمام المواطنين بتقنية المعلومات والاتصالات للاستفادة من التقنيات الجديدة بغرض تحقيق المزايا الكاملة لخدمات الإنترنت والهاتف النقال. ويجب أن يترافق هذا مع تنمية القدرة للقيادة في الحكومة الإلكترونية ولدى الموظفين العموميين بوصفهم مسهلين للخدمات العامة الإلكترونية.

وبغية زيادة النطاق وتوسيع استخدام الخدمات الإلكترونية، قد توفر الحكومات المزيد من الخدمات المرتكزة على المواطن وسهولة الاستخدام، مما يضع احتياجات المواطنين في قلب التخطيط وتنفيذ الخدمات الإلكترونية، عن طريق إشراكهم (أي المواطنين) في العمليات التشاورية. فضلاً عن هذا، فإنه يمكن للدول استكشاف السبل لتدعيم آليات التعاون الإقليمي والدولي، وذلك بقصد تيسير أهداف التنمية الوطنية، مما يشجع على الترابط والتنسيق بين الدول.

إلا أنه، وفي جميع المناطق، تتضح القصص البارزة التي تظهر الدول وهي تقهر العوائق وقيود الموارد لتحقيق التحسينات في مستوى الاستفادة من الحكومة الإلكترونية لتحقيق الأهداف التنموية الوطنية.



في هذا الفصل:

التقدم في تقديم الخدمات الإلكترونية

١-٢ مقدمة

كما توضح بيانات دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية حول الحكومة الإلكترونية، مع النظر في العوامل التي قد تساعد أو تعيق تعميم الخدمات الإلكترونية على المستوى الوطني. ويسعى التحليل إلى إلقاء الضوء على المعنى وراء الأرقام من خلال إبراز الاستراتيجيات الناجحة ومناقشة بعض التحديات المشتركة والعوائق أمام تحقيق الإدارة العامة الكفؤة والفاعلة كشرط للحكومة الجيدة.

١-١-٢ كيف تُقاس الخدمات الإلكترونية

يعد مقوّم الخدمات الإلكترونية لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مؤشراً مركباً لقياس استخدام تقنية المعلومات والاتصالات من قبل الحكومات لتقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني. وهو قائم على الدراسة الاستقصائية الشاملة للتواجد الإلكتروني للدول المئة وثلاث وتسعين الأعضاء بالأمم المتحدة. وتقيم الدراسة الاستقصائية السمات الفنية للمواقع الإلكترونية الوطنية، بالإضافة إلى سياسات واستراتيجيات الحكومة الإلكترونية السارية بشكل عام ومن خلال القطاعات الخاصة من أجل تقديم الخدمات.

ويتم تصنيف النتائج وتقديمها كمجموعة من قيم المؤشر المعايير على مقياس من صفر إلى واحد، حيث توافق القيمة واحد أعلى الخدمات الإلكترونية والقيمة صفر أقلها. وفيما يتعلق بمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية نفسه، المحدد في الفصل الأول، لا يُقصد من قيم المؤشر أن تكون قياسات مطلقة. ذلك لأنها تضم الأداء الإلكتروني للدول بالتناسب مع بعضها البعض عند نقطة محددة في الزمن. ونظراً لأن المؤشر هو أداة مقارنة، تعد الدرجة المرتفعة مؤشراً لأفضل ممارسة حالية وليس الإتقان. وبالمثل، فإن الدرجة المنخفضة جداً أو الدرجة التي لم تتغير منذ آخر إصدار في عام ٢٠١٢ لا تعني أنه لا يوجد أي تقدم في تنمية الحكومة الإلكترونية. وتوحي المسافة بين الدرجات بالفجوة في تقديم الخدمات الإلكترونية.

وكما هو موضح بالفصل الأول، تفترض أداة الدراسة الاستقصائية نموذجاً عاماً من أربعة مراحل لتنمية الخدمات الإلكترونية، حيث تتوافق

٦١	١-٢ مقدمة
٦١	١-١-٢ كيف تُقاس الخدمات الإلكترونية
٦٢	٢-١-٢ ما هو الجديد في عام ٢٠١٤
٦٢	٢-٢ التحليل العالمي
٦٢	٢-١-٢ النتائج الشاملة
٦٩	٣-٢ الدول الرائدة وفقاً لمجموعة الدخل
٧٤	٤ الخاتمة

وكما هو موضح بالفصل الأول، تفترض أداة الدراسة الاستقصائية نموذجاً عاماً من أربعة مراحل لتنمية الخدمات الإلكترونية، حيث تتوافق المرحلة الأولى مع خدمات المعلومات الناشئة والمرحلة الثانية مع خدمات المعلومات المحسنة والمرحلة الثالثة مع خدمات المعاملات والمرحلة الرابعة مع الخدمات المتصلة. وتحتاج كل مرحلة إلى مستوى أعلى من التطور والالتزام المتزايد بالموارد، غالباً. وعند تقييم التقدم، يجب موازنة خصائص الموقع الإلكتروني الأساسية والمتقدمة بشكل صارم، فضلاً عن الدليل حول الأسس المؤسسية والاستراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية الوطنية. ويتم التزويد بوصف تفصيلي للمنهجية، بالإضافة إلى التقييم وفقاً للدولة لكل مرحلة لتطوير الخدمات الإلكترونية في الملحق الإحصائي المرفق.

٢-١-٢ ما هو الجديد في عام ٢٠١٤

في حين يظل النموذج الأساسي متسقاً منذ إصدار أول دراسة استقصائية، تطورت المقومات الدقيقة لمؤشر الخدمة الإلكترونية، إذ يتغير فهمنا للحكومة الإلكترونية وتتطور التقنية الأساسية. وفي عام ٢٠١٤، تم جمع البيانات الخاصة بتقديم الخدمات الإلكترونية الأساسية والاهتمام بالمشاركة الإلكترونية وتقديم الخدمات متعددة القنوات وتوسيع نطاق الاستخدام واتباع مبادرات البيانات المفتوحة والحكومة بأكملها ورأب الصدوع الرقمية التي قد توجد داخل الدول وفيما بينها.

وتجدر الإشارة الخاصة إلى أنه على مدار هذه الدراسة الاستقصائية، فقد تزايد التأكيد على خصائص المشاركة الإلكترونية والدليل الخاص بمبادرات البيانات المفتوحة حول المواقع الإلكترونية الوطنية، وذلك بالنظر إلى التوقعات المتجددة حول الشفافية والمشاركة في الشؤون العامة. وأضيف أيضاً توفير المعلومات الإلكترونية البيئية إلى الخدمات الإلكترونية الأساسية المقيمة، بالإضافة إلى التعليم والصحة والتمويل والعمالة ومهام الرفاهية الاجتماعية، وذلك مع الاهتمام الحالي بقضايا الإدارة البيئية في الصورة العالمية للمستقبل الذي نطمح إليه. ومع تطور التقنية وإحراز الدول للتقدم، تتصاعد الأهداف ويتم تكييف الدراسة الاستقصائية وفقاً لذلك.

٢-٢ التحليل العالمي

٢-١-٢ النتائج الشاملة

تحتل فرنسا المرتبة الأولى في تقديم الخدمات الإلكترونية في عام ٢٠١٤، تليها مباشرة سنغافورة وجمهورية كوريا. وتتميز هذه الدول، من بين الأشياء الأخرى، بدمجها للخدمات الإلكترونية والتعميم المتوسع لتطبيقات الهاتف الجوال وتوفير الفرص للمشاركة الإلكترونية. وقد شقت إسبانيا (مرابطة عند المرتبة الرابعة) وأوروغواي (الرابعة عشرة) ونيوزلندا (الخامسة عشرة) وشيلي (السادسة عشرة) طريقها ضمن الأعلى عشرين لعام ٢٠١٤، متقدمة على قادة ٢٠١٢ السابقين وهم الدنمارك والنرويج والسويد وماليزيا.

وكما في ٢٠١٢، تظهر نتائج ٢٠١٤ عودة البحرين (السابعة) والإمارات العربية المتحدة (الثانية عشرة) والمملكة العربية السعودية (المرابطة عند المرتبة الثامنة عشرة) للظهور بين الطليعة. ولكونها جميعاً دولاً في مجلس التعاون الخليجي، نجحت هذه الدول في مواكبة نظيراتها في المناطق الأخرى، أي الدول الأعضاء بمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، وذلك من خلال الاهتمام عالي المستوى بتنمية الحكومة الإلكترونية ومزايا المجتمع المعلوماتي الأشمل. ويتضمن الجدول ٢-١ قائمة كاملة لأعلى عشرين دولة في تقديم الخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى قيم مؤشر الخدمة الإلكترونية.

الدولة	مؤشر الخدمة الإلكترونية
فرنسا	١,٠٠٠٠
سنغافورة	٠,٩٩٢١
جمهورية كوريا	٠,٩٧٦٤
اليابان	٠,٩٤٤٩
اسبانيا	٠,٩٤٤٩
الولايات المتحدة	٠,٩٤٤٩
البحرين	٠,٩٣٧٠
استراليا	٠,٩٢٩١
هولندا	٠,٩٢٩١
كندا	٠,٩١٣٤
المملكة المتحدة	٠,٨٩٧٦
الإمارات العربية المتحدة	٠,٨٨١٩
اسرائيل	٠,٨٧٤٠
أوروغواي	٠,٨٥٠٤
نيوزلندا	٠,٨٤٢٥
شيلي	٠,٨١٨٩
كولومبيا	٠,٧٨٧٤
استونيا	٠,٧٧١٧
فنلندا	٠,٧٧١٧
المملكة العربية السعودية	٠,٧٧١٧

المربع ٢-١ الخدمة العامة في فرنسا - التزام بالتحسين المستمر



مع بلوغها أعلى مرتبة في مؤشر الخدمة الإلكترونية لعام 2014، تتقدم فرنسا بشكل جيد عبر كافة مجالات الممارسة ومراحل تطوير الخدمات الإلكترونية نتيجة للإجراءات المستمرة الخاصة بتحسين جودة الخدمات العامة ودمج المواقع الإلكترونية الحكومية والتشجيع على التشاور مع المواطنين بخصوص السياسة العامة وأساليب تقديم الخدمة. ويوجه الموقع الإلكتروني الرسمي للإدارة الوطنية (servicepublic.fr) الأفراد والأعمال والاتحادات للخدمات ذات الصلة وفقاً للحدث، وأيضاً وفق المادة، مع دعوة الأفكار حول التبسيط الإداري وتواصل المواطنين مع المناقشات والاستشارات الحالية وتسهيل التفاعل مع الحكومة عبر التسجيل المنفرد.

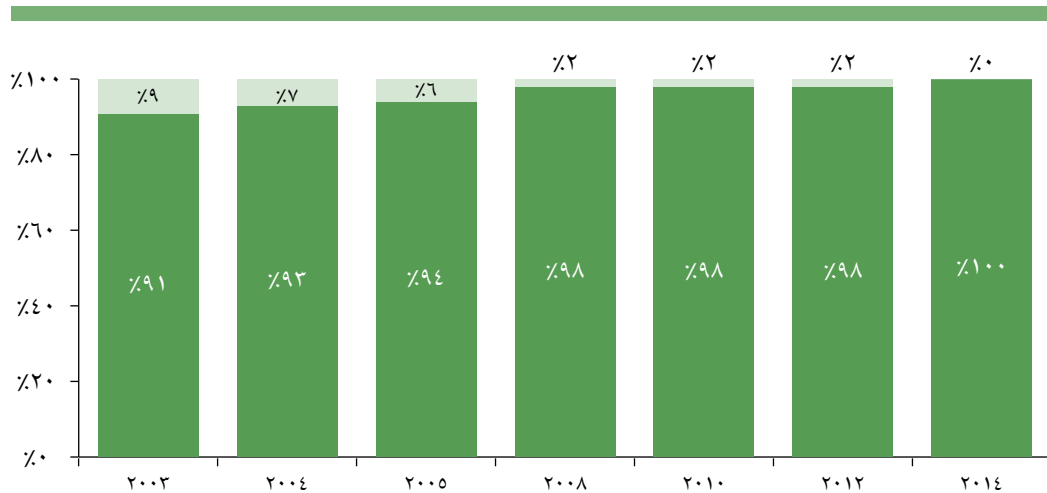
ولكونها رائدة في المجال، التزمت فرنسا أيضاً بتوسعة الخدمات العامة الإلكترونية المقدمة، مع احتواء التكاليف، وذلك من خلال مراجعة البدائل المجانية للبنية التحتية وتطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات التجارية بشكل ممنهج وتوسيع استخدام برمجيات المصدر المفتوح. وتهدف السياسة الجديدة، التي قدمت في 2012، إلى تقليل نفقات تقنية المعلومات والاتصالات وتحسين سهولة التغيير مع تشجيع الابتكار وإشراك الفاعلين الآخرين، مثل السلطات المحلية والمجتمعات المطورة في الإنتاج المشترك للخدمة الإلكترونية ١.

المصدر: http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2012/cir_35837.pdf

تم الدخول بتاريخ: ٢٩ أكتوبر ٢٠١٢

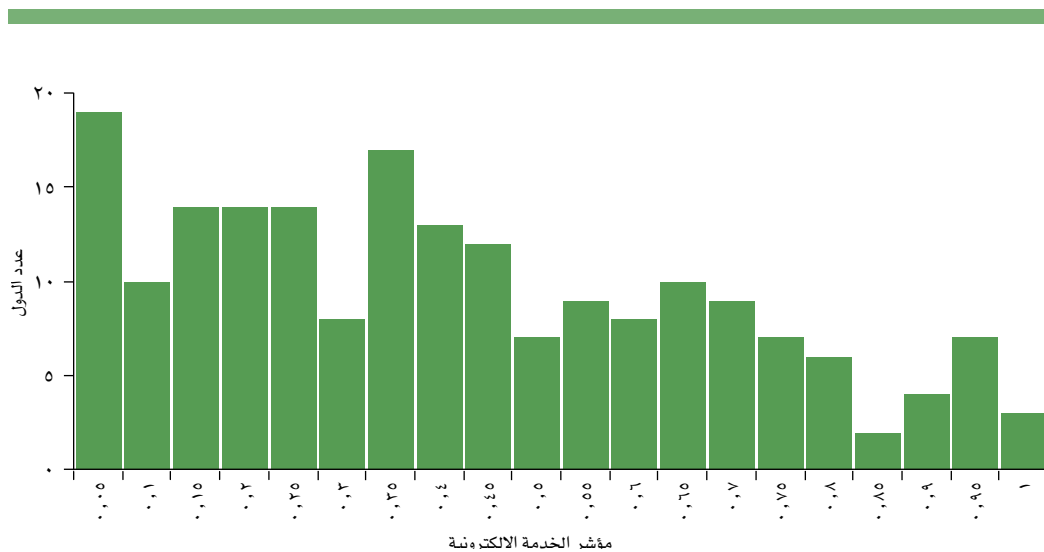
ومع الاستمرار في الاتجاه نحو المستويات الأكبر للاتصالية بالإنترنت منذ عام ٢٠٠٣، تملك جميع الدول الأعضاء المئة وثلاثة وتسعين موقعا إلكترونياً، كما هو موضح في الشكل ١-٢. هذا يشمل جمهورية أفريقيا الوسطى وغينيا وليبيا التي لم يكن لديها أي موقع إلكتروني وطني في ٢٠١٢، وهذا يعد انعكاساً للتوقعات المتجددة من جانب المواطنين المتزايد تواصلهم والقدرة المحسنة للحكومات على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في التعامل مع احتياجات الخدمة العامة.

الشكل ١-٢ النسبة المئوية للدول الأعضاء للأمم المتحدة التي لا تتواجد على الإنترنت، ٢٠٠٢ - ٢٠١٢



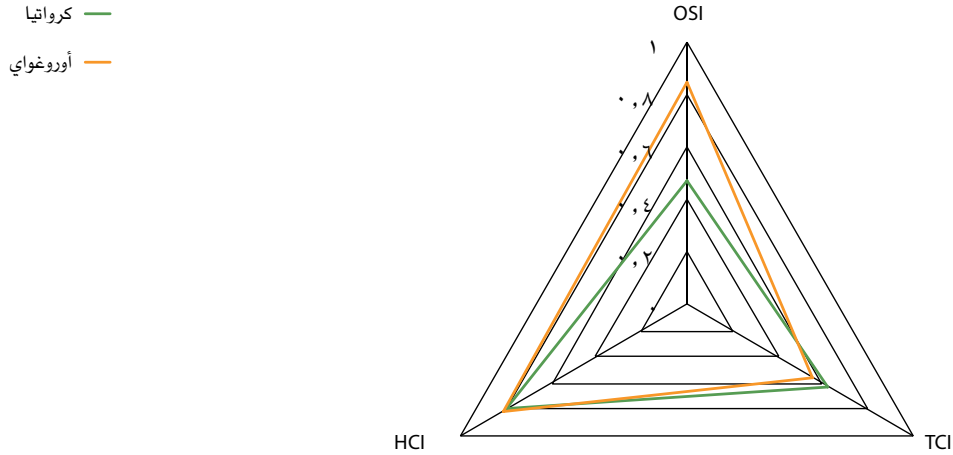
يوضح الشكل ٢-٢ عدداً كبيراً من الدول عند مستويات أقل لتطوير الخدمات الإلكترونية، مما يبرز الصعوبة النسبية في توفير خدمات المعاملات والاتصالات، كما هو موضح في نموذج المراحل الأربعة بالدراسة الاستقصائية. والمتوسط العالمي لقيمة مؤشر الخدمة الإلكترونية هو ٣٩١٩، وهذا أقل بكثير مما قد يعد مدلاً على التقارب العالمي مع الدول الرائدة في هذا المجال.

الشكل ٢-٢ النسبة المئوية للدول الأعضاء للأمم المتحدة التي لا تتواجد على الإنترنت، ٢٠٠٢ - ٢٠١٢



بالمثل، فإن النسبة القليلة للدرجات المرتفعة في مؤشر الخدمة الإلكترونية، على سبيل المثال في النطاق ٠,٧ فما أعلى، تشير إلى قدرة بعض الحكومات التي تحصل على البنى التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية الأكثر تقدماً على الاستفادة من التقنية الحالية بشكل كامل لتقديم الخدمات العامة، خاصة في الحالات حيث يكون رأس المال البشري مرتفعاً. ولشرح ذلك، ننظر من ناحية إلى حالة كرواتيا التي تعد متقدمة في رأس المال البشري والبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، لكنها تملك مؤشر الخدمات الإلكترونية أقل من ٠,٥. ومن ناحية أخرى، فلنرى أوروغواي التي لديها نفس المساحة ومستويات الدخل المشابهة لكرواتيا، بالإضافة إلى مؤشر رأس المال البشري ومؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ذاته، لكنها زادت من استثماراتها في الخدمات الإلكترونية، وهذا ينعكس في مؤشرها للخدمات الإلكترونية (٠,٨٥٠٤)، كما هو موضح في الشكل ٢-٣. هذا يبيّن أن كرواتيا لديها إمكانية أكبر لتحسين خدماتها الإلكترونية.

الشكل ٢-٣ مقارنة بين كرواتيا وأوروغواي



يمكن أن يُعزى التقدم إلى الاختلافات في الظروف والسياسات الوطنية. وفي حين أن الدراسة الاستقصائية، كأساس عام، تجسّد نموذج التنمية التصاعديّة، فإن استيعاب تقنية المعلومات في الحكومة لا يتبع بالضرورة مساراً مستقيماً. ويمكن للدول الاستثمار في أي أو جميع مراحل تنمية الحكومة الإلكترونية حتى درجات متفاوتة. فمثلاً، تسجل هولندا (المرابطة عند المرتبة الثامنة في الخدمات الإلكترونية) ١٠٠ بالمئة في المرحلة الأولى و٧٥ بالمئة في المرحلة الثانية و٧٠ بالمئة في المرحلة الثالثة، ثم بعد ذلك ترتفع مرة أخرى إلى ٨٨ بالمئة في المرحلة الرابعة، بدرجة إجمالية ٨٢ بالمئة. ومن جانبها، تسجل اليابان (المرابطة عند المرتبة الرابعة في الخدمات الإلكترونية) ٩٧ بالمئة في المرحلة الأولى و٧٣ بالمئة في المرحلة الثانية وترتفع إلى ٧٩ بالمئة في المرحلة الثالثة ثم إلى ٨٨ بالمئة في المرحلة الرابعة مع درجة إجمالية ٨٣ بالمئة (انظر الجدول ٢-٢).

وقد طوّرت قلة من الدول عدداً كبيراً من خدمات المعاملات عبر الإنترنت. وحيث إن درجات المتوسط العالمي في المرحلتين الأولى والثانية والرابعة هي ٦٤ بالمئة و٤٠ بالمئة و٢٧ بالمئة على الترتيب، فإن درجة المتوسط في المرحلة الثالثة هو ٢٢ بالمئة (انظر الملحقات - الجدول ١٠. مؤشر الخدمات الإلكترونية ومقوماته). وقد ترجع هذه الهوة إلى التحديات المتأصلة لضمان الأمن الإلكتروني القوي وإدارة الهوية وتنسيق أنظمة وقنوات المدفوعات. كذلك، فقد يفضل المواطنون التفاعل المباشر أو المُساعد عند طلب المزايا أو التصاريح أو خلاف ذلك، مع تضمين المؤسسات في الموضوعات الشخصية. ويمكن اعتبار هذه

القيود والتفضيلات في تصميم الخدمة من خلال الوزارات المختصة، مما يزيد التأكيد على مشاركة المعلومات وجعل الاستفسارات والاستشارات أكثر تعبيراً عن المراحل الأولى والثانية والرابعة (انظر الشكل أ-٤ في منهجية الدراسة الاستقصائية). والدولة التي قدمت التزاماً نموذجياً نحو تقديم خدمات المعاملات هي نيوزلندا (انظر المربع ٢-٢).

الجدول ٢-٢ نطاق مراحل تقديم الخدمات في الدول المختارة

الدولة	المرحلة الأولى التواجد المتنامي	المرحلة الثانية التواجد المحسن	المرحلة الثالثة التواجد المعاملاتي	المرحلة الرابعة التواجد عبر الشبكات	الإجمالي
%٦٧ - %١٠٠					
اليابان	٩٧	٧٣	٧٩	٨٨	٨٣
هولندا	١٠٠	٧٥	٧٠	٨٨	٨٢
نيوزلندا	٩٧	٦٦	٨٤	٥٣	٧٥
استونيا	١٠٠	٦٦	٥٦	٥٩	٦٩
المملكة العربية السعودية	٩٤	٦٨	٦٣	٥٣	٦٩
%٣٤ - %٦٦					
روسيا الاتحادية	٩١	٥١	٣٥	٣٥	٦٣
كوستاريكا	٩٤	٣٧	٤٤	٤٤	٥٦
الأردن	٩١	٢١	٥٠	٥٠	٤٨
جنوب أفريقيا	٧٥	١٢	٢٤	٢٤	٣٧
إندونيسيا	٦٩	٩	٣٥	٣٥	٣٥
%٠ - %٣٣					
السنگال	٧٨	٢٢	٥	١٥	٣٠
قرغيزستان	٨١	٢٧	٢	٩	٢٧
سانت لوسيا	٤٤	٢٢	١٤	١٢	٢٥
زامبيا	٤٧	١٦	٠	٩	١٦
فانواتو	٣٤	٥	٥	٦	١١

المربع ٢-٢ نيوزلندا - خدمات المعاملات الإلكترونية في مقدمة التحول الحكومي



لقد التزمت الخدمة العامة في نيوزلندا بتوفير الحصول على الخدمات الحكومية في بيئة إلكترونية بشكل يسير. وتهدف الحكومة إلى امتلاك كافة الخدمات الجديدة المقدمة إلكترونياً عبر الإنترنت بحلول عام ٢٠١٧. وفي نفس الوقت، فهي مستمرة في الاعتراف بأهمية التفاعل المباشر لمن لا يدخلون على الإنترنت.

وتعتبر المقاييس الخاصة بحماية البيانات الشخصية، مثل وضع أسس النظام التي تُشرك مبادئ الأمن والخصوصية ونشر الوعي حول الأمن والخصوصية، مع المسؤوليات الواضحة حتى المستويات التنفيذية والمراجعة المستمرة لأنظمة المعلومات الحكومية، مقومات أساسية لاستراتيجية وخطة عمل تقنية المعلومات والاتصالات الحكومية حتى ٢٠١٧ وإدراكها بوصفها حيوية لبناء الثقة العامة في الخدمات العامة. ويرى التعاون بين الإدارات، مدعوماً بالقيادة القوية في صورة رئيس موظفي المعلومات الحكومي، كضروري لنقل خدمات المعاملات عبر الإنترنت وقد كان بنداً رئيسياً في الخطة الوطنية لتغيير تقنية المعلومات والاتصالات بالقطاع العام.

المصدر: <http://ict.govt.nz/assets/Uploads/Government-ICT-Strategy-and-Action-Plan-to-2017.pdf>

وعند النظر إلى توفر خصائص القابلية للاستخدام الأساسية، كما هو موجز بالجدول ٢-٣، تزوّد الغالبية الكبرى من الدول - ٨٧ بالمئة أو ١٦٨ من ١٩٢ دولة - المستخدمين بأداة بحثية لتحديد مكان المحتوى، في حين حدّث ٧٧ بالمئة فقط من الحكومات المحلية (١٤٨ دولة) صفحتها الرئيسية خلال السنوات الثلاثة أشهر الماضية. وتم دعم سهولة الاستخدام من خلال الوصول إلى المحتوى بأكثر من لغة في ٧٤ بالمئة من الحالات (١٤٢ دولة) أو توافر خريطة الموقع أو مؤشر ٦٨ بالمئة من الزمن (١٣١ دولة) والنشر الإلكتروني للمساعدة أو وثيقة الأسئلة الشائعة في ٤٦ بالمئة من الحالات (٨٩ دولة).

وتوضح الدراسة الاستقصائية الجهد المستمر لغالبية الدول في بناء والاحتفاظ بالأدوات المحددة للموقع، دون الإخلال بكلية وملاءمة المحركات البحثية التجارية. وهناك أيضاً اعتراف متزايد بأهمية تقديم المحتوى في لغات مختلفة. وفي ٢٠١٢، كان لدى أكثر من نصف الدول جميعاً مواقع متعددة اللغات، حيث وسّعت ثلاثة أرباعها تقريباً من خيارات اللغة في بعض الأحيان، وفقاً لتقييم ٢٠١٤.

وتعد الخصائص المحسّنة (المرحلة الثانية) أقل شيوعاً، كما يرى الجدول ٢-٤. ويحتفظ نصف الدول الأعضاء بالأمم المتحدة بالكاد بمحرك بحثي متقدم أو ينشر بياناً لتوضيح سياسة الخصوصية، فيما يتعلق باستخدام الموقع الإلكتروني للحكومة. ويمكن إيجاد خاصيات آراء المستخدم كفيوم الوسوم وقوائم "الموضوعات الساخنة" على ٤١ بالمئة فقط من المواقع الإلكترونية. وأقل من ثلث البوابات الوطنية التي تضمنتها الدراسة الاستقصائية تبين توفر الاتصال الآمن.

الجدول ٣-٢ توفر الخصائص الأساسية المختارة

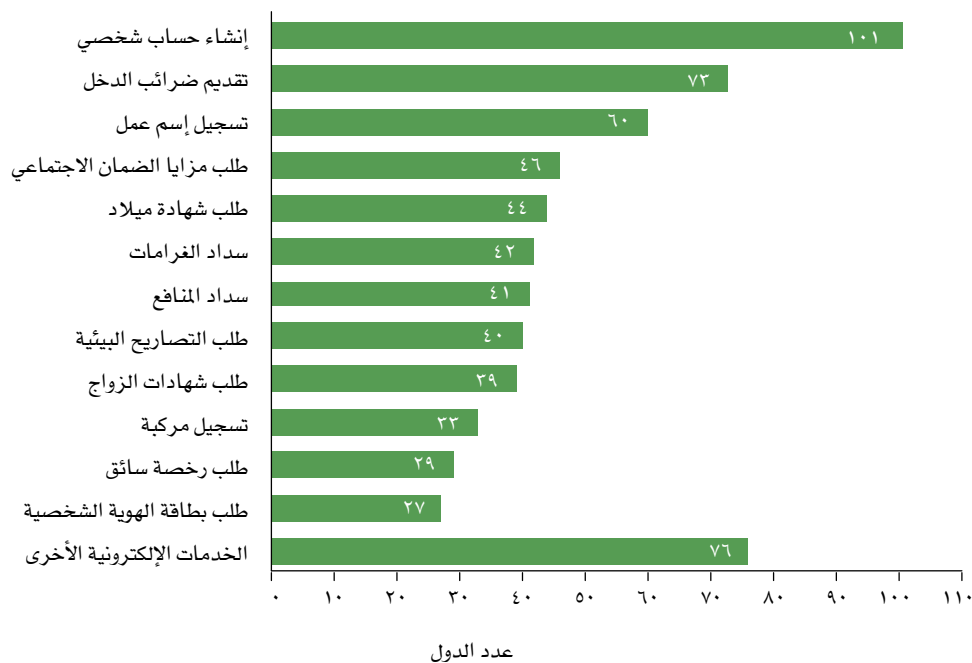
عدد الدول	النسبة المئوية للدول
٣٠	٨٧٪
٢٧	٧٧٪
٢٥	٧٤٪
١٦	٦٨٪
١١	٤٦٪

الجدول ٤-٢ توفر الخصائص المحسّنة المختارة

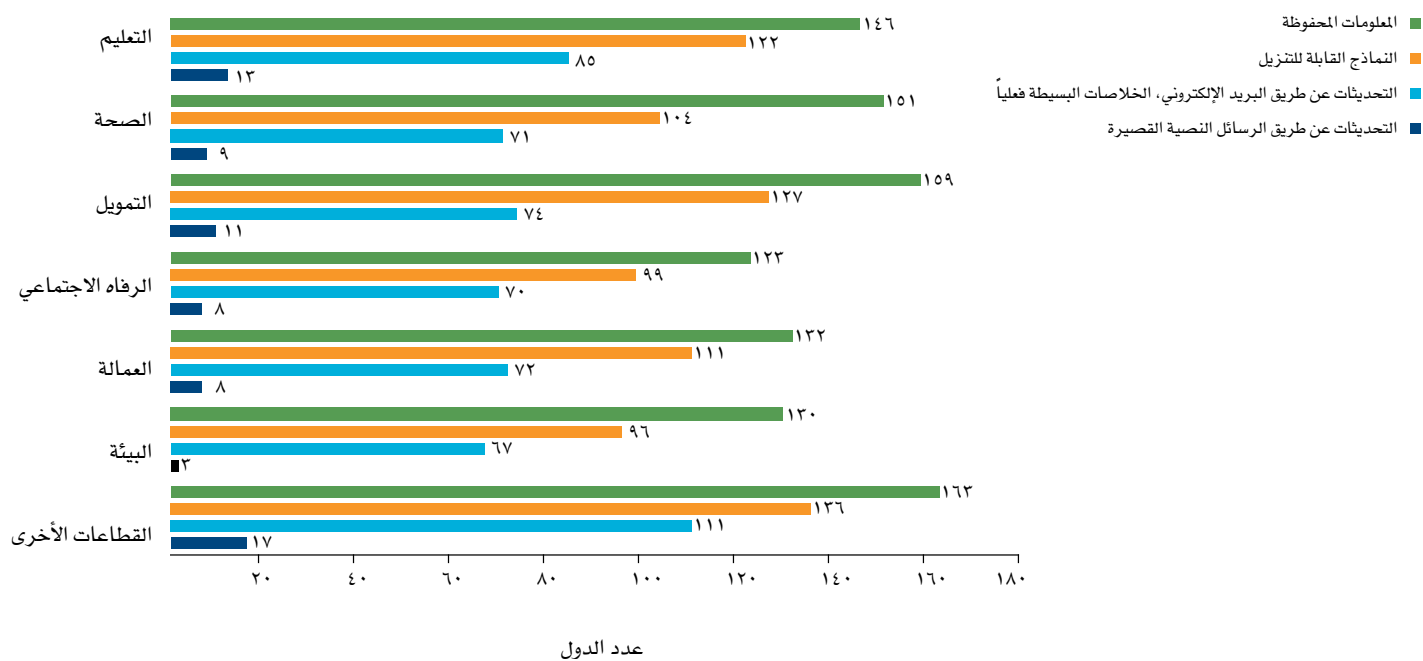
عدد الدول	النسبة المئوية للدول
١٠١	٥٢٪
٩٧	٥٠٪
٨٠	٤١٪
٥٣	٢٧٪

يقدم الشكل ٢-٤ توزيعاً لخدمات التعاملات النموذجية وعدد الدول التي يمكن تحديد هذه الخدمات فيها عبر الموقع الإلكتروني الوطني. ومن بين خدمات التعاملات المتضمنة في أداة الدراسة الاستقصائية، فقد وُجد أن أكثرها شيوعاً هي إقامة حسابات إلكترونية شخصية (١٠١ دولة) وتسجيل ضرائب الدخل (٧٢ دولة) وتسجيل الأعمال (٦٠ دولة). كما أحرزت الفئة «الأخرى» المفتوحة مرتبة جيدة (٧٦ دولة)، مما يعكس التنوع في الأولويات في بناء وتوسعة الخدمات الإلكترونية على المستوى الوطني.

الشكل ٢-٤ خدمات التعاملات عبر الإنترنت



الشكل ٢-٥ أنواع الخدمات الإلكترونية، بحسب القطاع



ويمكن لأمن الإنترنت غير الكافي أن يمثل عائقاً أمام إنشاء خدمات المعاملات (المرحلة الثالثة) في بعض البلدان. وربما تكون هذه النقيصة، مقرونة في بعض الأمثلة بالخدمات المالية المحدودة، وراء حقيقة أن غالبية الحكومات لا تزال غير مقدمة للخدمات، مثل الموافقة على مدفوعات المنافع أو طلب التصاريح عبر الإنترنت.

وفيما يتعلق بتنمية الحكومة الإلكترونية في القطاعات الحكومية المختلفة، فإن هناك دليلاً إضافياً على صلاحية النموذج العام للمراحل الأربعة للتقدم، كما هو موضح في الشكل ٢-٥. وفي جميع القطاعات المراجعة، التعليم والصحة والتمويل والرفاه الاجتماعية والعمالة والبيئة، فضلاً عن الفئة "الأخرى" المفتوحة، كانت المعلومات المحفوظة أكثر وضوحاً عن النماذج القابلة للتزليل، التي تُرى في الغالب عن البريد الإلكتروني أو خصائص التحديث للخلاصات البسيطة فعلياً. وكما في ٢٠١٢، يبدو أن هناك إمكانية أساسية غير مستفاد منها لخدمات الرسائل القصيرة القائمة على النصوص عبر عدد من المهام الحكومية.

٢-٣ الدول الرائدة وفقاً لمجموعة الدخل

بالنظر إلى النتائج الإجمالية، يُثار التساؤل حول ماهية العوامل التي قد توضح الاختلافات في مستويات تقديم الخدمة الإلكترونية. وبمقارنة قيم مؤشر الخدمة الإلكترونية مع مصفوفة من العوامل الأخرى، يظهر أن إجمالي الدخل القومي والاستثمار العام في البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية هي المحفزات الأساسية للتقدم في الخدمات الإلكترونية. وتلك هي نتيجة مماثلة، فيما يتعلق بمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ككل، المبين في الفصل الأول، وهو انعكاس للموارد المتاحة لمباشرة برامج الحكومة الإلكترونية وأثر الطلب على الخدمات القائمة على تقنية المعلومات والاتصالات من الأشخاص والأعمال المتصلة بشكل متزايد.

ويوضح الجدول ٢-٥ أعلى الدول في تقديم الخدمات الإلكترونية، وفقاً لمجموعة الدخل. وكانت الدول الرائدة في فئة الدخل المرتفع هي فرنسا (في المرتبة الأولى عالمياً) وسنغافورة (المرتبة الثانية) وجمهورية كوريا (المرتبة الثالثة). وبحق، يمكن احتساب ١٩ دولة من أعلى ٢٠ في تقديم الخدمات الإلكترونية من بين أغنى الاقتصادات في العالم. وضمن مجموعة الدخل المتوسط، تأتي كولومبيا في المقدمة لتقديم الخدمات الإلكترونية (السابعة عشرة عالمياً) تليها كازاخستان (الثالثة والعشرين) والمغرب (الثلاثين). ووجد أن رواندا هي القائدة ضمن الفئة منخفضة الدخل في عام ٢٠١٤ (في المرتبة الثالثة والستين عالمياً)، تليها إثيوبيا (الثانية والسبعين) وكينيا (التاسعة والسبعين).

ويدلل توزيع قيم مؤشر الحكومة الإلكترونية في ٢٠١٤ أيضاً على الأنماط المختلفة لتطوير الحكومة الإلكترونية في مختلف الظروف الاقتصادية. وفي الوقت الراهن تبدو حالة تقديم الخدمة الإلكترونية بين الدول منخفضة الدخل في مرحلة مبكرة، حيث يقل المؤشر في غالبية الدول عن ٢، ٠، كما يتضح في الشكل ٢-٦. ويتبع تقديم الخدمات الإلكترونية في الدول ذات الدخل المتوسط المرتفع نمطاً مختلطاً، يصل إلى ما يقرب من ٤، ٠ درجة والذي يتضاءل تدريجياً وبقوة بعد ٨، ٠، كما يظهر في الشكل ٢-٦ ج. وتقف الدول مرتفعة الدخل عند الحد الأعلى من المقياس، مع تسجيل عدد مقدر منها معدلات تزيد عن ٩، ٠ في مؤشر الخدمة الإلكترونية ٢٠١٤، كما يوضح الشكل ٢-٦ د.

وتقصد الدول منخفضة الدخل إلى التركيز على خدمات المعلومات عند المراحل الناشئة والمحسنة لتطوير الحكومة الإلكترونية، في حين أن الدول مرتفعة الدخل قادرة على إضافة السمات التفاعلية والخصائص التي تتطلب التعاون بين الوزارات عند مراحل التعاملات والاتصالات.

وعلى الرغم من أهمية الدخل، فإن العوامل الأخرى لا تقل عنه أهمية. وتتضمن الدعم السياسي عالي المستوى وقيادة الحكومة الإلكترونية داخل الإدارة الوطنية والبنية التحتية وتعليم تقنية المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى القدرة المؤسسية على تطوير الخدمة الإلكترونية والمساءلة العامة والمشاركة

الجدول ٥-٢ أعلى الدول في تقديم الخدمات الإلكترونية وفقاً لمجموعة الدخل

مؤشر الخدمة الإلكترونية	الدولة	المرتبة ضمن مجموعة الدخل	المرتبة العالمية
الدخل المرتفع			
١.٠٠٠٠٠	فرنسا	١	١
٠.٩٩٢١	سنغافورة	٢	٢
٠.٩٧٦٤	جمهورية كوريا	٣	٣
٠.٩٤٤٩	اليابان	٤	٤
٠.٩٤٤٩	اسبانيا	٤	٤
٠.٩٤٤٩	الولايات المتحدة	٤	٤
٠.٩٣٧٠	البحرين	٧	٧
٠.٩٢٩١	استراليا	٨	٨
٠.٩٢٩١	هولندا	٨	٨
٠.٩١٣٤	كندا	١٠	١٠
الدخل المتوسط			
٠,٧٨٧٤		١	١٧
٠,٧٤٨٠	كولومبيا	٢	٢٣
٠,٦٩٢٩	كازاخستان	٣	٣٠
٠,٦٧٧٢	المغرب	٤	٣١
٠,٦٦١٤	ماليزيا	٥	٣٥
٠,٦٥٣٥	المكسيك	٦	٣٧
٠,٦٣٧٨	سريلانكا	٧	٣٩
٠,٦٢٩٩	تونس	٨	٤١
٠,٦١٤٢	بيرو	٩	٤٣
٠,٦١٤٢	أرمينيا	٩	٤٣
٠,٦١٤٢	كوستاريكا	٩	٤٣
الدخل المنخفض			
٠,٥١١٨	رواندا	١	٦٣
٠,٤٥٦٧	إثيوبيا	٢	٧٢
٠,٤٢٥٢	كينيا	٣	٧٩
٠,٣٤٦٥	بنغلاديش	٤	٩٨
٠,٣١٥٠	موزمبيق	٥	١٠٧
٠,٣٠٧١	زيمبابوي	٦	١١٠
٠,٢٩٩٢	بوركينافاسو	٧	١١٥
٠,٢٩٩٢	جمهورية تنزانيا الاتحادية	٧	١١٥
٠,٢٤٤١	مدغشقر	٩	١٢٣
٠,٢٠٤٧	غامبيا	١٠	١٣٥

الشكل ٢-٦-أ-د توزيع قيم مؤشر الخدمة الإلكترونية وفقاً لمجموعة الدخل



الجدول ٦-٢ أعلى أداء للخدمة الإلكترونية بالتناسب مع الدخل

الدولة	مؤشر الخدمة الإلكترونية	مجموعة الدخل
رواندا	٠,٥١١٨	منخفض
كولومبيا	٠,٧٨٧٤	متوسط مرتفع
إثيوبيا	٠,٤٥٦٧	منخفض
كازاخستان	٠,٧٤٨٠	متوسط مرتفع
المغرب	٠,٦٩٢٩	متوسط منخفض
كينيا	٠,٤٢٥٢	منخفض
سريلانكا	٠,٦٥٣٥	متوسط منخفض
ماليزيا	٠,٦٧٧٢	متوسط مرتفع
تونس	٠,٦٣٧٨	متوسط مرتفع
منغوليا	٠,٦١٤٢	متوسط منخفض

الجدول ٧-٢ أقل أداء للخدمة الإلكترونية بالتناسب مع الدخل

الدولة	مؤشر الخدمة الإلكترونية	مجموعة الدخل
غينيا الاستوائية	٠,٠٢١٥	مرتفع
موناكو	٠,٢٢٠٥	مرتفع
ليبيا	٠,٠١٥٧	متوسط مرتفع
سانت كيتس ونيفيس	٠,١٣٣٩	مرتفع
سان مارينو	٠,٢٧٥٦	مرتفع
توفالو	٠,٠٢٩٤	متوسط مرتفع
باربادوس	٠,٢٢٠٥	مرتفع
الجزائر	٠,٠٧٨٧	متوسط مرتفع
ساو تومي وبرينسيب	٠,٠٠٧٩	متوسط منخفض

وأخيراً، فإن مقياس منفعة الخدمة الإلكترونية هو أثرها على التنمية، إما بصورة مباشرة في توفير الخدمات إلى المواطنين أو بصورة غير مباشرة، على سبيل المثال، من خلال الاستثمار المرتبط بالسهولة الظاهرة لتنفيذ العمل. وقد تحتاج الدول ذات الدخل المنخفض والمتوسط، مع المستويات المنخفضة نسبياً لاستخدام الإنترنت، مثل إثيوبيا (٤٨، ١ في المئة من السكان يستخدمون الإنترنت) ورواندا (٠٢، ٨ في المئة من السكان يستخدمون الإنترنت) وسريلانكا (٢٩، ١٨ في المئة من السكان يستخدمون الإنترنت) ودرجات الخدمة الإلكترونية المرتفعة نسبياً إلى استثمار المزيد في تأمين البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية لتحقيق أقصى استفادة من ميزة الخدمات الإلكترونية.

وينطبق العكس أيضاً على الدول مرتفعة الدخل ذات بنية الاتصالات السلكية واللاسلكية المنتشرة ودرجات الخدمة الإلكترونية المنخفضة، مثل موناكو (٠٠، ٨٧ في المئة من السكان يستخدمون الإنترنت) وسانت كيتس ونيفيس (٣٥، ٧٩ في المئة من السكان يستخدمون الإنترنت) وباربادوس (٣٣، ٧٣ في المئة من السكان يستخدمون الإنترنت). وتلك جميعها هي دول صغيرة، وقد يكون الحال أن التجمعات الهامة الكبرى مستخدمي الإنترنت، أو المستخدمين المحتملين، يجعل من الضروري بالنسبة للدولة أن تستثمر في صور الموارد المكثفة لتقديم الخدمة الإلكترونية، مثل الرعاية الصحية النائية وشبكات الطاقة الذكية والمراقبة البيئية في الوقت الفعلي. غير أن الدراسة الاستقصائية لا تستلزم مثل هذا التقدم التقني للدرجات المرتفعة، مما يعكس وجهة النظر أن مشاركة المعلومات البسيطة والتفاعل يمكن أن ينتج عنه مزايا هامة عندما تتعكس الاحتياجات والسمات الأساسية للشرائح السكانية في تصميم الخدمة الإلكترونية.

المربع ٢-٣ رواندا - «بيئتنا مستقبلنا»



لقد جعلت رواندا تطوير قطاع تقنية المعلومات والاتصالات بها أولوية وطنية كعامل أساسي لرؤيتها لعام ٢٠٢٠ وهي تسعى إلى تدعيم النمو الاقتصادي مع مواجهة تحديات التدهور البيئي الراجع إلى النمو السكاني. وترى الحكومة أن تطبيقات وخدمات تقنية المعلومات لها أهميتها في ضمان التنمية الاقتصادية المستدامة وأن الحكومة الجيدة تشمل الكفاءة في توزيع الموارد الضئيلة وتمكين المجتمعات من خلال الحصول على المعلومات والخدمات بشكل أفضل.

ولأجل هذه الغاية، وضعت الدولة نظاماً معلوماتياً لإدارة الأراضي كجزء من السياسة الوطنية وخطة العمل لتقني المعلومات والاتصالات ٢٠١١ - ٢٠١٥. والهدف من المشروع هو تقليل حالات المطالب المتنافسة على ملكية الأراضي وتكلفة تسجيل الأراضي والوقت المستغرق في إنتاج صكوك الملكية. وجرى أيضاً تنفيذ بوابة التعدين، والدول تباشر عدداً من مبادرات: تقنية المعلومات والاتصالات الخضراء لتقليل النفايات الإلكترونية والمساعدة في توليد الطاقة الفعالة والاستهلاك والتوزيع. كما يُعزز الوعي العام حول أهمية الحماية البيئية والتنمية المستدامة عبر الموقع الإلكتروني لهيئة الإدارة البيئية التابعة للحكومة والوسائط الأخرى ٣.

المصدر: http://www.rdb.rw/uploads/tx_sdbdownloader/NICI_III.pdf

المربع ٤-٢ كولومبيا - حكومة حوض السمك



تستخدم كولومبيا بوابتها الوطنية في إشراك الجهات المستفيدة في صنع القرار، وذلك كجزء من سياسة "حكومة حوض السمك" التي تتبناها لممارسة الشفافية عند كافة المستويات. ويجسد نهج حوض السمك جهود تعزيز الحصول على المعلومات وتوفير الخدمات عبر الإنترنت وتشجيع مشاركة المواطنين في صنع السياسة ومباشرة الاستراتيجيات المناهضة للفساد، وجميعها باسم الحكومة الجيدة. ويجعل الموقع الإلكتروني للاستشارات العامة، المعروف باسم "urna de cristal" أو المربع الزجاجي، ومعه التغطية المستمرة للشؤون الجارية واستخدام الوسائط الاجتماعية ونشر البيانات المفتوحة عبر الوزارات من مبادرة الشفافية الكولومبية استثناءً في المنطقة. وتعد سياسة حوض السمك جزءاً لا يتجزأ من خطة التنمية الوطنية ٢٠١٠ - ٢٠١٤، ومقصود منها تعزيز الازدهار للجميع عبر الأركان الثمانية للنمو الاقتصادي والتنمية الإقليمية والفرصة المتكافئة والابتكار وتدعيم السلام والاستدامة البيئية والحكومة الجيدة والعلاقة الدولية.

المصدر: <http://www.irc.gov.co/irc/en/fiscalinformation/National%20Development%20Plan%20pdf.2014-2011>

المربع ٥-٢ إثيوبيا - الاستثمار في المستقبل



عند المرتبة الثانية والسبعين عالمياً، فإن إثيوبيا هي واحدة من أفضل الفاعلين في البلدان الأقل نمواً في تقديم الخدمة الإلكترونية، سابقةً العديد من الدول الغنية، بما في ذلك عدد من الدول الأوروبية. ويمكن تتبع نجاح الدولة جزئياً لإدراك الحاجة عالي المستوى لتنسيق الخدمات الإلكترونية على المستوى الوطني والتزويد بالتوجيه الاستراتيجي لتنمية الحكومة الإلكترونية في الدولة وتخصيص الموارد الكافية. وتتضمن الاستراتيجية الوطنية البنود الخاصة بالآليات المرتكزة على المواطن لإشراك الجهات المستفيدة وتنفيذ ٢١٩ خدمة إلكترونية خلال مدة خمس سنوات من ٢٠١١ - ٢٠١٥، مع تعقب مؤشرات تنفيذ وإنشاء مجلس قيادة الحكومة الإلكترونية الوطنية.

المصدر: <http://www.mcit.gov.et/1282796/documents/1268465e-Government+Strategy+Final/420dbd90-df-0ec2-ebedc221e362956751?version=1.0docue-/1282796/ments/1268465Government+Strategy+Final/420d-bd90-0ec2-ebedc221dfe362956751?version=1.0>

وترتبط الاستراتيجية باستراتيجية التنمية الوطنية للدولة التي تضع التصورات الخاصة بالتحوّل من الاقتصاد الزراعي بالأساس إلى الاقتصاد القائم على تقنية المعلومات والاتصالات. وعلى الرغم من وضع الدولة كدولة منخفضة الدخل وغير الساحلية والمتضررة جراء الصراعات، وتظهر منجزات إثيوبيا أن الإدارة العامة الإلكترونية النشطة يمكنها الظهور من مجموعة من الالتزامات السياسية عالية المستوى وإشراك الجهات المستفيدة وخطة العمل المحددة التي تربط الحكومة الإلكترونية بأولويات التنمية المستدامة الوطنية.

٢-٤ الخاتمة

في المجمل، فإن هناك قابلية جوهرية للتغيير ضمن نطاق تقديم الخدمات الإلكترونية. وتعد الاختلافات بين أعلى وأقل درجات الخدمة الإلكترونية وبين المراحل الأربعة لتطوير الخدمة الإلكترونية كبيرة، على الرغم من التقدم في عدد من المجالات. ويندرج عدد كبير من الدول ضمن الثلث الأخير في مؤشر الخدمة الإلكترونية. وقد يسّر الحصول المحسّن على البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية من تطوّر الحكومة الإلكترونية في بعض الحالات، لكن بصورة عامة، استمرت أكثر الدول تقدماً في السير بسرعة أكبر من الدول الأقل تقدماً في تقديم الخدمة الإلكترونية.

ويرتبط التقدم في تقديم الخدمة الإلكترونية بالدخل، لكن للعوامل الأخرى دورها. وعلى الرغم من أن كل دولة تواجه ظروفاً وتحدياً معيّنة، يمكن إدراك الارتباط القوي مع إجمالي الدخل القومي في سياق تقديم الخدمة الإلكترونية، فضلاً عن نوع الخدمات المقدمة. وتعيد هذه النتيجة التأكيد على الحاجة للصلة القوية بين استراتيجيات الخدمة الإلكترونية والبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية والقدرة البشرية وغير ذلك من العوامل الاجتماعية والاقتصادية.

من الوارد أن يكون للاستثمار الإضافي في البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية والقدرة البشرية أكبر أثر تناسبي، وهو يقدم أكبر تحدٍ عند مستويات الدخل المنخفض، حيث تتضح ندرتهما. ونظراً لانخفاض معدلات انتشار الإنترنت واستمرار تكلفة الوصول إليها في الارتفاع، يمكن لهيئات التنسيق الوطنية في الدول منخفضة الدخل أن تلعب دوراً قيماً في تعزيز الجهود لإقامة نقاط تبادل الإنترنت الوطنية والإقليمية وتوسعة مرافق الدخول على المستوى المجتمعي وتقديم سياسات الخدمة العالمية الطموحة، والتي تكون مصممة وفقاً لظروف الدولة. كما قد يكون أعلى التزام سياسي نحو تقديم الخدمة الإلكترونية كجزء من استراتيجية تقنية المعلومات الوطنية مساعداً للغاية في هذا الشأن، علاوة على اعتبار الشراكات بين القطاعين العام والخاص وطرق تمويل التنمية الأخرى.

كذلك، تمكنت الدول الناجحة ذات الدخل المتوسط، مع الاستمرار في تعزيز القيادة والبنية التحتية، من الاعتماد على الاستثمارات في التعليم ما بعد الثانوي ودعمت قطاع تقنية المعلومات والاتصالات. ويمكن للوصول المجهّز لمهارات تقنية المعلومات والاتصالات أن يحدث فرقاً في أداء الخدمة الإلكترونية عند مراحل المعاملات والاتصال بصفة خاصة، حيث تلزم مجموعة من المعارف الإدارية والفنية المتقدمة من أجل الإشراف على دمج الخدمة عبر المهام والمستويات الحكومية. وتعتبر الشراكات بين المؤسسات الأكاديمية في مختلف الدول في مجال الحكومة الإلكترونية، مدعومة من قبل الحكومة ومنظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص، هي السبيل الوحيد الذي قد تسلكه الدول منخفضة الدخل لتقليل الفجوة المعرفية.

وفيما يخص الدول ذات الدخل المرتفع، تجد الدراسة الاستقصائية اتجاهاً واضحاً نحو التقارب في الخصائص الإلكترونية، مع زيادة الالتزام نحو توسيع فرص المشاركة الإلكترونية وتعزيز البيانات الحكومية المفتوحة. وجميع الدول، بما في ذلك البلدان ذات الدخول الأقل، بإمكانها تحسين الخدمات الإلكترونية، من خلال ضمان الدعم السياسي عالي المستوى والقيادة الإدارية وعن طريق تدعيم القدرة المؤسسية والمساءلة العامة. وتبدو الإجراءات التعاونية، مثل المعايير الدولية، لتوجيه التقدم وتسريع النشاط في مجالات الممارسة ذات الأولوية، كتلك التي تشملها الدراسة الاستقصائية.

وتؤدي القدرة الوطنية للابتكار بصفة عامة إلى تنمية الخدمات الإلكترونية. وبشكل محدد، ترتبط درجات الخدمة الإلكترونية الأعلى بزيادة مستويات الإبداع الإلكتروني في الاقتصاد الأشمل، كما هو واضح من مؤشر الابتكار العالمي للمنظمة العالمية للملكية الفكرية^٥. أما الدول ذات المجتمع المعلوماتي الأكثر نشاطاً، فهي أكثر قدرة على الاستفادة من المواهب وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات لأداء الحكومة الإلكترونية المحسّن. وتبرز هذه الصلة الإيجابية حقيقة أن سياسة تقنية المعلومات والاتصالات، التي تتضمن استراتيجية الاتصالات السلكية واللاسلكية وحوكمة الإنترنت والتعليم ما بعد الثانوي في العلوم والرياضيات والهندسة والتقنية، قد تكون محفزاً هاماً للتوسّع المستمر في الخدمة في الإدارة العامة.

الملحق رقم 02

UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016

E-GOVERNMENT IN SUPPORT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT



Department of Economic and Social Affairs

UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016

E-GOVERNMENT IN SUPPORT OF
SUSTAINABLE DEVELOPMENT



UNITED NATIONS
New York, 2016
publicadministration.un.org

World e-government rankings

5.1. Introduction

The evolution and diffusion of technology has brought about a revolution in the way people live, work, care for others, and interact. Information communication technologies (ICTs) in particular, have become a part of everyday life. In areas of human development such as health, education and social services, the use of ICTs has become ever more pervasive and is driving improvement in people's lives. Digital divides and disruptions¹ are changing the fabric of many societies in a digitally dependent world.

The use of ICTs in public administration is no exception. The significant evolution of e-government over the past two decades is an example of the transformative power of ICTs. The relevance and benefits of online public services are becoming increasingly visible.

This chapter presents an overview of e-government development at the global and regional levels. It also analyses e-government development in specific country groups, including the Small Island Developing States (SIDS), Landlocked Developing Countries (LLDCs) and Least Developed Countries (LDCs). The chapter highlights the growing importance and increasing complexity of e-government, specifically related to its role in promoting effective, inclusive and accountable public services that deliver concrete and people-driven outcomes.

5.2. E-government rankings in 2016

The 2016 Survey marks the ninth edition of the flagship publication of the United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) in benchmarking e-government development achieved by all Member States of the UN. The Survey is not designed to capture e-government development in an absolute sense. Rather, it aims to give an indicative assessment of the diffusion of e-government through a performance rating of national governments relative to one another.²

Figure 5.1 shows the number of countries grouped by the E-Government Development Index (EGDI) in 2016 as compared to 2014. Notably, in 2016, there are more countries with very-high-EGDI values (i.e., EGDI values greater than 0.75). 29 countries scored "very-high-EGDI" values in 2016 and this group includes all 25 countries that had also scored very high EGDI in the last edition of the Survey (UNDESA, 2014). The four additional countries that joined this group of top performers are Slovenia (ranked 21st), Lithuania (ranked 23rd), Switzerland (ranked 28th), and the United Arab Emirates (ranked 29th). As seen in the 2014 Survey, the trend that leadership in e-government development is not solely dependent on the income level of a country (UNDESA, 2014). In the second- (high-EGDI) and lower-tier (middle-EGDI and low-EGDI) some lower income countries perform as well as higher income countries, if not better in some instances.

¹ Digital disruptions are defined as digital innovations that create new value networks that eventually disrupts and displaces existing markets and networks (Christensen, 1995).

² See section on Methodology



Photo credit: blackdogvfx/Shutterstock.com

In this chapter:

5.1.	Introduction	107
5.2.	E-government rankings in 2016	107
5.2.1.	Regional rankings	112
5.2.2.	The situation in the Least Developed Countries (LDCs) and Landlocked Developing Countries (LLDCs)	116
5.2.3.	The situation in Small Island Developing States (SIDS)	118
5.3.	ICT for sustainable development	121
5.3.1.	The World Summit on the Information Society	121
5.3.2.	Global competitiveness and e-government	126
5.3.3.	E-Government in combating corruption	126
5.4.	Conclusion	127

Likewise, the number of countries with high-EGDI values (i.e., between 0.50 and 0.75) increased to 65, up from 62. While three countries (Antigua and Barbuda, Egypt and Fiji) dropped from high-EGDI to medium-EGDI, ten countries (the Bahamas, Bosnia and Herzegovina, Lebanon, the Philippines, Saint Kitts and Nevis, South Africa, Thailand, Trinidad and Tobago, Uzbekistan and Vietnam) improved their e-government performance and made the leap from middle-EGDI to high-EGDI values (see Table 5.1). Meanwhile, the number of countries with middle-EGDI values (i.e., between 0.25 and 0.50) declined from 74 to 67 countries.

Figure 5.1. Number of countries grouped by E-Government Development Index (EGDI) levels, in 2014 and 2016

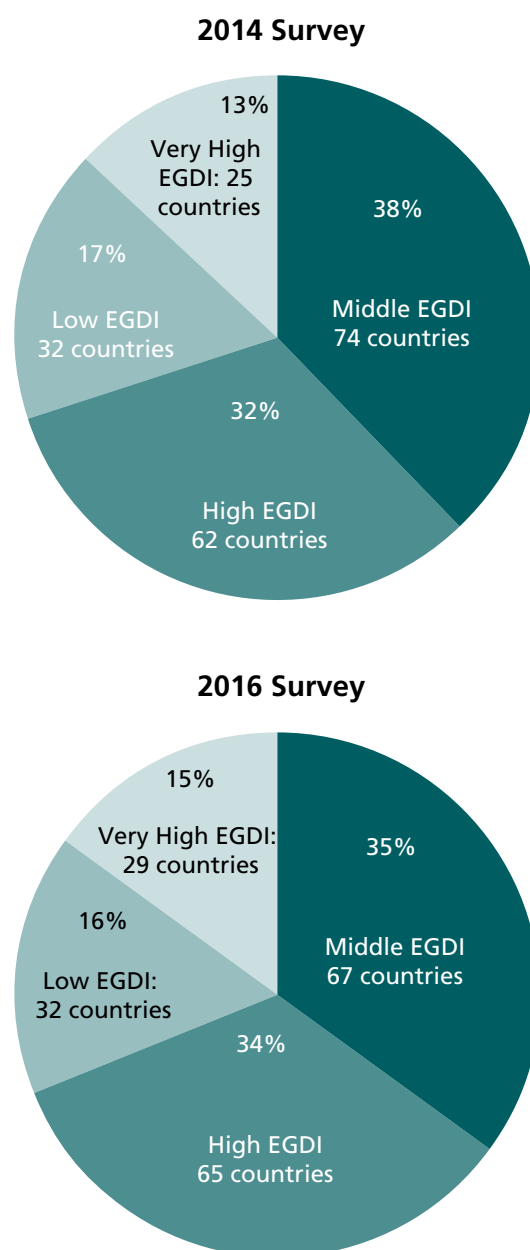


Table 5.1. Countries grouped by E-Government Development Index (EGDI) levels in alphabetical order

Very-High-EGDI (Greater than 0.75)	High-EGDI (Between 0.50 and 0.75)		Middle-EGDI (Between 0.25 and 0.50)		Low-EGDI (Less than 0.25)
Australia	Albania	Mauritius	Algeria	Lesotho	Afghanistan
Austria	Andorra	Mexico	Angola	Libyan Arab Jamahiriya	Benin
Bahrain	Argentina	Monaco	Antigua and Barbuda (-)	Maldives	Burkina Faso
Belgium	Armenia	Mongolia	Bangladesh	Marshall Islands	Burundi
Canada	Azerbaijan	Montenegro	Belize	Micronesia (Federated States of)	Central African Republic
Denmark	Bahamas (+)	Morocco	Bhutan	Namibia	Chad
Estonia	Barbados	Oman	Bolivia	Nauru	Comoros
Finland	Belarus	Peru	Botswana	Nepal (+)	Congo (-)
France	Bosnia and Herzegovina (+)	Philippines (+)	Cambodia	Nicaragua	Côte d'Ivoire
Germany	Brazil	Poland	Cameroon	Nigeria	Democratic Republic of Congo
Iceland	Brunei Darussalam	Portugal	Cape Verde	Pakistan	Djibouti
Ireland	Bulgaria	Qatar	Cuba	Palau	Equatorial Guinea
Israel	Chile	Republic of Moldova	DPR of Korea	Panama	Eritrea
Italy	China	Romania	Dominica	Paraguay	Gambia
Japan	Colombia	Russian Federation	Dominican Republic	Rwanda	Guinea
Lithuania (+)	Costa Rica	Saint Kitts and Nevis (+)	Egypt (-)	Saint Lucia	Guinea-Bissau
Luxembourg	Croatia	San Marino	El Salvador	St Vincent & the Grenadines	Haiti
Netherlands	Cyprus	Saudi Arabia	Ethiopia	Samoa	Liberia
New Zealand	Czech Republic	Serbia	Fiji (-)	Senegal	Madagascar (-)
Norway	Ecuador	Seychelles	Gabon	Sudan	Malawi
Republic of Korea	Georgia	Slovakia	Ghana	Suriname	Mali
Singapore	Greece	South Africa (+)	Guatemala	Swaziland	Mauritania
Slovenia (+)	Grenada	Sri Lanka	Guyana	Syrian Arab Republic	Mozambique
Spain	Hungary	Thailand (+)	Honduras	Tajikistan	Myanmar
Sweden	Jordan	TFYR of Macedonia	India	Timor-Leste	Niger
Switzerland (+)	Kazakhstan	Trinidad and Tobago (+)	Indonesia	Togo (+)	Papua New Guinea
United Arab Emirates (+)	Kuwait	Tunisia	Iran (Islamic Republic of)	Tonga	Sao Tome and Principe
United Kingdom	Latvia	Turkey	Iraq	Turkmenistan	Sierra Leone
United States of America	Lebanon (+)	Ukraine	Jamaica	Tuvalu	Solomon Islands
	Liechtenstein	Uruguay	Kenya	Uganda	Somalia
	Malaysia	Uzbekistan (+)	Kiribati	United Republic of Tanzania	South Sudan
	Malta	Venezuela	Kyrgyzstan	Vanuatu	Yemen (-)
		Viet Nam (+)	Lao People's PR	Zambia (+)	
Australia				Zimbabwe	

Note: Countries with superscript (+) have advanced from a lower EGDI group to a higher EGDI group (e.g., from low-EGDI to middle-EGDI); countries with superscript (-) have dropped from a higher EGDI group to a lower EGDI group (e.g. from high-EGDI to middle-EGDI).

The above trend signals that more countries are advancing towards higher levels of e-government. They are responding to people's increasingly varied and complex needs, as well as the persistent call for new, better and faster public services. There is also growing recognition of e-government to support sustainable development in the three dimensions – economic growth, social inclusion and environmental protection.

However, despite some development gains and investments in several countries, the e-government divide, similar to the digital divide, persists. The number of countries with low-EGDI values (less than 0.25) remains at 32 in 2016, out of which 29 are least developed countries. There were also 32 low-EGDI countries in 2014, albeit with a mix of different countries. Within countries, there is the risk that the divide deepens between people who have access to the Internet and online services and those who do not. Countries that have graduated from low- to middle-EGDI levels are Nepal, Togo and Zambia. Congo, Madagascar and Yemen have fallen from middle- to low-EGDI levels due to adverse political, socio-economic and natural conditions (see Table 5.1³).

Table 5.2 shows a list of countries leading in e-government development, with corresponding EGDI values and its three components, namely the Online Service Index (OSI), the Telecommunication Infrastructure Index (TII) and the Human Capital Index (HCI).⁴ For the first time, the top ranking goes to the United Kingdom, which was ranked fifth in the 2003 Survey and has been among the top 10 for the past seven editions of the Survey. The United Kingdom has also been leading the global trend in deploying new web technologies such as HTML5⁵, as part of the aim to make its national portal GOV.UK “accessible to the widest possible audience but this does not mean working to the lowest common denominator” (Berrima, 2012). This achievement was also won through, among others, efficiency gains which resulted in savings of £1.7bn in 2014 through its digital and technology transformation (Foresheew-Cain, 2015). Eighty-five per cent of self-assessment tax filing is now done through online channels and over 98 per cent of driving tests are now booked online (Foresheew-Cain, 2015).

Australia retains its second position while the Republic of Korea, ranked first in the 2014 Survey, falls to the third position. The Australian Government has been one of the early adopters of an extensive one-stop national portal, offering citizens a secured single sign-on⁶ for access to various interactive services, both at the federal and local levels, ranging from birth certifications to medicare, taxation, job search, aged care, child support, and among others (Government of Australia, 2015). The establishment of the Digital Transformation Office as an executive agency under the Australian Prime Minister's portfolio in July 2015 signalled another milestone in advancing the government's commitment to lead the transformation of services, using “technology to make services simpler, clearer and faster for Australian families and businesses” (Government of Australia, 2016). Likewise, the Republic of Korea continues to innovate in e-government through its plan to move over 750 e-government services to the cloud by the end of 2016; by 2017, an estimate of more than 60 percent of e-government services will have been transferred to cloud computing (Iglauer, 2015 and Ahcopra, 2015). It is pertinent to note that a relative decline in rankings does not necessarily imply that countries have done less but rather those holding leadership positions have advanced or performed better than others.

³ Countries with superscript (+) have advanced from a lower EGDI group to a higher EGDI group (e.g., from low-EGDI to middle-EGDI); countries with superscript (-) have dropped from a higher EGDI group to lower EGDI group (e.g., from high-EGDI to middle-EGDI.)

⁴ See section on Methodology

⁵ Hypertext Markup Language revision 5 (HTML5) is a markup language for the structure and presentation of World Wide Web contents. HTML5 supports the traditional HTML and XHTML-style syntax and other new features in its markup, New APIs, XHTML and error handling [Source: Techopedia.com]

⁶ Note: A single sign-on (SSO) is a web session/user authentication process that permits a user to enter one name and password in order to access multiple online applications or services.

Table 5.2. World e-government leaders with very high E-Government Development Index (EGDI) levels

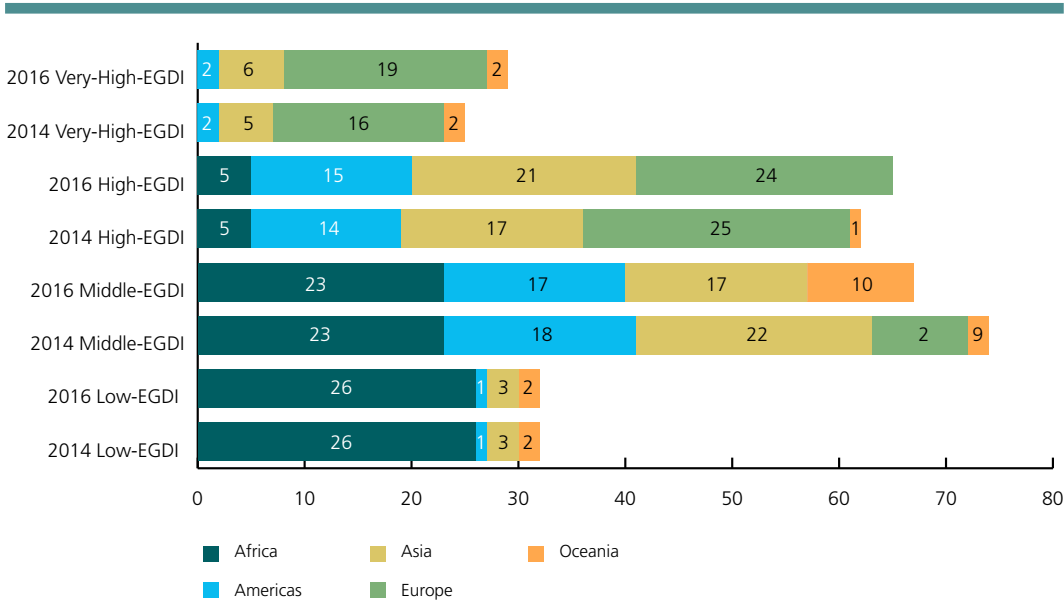
Country	Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank	Ranking Trendline (2003 - 2016)
United Kingdom	Europe	1.0000	0.9402	0.8177	0.9193	Very high	1	
Australia	Oceania	0.9783	1.0000	0.7646	0.9143	Very high	2	
Republic of Korea	Asia	0.9420	0.8795	0.8530	0.8915	Very high	3	
Singapore	Asia	0.9710	0.8360	0.8414	0.8828	Very high	4	
Finland	Europe	0.9420	0.9440	0.7590	0.8817	Very high	5	
Sweden	Europe	0.8768	0.9210	0.8134	0.8704	Very high	6	
Netherlands	Europe	0.9275	0.9183	0.7517	0.8659	Very high	7	
New Zealand	Oceania	0.9420	0.9402	0.7136	0.8653	Very high	8	
Denmark	Europe	0.7754	0.9530	0.8247	0.8510	Very high	9	
France	Europe	0.9420	0.8445	0.7502	0.8456	Very high	10	
Japan	Asia	0.8768	0.8274	0.8277	0.8440	Very high	11	
United States of America	Americas	0.9275	0.8815	0.7170	0.8420	Very high	12	
Estonia	Europe	0.8913	0.8761	0.7329	0.8334	Very high	13	
Canada	Americas	0.9565	0.8572	0.6717	0.8285	Very high	14	
Germany	Europe	0.8406	0.8882	0.7342	0.8210	Very high	15	
Austria	Europe	0.9130	0.8396	0.7098	0.8208	Very high	16	
Spain	Europe	0.9130	0.8782	0.6493	0.8135	Very high	17	
Norway	Europe	0.8043	0.9031	0.7276	0.8117	Very high	18	
Belgium	Europe	0.7101	0.9712	0.6808	0.7874	Very high	19	
Israel	Asia	0.8623	0.8619	0.6175	0.7806	Very high	20	
Slovenia	Europe	0.8478	0.8952	0.5877	0.7769	Very high	21	
Italy	Europe	0.8696	0.8126	0.6469	0.7764	Very high	22	
Lithuania	Europe	0.8261	0.8717	0.6262	0.7747	Very high	23	
Bahrain	Asia	0.8261	0.7178	0.7762	0.7734	Very high	24	
Luxembourg	Europe	0.7174	0.7750	0.8190	0.7705	Very high	25	
Ireland	Europe	0.7246	0.9218	0.6602	0.7689	Very high	26	
Iceland	Europe	0.6232	0.8940	0.7814	0.7662	Very high	27	
Switzerland	Europe	0.6014	0.8579	0.7980	0.7525	Very high	28	
United Arab Emirates	Asia	0.8913	0.6752	0.6881	0.7515	Very high	29	

*Note: The Ranking Trend lines display the country rankings, with 1 being the top ranked and appearing at the bottom of the vertical axis, and 193 being the lowest ranked and appearing at the top of the vertical axis. Therefore, the lower is the graphical point, the higher is the ranking. The horizontal axis represents the survey periods of the UN E-Government Survey, i.e. 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014 and 2016.

5.2.1. Regional rankings

The regional characteristics for e-government development in 2016 mirror those of previous Surveys. Figure 5.2 illustrates the gaps that have persisted in e-government development among regions during the period 2014-2016. A majority of countries in the very-high-EGDI group are from Europe, which comprises 19 out of 29 countries (66 per cent) in 2016, as compared to 16 out of 25 countries (64 per cent) in 2014; while at the other extreme, the low-EGDI group mainly consists of African countries. In fact, the statistics have remained unchanged for this low EGDI group, with 26 countries from Africa (81.2 per cent), 3 from Asia (9.4 per cent), 2 from Oceania (6.3 per cent) and 1 from the Americas (3.1 per cent).

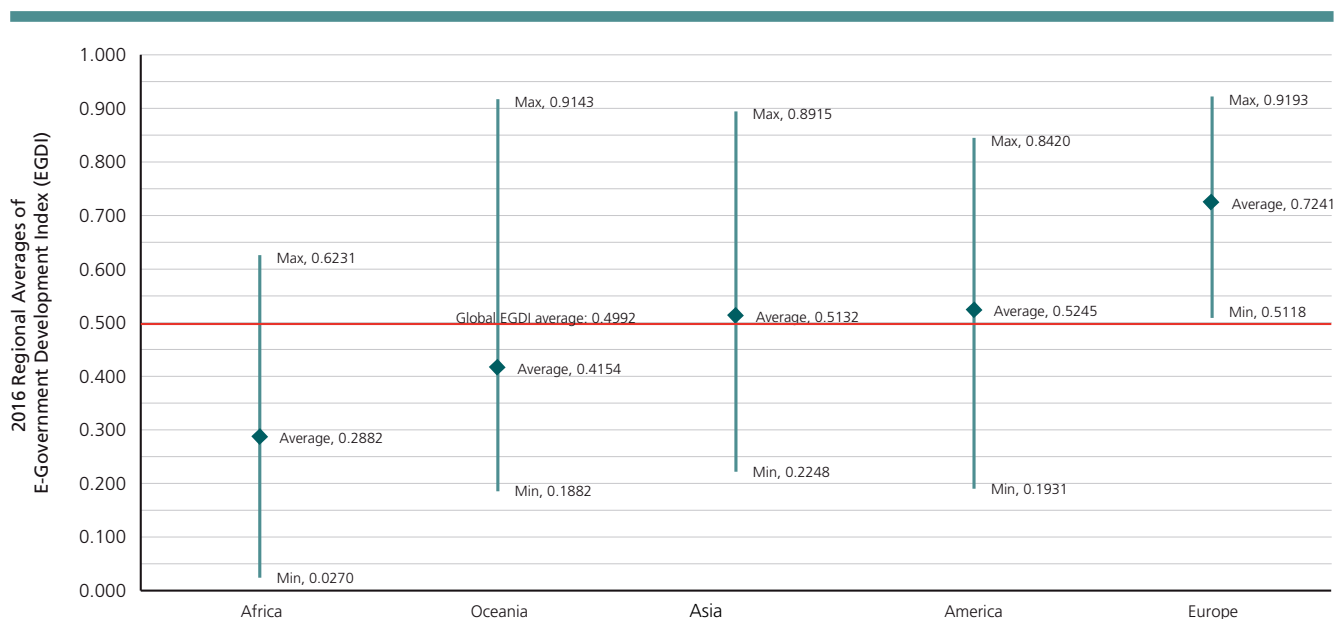
Figure 5.2. Number of countries grouped by E-Government Development index (EGDI) level and geographical regions



Africa continues to lag globally with a low average at 0.2882, a figure that falls far below the leading European EGDI of 0.7241, as shown in Figure 5.3. Oceania countries, with an average EGDI of 0.4154, also perform lower than the global average of 0.4922. Asia and the Americas are very close at 0.5132 and 0.5245 respectively. E-government divides also clearly exist within regions, with the widest gap in Oceania. While Australia and New Zealand are ranked among the top 10 with very high EGDI values, the rest of the countries in the region score medium and low EGDI values. The smallest gap is in Europe, perhaps in part due to the move towards a 'Digital Single Market' as part of its Digital Agenda, a programme which looks to standardize access to digital content across the 28 member states in the European Union⁷ (European Commission, 2016).

⁷ There are 43 countries in the Europe region, according to the classification of the Statistics Division of the Department of Economic and Social Affairs, United Nations. For details, see <http://unstats.un.org/unsd/methods/m49/m49regin.htm>. All 28 member states in the European Union are included in the Europe region.

Figure 5.3. Regional averages with maximum and minimum values of E-Government Development Index (EGDI) in 2016



• Africa

The world population is growing and it will be over nine billion in 2050 (UNDESA 2015b), the greatest increase is expected to occur in the poorest and most vulnerable regions, including Africa and the Arab states. In addition to pressing development needs, countries in Africa are disproportionately impacted by global challenges such as food security and climate change. Therefore, they have not been able to reap sustainable gains in e-government. For instance, in countries like Somalia (ranked 193rd), Chad (ranked 188th), South Sudan (ranked 183rd), and the Democratic Republic of Congo (ranked 180th), extreme and harsh environments have adversely affected development, and logically hindered progress and priorities related to e-government, with regression in some areas.

Except for five countries, all other African countries are in the lower two tiers of e-government development (i.e., the low-EGDI and middle-EGDI groups) as shown in Table 5.1. These top five performers on e-government with high EGDI values are Mauritius, ranked globally at 58th, Tunisia at 72nd, South Africa at 76th, Morocco at 85th, and Seychelles at 86th (see Table 5.3).

Table 5.3. Top 10 countries for e-government in Africa

Country	Region	Sub-Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank	
Mauritius	Africa	Eastern Africa	0.7029	0.7067	0.4596	0.6231	High	58	
Tunisia	Africa	Northern Africa	0.7174	0.6397	0.3476	0.5682	High	72	
South Africa	Africa	Southern Africa	0.5580	0.7253	0.3807	0.5546	High	76	
Morocco	Africa	Northern Africa	0.7391	0.4737	0.3429	0.5186	High	85	
Seychelles	Africa	Eastern Africa	0.4058	0.6861	0.4624	0.5181	High	86	
Cape Verde	Africa	West Africa	0.4565	0.6031	0.3629	0.4742	Medium	103	
Egypt	Africa	Northern Africa	0.4710	0.6048	0.3025	0.4594	Medium	108	
Botswana	Africa	Southern Africa	0.2826	0.6553	0.4215	0.4531	Medium	113	
Libyan Arab Jamahiriya	Africa	Northern Africa	0.1087	0.7588	0.4291	0.4322	Medium	118	
Kenya	Africa	Eastern Africa	0.5580	0.5169	0.1808	0.4186	Medium	119	

*Note: The Ranking Trend lines display the country rankings, with 1 being the top ranked and appearing at the bottom of the vertical axis, and 193 being the lowest ranked and appearing at the top of the vertical axis. Therefore, the lower is the graphical point, the higher is the ranking. The horizontal axis represents the survey periods of the UN E-Government Survey, i.e. 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014 and 2016.

• Americas

In the Americas, the United States and Canada are leading in e-government development. Back in 2009, the United States declared cyberspace as the fifth domain, in addition to land, sea, air and space; it has invested in e-government and its digital infrastructure as a strategic national asset (The White House, 2009). The next three top countries are from South America, namely Uruguay (ranked 34th), Argentina (ranked 41st), and Chile (ranked 42nd); (see Table 5.4). The Digital Agenda Uruguay, also called ADU by its initials in Spanish, outlines a dynamic roadmap to support government policies and objectives for development, through various building blocks such as a public key infrastructure, an interoperability platform, a computer emergency readiness team (CERT), and a mechanism for online payments. The State Modernization Plan of the Argentina Government has aimed to promote the development of smart cities across the country, putting the State at the service of the people and encourage agile administration. Similarly, the Chile's Agenda Digital Imagina Chile 2013-2020 (Imagine Chile Digital Agenda 2013-2020) has envisioned a digital economy to reach 1- percent of GDP by 2020. All countries in Central America and the Caribbean are ranked in the lower tiers of high-EGDI and middle-EGDI. Haiti continues to have a low-EGDI value, as it has in past Surveys.

Table 5.4. Top 10 countries for e-government in the Americas

Country	Region	Sub-Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank	
United States of America	Americas	North America	0.9275	0.8815	0.7170	0.8420	Very High	12	
Canada	Americas	North America	0.9565	0.8572	0.6717	0.8285	Very High	14	
Uruguay	Americas	South America	0.7754	0.7820	0.6137	0.7237	High	34	
Argentina	Americas	South America	0.7101	0.8802	0.5031	0.6978	High	41	
Chile	Americas	South America	0.7754	0.8124	0.4970	0.6949	High	42	
Brazil	Americas	South America	0.7319	0.6787	0.5025	0.6377	High	51	
Costa Rica	Americas	Central America	0.6377	0.7436	0.5129	0.6314	High	53	
Barbados	Americas	Caribbean	0.4420	0.8113	0.6397	0.6310	High	54	
Colombia	Americas	South America	0.7899	0.7000	0.3813	0.6237	High	57	
Mexico	Americas	Central America	0.8478	0.6993	0.3114	0.6195	High	59	

*Note: The Ranking Trend lines display the country rankings, with 1 being the top ranked and appearing at the bottom of the vertical axis, and 193 being the lowest ranked and appearing at the top of the vertical axis. Therefore, the lower is the graphical point, the higher is the ranking. The horizontal axis represents the survey periods of the UN E-Government Survey, i.e. 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014 and 2016.

• Asia

The top performing countries in the region are listed in Table 5.5. with Very High EGDI levels. For the Gulf Cooperation Council (GCC), which comprises six Arab countries e-government itself has become a development indicator. Much emphasis has been placed on advancing e-government in the region, as both a means and an end in development. In promoting knowledge sharing among the GCC countries, the biennial GCC e-government Awards are presented to government entities that have demonstrated excellence in e-government (GCC, 2015). The Republic of Korea (ranked 3rd), Singapore (4th), Japan (11th), Israel (ranked 20th), Bahrain (24th), and the United Arab Emirates (29th) are among the global leaders with Very-High-EGDI levels, while Kazakhstan (33rd), Kuwait (40th), Saudi Arabia (44th) and Qatar (48th) are among the top Asian countries with High-EGDI levels.

Table 5.5. Top 10 countries for e-government in Asia

Country	Region	Sub-Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank	
Republic of Korea	Asia	Eastern Asia	0.9420	0.8795	0.8530	0.8915	Very High	3	
Singapore	Asia	South-Eastern Asia	0.9710	0.8360	0.8414	0.8828	Very High	4	
Japan	Asia	Eastern Asia	0.8768	0.8274	0.8277	0.8440	Very High	11	
Israel	Asia	Western Asia	0.8623	0.8619	0.6175	0.7806	Very High	20	
Bahrain	Asia	Western Asia	0.8261	0.7178	0.7762	0.7734	Very High	24	
United Arab Emirates	Asia	Western Asia	0.8913	0.6752	0.6881	0.7515	Very High	29	
Kazakhstan	Asia	Central Asia	0.7681	0.8401	0.5668	0.7250	High	33	
Kuwait	Asia	Western Asia	0.6522	0.7287	0.7430	0.7080	High	40	
Saudi Arabia	Asia	Western Asia	0.6739	0.7995	0.5733	0.6822	High	44	
Qatar	Asia	Western Asia	0.6739	0.7317	0.6041	0.6699	High	48	

*Note: The Ranking Trend lines display the country rankings, with 1 being the top ranked and appearing at the bottom of the vertical axis, and 193 being the lowest ranked and appearing at the top of the vertical axis. Therefore, the lower is the graphical point, the higher is the ranking. The horizontal axis represents the survey periods of the UN E-Government Survey, i.e. 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014 and 2016.









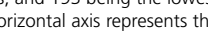

• Europe

In Europe, the leading region, e-government is progressing steadily across the continent. The top 10 e-government leaders in Europe are the United Kingdom (ranked 1st), Finland (ranked 5th), Sweden (ranked 6th), the Netherlands (ranked 7th), Denmark (ranked 9th), France (ranked 10th), Estonia (ranked 13th), Germany (ranked 15th), Austria (ranked 16th), and Spain (ranked 17th). Some countries like Denmark and the United Kingdom are aiming for 'digital by default', meaning that "digital services are so straightforward and convenient that all those who can use them will choose to do so whilst those who can't are not excluded" (Verhulst, 2012). The use of digital identity is fast becoming a norm and a must-have feature of any functional e-government website in Europe, even though it may still be considered as an advanced innovation in other regions. Digital identity is often linked to a personal identification number and must be recognised as a legal instrument for authenticating users.

In France, an innovative approach to policy-making is the use of crowdsourcing in regards to enacting its new digital law. In a bid to tap widespread views and ideas, an open and participatory consultation process attracted over 20,000 people and organisations to go online to vote and comment on the text of the new digital law (Dunlevy, 2015).⁸ In Estonia, special focus is placed on the 'once only' principle in e-government and data management, meaning that "the State is not allowed to ask citizens for the same information twice" (Pop V., 2015). This programme is enabled through a decentralized data exchange platform called the X-Road that connects all digital governance applications (Estonian ICT Demo Centre, 2012, and World Bank, 2015). Legislation and implementation practices, through the Digital Agenda of the European Union, have also contributed to increased interoperability, usability, cost-efficiency and transparency in citizen-state relations (European Commission, 2015).

⁸ See Chapter 4 on crowdsourcing in e-government

Table 5.6. Top 10 countries for e-government in Europe

Country	Region	Sub-Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank	
United Kingdom	Europe	Northern Europe	1.0000	0.9402	0.8177	0.9193	Very High	1	
Finland	Europe	Northern Europe	0.9420	0.9440	0.7590	0.8817	Very High	5	
Sweden	Europe	Northern Europe	0.8768	0.9210	0.8134	0.8704	Very High	6	
Netherlands	Europe	Western Europe	0.9275	0.9183	0.7517	0.8659	Very High	7	
Denmark	Europe	Northern Europe	0.7754	0.9530	0.8247	0.8510	Very High	9	
France	Europe	Western Europe	0.9420	0.8445	0.7502	0.8456	Very High	10	
Estonia	Europe	Northern Europe	0.8913	0.8761	0.7329	0.8334	Very High	13	
Germany	Europe	Western Europe	0.8406	0.8882	0.7342	0.8210	Very High	15	
Austria	Europe	Western Europe	0.9130	0.8396	0.7098	0.8208	Very High	16	
Spain	Europe	Southern Europe	0.9130	0.8782	0.6493	0.8135	Very High	17	

*Note: The Ranking Trend lines display the country rankings, with 1 being the top ranked and appearing at the bottom of the vertical axis, and 193 being the lowest ranked and appearing at the top of the vertical axis. Therefore, the lower is the graphical point, the higher is the ranking. The horizontal axis represents the survey periods of the UN E-Government Survey, i.e. 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014 and 2016.

5.2.2. The situation in the Least Developed Countries (LDCs) and Landlocked Developing Countries (LLDCs)

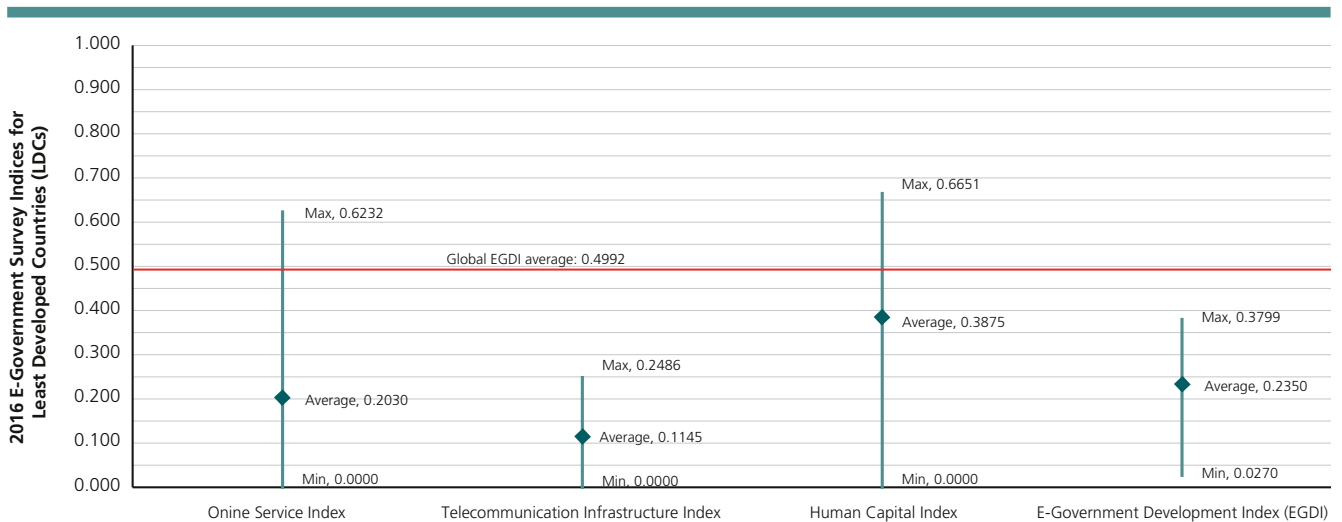
Among the 48 Least Developed Countries (LDCs), the majority - 34 countries - are from the Africa region, 22 of which are also landlocked developing countries. Low productive capacity and structural challenges, such as lack of ICT infrastructure and limited access to technologies and related know-how, continue to challenge e-government advancement in the LDCs (United Nations, 2011). 29 countries, representing more than 60 per cent of the least developed countries, have low-EGDI values (less than 0.25), while the remaining 19 countries have middle-EGDI values (between 0.25 and 0.50), leaving none of them performing in the upper two tiers of e-government development.

In the least developed countries, deficits in e-government development reflect those in economic and in human development (UNDP, 2015). Some LDCs suffering from crises or emerging from conflicts – such as the Central African Republic, South Sudan, Libya Chad, Sierra Leone, and the Democratic Republic of Congo – also suffer from lack of capable institutions and public governance (UNDESA, 2012: 35). At the same time, least developed countries are often most impacted by global challenges such as volatile energy prices, food insecurity, the increasing effects of climate change, and the loss of biodiversity. The landlocked countries face the same challenges as the least developed countries; however, they differ due to issues related to geographical constraints, which can result in, for example, greater dependence on bordering countries for broadband infrastructure development.

The average EGDI of the LDCs is 0.2350, which is only approximately half of the global average of 0.4922. While all three components of the EGDI warrant attention, the low average of ICT infrastructure (0.1145) is most significant as a factor in holding back e-government development for most if not all the least developed countries (see Figure 5.4). First highlighted in the Istanbul Declaration and the Programme of Action for the Least Developed Countries for the Decade 2011-2020 (United Nations, 2011: 1d), the critical need to access ICTs in least developed countries has been reaffirmed in the 2030 Agenda through one of its targets to “Significantly increase access to information and communications technology and strive to provide universal and affordable access to the Internet in least developed countries by 2020” (UN General Assembly, 2015: Target 9c). It is no doubt an ambitious target, but also an essential one. Improving access to ICTs is a critical means of implementation to support the sustainable development goals and targets (UN General Assembly, 2015b).

Along with developing ICT infrastructure, it is important to improve access to knowledge and technologies, and build the related capacities in developing countries. This was recognized in the Addis Ababa Action Agenda (UN DESA, 2015c) and in the Istanbul Declaration and the Programme of Action for the Least Developed Countries for the Decade 2011-2020. The technology facilitation mechanism launched at the September summit on the 2030 Agenda can make an important contribution in this regard.

Figure 5.4. E-Government Development Index (EGDI) and its three sub-components: Online Service Index (OSI), Telecommunication Infrastructure Index (TII), Human Capital Index (HCI) – for the least developed countries (LDCs) in 2016



Because LDCs have more pressing needs like peaceful societies and poverty eradication, the rationale, foundations and implications of e-government are often not as prominent on their radar. For this reason, there is a need to initiate discussions and build stakeholder capacity related to the broader political, social, and economic implications of e-government. Comparative analysis is needed to reveal the losses the LDCs would incur, including the loss of opportunities, should they not invest in e-government, while also looking into the costs associated with providing e-government. At the same time, countries will need to avoid the technocratic approach to e-government that results in government websites or online services with low relevance or minimal usage. Rather, governments will need a more strategic, integrated and sustained approach that is ambitious yet focused, with realistic commitments towards sustainable development and concrete ways to ensure the relevance and inclusiveness of online services. It is important to consider the various channels of public service delivery, including but not limited to web portal, email, SMS, mobile apps, social media, public kiosks and intermediaries through public-private partnerships, in selecting the right channel for the right service targeting the specific audience. Channel selection is a deciding factor to effectively reach out to specific groups of citizens, for example, rural population with limited ICT access. An inclusive multichannel approach could be a relevant solution for governments to utilize a multiplicity of the channels to reach out to disadvantaged and vulnerable groups and find smart ways to increase usage of online services. (UNDESA, 2014:96-122).

Given the competing priorities and limited public resources, public-private partnerships play an important role in driving e-government in the LDCs, and boosting efforts to achieve sustained, inclusive and equitable growth (United Nations, 2011). Good governance and transparent, effective and accountable institutions, including through e-government at all levels, are fundamental to building peaceful, just and inclusive societies (UN General Assembly, 2015: para. 35), and realizing the SDGs. In fostering inclusive development, the Programme of Action for the Least Developed Countries for the Decade 2011-2020 also recognizes the role that civil society plays in complementing efforts of governments and the private sector (United Nations, 2011: para. 155) in ensuring e-participation and a participatory and inclusive development process.

Table 5.7. Least developed countries and landlocked countries with significant gains in e-government development (2003-2016)

Country	Region	Sub-Region	LDC	LLDC	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank	
Bangladesh	Asia	Southern Asia	x		0.6232	0.3973	0.1193	0.3799	Medium	124	
Bhutan	Asia	Southern Asia	x	x	0.3188	0.5139	0.2192	0.3506	Medium	133	
Rwanda	Africa	Eastern Africa	x	x	0.4565	0.4522	0.1084	0.3390	Medium	138	
Angola	Africa	Central Africa	x		0.3478	0.5015	0.1441	0.3311	Medium	142	
Kiribati	Oceania	Oceania	x		0.2101	0.6599	0.0665	0.3122	Medium	145	
Vanuatu	Oceania	Oceania	x		0.1667	0.5884	0.1684	0.3078	Medium	149	
Tuvalu	Oceania	Oceania	x		0.0217	0.6651	0.1981	0.2950	Medium	151	
Ethiopia	Africa	Eastern Africa	x	x	0.5290	0.2212	0.0495	0.2666	Medium	157	
Timor-Leste	Asia	South-Eastern Asia	x		0.2174	0.4843	0.0728	0.2582	Medium	160	
Equatorial Guinea	Africa	Central Africa	x		0.0797	0.5174	0.1237	0.2403	Low	165	
Liberia	Africa	West Africa	x		0.2391	0.3581	0.1041	0.2338	Low	170	

*Note: The Ranking Trend lines display the country rankings, with 1 being the top ranked and appearing at the bottom of the vertical axis, and 193 being the lowest ranked and appearing at the top of the vertical axis. Therefore, the lower is the graphical point, the higher is the ranking. The horizontal axis represents the survey periods of the UN E-Government Survey, i.e. 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014 and 2016.

Table 5.7 shows the LDCs and LLDCs which achieved large gains in e-government development during the period 2003-2016, as observed through the Survey. Bangladesh has made the largest gains with a global ranking of 124th in the 2016 Survey, partly due to the fact that the role of e-government is recognised at the highest level of its administration, with the Prime Minister of Bangladesh highlighting its “state of the art” digital technology. People in Bangladesh are today receiving more than 200 services from 4,582 digitalized Union Services and Information Centres (Bangladesh, 2013). In Ethiopia (ranked 157th), the significant improvement in e-government development over the period 2003-2016 has been a result of its far-reaching vision recognising ICT, including e-government, as a key cross-cutting factor to promoting national prosperity and sustainable development. The national e-government strategy has a holistic approach: it focuses on creating a “SMART” (Simple, Moral, Accountable, Responsive and Transparent) government; affirms that e-government is not merely translating processes, but rather transforming processes; and aims to build a networked and integrated government (Ministry of Communication and Information Technology, Ethiopia, 2015).

5.2.3. The situation in Small Island Developing States (SIDS)

The Small Island Developing States (SIDS) face specific vulnerabilities and dependencies, along with prevalent development challenges, such as scarcity of resources, physical isolation and barriers to major markets (Lee, 2014). Both intra-country and inter-community isolations hinder the flow of information and public services, which also negatively impacts local development. E-government is not just an enabler of sustainable development for the small island developing states; rather, it is often seen as a critical multiplier and accelerator. Hence, without e-government the opportunity costs of development would increase. One expert argues that in the age of globalization, SIDS cannot survive without maximizing the benefits of the digital economy (Ming, Awan and Somani, 2013).

In particular, e-government can help SIDS find new ways to build resilience to climate change, including by supporting disaster preparedness and disaster management. The 2030 Agenda recognizes the importance of promoting resilience and disaster risk reduction for sustainable development, with a focus on disaster management, including through the use of ICTs (UN General Assembly, 2015: para. 33). The Samoa Pathway, adopted at the Third International

Conference on SIDS, also called for countries to promote and enhance the use of ICTs for, inter alia, education, employment creation, in particular youth employment, and SIDS' economic sustainability (United Nations, 2014). The optimal use of ICTs, including e-government, often relies on the capacities of governments to devise and implement national development strategies, to explore innovative and sustainable solutions in addressing disaster risk reduction, and to build resilience to disasters within the context of sustainable development and poverty eradication.

The average EGDI of the SIDS is 0.4093, which is below but not too far from the global average of 0.4922, as shown in Figure 5.5. While all three components of EGDI warrant attention, SIDS's progress in online services and ICT infrastructure components, with average values of 0.2879 and 0.2977 respectively, trails their development in human capital, which has a higher average value of 0.6422. In addition to the lack of ICT infrastructure and financial resources, these small states also suffer from a lack of technical experts and experience, as a result of brain-drain and other, in establishing and implementing comprehensive e-government strategies (Lee, 2014). Their efforts thus need to be supported as agreed at the Samoa Conference in 2014 (United Nations, 2014: para 111)

Figure 5.5. E-Government Development Index (EGDI) and its three sub-components (Online Service Index (OSI), Telecommunication Infrastructure Index (TII), Human Capital Index (HCI)) for Small Island Developing States (SIDS)

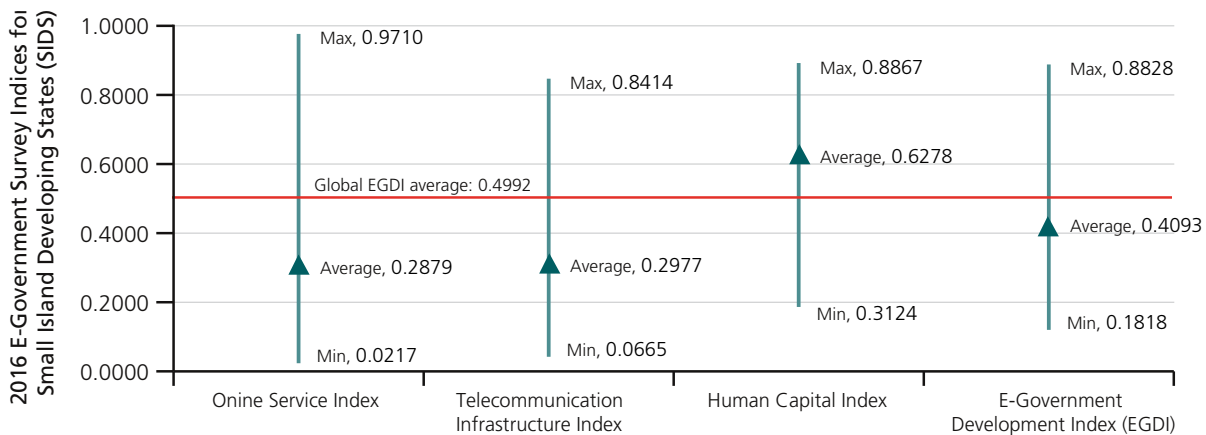


Table 5.8 shows that SIDS made significant gains in e-government development in the period 2003-2016. In the 2016 Survey, Barbados, Grenada, Dominica, Suriname and Palau made the biggest jump. The Government of Dominica for example, is beginning to leverage mobile apps as a way for citizens to understand and access important information and initiatives, as seen in the recently launched Government of Dominica Internal Directory Mobile App, which complements an already comprehensive list of online services (Government of Dominica, 2015a and 2015b). The portal of the Government of Barbados carries the tagline "Barbados Integrated Government - Access Barbados", and is a convenient one-stop shop where people can locate the latest government news, information and policies, as well as all online services (Government of Barbados, 2015).

Given their common challenges and strategic objectives, increased bilateral and multilateral collaboration among the SIDS, and with other countries, could be beneficial for sharing knowledge about e-government development. The expansion of existing partnerships and the launch of new partnerships with various international organizations, regional development banks, and individual developed countries are needed to mobilise financial and human resources for strategic e-government development in the SIDS (UN General Assembly, 2015: para. 17.9 and 17.16).

Table 5.8. Small island developing states with significant gains in e-government development (2003-2016)

Country	Region	Sub-Region	SIDS	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank	
Barbados	Americas	Caribbean	x	140	0.4420	0.8113	0.6397	0.6310	High	54
Grenada	Americas	Caribbean	x	106	0.3696	0.7820	0.3988	0.5168	High	88
Dominica	Americas	Caribbean	x	85	0.3043	0.6384	0.4305	0.4577	Medium	109
Suriname	Americas	South America	x	84	0.2971	0.6551	0.4116	0.4546	Medium	110
Palau	Oceania	Oceania	x	83	0.1087	0.8867	0.3684	0.4546	Medium	111

*Note: The Ranking Trend lines display the country rankings, with 1 being the top ranked and appearing at the bottom of the vertical axis, and 193 being the lowest ranked and appearing at the top of the vertical axis. Therefore, the lower is the graphical point, the higher is the ranking. The horizontal axis represents the survey periods of the UN E-Government Survey, i.e. 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014 and 2016.

As shown in Figure 5.6, among the six sectors, the least developed dimension in terms of e-government in SIDS is the social one, globally at 37 per cent utilisation, as compared to 49 per cent for both finance and education, 46 per cent for health and 42 per cent for the labour and employment sector. More significantly the e-government performance of the social sector dropped to 21 per cent among the small island developing states, and to 11 per cent among the least developed countries, as seen in Figure 5.7. Environment is the next sector that has not performed well globally at 41 per cent utilization, with only 21 per cent for the SIDS and 15 per cent for the LDCs. For the LDCs, the provision of information and services on employment and labour also lags behind at 27 per cent.

Figure 5.6. Sectoral e-government utilisation (percentage) of the Small Island Developing States relative to global development in 2016

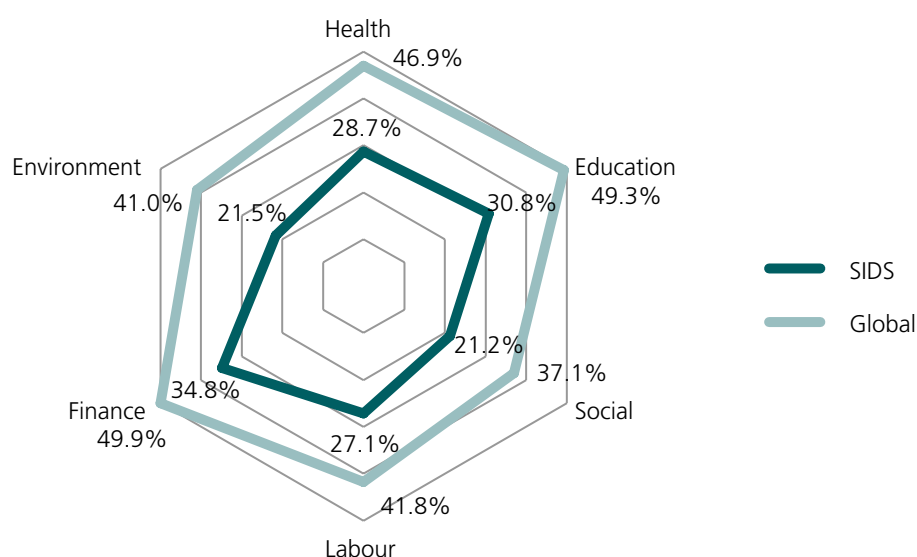
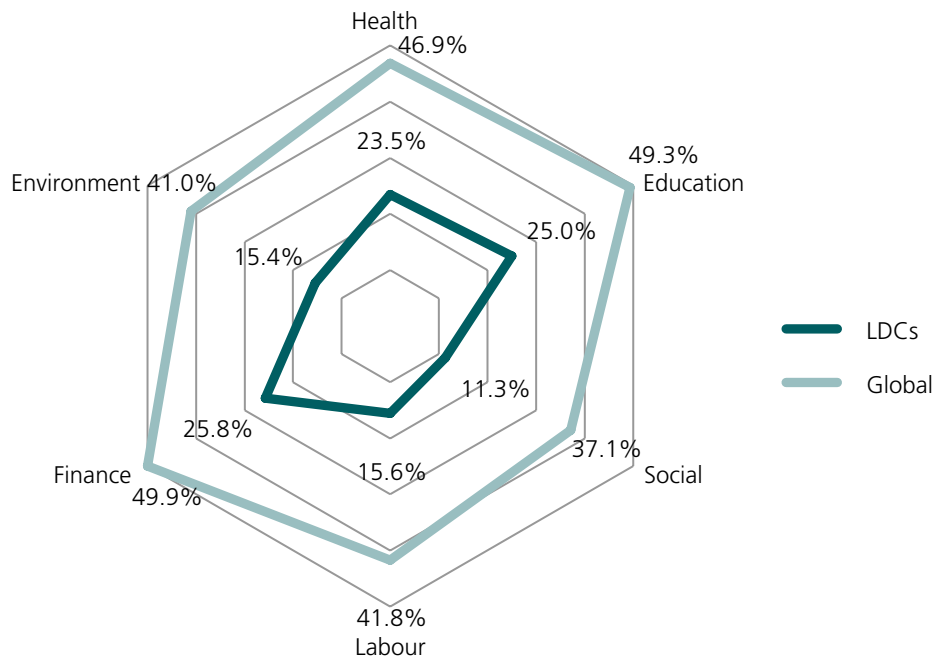


Figure 5.7. Sectoral e-government utilisation (percentage) of the Least Developed Countries (LDCs) relative to global development in 2016



5.3. ICT for sustainable development

ICTs can be an important means of implementation to deliver national strategies and policies for sustainable development. The UN General Assembly recognised the potential of e-government in promoting transparency, accountability, efficiency and citizen engagement in public service delivery. It reaffirms that the foundations of sustainable development at all levels include a professional, ethical, responsive and ICT-enabled public administration. It therefore encourages Member States to utilize ICTs “in the design of public policies and the provision of public services in order to support national development efforts and respond effectively to national and local needs and priorities” (UN General Assembly, 2014, Resolution 69/327).

5.3.1. The World Summit on the Information Society

Global leaders and policy-makers also embraced the use of ICT for development at the two-stage World Summit for Information Society (WSIS), which took place in 2003 (the Geneva phase) and 2005 (the Tunis phase). The WSIS highlighted the urgent need to harness the potential of knowledge and technology to achieve the Millennium Development Goals and guided a development-focused ‘Plan of Action’ to put the potential of knowledge and ICTs at the service of development for 10 years (2006-2015). The WSIS Geneva Plan of Action stated that “ICT applications can support sustainable development, in the fields of public administration, business, education and training, health, employment, environment, agriculture and science within the framework of national e-strategies”. In respect of e-government, the WSIS called on governments to:

- Implement e-government strategies focusing on applications aimed at innovating and promoting transparency in public administrations and democratic processes, improving efficiency and strengthening relations with citizens;
- Develop national e-government initiatives and services, at all levels, adapted to the needs of citizens and business, to achieve a more efficient allocation of resources and public goods;
- Support international cooperation initiatives in the field of e-government, in order to transparency, accountability and efficiency at all levels of government.

With the adoption of the Sustainable Development Goals and Targets in 2015, a mapping exercise was carried out by UN agencies that are facilitators of the WSIS Action Lines, attempting to draw direct linkages between the WSIS Actions and the SDGs (United Nations, 2015). In particular, the “role of governments and all stakeholders in the promotion of ICTs for development” is linked to sustainable development goals 1, 3, 5, 10, 16, and 17, while e-government is linked to Goal 9, 16 and 17. Box 5.1 illustrates the WSIS Action Lines C1 and C7 on e-government and its linkages to relevant Sustainable Development Goals and Targets and the rationale.

Box 5.1. WSIS Action Lines C1 and C7 on e-government and their linkages to relevant SDGs

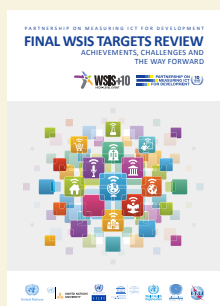
WSIS Action Lines	Sustainable Development Goals/Targets	Rationale/Clarification
C1: WSIS Action Lines Sustainable Development Goals/Targets Rationale/ Clarification	Goal 1. End poverty in all its forms everywhere	Increased Internet use can reduce poverty and create jobs through increased efficiency and transparency in government, the growing number of broadband connections and household Internet penetration.
	Target 3.8 Achieve universal health coverage, including financial risk protection, access to quality essential health-care services and access to safe, effective, quality and affordable essential medicines and vaccines for all	ICT can be used for creation of various data banks on diseases and can also assist governments and decision makers in health planning (e-health), human resources needs assessment, medicine procurement and infrastructure construction.
	Target 3.d Strengthen the capacity of all countries, in particular developing countries, for early warning, risk reduction and management of national and global health risks	ICT can be used to bring together people in danger, collect knowledge from specialists, and monitor the spread of a disease by governments and healthcare workers. Databases and storage of good practices can be maintained too.
	Goal 5. Achieve gender equality and empower all women and girls	ICT can be used for online training programmes; to include women in policy-making through e-voting and e-learning; to enhance women’s ability to take surveys; to anonymously make complaints; and to participate in discussion forums (e-participation).
	Target 10.c By 2030, reduce to less than 3 per cent the transaction costs of migrant remittances and eliminate remittance corridors with costs higher than 5 per cent	ICT can give people access to formal banking, through either e-banking or m-banking.
	Target 16.5 Substantially reduce corruption and bribery in all their forms	Availability of government data, including open data, on online websites, which helps develop the justice system. This information can include: practical information for use by people, online forms, news about law and justice, and information required to promote national reconciliation.
	Target 16.6 Develop effective, accountable and transparent institutions at all levels	Notary and other e-government transactions can be performed online.
	Target 16.10 Ensure public access to information and protect fundamental freedoms, in accordance with national legislation and international agreements	E-government can help ensure a fully participatory approach by creating structures for communication and collaboration that enable coordination. Such an approach strengthens actions among governments, key stakeholders, international organizations, NGOs, the private sector and civil society.

WSIS Action Lines	Sustainable Development Goals/Targets	Rationale/Clarification
C1: WSIS Action Lines Sustainable Development Goals/Targets Rationale/ Clarification	Goal 1. End poverty in all its forms everywhere	Increased Internet use can reduce poverty and create jobs through increased efficiency and transparency in government, the growing number of broadband connections and household Internet penetration.
	Target 3.8 Achieve universal health coverage, including financial risk protection, access to quality essential health-care services and access to safe, effective, quality and affordable essential medicines and vaccines for all	ICT can be used for creation of various data banks on diseases and can also assist governments and decision makers in health planning (e-health), human resources needs assessment, medicine procurement and infrastructure construction.
	Target 3.d Strengthen the capacity of all countries, in particular developing countries, for early warning, risk reduction and management of national and global health risks	ICT can be used to bring together people in danger, collect knowledge from specialists, and monitor the spread of a disease by governments and healthcare workers. Databases and storage of good practices can be maintained too.
	Goal 5. Achieve gender equality and empower all women and girls	ICT can be used for online training programmes; to include women in policy-making through e-voting and e-learning; to enhance women's ability to take surveys; to anonymously make complaints; and to participate in discussion forums (e-participation).
	Target 10.c By 2030, reduce to less than 3 per cent the transaction costs of migrant remittances and eliminate remittance corridors with costs higher than 5 per cent	ICT can give people access to formal banking, through either e-banking or m-banking.
	Target 16.5 Substantially reduce corruption and bribery in all their forms	Availability of government data, including open data, on online websites, which helps develop the justice system. This information can include: practical information for use by people, online forms, news about law and justice, and information required to promote national reconciliation.
	Target 16.6 Develop effective, accountable and transparent institutions at all levels	Notary and other e-government transactions can be performed online.
	Target 16.10 Ensure public access to information and protect fundamental freedoms, in accordance with national legislation and international agreements	E-government can help ensure a fully participatory approach by creating structures for communication and collaboration that enable coordination. Such an approach strengthens actions among governments, key stakeholders, international organizations, NGOs, the private sector and civil society.
	Target 17.18 By 2020, enhance capacity-building support to developing countries, including for least developed countries and small island developing States, to increase significantly the availability of high-quality, timely and reliable data disaggregated by income, gender, age, race, ethnicity, migratory status, disability, geographic location and other characteristics relevant in national contexts	Central to the development of reliable and open datasets should be issues of trustworthiness and privacy. Providing public service electronically is an important step to delivering more convenient, customer-oriented and cost-effective public services in a timely manner without bureaucracy. Websites that effectively provide procedures, information and communication from government contribute to effectiveness and transparency.

WSIS Action Lines	Sustainable Development Goals/Targets	Rationale/Clarification
C7 ICT Applications: e-government	Target 9.c Significantly increase access to information and communications technology and strive to provide universal and affordable access to the Internet in least developed countries by 2020	Various forms of ICT-enabled information sharing and consultation provide opportunities to expand participation in decision-making, provided digital divides have been addressed.
	Target 16.6 Develop effective, accountable and transparent institutions at all levels	
	Target 16.7 Ensure responsive, inclusive, participatory and representative decision-making at all levels	
	Target 16.10 Ensure public access to information and protect fundamental freedoms, in accordance with national legislation and international agreements	

Within the WSIS framework, there are targets to measure progress in governments' use of ICT. To advance e-government, the Geneva Plan of Action identified a target to "connect all local and central government departments and establish websites and email addresses" (United Nations, 2003). In order to meet the WSIS target for e-government, it was deemed important that national, local and municipal governments and departments be connected online. Through a consultation in the Partnership on Measuring ICT for Development (see Box 5.2), a joint proposal of ICT indicators was put forward to help track the Sustainable Development Goals and Targets. It recognizes the cross-cutting nature of ICTs and the role of ICTs as a key development enabler. There is a need for such indicators to be further recognised and reported. In 2007, the Task Group on E-government, an initiative of the Partnership, made an important contribution in identifying a core list of e-government indicators as well as methodologies to compile these indicators. These proposed indicators should be reviewed and adapted in complementing the indicators developed by the Inter-agency and Expert Group on Sustainable Development Goal (IAEG). Local key performance indicators could also be considered for an in-depth understanding of e-government's impact on sustainable development goals.

Box 5.2. Partnership on measuring ICT for development



The Partnership on Measuring ICT for development is an international, multi-stakeholder initiative that was launched in 2004 to improve the availability and quality of ICT data and indicators, particularly in developing countries. The Partnership has guided policymakers in producing ICT statistics that are crucial to informed decision-making. Among other services, the Partnership identifies a core list of ICT indicators, as well as methodologies to collect these indicators; it helps developing countries collect ICT statistics, particularly through capacity-building and hands-on training for national statistical offices; and it collects and disseminates information society statistics. The following 14 organisations are members of the Partnership: ITU, UNCTAD, OECD, EUROSTAT, ILO, UIS, UN ECA, UN ECLAC, UN ESCAP, UN ESCWA, UNDESA, UNEP/SBS, UNU-IAS, and the World Bank. In connection to e-government, Target 6 aims specifically to connect all central government departments and to establish websites. To ensure a globally consistent approach for review and assessment, this target was clarified and interpreted as comprising three distinct goals (UNECA, 2014):

1. Connect central and local government departments.
2. Establish websites for central and local government departments.
3. Establish e-mail addresses for central and local government departments.

Some specific Partnership recommendations that are consistent with the findings of the UN E-Government Survey include: (i) governments need to address challenges in capturing data regarding the use of ICT in government; (ii) development of a secondary set of e-government indicators may help to broaden the scope of monitoring and feedback; (iii) there is a need to review the framework for supporting and monitoring e-government at the global level; and (iv) governments should develop a strategic framework for how ICT can be better utilized by governments.

In 2006, the Partnership on Measuring ICT for Development established the Task Group on E-government (TGEG).⁹ In its terms of reference, the Group was asked to develop and recommend a core set of statistical indicators on e-government to be collected by countries, a request that was also put forth by the United Nations Statistical Commission (UNSC) at its 2007 meeting. The Group has been working on the development of consistent, sound, relevant e-government indicators for cross-country comparisons. It has developed a core list of e-government indicators, which were endorsed by the UN Statistical Commission at its forty-third session. A training manual on the use of the e-government indicators has also been developed (Partnership and UNECA, 2013) and will be translated from English to French for dissemination. The members of the Task Group are UNECA (coordinator), UNECLAC, UNESCAP, UNESCWA, Eurostat, ITU, OECD, UNCTAD, UNDESA and the World Bank.

Source: Partnership on Measuring ICT for Development, 2015

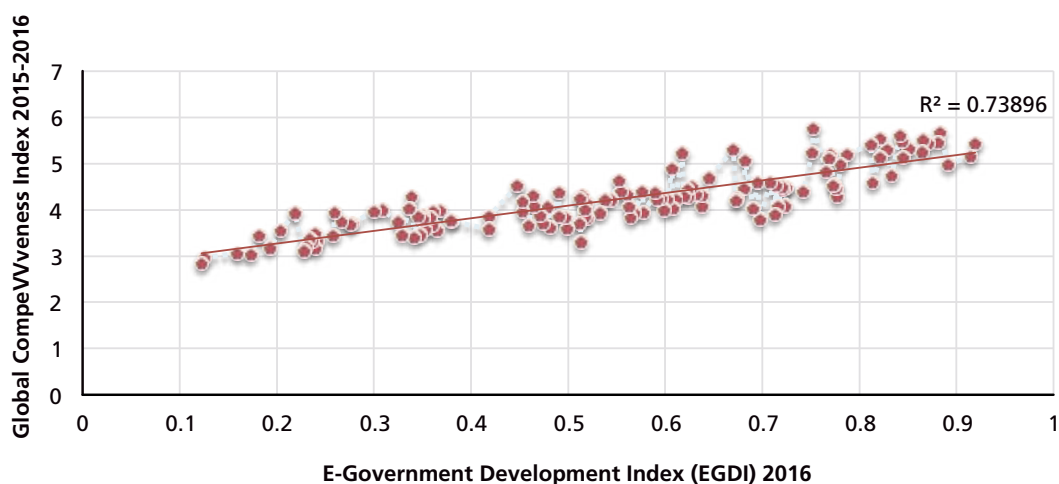
The outcome document of the General Assembly High-level Meeting on the overall review of the outcomes of the World Summit on the Information Society (WSIS+10), adopted by the General Assembly in December 2015, highlights the nexus of issues connecting ICT for development and e-government, among others (UN General Assembly, 2015b). On the one hand, the document underscores the remarkable progress of ICTs in the past decade, penetrating into almost all corners of the globe and thereby, creating new opportunities for social interaction, enabling new business models, and contributing to economic growth and development in all other sectors. On the other hand, it also raises flags about the continuing digital divides among countries. These divides include both digital and knowledge divides; those between and within countries, as well as the gender digital divide, and divides between various segments of the population and people (see Chapter 4). Concerted efforts are needed for stakeholders to “regularly analyse the nature of divides, study strategies to bridge them, and make their findings available to the international community”, so that ICT contributes to social inclusion (UN General Assembly, 2015b). Recognising the linkages between ICTs and the SDGs, stakeholders are calling for a close and strategic alignment between the WSIS process and the 2030 Agenda for Sustainable Development. This is due to ICT’s cross-cutting contributions to the SDGs and poverty eradication, as well as to ICT-enabled breakthroughs in government, including in the provision of public services to achieve higher levels of social benefits and inclusion.

⁹ For the work of TGEG, see the World Telecommunication/ICT Development Report (ITU, 2010) and the Framework for a set of e-government core indicators (Partnership and UNECA, 2012).

5.3.2. Global competitiveness and e-government

As evidenced in previous editions of the Survey (UNDESA, 2012 and 2014), the income per capita of a country has a strong influence on national e-government development, as income is a general indicator of economic capacity (UNDESA, 2014: 19-20). Access to ICT infrastructure and the provision of education, including ICT literacy, are highly related to the income level of a nation. Lower income countries, have a higher marginal cost for every dollar spent on ICT, including e-government (UNDESA, 2012: 13). The correlation of EGDI and the global competitiveness of countries, assessed by the World Economic Forum in its Global Competitiveness Report 2015-2016,¹⁰ show that countries that have performed in e-government development are more competitive (see Figure 5.8). While correlation is not causation, it is reasonable to assume that (i) competitiveness of an economy comes with economic and other characteristics that are conducive to progress in e-government, and that (ii) a high level of technological adoption and ICT penetration in both private and public sector, including in e-government, has a positive effect on economic competitiveness. E-government gives rise to new business models and revolutionizes industries, bringing great promise for a future wave of innovations in both the public and private sectors that could drive longer-term growth (Schwab and Sala-i-Martin, 2015).

Figure 5.8. Correlation of E-Government Development Index (EGDI) 2016 and the global competitiveness (2015-2016)



5.3.3. E-Government in combating corruption

In building effective, accountable and inclusive institutions at all levels, Target 16.5 of the SDGs calls for countries to substantially reduce corruption and bribery in all their forms (see Table 5.6). Historical data shows that there is a strong positive correlation¹¹ between e-government development and the Corruption Perception Index (CPI)¹². Countries with high corruption rates in the public sector will generally score poorly on their ability to deliver public services via ICTs, including the provision of open government data. Figure 5.9 shows a strong positive correlation between EGDI 2016 data and CPI measure for the year of 2014.

¹⁰ The Global competitiveness report defines competitiveness as the set of institutions, policies, and factors that determine the level of productivity of an economy. The Global competitiveness Index examines 12 indicators (pillars) in three categories that capture concepts that matter for productivity.

¹¹ While the correlation is high with the R-squared value of 0.4868 when comparing CPI2014 to Survey 2014, the R-squared value is even higher at 0.5715 when comparing CPI 2016 with EGDI 2016.

¹² The Corruption Perception Index (CPI) scores and ranks countries/territories based on how corrupt a country's public sector is perceived to be. It is a composite index, a combination of surveys and assessments of corruption, collected by a variety of reputable institutions. A CPI score of 0 means that the country is very corrupt and 100 is very clean from the perspective of government corruption. The CPI is the most widely used indicator of corruption worldwide. CPI index is available for 175 nation states and territories, whereas EGDI is assessed for all 193 members of UN. (Source: Transparency International, "2014 Corruption Perception Index")

This correlation probably also reflects the impact of other factors on both e-government and CPI levels. But e-government can certainly be associated with the high commitment of an institution to promote transparency and accountability, which also leads to other measures to fight corruption. E-government can also increase trust in the government and the way it is perceived by people.

5.4. Conclusion

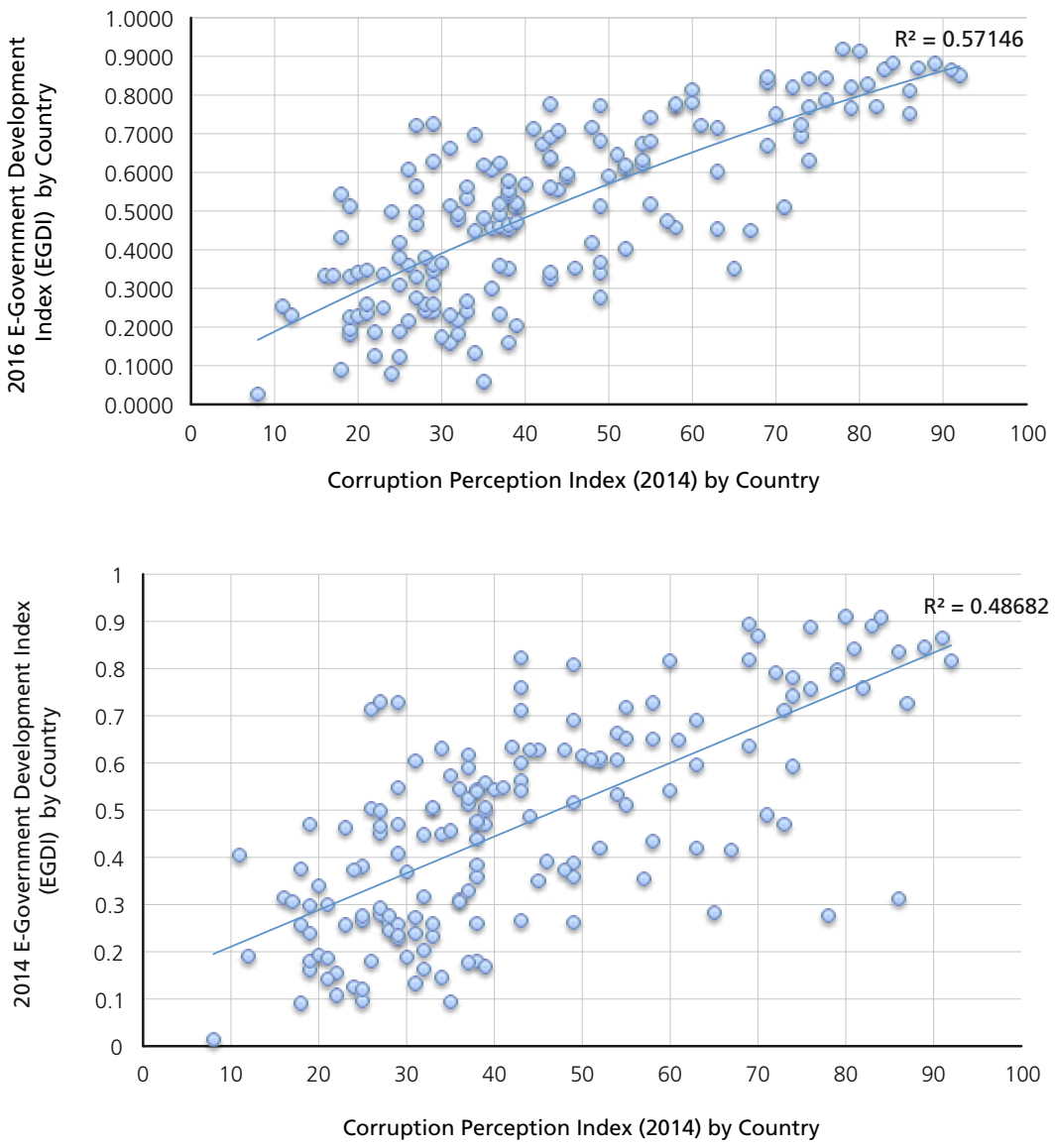
The lessons learned from this chapter are as follows.

- Countries continue to advance towards higher levels of e-government. The number of countries with very-high and high E-Government Development Index (EGDI) values increased in 2016.
- Gaps persist among regions, with 66% of the 29 countries with very high EGDI being from Europe; while African countries represent 81.2% of the low-EGDI group. Africa (average EGDI of 0.2882) and Oceania (average EGDI of 0.4154) perform lower than the global average. Asia is at 0.5132 and the Americas at 0.5245, while Europe is at 0.7241.
- In LDCs, deficits in e-government development reflect the magnitude of the challenges faced by these countries; including in the area of sustainable development. It is critical to develop ICT infrastructure, improve access to knowledge and technologies and build the related capacities; while responding to the many urgent sustainable development priorities of these countries. At the same time, some of the LDCs have made advances in the area of e-government.
- SIDS should derive much benefits from e-government, but their EGDI remains slightly below the global average. Progress in online services and ICT infrastructure lags behind. However, SIDS have realized major advances in e-government since 2003.
- For both LDCs and SIDS, partnerships and international and regional cooperation will be critical to make advances in e-government, and ICT more generally.
- The level of e-government is positively related to progress in some areas of the SDGs, notably competitiveness and combating corruption.

As the maxim goes 'what gets measured gets done',¹³ or not; and therefore it is essential to have data and indicators to guide policy makers in evidence-based and informed decision-making. There is, however, a need to improve the current availability and quality of ICT data and indicators, including those related to e-government, and particularly in developing countries.

¹³ The maxim "what gets measured gets done" was first quoted by management guru Peter Drucker.

Figure 5.9. Correlation of E-Government Development Index (EGDI), in 2014 and 2016 and the Corruption Perception Index (CPI)



الفهرس

الفهرس:

شكر وتقدير

إهداء

1 مقدمة
12 الباب الأول: متطلبات التحول الناجح نحو الحكومة الإلكترونية
15 الفصل الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية
18 المبحث الأول: المدلول القانوني للحكومة الإلكترونية
20 المطلب الأول: الحكومة في إطار القانون الدستوري
21 الفرع الأول: الحكومة بالمعنى الضيق
22 الفرع الثاني: الحكومة بالمعنى الأضيق
23 الفرع الثالث: الحكومة بالمعنى الواسع
23 المطلب الثاني: مفهوم الحكومة الإلكترونية
24 الفرع الأول: مفهومها بالمعنى العام
25 الفرع الثاني: مفهومها بالمعنى الضيق
26 الفرع الثالث: مفهومها بالمعنى الواسع
31 المبحث الثاني: عناصر الحكومة الإلكترونية
32 المطلب الأول: الحاسب الآلي والشبكات
32 الفرع الأول: الحاسب الآلي
34 الفرع الثاني: الشبكات
39 المطلب الثاني: العنصر البشري
39 الفرع الأول: مدير نظم المعلومات
39 الفرع الثاني: مدير نظم معالجة البيانات
40 الفرع الثالث: المبر
40 الفرع الرابع: محلل النظم

41	المطلب الثالث: الحماية القانونية.....
41	الفرع الأول: الحماية الجنائية.....
42	الفرع الثاني: الحماية المدنية.....
45	المبحث الثالث: أهداف الحكومة الإلكترونية.....
47	المطلب الأول: تحسين مستوى الخدمات.....
50	المطلب الثاني: تخفيض التكاليف.....
51	المطلب الثالث: التقليل من التعقيدات الإداري.....
53	المطلب الرابع: تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية.....
55	خلاصة الفصل.....
58	الفصل الثاني: سبل الوصول إلى الحكومة الإلكترونية.....
62	المبحث الأول: مقومات واستراتيجيات التحول الناجح نحو الحكومة الإلكترونية.....
62	المطلب الأول: مقومات التحول الناجح نحو الحكومة الإلكترونية.....
62	الفرع الأول: الرؤيا.....
65	الفرع الثاني: القيادة.....
69	الفرع الثالث: التمويل.....
70	الفرع الرابع: البنية التحتية.....
71	الفرع الخامس: الإطار الرقابي والقانوني.....
73	الفرع السادس: ركائز إدارية تتعلق بالحد من البيروقراطية.....
73	الفرع السابع: ركائز اجتماعية ونفسية.....
75	المطلب الثاني: الإستراتيجية المكونة للحكومة الإلكترونية.....
75	الفرع الأول: سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة.....
75	الفرع الثاني: سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطنين.....
76	الفرع الثالث: الوصول للمواطنين.....
76	الفرع الرابع: التحول في الخدمات.....
76	الفرع الخامس: التحول للويب الديناميكي والتفاعل في الأداء.....
77	الفرع السادس: إتاحة الخدمات من خلال بوابات.....

77	الفرع السابع: وضع خريطة واضحة.....
78	المطلب الثالث: مراحل تطور استراتيجية الحكومة الإلكترونية.....
79	الفرع الأول: صياغة الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية.....
80	الفرع الثاني: صياغة الرؤية الاستراتيجية.....
80	الفرع الثالث: دراسة تحليل الجاهزية الإلكترونية للإدارة والمجتمع.....
	الفرع الرابع: تحديد أسباب الفجوة الإستراتيجية واختيار استراتيجية التطور الملائمة
81
81	الفرع الخامس: تطبيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية.....
82	الفرع السادس: رقابة وتقييم استراتيجية تطوير الحكومة الإلكترونية.....
84	المبحث الثاني: إيجابيات وتحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية.....
84	المطلب الأول: إيجابيات التحول نحو الحكومة الإلكترونية.....
85	الفرع الأول: الإرتقاء بالأداء الحكومي.....
86	الفرع الثاني: التفاعل الإيجابي.....
86	الفرع الثالث: تسويق المنتجات والخدمات عالميا.....
86	الفرع الرابع: تحقيق الشفافية.....
87	الفرع الخامس: القدر لى تعظيم الإنجاز.....
88	الفرع السادس: تشجيع قطاعات المعلوماتية.....
88	المطلب الثاني: تحديات التحول نحو الحكومة الإلكترونية.....
89	الفرع الأول: التحديات الإدارية.....
91	الفرع الثاني: التحديات الفنية.....
92	الفرع الثالث: التحديات البشر.....
92	الفرع الرابع: التحديات المالية.....
93	الفرع الخامس: التحديات القانونية.....
95	خلاصة الفصل.....

الباب الثاني: الخطى القانونية نحو تكريس الحكومة الإلكترونية.....	100
الفصل الأول: التكريس القانوني للحكومة الإلكترونية كمسعى لتحقيق الأمن المعلوماتي	
.....	103
المبحث الأول: تجريم المساس بالأمن المعلوماتي.....	105
المطلب الأول: تعريف الأمن المعلوماتي.....	105
الفرع الأول: أهمية أمن المعلومات.....	106
الفرع الثاني: العوامل الأساسية لتحقيق الأمن المعلوماتي.....	109
المطلب الثاني: تعريف الجريمة المعلوماتية.....	110
الفرع الأول: خصائص الجريمة المعلوماتية.....	113
الفرع الثاني: الطبيعة القانونية للجريمة المعلوماتية.....	118
المبحث الثاني: صور الجريمة المعلوماتية.....	123
المطلب الأول: الجرائم الواقعة على النظم المعلوماتية في نطاق الحكومة الإلكترونية.....	125
الفرع الأول: جريمة الإختراق والبقاء غير المشروع.....	126
الفرع الثاني: جرائم الإلتلاف المعلوماتي.....	132
الفرع الثالث: جرائم إساءة استخدام المعلوماتية.....	140
المطلب الثاني: الجرائم الواقعة على الأموال في نطاق الحكومة الإلكترونية.....	145
الفرع الأول: جرائم الإحتيال الإلكتروني.....	148
الفرع الثاني: جرائم الاستخدام غير المشروع لأدوات الدفع الإلكتروني.....	152
المبحث الثالث: المجرم المعلوماتي.....	166
المطلب الأول: شخصية المجرم المعلوماتي.....	167
الفرع الأول: المجرم المعلوماتي من النوابع.....	168
الفرع الثاني: المجرم المعلوماتي متكيف إجتماعيا.....	170
المطلب الثاني: النماذج المختلفة للمجرم المعلوماتي.....	171
الفرع الأول: صغار النوابع المعلوماتية.....	172
الفرع الثاني: قراصنة المعلوماتية.....	173

177 خلاصة الفصل
180 الفصل الثاني: مساعي دعم النشاط الإداري عن طريق الحكومة الإلكترونية
183 المبحث الأول: أنواع النشاط الإداري
185 المطلب الأول: القرار الإداري
187 الفرع الأول: تعريف القرار الإداري
188 الفرع الثاني: أركان القرار الإداري
201 الفرع الثالث: أنواع القرارات الإدار
204 الفرع الرابع: صور القرار الإداري وأثر التكنولوجيا عليها
208 المطلب الثاني: المرفق العام
209 الفرع الأول: تعريف المرفق العام
210 الفرع الثاني: أركان المرفق العام
212 الفرع الثالث: أنواع المرافق الع
215 المبحث الثاني: نطاق تطبيق الحكومة الإلكترونية
215 المطلب الأول: أثر نظام تطبيق الحكومة الإلكترونية على القرارات الإدارية
216 الفرع الأول: المرحلة الأولى
216 الفرع الثاني: المرحلة الثانية
217 الفرع الثالث: المرحلة الثالثة
217 الفرع الرابع: المرحلة الأخيرة
218 المطلب الثاني: أثر نظام الحكومة الإلكترونية على المرافق العامة
218 الفرع الأول: مبدأ سير المرافق العامة بانتظام وإطراد
221 الفرع الثاني: مبدأ المساواة أمام المرافق العامة
229 خلاصة الفصل

233 خاتمة
242 قائمة المصادر والمراجع
261 الملاحق
336 الفهرس

المخلص

ملخص

التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة، أحدث تغييرا جوهريا في شكل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض ومع المواطنين، وظهرت العديد من المصطلحات الجديدة كالتجارة الالكترونية والإدارة الالكترونية والصحة الالكترونية والتعليم الإلكتروني... هذه التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدت إلى ظهور الحكومة الالكترونية كبديل عن الحكومة التقليدية، مما سمح بظهور مفهوم جديد للخدمة العامة.

يعد تطبيق الحكومة الإلكترونية وسيلة، وذلك أن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية من قبل الجهات الحكومية، سيؤدي حتما إلى تحقيق أهداف تتفق مع ثورة المعلومات وتقنية الإتصالات، الأمر الذي سينعكس لى شكل الأداء العام ومدى تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وتكلفة أقل لمدار الساعة، مع التقليل من نسبة التعقيدات الإدارية والحد من البيروقراطية التي تمر بها المعاملات الخاصة بالأفراد.

الواقع الميداني ومن خلال تجارب العديد من الدول ولاسيما المتقدمة في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، أثبت أن مشروع الحكومة الالكترونية يتطلب توفير البيئة القانونية والبنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وإعداد الإطار التي ستتولى متابعة المشروع وتنفيذه، كما أن المشروع يجب أن يمر بمراحل تدريجية تمهد للانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية.

Résumé

Le progrès réalisé dans le domaine des technologies de l'information et de la communication prend de plus en plus d'importance dans le secteur

Public, et leurs opportunités sont de plus en plus exploités. Ainsi grâce à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la

Communication, nous assistons à une modernisation des services publics, elles présentent, dans ce cadre, de nombreux atouts. L'interface citoyen- secteur public s'en trouve modernisé avec comme objectif avoué, une

Proximité accrue avec la population pour une plus grande satisfaction de celle- ci.

L'introduction systématique e, associé à des mots tels que modernisation, transparence, de l'efficacité des technologies de l'information et de la communication dans les opérations gouvernementales a engendré le concept de gouvernement électronique des mesures. Ainsi, le gouvernement électronique peut être considéré comme un concept à mi-chemin entre les différents niveaux de gouvernement et les citoyens, qui utilise des technologies de l'information et de la communication, pour améliorer la qualité des services publics, promouvoir l'interaction entre les entreprises, renforcer la participation des citoyens par l'accès à l'information et enfin réinventer les processus administratifs pour atteindre la bonne gouvernance tant espérée.

En réalité, l'application de gouvernement électronique est loin d'être obtenu au regard des expériences tentées sur le terrain par certains États surtout développés, et nécessite une conjugaison des efforts de l'ensemble des institutions qui doivent être reliées par un réseau d'information fiable et dotées de banques de données accessibles.