جامعة أكلي محند أولحاج –البويرة

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم القانون العام

الحكومة الإلكترونية في الجزائر
التحديات والإنجازات

مذكرة لنيل شهادة ماستر في القانون

تخصص: إدارة ومالية

إعداد الطالبة:

كرمية صبيرة

تحت إشراف /:

كريم بوديسة

لجنة المناقشة

الأستاذة: د/ ربيع نصيرة .....رئيسا

الاستاذ: ا/ بوديسة كريم .....مشرفا ومقررا

الأستاذ: ا/ مزهود حكيم.....ممتحنا

تاريخ المناقشة

2019/2018

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

قال تعالى: " ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني في عبادك الصالحين..."

سورة النمل: الآية 19

الحمد لله سبحانه وتعالى على توفيقه لي في إتمام هذا العمل

كما لا أنسى نبينا محمد صلى الله عليه وسلّم

بعد شكر الله لا يسعني إلّا أن أتقدم بخالص شكري وامتناني لأستاذي الفاضل "كريم بوديسة " لقبوله الإشراف على هذه المذكرة خلال كل مراحلها وعلى مساندتي وغرشادي بالنصح والتصحيح .

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة وإثرائها، وما قدموه من صالح الأعمال خدمة للعلم والجامعة الجزائرية.

كما لا يفوتني أن أسجل امتناني وتقديري إلى كل الأساتذة بكلية الحقوق الذين أضاءوا لي طريق البحث وزودوني بمفاتيح العلم والمعرفة.

وأختم بشكر كل من ساهم في إتمام هذا العمل ولو بالنصح والدعاء

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، جميل أن يسعى الإنسان إلى النجاح فيحصل عليه ولكن الأجمل أن يتذكر من كان السبب في ذلك

أهدي ثمرة جهدي إلى:

من قال عليهم عز وجل " واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما رباني صغيرا " سورة الإسراء: 23

إلى ذات الصدر الشافي والرضا الوافي إلى التي مهما قلت عنها أقصر ومهما وصفتها أعجز، إلى "أمي" أطال الله في عمرها .

إلى رمز العطاء والتفاني... والدي الكريمان

أطال الله في عمرهما

إلى أغلى ما منحتني الدنيا إخوتي، أخواتي وأبنائهم

إلى كل حملة العلم وورثته

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

أهدي لكم هذا العمل

مقدّمة

عرف العالم منذ منتصف القرن العشرين تطورا مذهلا، فتطورت تبعا لذلك المجتمعات المدنية محاولة اللحاق بالتطور المطرد في نواحي الحياة، وأبرز نواحي التطور التي لا يمكن إغفالها، تطور عالم الاتصالات والمعلومات. كما وقد ظهرت ثورة جديدة اصطلح عليها بالثورة المعلوماتية، وهذا إشارة إلى الدور البارز الذي أصبحت تلعبه المعلومات في الوقت الراهن، فقد أصبحت قوّة لا يستهان بها في أيدي الدوّل والأفراد، وكان التطور الهائل الذي شهده قطاعي تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاندماج المذهل الذي حدث بينهما فيما بعد هو المحور الأساسي الذي قامت عليه هذه الثورة.

يعدّ الحاسب الآلي والانترنت حجر الزاوية في مجال التقنية الحديثة التي هدفت لخدمة البشرية في مجالات عدّة وتركت آثار إيجابية وشكلت قفزة حضارية نوعية في حياة الأفراد والدوّل، حيث تعتمد القطاعات المختلفة في الوقت الحاضر في أداء عملها بشكل أساسي على استخدام الأنظمة المعلوماتية نظرا لما تتميز به من عنصري السرعة والدّقة في تجميع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم نقلها وتبادلها بين الأفراد والجهات المختلفة.

نظرا لما تتميّز به قدرة فائقة على تجميع ومعالجة وتبادل المعلومات، كذا السرعة الهائلة التي رسمت مسيرة تطورها، أصبح الاعتماد عليها متزايدا في مختلف أوجه النشاط الإنساني والإداري والحكومي. هنا أصبح التركيز واضحا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكما تحولت الدولة من النظام المركزي إلى النظام اللامركزي، أي الظروف والمتغيرات لعبت دورا بارزا في ضرورة التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية باعتبارها الأكثر كفاءة، كما أنّ إتاحة الفرص التي تقدّمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدّمة للمساعدة في تحويل أنشطة الحكومة من الطرق والأساليب التقليدية ذات الطابع البيروقراطي إلى خدمات الحكومة الإلكترونية له دور جد ديناميكي وتفاعلي.

نجد أنّ تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة والمتجدّدة فرضت نفسها في العديد من المجالات، بما فيها مجال المعاملات الحكومية ومؤسساتها، وذلك لزيادة فعالية العمل، وتحسين الخدمة، والقيام بالواجبات الموكلة لهذه المؤسسات على أكمل وجه، وبالنظر إلى هذه الاتجاهات الالكترونية تنامى تفعيل دور الحكومة الالكترونية بحيث أصبحت غالبية الدوّل تمارس هذه الظاهرة وتبادر إلى تفعيلها ودعم مبادراتها.

يمكن اعتبار الحكومة الالكترونية (بأنّها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل الكترونية وبسرعة ودقة متناهيتين، وذلك بالاعتماد على شبكة الانترنت)، كما يمكن اعتبارها بأنّها (استخدام لتكنولوجيا المعلومات بهدف تغيير أداء الحكومة وجعلها أكثر فعالية، مع إدخال واسع لتقنيات الاتصال والمعلومات على الأعمال الحكومية، سعيا منها لتسهيل وتحسين الخدمات العامة التي تقدّمها للمواطنين وقطاع الأعمال أو الأجهزة التابعة للحكومة). وتوسيع هذه التطبيقات لتشمل الأنشطة التجارية والاقتصادية والخدماتية والصحية والتعليمية والثقافية والأمنية والعسكرية..إلخ.

وقد سعت الجزائر إلى عصرنة قطاعاتها الحكومية والإدارية، هادفة بذلك كسر العديد من الحواجز القائمة كالمسافات والحدود الجغرافية والزمنية والورق، بما يتيح إجراء مختلف المعاملات بالسهولة والسرعة اللازمة، وتوفير للوقت والجهد والمال وزيادة في الشفافية والرفع في مستوى الجودة والكفاءة. كما عملت على تركيز بناء شبكات التعاملات، وهي بذلك تنقل المجتمع البشري الذي تعمل فيه من عصر ثورة الصناعات إلى عصر ثورة الاتصالات.

وقد ظهر هذا جليا من خلال إقامتها لنظام إلكتروني شامل، وتعميم استخدام الانترنت من خلال إطلاق مشروع "**الجزائر الإلكترونية**"، فنظرا للتطور المتنامي والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لم يبق أمام الجزائر سوى خيار التوجه نحو مجتمع

المعلومات حتى تتمكن الاستفادة من مزاياه، ولعل ما يجعل الحكومة الإلكترونية أكثر فعالية دورها الاستراتيجي في ازدهار الدول وذلك عبر زيادة سرعة التعاملات، تقليص النفقات، كفاءة إدارة علاقة المواطنين، وارتفاع درجة رضاءهم.

أفرزت الحكومة الإلكترونية تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية وعلى شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية، حيث انتقلت من الشكل التقليدي المباشر إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية، على وجه يحقق حاجات المجتمع وسد الفجوة الرقمية باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدّمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال. وعلى غرار العديد من الدول التي اعتمدت مشروع الحكومة الإلكترونية، وعلى الرغم من المزايا العديدة التي توفرها الحكومة الإلكترونية فلا يزال استخدامها يفرض العديد من التحديات الكبيرة في مختلف المجالات.

أهداف الدراسة

يمكن تلخيص الأهداف التي نتوخاها من وراء هذا البحث كما يلي:

- المساهمة في إثراء البحوث الجامعية، حيث يلاحظ ندرة في هذا النوع من الدراسات بالجزائر؛
- التعرف على مدى قدرة الحكومة الإلكترونية في الوصول إلى مجتمع المعرفة؛
- التعرف على الأهداف المرجوة من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر؛
- رصد التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر؛
- الوقوف على أهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالجزائر من خلال التقرب من بعض مؤسسات الخدمة العمومية.

أسباب اختيار الموضوع

هناك أسباب عديدة دفعتني إلى اختيار هذا الموضوع منها، أسباب شخصية تعود لرغبة ذاتية في التطرق إلى ، كوني سبق و أن تعرضت إلى هذا في مشواري الجامعي، وأود الاستفادة بالتعمق أكثر في دراسته بصفة مفصل.

أمّا الأسباب الموضوعية، فتعود إلى الأهمية البالغة لموضوع الحكومة الالكترونية، وحداثة الموضوع ومواكبته للظروف والمتغيرات التكنولوجية الراهنة، التعرف على التطور الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتكنولوجيات الرقمية على المستوى الوطني، كذا واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

الإشكالية

من هذا المنطلق نطرح تساؤل مفاده مسار الجزائر في التحول نحو الحكومة الإلكترونية ؟

المنهج المتبع

يعد المنهج مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق أهداف بحثه. وسعيا منا لتحقيق أهداف الدراسة السابقة الذكر، فقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي والوصفي، وذلك من خلال تعريف الموضوع ووصف الظاهرة ودراسة وضعها، قصد الحصول على معلومات كافية ودقيقة، وهذا نظرا لضرورة الدراسة والوصول إلى نتائج تتسم بالعلمية والمنهجية.

وإجابة على هذه الإشكالية ارتأينا تقسيم خطة بحثنا إلى فصلين رئيسيين:

الفصل الأول :ماهية الحكومة الإلكترونية

المبحث الأول :مفهوم الحكومة الإلكترونية

المبحث الثاني :مقومات وإستراتيجيات التحول الناجح نحو الحكومة الإلكترونية

الفصل الثاني: تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الأول: الخطى نحو تكريس الحكومة الالكترونية

المبحث الثاني: التكوين الفعلي للحكومة الإلكترونية في الجزائر

الخاتمة

الفصل الأول

ماهية الحكومة الإلكترونية

الفصل الأول

ماهية الحكومة الإلكترونية

تعتبر الحكومة الالكترونية من أهم المفاهيم التي اكتسحت الساحة السياسة والإدارية وحتى العلمية، فالعالم في هذه الفترة في ثورة علمية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمعرفة، أدت إلى ظهور أساليب وأدوات وطرق، وتقنيات جديدة في كل المجالات وبالأخص مجال الإدارة ووظائفها. مما فرض على الدول والحكومات إعادة تقييم أدائها الحكومي وإعادة النظر في وظائفه التقليدية، فالحكومة الالكترونية وفق معانيها تعنى بالجانب التقني أساسا المتمثل في البنية التحتية كما تعتبر بعض المفاهيم الأساسية كالشفافية والمسائلة من أهم معاييرها.

المبحث الأول

مفهوم الحكومة الالكترونية

يعد مصطلح الحكومة الالكترونية Elctronic Government من المفاهيم الجديدة المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أثرت بشكل كبير على قطاع الحكومة وأدائه. فمفهوم الحكومة الالكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فاعل في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر شبكة الاتصالات والحكومات، وهي ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها وذلك على نطاق لم يشهدده من بداية العصر الصناعي.

المطلب الأول

الحكومة االتقليدية والحكومة الإلكترونية والفرق بينهما

سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف كل من الحكومة التقليدية والحكومة االإلكترونية والفرق بينهما.

الفرع الأول: تعريف الحكومة التقليدية

يتعين علينا التعريف بالحكومة التقليدية بعض الشئ قبل التطرق للحكومة الالكترونية، إذ أن الحكومة الحكومة التقليدية تعرف على أن ذلك الكيان التنظيمي الذي تشكله الدولة من اجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي، حيث تغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط، الاستراتيجي والاقتصادي والعسكري والأمني وتنمية الناتج القومي وتعليم الموطنين والحفاظ على صحتهم وتحسين ظروف معيشتهم وإدارة الأزمات وتنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي إلى غير ذلك من المهام المتعددة الأخرى [1].

الفرع الثاني: تعريف الحكومة الالكترونية، وخصائصها

أولا: تعريف الحكومة الإلكترونية

تعددت المفاهيم التي قدمت للحكومة الالكترونية كمصطلح علمي دقيق له دلالاته التقنية المعاصرة في المقام الأول، وفي ما يلي سنفصل في مجموعة من التعريفات ثم نجمعها في تعريف إجرائي يحوصلها غالبا.

من أهم التعريفات التي شملت مفهوم الحكومة الالكترونية:

[1] احمد بن عيشاوي، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد07، 2009-2010 صفحة 288.

"تعرف الحكومة الالكترونية على أنها استغلال قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصال،لغرض فعالية وجودة الخدمات العامة. وكذا تفعيل العلاقة بين الزبائن والمواطنين والهيئات العامة[1] "

"الحكومة الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة، والتجارة الالكترونية بصفة خاصة لإمداد المواطنين والمنظمات بالمداخل الملائمة للمعلومات والخدمات الحكومية وتقديم الخدمات العامة للمواطنين، والمنظمات الأعمال والموردين وكل من يعمل في القطاع الحكومي. كما أنها الطريقة الأكثر كفاءة وفعالية لإدارة المعاملات التجارية مع المواطنين ومنظمات الأعمال وحتى مع المنظمات ذاتها. [2]"

"وقد عرفت الحكومة الالكترونية، بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات بهدف تغيير أداء الحكومة من خلال جعلها أكثر كفاءة وفاعلية. "

"كما عرفت الحكومة الالكترونية بشكل واسع بأنها استعمال تقنية الاتصال والمعلومات لتشجيع العمل الحكومي بكفاءة وفعالية اكبر وتسهيل الوصول إلى الخدمات العامة أكثر من قبل، والسماح بحصول عامة الأفراد والمواطنين على اكبر معلومات ممكنة وجعل الحكومة أكثر مسؤولية أمام مواطنيها. "

"وعرفها السالمي على أنها البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم، وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيها بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكة المعلومات والاتصال عن بعد. "

1عبد اللطيف باري، "الحكومة الإلكترونية بين الإطار النظري وتحديات التطبيق"، الملتقى الدولي حول الحكومة الإلكترونية ودورها في إنجاح الخطط التنموية، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 19-20 افريل 2010.

2 هيشور بوجمعة، واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، يوم دراسي حول الحكومة الإلكترونية، جريدة الخبر اليومي،الجزائر 2006/05/14.

"وعرفها Efraif Turbau بأنّها استخدام تكنولوجيا المعلومات والتجارة الالكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الحكومية، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومؤسسات الأعمال[1] " .

"عرفت الحكومة الالكترونية من خلال البنك الدولي بأنها مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل زيادة كفاءة، وفاعلية وشفافية ، ومسائلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن.[2] "

"نشاط إقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومتكاملة على الخط المباشر الى المواطنين ومؤسسات الأعمال، بحيث تظيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفراد او مؤسسات من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم.[3]"

أما المنظمة العربية للتنمية الإدارية فقد عرفت الحكومة الإلكترونية على أنها" عملية إستخدام المعلومات العريضة للأنترنت، والإتصال عبر الهاتف الجوال، لإمتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية

من مجمل التعريفات المقدّمة نقدم تعريفا إجرائيا للحكومة الالكترونية، حيث أنّها: "قدرة القطاعات الحكومية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة تجاوز الخدمات الحكومية التقليدية ومختلف أنشطتها، والتحول نحو الخدمات الالكترونية بشكل

[1] إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد النعيم دفرور، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبة والمالية، عدد 2016/03.

[2] سوسن زهير المهتدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الأردن، دار اسامة، ط1، 2011،ص25.

[3] سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تفعيلها: مدخل استراتيجي، مقال مقدم ل: مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، ع07، جامعة حسيبة بن بوعلى، الشلف،2009 ،ص309.

يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن مع تعزيز الشفافية، في عمل الأجهزة الحكومية بحثا عن الرضا والمصداقية، والسرعة والشفافية[1]. "

ثانيا: خصائص الحكومة الإلكترونية

الحكومات تسعى دائما للتنافس الاقتصادي، وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، ولتحقيق ذلك لابد من كبح التكاليف والمصروفات الذاتية، وذلك للحكومات والمواطنين، وذلك بتقديم مستوى خدمات أفضل، وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر، ومن ذلك استخدام الحكومة الالكترونية والتي لها مزايا وخصائص من ذلك :

1- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.
2- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة.
3- اتصال دائم بالمواطنين (24 ساعة باليوم 7 أيام بالأسبوع 365 يوم بالسنة)
4- القدرة على تامين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين.
5- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.
6- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
7- الشفافية في التعامل.
8- كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع[2].

[1] سوسن زهير المهندي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، الإسكندرية، منشأة المعارف،2007،ص 98.

[2] http : //ar.m.wikipidio.org>wiki.21/08/02/019 .22:32

9- وهناك ثمة أوليات لبعض القطاعات وهي متمثلة في أعمال الأحوال المدنية، التعليم والخدمات الأكاديمية والتعليم عن بعد، وخدمات الأعمال، والخدمات الاجتماعية، والسلامة العامة، والأمن، والرعاية الصحية، وشؤون النقل، والخدمات المالية، ووسائل الدفع[1].

الفرع الثالث: الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية

يكمن الفرق بين الحكومات التقليدية والحكومات الإلكترونية في أن الأولى تركز جل جهودها على بناء البنية التحتية الأساسية للمجتمع الذي تعمل فيه، أ أنها تنقل المجتمع من عصر الثورة الزراعة إلى عصر الثورة الصناعية، أما الحكومة الإلكترونية فإنها تركز على بناء شبكات التعاملات وهي بذلك تنقل المجتمع البشري الذي تعمل فيه من عصر ثورة الصناعات إلى عصر ثورة الإتصالات، فالحكومة الإلكترونية هي المرحلة التالية للحكومة التقليدية.

ويمكن إبراز الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية من خلال المعايير التالية :

حسب الهدف: تعمل الحكومة التقليدية على إبراز هيمنة الدولة على جميع القطاعات، سياسية، إقتصادية، أمنية، ثقافية، خدماتية.....، أما الحكومة الإلكترونية فتعمل على مشاركة الجميع ومساهمتهم الفعالة في أنشطة هذه الدولة[2].

[1] مريم خالص حسين، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية 2013.

[2] بغدو راضية وصباحي نوال, بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، الملتقى الدولى حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر "عرض تجارب بعض الدول" محور المداخلة: ماهية الحكومة الإلكترونية، جامعة ساعد دحلب،البليدة ص6

حسب نوع الهيكل التنظيمي: هيكل الحكومة التقليدية هو الهيكل البيروقراطي الوظيفي الطويل الذي يعتمد على الوحدات الإدارية، أما هيكل الحكومة الإلكترونية هو هيكل مسطح شبكي يعتمد على فرق العمل ويقوم على مبدأ المشاركة.

حسب المبادئ الإدارية: تكون إدارة الحكومة التقليدية من خلال القواعد والتعليمات، في حين إدارة الحكومة الإلكترونية فهي مرنة تعتمد على فرق عمل مع وجود تنسيق مركزي.

حسب نوع الإتصال الداخلي والخارجي: إن نمط الاتصال الداخلي في الحكومة التقليدية هرمي من أعلى إلى أسفل، ونمط الإتصال الخارجي هو إتصال مركزي، رسمي ومحدود، في حين نمط الإتصال الداخلي في الحكومة الإلكترونية شبكي متعدد الإتجاهات، أما الاتصال الخارجي رسمي وغير رسمي.

حسب أسلوب تقديم الخدمة: تقدم الحكومة التقليدية الخدمة عبر الوثائق وإلى الشخص نفسه، في حين يتم توصيل الخدمة إلكترونيا في الحكومة الإلكترونية.

حسب تكلفة الخدمة: تكلفة الخدمة في الحكومة الإلكترونية عالية جدا، أما تكلفتها في الحكومة الإلكترونية فهي منخفضة.

حسب نسبة الأخطاء عند تقديم الخدمة: عالية في الحكومة التقليدية، ومنخفضة في الحكومة الإلكترونية[1].

حسب الخصوصية: متوفرة في الحكومة التقليدية، أما في الحكومة الإلكترونية تحتاج تشريعات.

[1] بغدو راضية وصباحي نوال، مرجع سابق ص 7.

حسب درجة السرية: متوفرة في الحكومة التقليدية، أما في الحكومة الإلكترونية فهي متوفرة على مستويات طلب الخدمة ونقلها إلى الشبكة.

حسب نمط الأعمال: تكون الأعمال في الحكومة التقليدية روتنية متكررة، أما الأعمال الحكومة الإلكترونية فهي أعمال إبتكارية متجددة.

حسب كيفية إتخاذ القرار: تكون القرارات في الحكومة التقليدية مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة، أما الحكومة الإلكترونية فهي قرارات تشاركية بين الحكومة والمواطنين.[1]

المطلب الثاني

أساسيات الحكومة الإلكترونية

تتمحور الحكومة الإلكترونية على مجموعة من الأساسيات لابد من التطرق إليها لمعرفة أسباب التحول نحو حكومة إلكترونية، ولمعرفة الطرق الحديثة والمتطورة لتوفير الخدمات والمعاملات مع المواطنين كون التغيير من حكومة تقليدية إلى حكومة الكترونية يعتبر قفزة نوعية أو تغيير جذري في جميع معاملات الحكومة .

الفرع الأول: أهداف وعناصر الحكومة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للحكومة الالكترونية هي نظرتها للحكومة كمصدر للخدمات والمواطنين والشركات كزبائن أو عملاء لديهم الرغبة في الاستفادة من الخدمات، فلقد

[1] بغدو راضية وصباحي نوال، مرجع سابق ص 7.

قامت الحكومة الالكترونية على إنقاذ العديد من النتائج السلبية تعتبر حصيلة تراكمية للحكومات، هذه الحصيلة السلبية تتمثل في العديد من الأشياء منها التعقيد الإداري وعدم الوضوح، البطء في الإجراءات، الروتين... الخ

وجاءت الحكومة الالكترونية تحمل مجموعة من الأهداف والعناصر لتحدث تغييرا جذريا في ثقافة تنفيذ العمليات الحكومية.

أولا: أهداف الحكومة الإلكترونية

الحكومة الالكترونية مفهوم هام جدا على المستوى الشامل للدولة، خاصة أنها تعتمد على مفاهيم أخرى تنبع من صلب المشاغل السياسية كالشفافية، المساءلة مكافحة الفساد، لذلك يستند إلى مجموعة من الأهداف:

1- **رفع مستوى الأداء:** حيث يمكن التحكم في المعلومات بدقة بين الدوائر الحكومية المختلفة، مما ينعكس إيجابا على القطاعات المختلفة وعلى المواطنين.
2- **زيادة دقة البيانات:** توفر هذا الهدف أساسي جدا، حيث **أن** تقييد المعلومات وتخزينها أفضل من الجانب اليدوي.
3- **اختصار الإجراءات الإدارية:** وهذا بتقلص المعاملات التقليدية التي لا طائل منها، كما تختصر إجراءات ورقية عديدة.
4- **زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء:** خاصة في مجال اليد العاملة، إذ لا تتطلب مختلف العمليات بتوفر التكنولوجيا إلى منجزين كثر ولا لوقت كبير.
5- **رفع كفاءة أداء العاملين:** خاصة في مجال التكنولوجيا[1].

[1] سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، معهد الإدارة العامة، ص 190

6- **مواكبة التطور التكنولوجي:** حيث أن رفعة وإتقان الخدمات المقدمة للمواطنين تتطور في مختلف دول العالم بشكل متسارع، فيجب ملاحقة هذا التطور خاصة في جانبه التكنولوجي.

7- **دعم النمو الاقتصادي:** تساهم الحكومة الالكترونية مساهمة فعالة في مختلف المجالات خاصة المجال الاقتصادي، حيث أن فروعها التجارة الالكترونية، والتسويق الالكتروني، كأنشطة مساعدة للنشاطات التقليدية بما يوفر حركية اقتصادية أوسع وأفضل[1].

ثانيا: عناصر الحكومة الإلكترونية

إن أي نظام قانوني يجب أن يتضمن مجموعة من العناصر التي تحدد ملامحه، وتعمل على تحقيق أهدافه، والحكومة الالكترونية لا تخرج عن هذا الإطار كونها تشمل مجموعة من العناصر تمثل أساس نجاحها، ذلك على أساس الانتقال من النظام الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية يتضمن تغييرا شاملا من حيث نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة وطرق توصيل الخدمة للجمهور، ولبناء حكومة الكترونية لابد من توفر العناصر التالية :

1-العنصر البشري

يعد العنصر البشري من أهم عناصر الحكومة الالكترونية باعتباره المحرك الأساسي للمشروع، ومن ثم يجب تأهيله للعمل في هذا النظام القانوني[2]، ويرى البعض أن الاهتمام بالعنصر البشري يجب أن يتجاوز أدوات التدريب إلى وجود

[1] سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 190.

[2] عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندري، مصر، 2013، ص .40

مراكز أبحاث علمية متخصصة في تسهم في سد فجوة نقص المعلومات، ويتضمن العنصر البشري مايلي :

أ- **مدير نظم المعلومات:** يقصد بنظام المعلومات مجموعة الأنشطة التي تضمن تجميع ونقل وحفظ وانتقاء ومعالجة وتقديم المعلومات إلى الإدارة، لكي يتمكن العاملون فيها على مختلف مستوياتهم من القيام بالوظائف بالشكل المطلوب[1].

ب- مدير نظم معالجة البيانات: يقصد بنظم معالجة البيانات تلك النظم التي تتولى عمليات تجميع البيانات من مصادرها المختلفة الداخلية و الخارجية، و إجراء العمليات التشغيلية عليها، وإخراجها في شكل تقارير يمكن استخدامها بواسطة العديد من الأطراف من داخل وخارج المنظمة.

ج- المبرمج: هو الشخص المسؤول عن تحويل المتطلبات من الأنظمة إلى برامج أوأنظمة إلكترونية قابلة للتطبيق على جهاز حاسوب، ومتابعة صيانة هذه البرامج بشكل دوري.

د- محلل النظام: هو همزة الوصل بين كل المستخدمين للنظام ومتطلباتهم من أنظمة وبين الأشخاص المبرمجين، وهذه الوظيفة تتطلب بالإضافة إلى المهارات الفنية العالية مهارات اجتماعية و إدارية، مثل القدرة على توصيل المعلومة والتفاوض.

هـ- مدخل البيانات: وهو الشخص الذي يقوم بتشغيل نظام معد مسبقا ويكون دوره مقتصرا على تحويل البيانات من تقليدية إلى رقمية باستخدام احد أجهزة الإدخال[2].

[1] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع نفسه، ص 40.41.

[2] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع نفسه، ص42.

و- **المستخدم:** يمثل أبسط أنواع مستخدمي جهاز الحاسوب، و يشمل كل من يملك القدرة على التعامل مع الجهاز – الشخصي – إدخالا للبيانات، وتشغيلا لها واستخراجا للمعلومات.

2-الأجهزة التكنولوجية

أصبح استخدام الأجهزة الالكترونية (الحاسب الآلي) هو احد العناصر المهمة واللازمة للإنتاج وتحديث الوثائق الإدارية، ونتجه التطور المستمر في مجال الاتصالات والحاسبات الآلية، ويستطيع الفرد وهو قابع في مسكنه أو عمله بحيث صار بالإمكان نقل المعلومات من خلال وسائل الاتصال المتقدمة سواء كان بالهاتف أو بالكابلات المحورية، أو البريد الالكتروني .

ومن ثم فان هذه الأجهزة تؤدي دورا متميزا في توفير خدمة ممتازة وسريعة للمستخدمين المعلومات كما أنها تعمل على زيادة مقدار معدل انجاز الأعمال بأقل تكلفة[1].

3-توفير الحماية القانونية

إن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكات المعلومات يحتاج يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب والحماية مما يكفل تحقيق الأهداف هذا النظام الحديث على أكمل وجه.

قضية تامين المعلومات والحفاظ عليه كانت ولا تزال القضية التي تؤرق شعوب العالم، ومع التطور التكنولوجي في مجال أتمته المعلومات زادت المشكلة في التعاظم[2]، حيث سهولة اقتناص المعلومات التي يتربص بها لصوص المعلومات

لقد عانت الحكومات في بداية تعميم الفكرة من قضايا السطو والاختراق

أما حاليا فقد أصبحت لديها قدرة عالية في تامين وحفظ معلوماتها.

[1] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص42.

[2] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص43.

امن المعلومات وهي قضية تبحث في نظريات واستراتيجيات من زاوية تقنية هي الوسائل والإجراءات اللازم توفيرها لحماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية، ومن زاوية قانونية هي التدابير المتخذة لحماية سرية وسلامة محتوى المعلومات ومكافحة أنشطة الاعتداء عليها (جرائم الكمبيوتر والانترنت) [1].

الفرع الثاني: مبادئ الحكومة الالكترونية

توجد مبادئ رئيسية تحكم تطوير مشروع الحكومة الالكترونية كما تمثل هذه المبادئ في الوقت نفسه معايير مهمة لتقييم مستوى النجاح المحقق أثناء وبعد عملية تطوير وتطبيق برامج الجديدة.

وأهم المبادئ لتطبيق الحكومة الالكترونية:

أولا: التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية: تتولى الحكومة الالكترونية مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن المستفيد، والوظائف التي يحب أن تقدمها له، أي النظام الحكومي الإداري يبنى على الوظيفة (الخدمة) الموجه للمواطن لا على الإدارة الحكومية (وزارة، مؤسسة، هيئة) واحتياجاتها الداخلية وللوصول للهدف يجب لن تركز الحكومة احتياجات الزبائن قبل كل شئ، وبعد ذلك تعمل باتجاه نظم تساعد على تلبية هذه الاحتياجات وعند وضع إستراتيجية العمل فمن الضروري توجيه هذه الإستراتيجية لدعم عملية التكامل بين الوظيفة واحتياجات المواطنين والزبائن من ناحية والتكامل الذي يجب أن يحصل بين الإدارات الحكومية (الوزارات ، الهيئات) والذي يجب أن يراعي احتياجات المواطنين[2].

[1] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص43.

[2] عبد الحميد صلاح محمد، ثورة المعلومات، القاهرة،هبة النيل العربية للنشر والتوزيع، 2010،ص 39.

ثانيا: إعادة هندسة المؤسسات الحكومية: إن الحكومة الالكترونية يجب أن تكون جزءا من مشروع إعادة الهندسة عمليات الحكومة من جديد ، أي إعادة التفكير بصورة جذرية بادوار ووظائف الإدارات ومؤسسات الحكومة.

ثالثا: الرؤية الاستراتيجة للحكومة : يتطلب مشروع الحكومة الالكتروني رؤية إستراتيجية شاملة وأهدافا قابلة للتحقيق في مدى زمني مستهدف[1].

رابعا: تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة: إنّ اعتماد برنامج الحكومة الالكترونية على تكنولوجيا الانترنت والشبكات الداعمة الأخرى extranet & intranet يساعد في بناء نظم الكترونية مرنة ومفتوحة لتنفيذ أنشطة ذات القيمة المضافة بجودة عالية وتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة الأنشطة التقليدية . وبعبارة أخرى يجب أن تكون تطبيقات الحكومة الالكترونية ذات جدوى اقتصادية وتقنية وتنظيمية بالمقارنة مع أساليب العمل التقليدية (غير المحوسبة) كما يجب أن تعود الفوائد المحققة من الحكومة الالكترونية على الفرد والمجتمع[2].

خامسا: التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن: توفر مبادرات الحكومة الالكترونية بيئة مفتوحة لتبادل ونشر وتوزيع المعلومات لكي يجب احترام حقوق المواطن في الخصوصية، ويمكن ضمان التوازن بين تحفيز أنشطة تبادل المعلومات بشفافية واحترام حقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الالكترونية.

سادسا: الحكومة الالكترونية ليست بديلا للوسائل التقليدية: إن الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية للمواطنين والأعمال في الإدارات ومؤسسات الدولة ليست بديلا للوسائل التقليدية المتبعة في تخزين وتوثيق ومعالجة البيانات خاصة في المراحل

[1] سعد غالب ياسين، مرجع سابق ص 193.سعد غالب ياسين، مرجع سابق ص 193.
[2]

الأولى لتطوير الحكومة الالكترونية. ويعتمد مشروع الحكومة الالكترونية على توفير شروط تنظيمية وتقنية تلتزم بها الإدارة لتغيير نظم وأساليب العمل التقليدي صورة شاملة وجذرية بما في ذلك إعادة هندسة الثقافة التنظيمية السائدة بشرط أن يتم ذلك من خلال المشاركة بين الإدارات العامة والجامعات ومراكز البحث والتطوير والشراكة مع قطاع الأعمال [1].

الفرع الثالث: أبعاد الحكومة الإلكترونية

إن عملية التحول من نمط الإدارة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، وهي عملية تغيير شامل ومشابكه في شتى المجالات ولها أبعاد متنوعة وهي:

أولا: **البعد السياسي:** يعتبر عاملا أساسيا ومهما لنجاح الحكومة الإلكترونية، وهو أن تتوفر الرغبة السياسية عند جميع الأطراف التي تسهم في تكوين الرأي السياسي، وذلك من منطلق القناعة الأهلية والإيمان بالأهداف و الغايات والفوائد التي ستعود على الدول. كما يجب أن تعبر حكومة الدولة عن طريق الرغبة السياسية علنا إلتزامها بدعم الجهود الرامية للتحول من خلال توفير الوقت، والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والإقتصادي، والتقني الفعال والخلاق الذي يسهم في إطلاق القدرات الإبداعية إلى أقصى مداها، كما أن قرار التحول هو قرار سيادي يتخذ أعلى مستويات في الدول، وبدونه تبقى الحكومة الإلكترونية مجرد حبر على ورق، لا قيمة لها إطلاقا[2].

[1] سعد غالب ياسين، مرجع سابق ،ص 194.

[2] خولة رشيد حسين، الأبعاد الإقتصادية للحكومة الإلكترونية، كلية الزراعة جامعة البصرة العراق، مجلة الغري للعلوم الإقتصادية والإدارية، العدد 30، سنة 2014، ص 08.

ثانيا: البعد القانوني: إن البعد التشريعي أو القانوني لإرساء معالم الحكومة الإلكترونية، لايمكن إغفاله أو الإستهانة به، بأي حال من الأحوال، لما له أهمية قصوى في ضمان حقوق جميع الأطراف، حيث أن نشأة الحاجة إلى إنشاء حكومة إلكترونية تستدعي توفير بالضرورة تشريعات قانونية جديدة تتعامل مع أسلوب التعامل الجديد منها:

1-تشريعات خاصة بتجريم إقتحام المواقع الإلكترونية أو إتلافها.

2-تجريم إنتهاك حق الخصوصية[1].

3-تجريم إنتهاك سر التوقيع الإلكتروني.

4-تشريعات تواجه أوجه فك التشابك بين الإدارات الحكومية بما يكفل مرونة توفير الخدمات.

5-تشريعات تنظم نشر المعلومات.

- لذلك فإن تأثر وتأثير الحكومة بالقوانين المعمول بها في الدول، وأنماط العمل السائدة أمر في غاية الأهمية وبالتالي فإن المطلوب تعديل وتغيير القوانين الكفيلة لتتلاءم مع متطلبات الحكومة الإلكترونية.

ثالثا: البعد الإداري: هو أحد الأبعاد الرئيسية في عملية ابتكار الحكومة، أو عملية تحويل البيروقراطيات المركزية الهرمية، والتحول للحكومة الإلكترونية هو قضية إدارية قبل أن تكون قضية فنية، وهو بلا شك سوف يحدث تغييرا في الهيكل الإداري لأجهزة الحكومة للنهوض بمستوى الخدمات الحكومية التي توفرها الأمر الذي سينعكس بشكل أو أخر إلى تغيير هيكل العمليات والمعاملات والإجراءات والبنى التحتية للحكومة، وحتى يمكن انسياب البيانات والمعلومات والدوائر الحكومية[2]، وداخل الدائرة الوحدة كل بقدر اختصاصه

[1] خولة رشيد حسين، مرجع نفسه، ص 08.

[2] خولة رشيد حسين، مرجع نفسه، ص 08

الوظيفي بما يتلائم مع طبيعة وظيفته وعمله، مما يعني تقليل الحاجة إلى وظائف قائمة، واستحداث وظائف جديدة، حيث يتطلب ذلك تأهيل وتكوين وتدريب العاملين في الجهاز الحكومي، حتى يكون قادرا على أداء مهامه بعد التحول[1].

رابعا: البعد التوعوي: إن القيام بعمليات التوعية لا تقل أهمية عن غيرها من الأبعاد، حيث أن التجارب العالمية والإقليمية التي فشلت في تنفيذ الحكومة الإلكترونية ترجع بالأساس إلى أنها لم تأخذ بعد التوعية كعامل رئيسي في برامج التطبيق و إتجاهاتها، وبالتالي خلقت ما يمكن أن تسميه بأعداء الحكومة الإلكترونية ولأهمية تكوين وعي عند جميع المتعاملين مع الحكومة بكافة فئاتهم ودرجة ثقافتهم ومستواهم، فلا بد من قيام الحكومة بإتباع الخطوات التالية في حملاتها الهادفة إلى نشر الوعي والإستعداد النفسي للحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال مايلي:

1- **تشكيل الهوية:** بدءا من اسم المشروع إلى شعار الحكومة الإلكترونية وقيمها، ومهمتها في الدولة.

2-**تحديد الرسالة:** وذلك لتوضيح كيفية تفاعل وتعامل المواطنين والجمهور بشكل أكثر سهولة ويسر وأمان وبتكاليف أقل.

3-**تحديد وسائل ووسائط الإعلان:** وذلك من خلال الرسالة المثلى التي يمكن توجيهها عبر التلفاز أو الصحف أو الوسائل الحديثة كالأنترنت، بحيث تتوتزي هذه الحملات مع حملات الإعلان التي تقوم بها الشركات التجارية لمنتجاتها[2]،

[1] خولة رشيد حسين، مرجع نفسه، ص 08.

[2] خولة رشيد حسين، مرجع نفسه، ص 08

الجديدة، وبحيث تستمر كلما إستخدمت خدمة، أو أضيفت قناة جديدة للتعامل[1].

4-**بدئ حملة التوعية:** يجب أن يتم إختيار الوقت والظروف المحيطة بنشر التوعية بين الجمهور، وذلك من خلال تحديد أماكن الدورات المجانية حول كيفية التعامل والتدريب على الأجهزة الإلكترونية بواسطة شركات كبرى متخصصة، أو من خلال برامج التوعية المختلفة بالتعاون مع إدارات العلاقات العامة في القطاع الخاص، بحيث تكون هذه التوعية المجتمعية مستمرة لتوضيح أهمية الحكومة الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي، كما أن نشر الثقافة الإلكترونية ابتداء من المدرسة، الاكمالية، الثانوية، ثم الجامعة سيؤدي إلى كسر الحاجز النفسي لتحول إلى الحكومة الإلكترونية[2].

5-**تقييم نتائج الحملة:** ويتم ذلك عن طريق الشركات الكبرى المتخصصة بعمل هذه الحملات لتقييم رد فعل الجمهور، ومؤسسات الأعمال، حتى يمكن إدخال التحسينات الازمة للإستمرار فيها.

إن مسألة التوعية والإستعداد النفسي ليس فقط على مستوى الموظف، والمؤسسات الحكومية، بل على مستوى المجتمع، بحيث يكون هناك توافق بين كل الأفراد في المجتمع للقبول بالتعامل مع الحكومات الإلكترونية، ومن هنا يجب أن يراعى هذا العامل في الخطوات التي تتخذها الدول في تنفيذ الحكومات الإلكترونية[3].

خامسا: البعد الاقتصادي: تعد الحكومات هي المحرك الرئيسي والفاعل في الاقتصاد، لذا فإن تحرك الحكومة للتعامل الإلكتروني سيكون له أثار وفوائد

[1] خولة رشيد حسين، مرجع نفسه، ص 08 .

[2] خولة رشيد حسن ، مرجع سابق، ص 08.

[3] خولة رشيد حسين، مرجع نفسه، ص 08.

متنوعة بحيث يجب على القطاع الخاص أن يلعب دورا فاعلا في بناء الرؤية وفي مراحل التنفيذ المختلفة، حيث أن تحفيز التجارة الإلكترونية[1]، وخلق الصناعات تقنية متطورة في التنمية الإقتصادية تعتمد على البنية التحتية للحكومة الإلكترونية التي يجب أن يستفاد منها من جانب القطاع الخاص.

وتعد تطبيقات الحكومة الإلكترونية من نتائج الثورة الرقمية والتي لها تأثيرات واضحة على النواحي الإقتصادية، حيث أحدثت تكنولوجيا الرقمية تحولا في الحياة الإقتصادية في مختلف دول العالم وبدون استثناء، وتتمثل الأبعاد الإقتصادية في تسريع التطور الإقتصادي عن طريق فتح قطاعات استثمارية جديدة تتمثل في قطاع التقنيات المعلوماتية، وزيادة القدرات الحكومية على المساعدة والتواصل مع قطاع الأعمال الذي يعد شريك في الحكومة الإلكترونية مما يحفزه لأداء عالي، وتحريك القوى العاملة على مستوى الدولة عن طريق إيجاد وظائف جديدة ودخول مهارات جديدة إلى السوق وكذلك تخفيف أعباء التعاملات اليومية بين قطاع الحكومة والقطاع الخاص وبقية أطراف الخدمة، مما ينعكس على القطاع الإقتصادي للدولة[2]، فضلا عنّ ذلك فإن من شأن تطبيق التحول الحكومي نحو العمل الإلكتروني، دخول سلع جديدة إلى السوق المحلي، وزيادة العوامل المحفزة للإقتصاد والتغيير في تركيبة ونوعية العمل المنتج، مما يعطي تأثيرا بارزا على مجمل المجال الإقتصادي.[3]

كما تساهم الحكومة الالكترونية في زيادة الاستثمار من خلال إتاحة تطبيقات التجارة الالكترونية والذي ينعكس إيجابا على المشتريات الحكومية، إن استخدام التجارة الالكترونية من شأنه أن يوسع إمكانية السوق ودخل المبيعات الذي

[1] خولة رشيد حسين، مرجع نفسه، ص 08.

[2] خولة رشيد حسين، مرجع نفسه، ص 09.

[3] خولة رشيد حسين، مرجع سابق، ص09.

تولده بضائع وخدمات الشركات عن طريق زيادة نطاق زبائن جدد محتملين وساعات العمل، كما يتوقع من التجارة الالكترونية أن تقلل من نفقات الصفقات المرتبطة ببيع وشراء البضائع والخدمات وإدارة تكاليف الشركات عن طريق تقليص التكاليف الداخلة في امتلاك أسهم من خلال استخدام أفضل الأنظمة لضبط الأسهم والسلع، كما أن تحسين الشركات لنوعية الخدمة وتقليل الوقت المرتبط بها يساهم في جذب زبائن جدد أو الحفاظ على زبائنها الأصليين لأطول مدة من الزمن[1]. كما أن المزيد من البيانات الدقيقة حول التجارة الالكترونية سيتيح لصانعي السياسة تحليل لتأثير التجارة الالكترونية في أسواق العملة وتوزيع الدخل وبني السوق ووظيفته، وهذا بالتأكيد سيشجع صانعي السياسة ورجال الأعمال على اتخاذ قرارات صائبة حول أفضل تدابير السياسة العامة والاستثمارات الخاصة في القطاعات المرتبطة بالتجارة الإلكترونية[2].

سادسا: البعد الفني: إن من أهم أهداف إنشاء حكومة إلكترونية هو استخدام الإمكانات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات في زيادة القدرة الحكومية على توفير المعلومات لكافة الآطراف بسهولة ويسر، ويتكون الهيكل الفني للحكومة من أربعة وحدات رئيسية وهي:

1-**قنوات الاتصال:** تقوم هذه الوحدة بمراقبة قنوات الاتصال وكفاءتها، والعمل على ضمان استمراريتها وتصميم أسلوب التعامل معها، بحيث تكون سهلة وسريعة جدا ومناسبة لجميع الفئات، حيث تعد هذه الوحدة هي واجهة التعامل مع الحكومة[3]

[1] خولة رشيد حسين، مرجع سابق، ص09.

[2] خولة رشيد حسين، مرجع سابق، ص 09.

[3] أحمد بن عيشاوي، مرجع سابق، ص 288.

2-**وحدة التعاملات الحكومية:** من مهامها تحديد أسلوب وطرق تلقي الطلبات من المتعاملين مع الحكومة ومعالجتها، أو تحويلها للجهات الحكومية المناسبة للاطلاع وأخذ الإجراء اللازم والرد عليها حسب نوع التعامل المطلوب، كما تقوم بتوفير التجهيزات المطلوبة للإدارة الحكومية، بحيث تكون قادرة للتعامل الالي مع المتطلبات المحولة إليها من خلال شبكة الحكومة الخاصة والمؤمنة.

3-**وحدة الشبكة الحكومية الخاصة** :تعمل هذه الوحدة على استمرارية عمل الشبكة الحكومية الخاصة، مع توفير البدائل في حالة توقفها لأي سبب فني، وضمان قدرتها على التحمل الكم الهائل من البيانات المتبادلة معها، كما تقوم بمراقبة الشبكة، وما فيها من محاولات اختراقها .بغية تحقيق البعد الأمني.

4-**وحدة الأنظمة الآلية الحكومية** :يتم تهيئتها بحيث تكون قادرة على التخاطب مع الأنظمة الحكومية الأخرى ، ومع قنوات الخدمة الإلكترونية[1].

المطلب الثالث

أقسام وصور الحكومة الإلكترونية

بعد تعريف الحكومة الإلكترونية جملة وتفصيلا وبعد عرض أساسياتها أو عوامل قيامها، وجب التطرق إلى كل من أقسامها وصورها التي سنعرضها فيمايلي.

[1] أحمد بن عيشاوي، مرجع سابق، ص 288،289.

الفرع الأول: أقسام الحكومة الإلكترونية

يمكن تقسيم عمليات الحكومة الإلكترونية إلى أربعة أقسام رئيسية بحيث تصب معظم أعمال تلك الحكومة في أحد تلك الأقسام، وكما نعلم فإن الحكومة الإلكترونية تتطرق إلى تقديم الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت وتحقيق الكفاءة الداخلية وقبض الأموال المستحقة على الخدمات وجباية الضرائب بمختلف أنواعها وسوف يكون من السهل على الإدارة أن تتعامل مع مجموعة تلك الخدمات على أنها كيانات تنظيمية فيصبح بالإمكان تعيين مسؤولين مختلفين عن كل قناة خدمية أو قسم من الحكومة الإلكترونية، وتتضح الأهمية القصوى للحكومة الالكترونية من خلال طبيعة العمليات الأساسية التي تقوم بها والتي تنقسم بدورها إلى أقسام منها:

أولا: الخدمات الالكترونية

وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لمواطنيها ضمن التشريعات والقوانين المعمول بها في البلاد، ومثال ذلك تجديد رخصة السيارة، إصدار شهادات الميلاد، التصريح عن الدخل، الاستعلام عن حالة الطقس[1]، الخدمات القطاعية على اختلافها مثل الصحية الإلكترونية، التعليم الإلكتروني وغيرها. ونظرا لطبيعة الحكومة الإلكترونية فإنها من الممكن أن تقدم تلك الخدمات 24 ساعة في اليوم وعلى مدار السنة، وعادة ما يتم بناء بوابة إلكترونية موحّدة للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية تعكس حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال وليس الجهة الحكومية التي تقدمها، وبالإضافة إلى الإنترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن

1 شلالي عبد القادر وقاشي علال، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر،مداخلة ضمن اليومين الدراسيين حول:مستقبل الحكومة الالكترونية في الجزائر،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة بليدة،27 فيفري2014،ص4.

للحكومة أن تقدم جزءا منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال، وأكشاك المعلومات العامة أو عبر مكاتب معتمدة في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة التكنولوجيا[1].

ثانيا: الديمقراطية الإلكترونية

ويهتم هذا الشق من الحكومة الإلكترونية بقضايا حساسة على مستوى البلاد وصورتها الديمقراطية وهو يعالج موضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المختلفة، من جهة أخرى، ومع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الإنترنت مما يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة وسرعة إصدار النتائج بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت[2].

ومن الخدمات التي يمكن للحكومة أن تقدمها في هذا المجال نذكر :منتديات النقاش الإلكترونية الهادفة إلى توسيع دائرة المواطنين الذين يرغبون في إبداء رأيهم في السياسات الحكومية، الحملات السياسية الإلكترونية، استطلاع الشعب إلكترونيا حول قضايا خلافية قد تهم المواطن، نشر وتوثيق محاضر الجلسات الحكومية والبرلمانية عبر الإنترنت وغيرها .ولا شك أن موضوع الديمقراطية والمشاركة الإلكترونية من المواضيع الشائكة المطروحة على ساحة النقاش لأنها تعالج قضايا أساسية في صميم عملية الحكم وأي تطبيق خاطئ أو منقوص قد يعرّض ثقة الجمهور بالحكومة إلى الخطر، وبما أن

[1] شلالي عبد القادر، مرجع سابق، ص04.

[2] حنان يعقوب،الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والإشكاليات التقنية،–دراسة تحليلية– استراتيجية الجزائر الإلكترونية2013،مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية،كلية الحقوق والعلوم،جامعة الجلفة 2017/2016 ص20.

العملية الديمقراطية قائمة على المثلث السياسي–المؤسساتي–الشعبي يصبح من الضروري لأدوات تلك الديمقراطية في حال كانت إلكترونية أو مادية أن تصل إلى كل فئات وعناصر ذلك المثلث.

ونعني بها أيضا المشاركة الالكترونية وهو أحد المؤشرات التي تصدر كل سنتين عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بهيئة الأمم المتحدة، حيث عرفتها بأنها خدمات إلكترونية تقدمها الحكومة الالكترونية بغرض فتح قنوات للمشاركة الالكترونية في الشؤون العامة، ويقاس مؤشر المشاركة الالكترونية من المعايير الثلاث التالية:

- المعلومات الإلكترونية: مدى توفير المعلومات الإلكترونية وسرعة تداولها.
- الاستشارة الإلكترونية: هي تلك الأساليب والطرق الإلكترونية التي توفرها الحكومة الإلكترونية لتمكين المواطن من التفاعل في اتخاذ القرارات السياسية.
- إتخاذ القرارات إلكترونيا: يسمح هذا المؤشر بقياس التأثير المباشر للمواطنين على القرارات السياسية " الإنتخاب الإلكتروني مثلا[1]"

ثالثا: الإدارة الإلكترونية

تمثل الإدارة الإلكترونية العمود الفقري للحكومة الإلكترونية، فقد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الالكترونية جزء من الحكومة الالكترونية، وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة "العمل الالكتروني "أو الإدارة بلا أوراق، وتعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة[2].

[1] حنان يعقوب ، مرجع سابق، ص 20.

[2] حنان يعقوب ، مرجع سابق، ص 20.

وهذا يعني أن الإدارة الالكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الالكترونية .وتحتاج هذه الموجة الجديدة من الإدارة إلى تطو ر مهارات المسؤولين عن مشاريع الحكومة الإلكترونية وتكوينهم على مستوى المدراء والموظفين العاديين من أجل قيادة التغيير، وقد اتبعت بعض الدول منهجيات محددة للارتقاء بإدارتيها من مهارات الإدارة الكلاسيكية إلى مهارات الإدارة الإلكترونية[1].

رابعا: التجارة الإلكترونية

بدأت فكرة التجارة الالكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية، خلال فترة السبعينات مع ظهور تطبيق التحويلات الالكترونية للأموال والودائع المصرفية، وفي مطلع الثمانينات تطورت تطبيقات التجارة الالكترونية لتصبح أكثر انتشارا بين الشركات والمؤسسات بأسلوب التبادل الحكومي للبيانات والبريد الالكتروني، ليتسع هذا التطبيق من مارد معاملات مالية إلى معاملات أخرى كإرسال وتسليم الوثائق والفواتير.

ومع ظهور الشبكة العالمية للانترنت التي لعبت دورا أساسيا في نشر المعلومات وطبعها، جعلت التجارة الالكترونية أرخص وأسهل خاصة مع تقريبها وتزايد إمكانية الوصول إليها من طرف الأفراد وأصحاب الأعمال والمؤسسات الاقتصادية، فأصبحت معظم الشركات تملك موقعا على الانترنت[2].

وأحد الأسباب التي أدت إلى النمو الكبير في عدد تطبيقات التجارة الالكترونية، هو بسبب تطوير الشبكات والبرمجيات، وزيادة لحدة المنافسة بين الشركات، مما ساعد على إطلاق تطبيقات مبدعة تمثلت في الإعلانات على النت والمزادات وإنشاء مواقع مليئة بالمعلومات.

[1] حنان يعقوب، مرجع سابق، ص20.

[2] حنان يعقوب، مرجع سابق، ص20.

فقد اختلف المفكرون في إعطاء تعريف موحد للتجارة الالكترونية وسنحاول إبراز بعض هذه التعريفات كما يلي:[1]

تعرف الهيئة الأوربية للمعلومات والتكنولوجيا والرقابة **EITO** التجارة الإلكترونية بأنها النشاط الذي يؤدي إلى تبادل القيم عن طريق شبكات الاتصال.

ويمكن تعريف التجارة الالكترونية على أنها عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصالات الحديثة في المعاملات والمبادلات التجارية، سواء كانت محلية أو دولية.

ويمكن تعريفها أيضا أنها مجموع العمليات والمبادلات التجارية التي تتم في وسط إلكتروني قائم على أساس استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعامل سواء بين المنتجين أو المستهلكين آو بين الأفراد.

وتعرف التجارة الإلكترونية أيضا على أنها تلك العمليات القائمة على التبادل التجاري للسلع والخدمات التي تتم بين المنتجين وبعضهم البعض، أو بين المنتجين والمستهلكين محليا أو دوليا من خلال استعمال لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في إطار سوق عالمية هي شبكة الإنترنت.

وللتجارة الإلكترونية عدة أصناف فتتم بين الشركات والزبائن B2C، وبين الشركات والشركاتB2B ، وبين الشركات والإدارات الحكومية B2A.

تتضمن عمليات الحكومة الإلكترونية معاملات قد ينتج عنها نتائج مالية مثل بيع الأثاث المستعمل الحكومي في المزاد الإلكتروني أو تنفيذ المشتريات الحكومية عبر الإنترنت واستيفاء الرسوم الناتجة عن الخدمات العامة وصولا إلى بيع تذاكر المسابح العامة والمنتزهات مباشرة عبر الشبكة[2]، ونستطيع أن نحصي

[1] حنان يعقوب، مرجع سابق، ص20.

[2] داهينين بن عامر وزيدجابر، مظاهر الإقتصاد الجديد، مدرسة دكتوراه علوم التسيير،قطب بسكرة، 2008، ص35.

عددا لا يستهان به من المعاملات التي تكون فيها الحكومة طرفا تجاريا إما دائنا أو مدينا مع المواطن أو مؤسسات الأعمال، ومن أجل دعم هذه العمليات ينبغى على الحكومة الإلكترونية تأمين وسائل الدفع الإلكترونية على المستوى التقني والتشريعي[1].

إن تقديم الخدمات العامة الإلكترونية للمواطن من دون دعمها بوسائل وأساليب التجارة الإلكترونية من وسائل الدفع ومراجعة ما بعد الخدمة سوف لن يحقق النتيجة المنشودة من كفاءة وفعالية ورفاهية .من جهة أخرى سوف تساعد خدمات التجارة الإلكترونية الحكومية على تخفيض كلفة إدارة المشتريات بصورة كبيرة نظرا للتوفير الحاصل في وقت المدراء الذين تستغرقهم عمليات البحث في الكتالوجات ومقارنة الأسعار فترات زمنية طويلة.

وعلى صعيد آخر، يمكن للحكومة تطوير نموذجها التجاري إلى حد كبير مع محيطها باعتماد مبدأ مزود الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتستطيع الحكومة أن تقوم ببيع الأخبار، بيانات المناخ، وصولا إلى تأجير أماكن للإعلانات التجارية على مواقعها بحيث ترتبط بطبيعة الخدمات الحكومية، ويمكن على سبيل المثال أن تقوم الحكومة ببيع إعلانات منتجات الأطفال في نفس المكان الذي تعرض فيه خدمة إصدار وثيقة ولادة، وبيع إعلانات مؤسسات القرطاسية والكتب في مكان تقديم خدمات التعليم الإلكترونية وإلى ما هنالك من أفكار أخرى[2].

[1] داهينين بن عامر وزيد جابر، مرجع نفسه، ص 35.

[2] حنان يعقوب، مرجع سابق ،ص 20.

الفرع الثاني: الصور المختلفة للحكومات الالكترونية

جرت العادة على تعريف ثمانية أنواع من الحكومة الالكترونية تسعى الحكومات إلى تنفيذها إما فورا أو بالتدريج. ونجد من تلك الصور ما يلي:

أولا: الحكومة للمواطن

توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتقديم المعلومات والاتصال[1] .

ثانيا: المواطن للحكومة

توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية، لتبادل المعلومات والاتصالات.

ثالثا: الحكومة للأعمال

تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية، مثل الحيازة الالكترونية وفتح السوق الالكتروني لمشتريات الحكومة، والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لبيع البضائع والخدمات.

رابعا: الأعمال للحكومة

تقوم بمبادرات الصفقات التجارة الالكترونية مثل الحيازة الالكترونية وفتح السوق الالكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لبيع البضائع والخدمات[2].

---

[1] حليمة بزاز ، عرض وتقسيم تجربة الحكومة الالكترونية البحرينية،جامعة قسنطينة، مجلة الشريعة والاقتصاد،المجلد السابع . الاصدار الاول لسنة 2018، ص170.

[2] حليمة بزاز ، مرجع نفسه، ص170.

خامسا: الحكومة للموظفين

الإقدام على مبادرات تسهل إدارة الخدمة المدنية والاتصالات الداخلية مع موظفي الحكومة، حتى يمكن جعل تقديم طلبات الوظائف الالكترونية، والبث فيها دون ورق في المكتب الالكتروني[1] .

سادسا: الحكومة للحكومة

تزود أقسام أو وكالات الحكومة بالتعاون والاتصالات بصورة مباشرة وبقواعد بيانات حكومية هائلة للتأثير على الكفاءة والفعالية، وتشمل أيضا التبادل الداخلي للمعلومات والمعدات.

سابعا: الحكومة للمؤسسات اللاربحية

تزود الحكومة المنظمات اللاربحية (الخيرية)، والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية، والهيئات التشريعية بالمعلومات .

ثامنا: المؤسسات اللاربحية للحكومة

تبادل المعلومات والاتصالات بين الحكومة والمؤسسات اللاربحية (الخيرية)، والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية، والهيئات التشريعية[2].

[1] حليمة بزاز، مرجع نفسه،ص 170،171.

[2] حليمة بزاز، مرجع نفسه،ص171.

المبحث الثاني

مقومات واستراتجيات التحول الناجح نحو الحكومة الالكترونية

تعيش الحكومة دوما تحت ضغط مستمر من اجل 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 الى الطلب والرغبة في الحصول على الخدمة ذات الجودة وفي أسرع وقت ممكن، وهذا ماجعل الحكومات تتسارع الى التخلص من الروتين والبيروقراطية السلبية واللجوء إللى أساليب إدارية حديثة.

المطلب الأول

مقومات التحول الناجح نحو الحكومة الالكترونية

حين يكون التحول نحو الحكومة الإلكترونية أمرا ضروريا ولازما، لابد من بناء ذلك التحول على أسس وركائز تؤدي به إلى النجاح المأمول أي أن التخطيط الناجح للحكومة الإلكترونية لابد أن يأخذ بعين الإعتبار المقومات الأساسية التي تبنى عليها الحكومة الإلكترونية، والتي لا بد منها لتحقيق النجاح المبتغى، فاقتضى الأمر أن نبين بشئ من التفصيل مقومات الحكومة الإلكترونية[1].

[1] رأفت رضوان، مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة، المركز الدولي للدراسات المستقبلية الإستراتيجية، العدد 5 ماي 2005، ص28.

الفرع الأول: الرؤيا والقيادة

مع تعريف الأمم المتحدة الذي يرتكز فان كل دولة عندما تقوم بتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية،فإنها تصنع في اعتباراتها التحديات التي تواجهها وعليها كذلك تحديد الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وبالطبع فان معرفة نقاط الضعف ونقاط القوة في حالة كل دولة وتحديد الفرص والتحليل الاستراتيجي سوف يقود إلى رؤية محددة بشان هذا البرنامج.[1]

يجب أن يكون لدى صناع القرار السياسي في الدولة وأعلى المستويات المهتمين بتطبيقات الحكومة الالكترونية، رؤيا واضحة على صعيد التأسيس في الشكل والمضمون وتسلسل الأولويات على صعيد التطبيق، ذلك أن الحكومة الالكترونية تأتي بأشكال مختلفة وبنماذج متباينة لكل منها ظروف إنشائية وتطبيقية، وليس بالضرورة أن يكون نموذج معين لدى دولة أخرى، ما لم تراع الفوارق والمتطلبات الخاصة، حيث غالبا ما يبنى النموذج المعتمد للتطبيق من خلال قطاع الأوليات الذي يتم إختياره.

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

[1] رأفت رضوان، مرجع سابق، ص28.

يجب أن تطرح الرؤيا المحددة للحكومة الإلكترونية للنشر، بما يضمن معرفة المواطنين لها وإدراكهم لابعادها، بحيث يصبح جزءا منها ويندمجوا فيها تفاديا لمعارضتها أو الابتعاد عن التعاطي معها لاحقا عند إقرارها والبدء بتنفيذها[1].

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

فتوجه نحو الحكومة الإلكترونية قرار لا يستهان به، فهو من جهة ضرورة ملحة أملتها 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 إتخاذ القرار بإرادة صلبة متفهمة، وبإصرار لازم لتقبل لتقبل التحديات الإدرية والمالية والقانونية ونحوها وتجاوزها تحقيقا للهدف الأسمى وهو الارتقاء باللأداء الحكومي، وإرضاء المواطن وقطاع الأعمال المتعاملين مع الأجهزة الحكومية المكلفة، بتقديم الخدمات والمعلومات بأسلوب عصري متطور، كل ذلك لا يمكن تحقيقه بلا إرادة سياسية قوية قادرة على تحيق التحول السلس والمنهجي.

[1] رأفت رضوان، مرجع سابق ،ص29.

[2] بوخنوفة عبد الوهاب، المدرسة والتلميذ والمعلم، تكنولوجيا الإعلام والإتصال، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2007،ص 178.

ولابد لهذه القيادة القوية الجازمة أن تتوقع النكسات والمعارضة والتصدي الكبير لهذا المشروع الشامل، ممن لم يتفهموا أهدافه وحتميته، وعلى كل فإن القيادة مع توقعها لكل ذلك تتجلى بالفهم والدراية والإصرار بما يكفي لتجاوز كل هذه الصعاب[1].

تلك القيادات السياسية التي تتخذ القرار بالتحول نحو حكومة إلكترونية بكل عزمها وقوتها وإصرارها، يجب أن تدعم أثناء الإعداد والتخطيط بقيادات أخرى أقل مستوى من المسؤولية، لكنها قيادات إدارية بالضرورة المهنية وذات دراية بعلوم التكنولوجيا وتقنية نظم المعلومات، حيث سيتطلب 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 العمل على مهامها المحددة أطول فترة ممكنة، وأن لا يعتمد إلى تغييرها بلا مبرر أو داع، ذلك أن الإستمرارية تنعكس ايجابا على تحقيق الأهداف، حيث يكتسب أولئك القادة مع طول المدة الخبرات العملية والمعرفة الكافية لتحقيق الأهداف المرجوة من الحكومة الإلكترونية.

الفرع الثاني: التمويل والبنية التحتية

إن الحكومة الإلكترونية لا تقوم إلا على التطبيقات التقنية المرتبطة بثورة المعلوماتية القائمة أصلا على التحديث في كل شئ، 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 بتحيق ذلك التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة تقنية، وبالتالي تطبيق الحكومة الإلكترونية واقعيا وعمليا، حيث تعرض تطبيق مشروع

[1] أسامة أحمد المناغسة، جلال محمد الزغبي، ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق،ط1، الثقافة دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن،2013،ص 74.

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 توقيف المشروع أو عدم اكتماله أو عدم فاعلية الأجراء المنفذة منه[1].

وعلى ذلك، فإن التخطيط الإستراتيجي لإقرار الحكومة الإلكترونية يجب أن يأخذ بعين الإعتبار الكلفة المالية المتوقعة لإقرار مشروع الحكومة الإلكترونية، وفق رؤية واضحة، وأن ترصد تلك الكلفة المالية لتنفيذ المشروع، أو السعي للحصول على تمويل أجنبي كاف، مع ضمان تدفق ذلك التمويل خدمة لتحقيق المشروع بكامل مراحله[2].

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 ع وما أمام التحول نحو الحكومة الإلكترونية هو ضخامة التكاليف وعدم توفير التمويل اللازم.

الحكومة الالكترونية قائمة على تقنية نظم المعلومات التي تسمح بتبادل المعلومات الحكومية، وتقديم الخدمات العامة التقليدية بطرق تقنية مستحدثة تتجاوز حدود الزمان ونطاق المكان.

وهو أمر يحتاج إلى نظام معلوماتي شامل يراعي إمكانية تبادل المعلومات والاتصالات بين الأجهزة الحكومية المختلفة وتقديم الخدمة للمواطن أو لقطاعات الإعمال عبر وسائل تقنية تضمن تحقيق الاتصال بين الأجهزة الحكومية المعنية بتقديم المعلومة أو توفير الخدمة بين المواطن أو قطاع الأعمال على مدار الساعة ومن أي مكان.

1- تركي بن فهد بن طالب، دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الإلكترونية في أمانة الرياض، رسالة ماجستيير ،أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض،2010، ص37.

[2] تركي بن فهد بن طالب، مرجع سابق، ص 37.

ثم توافر الأنظمة التقنية تكفي لإتمام التطبيقات الإدارية على مستوى المعاملات التقليدية بطرق تقنية بسرعة وكفاءة وقدرة كافية لتحقيق أهداف الحكومة الالكترونية وذلك كله يشكل ركيزة هامة من ركائز الحكومة الالكترونية[1].

الفرع الثالث: الإطار الرقابي والقانوني

في مجال الإطار القانوني فان تطبيق الحكومة الالكترونية والنجاح في هذا التطبيق مرهون بوجود بيئة تشريعية مناسبة قوامها، وجود قانون منظم لخدمات الاتصالات يضمن تحرير السوق والتنافس المشروع ويشجع على الاستثمار في قطع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وجود تشريعات خاصة بالملكية الفكرية على مختلف جوانبه بما يضمن الابتكار والإبداع وحماية صاحب الحق به، ومنحه الفرصة الدافعة للاستثمار في نتائج فكرة وثمرة جهده[2].

وجود تشريعات تعنى بالحكومة الالكترونية، والتوقيع الالكتروني حيث تساهم في تعزيز التجارة الالكترونية، والإقدام المتزايد عليها بما يوفر الجدية والتحول نحو الاستفادة من تطبيقات الحكومة الالكترونية .

وجود تشريعات تعنى بالحماية الجزائية للأطراف المتعاملة على أساس تطبيقات الحكومة الالكترونية، بما يوفر قواعد وقوالب تجريمية لكل سلوك يشكل خطرا او تهديدا للمتعاملين.

وفي مجال الرقابي الأمني لابد من وضع سياسات واضحة لأمن المعلومات على المستوى الوطني والمستوى الدولي، وإعداد الكوادر البشرية القادرة على مواجهة تلك

[1] بوخنوفة عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 178.

[2] تركي بن فهد بن طالب، مرجع سابق، ص 38.

التحديات الأمنية المعلوماتية، ومراقبة تطبيق تلك السياسات الأمنية، من خلال إنشاء هيئة فنية متخصصة، بالإضافة إلى الاهتمام برفع الوعي الأمني لدى كافة المتعاملين مع قطع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سواء على مستوى الموظفين أو المواطنين وقطاعات الأعمال، وتنبههم إلى المخاطر، وبيان المسؤوليات القانونية الجزائية والمدنية التي تترتب على ذلك مستقبلا[1].

الفرع الرابع: ركائز إدارية للحد من البيروقراطية

إن التحول نحو إدارة الكترونية لايمكن أن يكون دون تطور يطال نظام الإدارة نفسها

وليس يغيب هنا الإدارة المتعلقة بالبيروقراطية التي تحد من فعالية الأداء الحكومي وعلى ذلك التمسك بها يعني وضع حجر أمام تطبيقات الحكومة الالكترونية على المستوى المطلوب، وعليه فان المضي قدما بالحكومة الالكترونية يستدعى القضاء على البيروقراطية بكافة أشكالها وأنواعها[2].

المطلب الثاني

استراتيجيات الوصول إلى الحكومة الالكترونية

من الملاحظ أن لا توجد إستراتيجية واحدة تصلح لكل الحالات والظروف إذ ينبغي أن تكون الإستراتيجية مفصلة على أساس احتياجات واهتمامات المواطنين المتلقين للخدمة والظروف والأحوال التي يعيشون فيها.

[1] تركي بن فهد بن طالب، مرجع سابق، ص 38.
[2] اسامة محمد المناعسة،جلال محمد الزغبي، مرجع سابق، ص 82،77.

إن صياغة إستراتيجية الحكومة الالكترونية تقوم على دعامتين أساسيتين أولهما الاستفادة من الإمكانيات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة مختلف المنتجات التي وصلت إليها في تطوير وتحسين أداء المؤسسات الحكومية[1]، وثانيهما الاعتناء بالمواطن من حيث تقديم الخدمات الحكومية وتوفيرها المستمر على مدار الساعة وأيام العطل وتوفير الجهد والوقت المبذول في التنقل والانتظار.

الفرع الأول: سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطنين

تحتاج الحكومة الالكترونية إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية .....الخ.

ويجب الانتباه إلى المهارات المطلوبة متجددة ومتغيرة على الدوام، لذلك يجب التأكد على تنمية الموارد البشرية التي تحتاج إليها الكفاءات المتاحة بالفعل وتأهيل قوة عاملة جديدة وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الالكترونية المتباينة والمتعددة.

الفرع الثاني: سد الفجوة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطنين

إذ أن اسراتيجية سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن العادي لخدمات الحكومة الالكترونية يتم تجاوزها من خلال برنامج التوعية نحو تسويق المعلومات والخدمات المتاحة بالفعل والشفافية المطلوبة في مشاركة الجمهور من المواطنين والمؤسسات والأعمال في إدراك نقاط قوة وضعف الفرص الناجمة من الحكومة الالكترونية والمخاطر التي تمثلها[2].

الفرع الثالث: الوصول للمواطنين

---

[1] علاء الدين التميمي، إدارة المرافق العامة في ظل الحكومة الإلكترونية، المعهد العربي للدراسات القانونية، القاهرة، 2010، ص25

[2] علاء الدين التميمي، مرجع سابق، 2010، ص25.

إذ أن الوصول إلى المواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحتاج إلى إمكانية تحتاج إلى إمكانية امتداد هذه الخدمات واتجاهها عبر مراكز خدمة المجتمع

مثل مراكز البريد، نوادي رعاية الشباب .....

الفرع الرابع: التحول في الخدمات

إذ تتمثل هذه الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحكومة الالكترونية في الوقت الحقيقي، إذ أن رؤية الحكومة الالكترونية تعد رؤية متكاملة لإتاحة المعلومات والخدمات الحكومية التي يتم تقديمها في الوقت الحقيقي والمناسب[1]، ويستدعي ذلك إحداث تغييرات جوهرية تحويلية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون بحث تعد خدمات غير مرئية وتتم في الدوائر الحكومية التي تقوم بتقديم خدماتها ومعلوماتها، وتشمل هذه الأنشطة والعمليات على كثير من الإجراءات وتدفق العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المختلفة والمتنوعة.

الفرع الخامس: إتاحة الخدمات من خلال بوابات

البوابة هي مواقع تستخدم نظام أو عدة نظم لإدارة لإدارة كمية كبيرة من المحتويات بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة يستطيع المراجع الدخول عن طريقها التي تقدمها مباشرة من بيته أومكتبه ...

فإستراتيجية توفير الخدمات من خلال بوابات الحكومة الالكترونية وإيجاد الحلول للمشكلات والأمور الخاصة بالخصوصية ومشاركة البيانات من خلال تكنولوجيا البوابة يتطلب تكامل عمليات وإجراءات الأعمال الجديدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية

[1] علاء الدين تميمي، مرجع نفسه، ص 26.

وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية[1].

[1] محمد سميرأحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان، الاردن،2009، ص 99-104

الفصل الثاني

تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر

الفصل الثاني

تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الأول

الخطى نحو تكريس الحكومة الالكترونية

في ظل التحول المعلوماتي للدول والمجتمعات من التكنولوجيا التقليدية إلى تكنولوجيا يكون فيها الحاسب الآلي وشبكات الاتصال الحديثة ومنها الانترنت فانه يجب على هذه الدول والمجتمعات أن تخطط وتفكر في تامين المستقبل بالنسبة لأعمالها الالكترونية .

ومن الطبيعي أن نظم الحماية للحكومة الالكترونية في شكلها التقليدي يختلف عن شكل الحماية في نظام الحكومة الالكترونية، وذلك أن هذه الأخيرة تعتمد على الحاسب الآلي وشبكات الاتصال الحديثة ومنها الانترنت كوسيلة لقضاء المهام الموكلة إليها.

ومنه فان بيانات ومعلومات هذه الحكومة بحاجة إلى تامين ويجب أن يكون هذا التامين على مستوى التقدم العلمي الذي ساهم في تحول الحكومة من شكلها التقليدي إلى شكلها الحديث (الحكومة الالكترونية) ويطلق على اسم هذه الحماية اسم الحماية الفنية أو المعلوماتية ، أو تكنولوجية[1].

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي، ط1، الإسكندرية، 2003، ص 11.

المطلب الأول

التكريس القانوني للحكومة الالكترونية كمسعى لتحقيق الأمن المعلوماتي

إن التحول من الحكومة التقليدية إلى ما يعرف بالحكومة الالكترونية بكافة تطبيقاتها يحتوى جوانب ايجابية، وفائدة وميزات كبيرة إلا أنّه لا يخلو من الخطورة التي قد تكون سبب في إحجام المتلقين عن التعامل مع تطبيقات الحكومة الالكترونية .

فمن ينشر بياناته المالية ومن يطلب إليه أن يقدم أرقام بطاقته الائتمانية السرية عبر وسيط الكتروني ومن يدفع الكترونيا ونحو ذلك ربما لا تتوافر له الحدود الدنيا من الأمان المعلوماتي الكافي لزرع الثقة لديه بسلامة التعامل وفقا لآليات الحكومة الالكترونية .

وعليه فان الاهتمام بأمن المعلومات العامة منها والخاصة في ظل تطبيقات الحكومة الالكترونية أمر قد يحتاج إلى العناية والمزيد منها على الدوام[1].

الفرع الأول: تجريم المساس بالأمن المعلوماتي

يرتبط الأمن المعلوماتي ارتباطا وثيقا بأمن الحاسوب في ظل التطورات المتسارعة في العالم والتي أثرت على الإمكانيات التقنية المتقدمة الرامية إلى خرق منظومات الحاسوب بهدف السرقة أو تخريب المعلومات أو تدمير أجهزة الحاسوب ، فكان لابد من التفكير الجدي لتحديد الإجراءات الدفاعية والوقائية وحسب الإمكانيات المتوفرة لحمايتها من أي اختراق، وكان على الإدارة أن تتحمل مسؤولية ضمان خلق أجواء أمنية للمعلومات تضمن الحفاظ عليه[2].

[1] اسامة احمد المنافسة، جلال محمد الزغبيي، مرجع سابق، ص82.

[2] عبد الله بن سعود محمد السراب، فعالية الأساليب المستخدمة في إثبات جريمة التزوير الإلكتروني، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه قسم العلوم الشرطية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2009، ص23.

ويعرف الأمن المعلوماتي بأنه فرض ضوابط على سبل وأساليب الوصول للمعلومات بهدف إضافة الشرعية على حدود وصلاحية استخدام المعلومات .

ويعرف أيضا على انه ذلك العلم الذي يبحث في استراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها وأنشطة الاعتداء عليها[1].

ويقاس الأمن المعلوماتي بقدر النظام الالكتروني على مقاومة عمليات الاختراق المعلوماتي لمحتويات الشبكة ومحاولات استهداف البيانات والمعلومات المخزنة فيه

بالإضافة إلى محاولات تعطيل أنظمة الاتصالات المرتبطة بالشبكة إذا فالأمن المعلومات يقتضي :

توفير حماية تقنية للبيانات والمعلومات الموجودة على الشبكة تمنع اية خروقات تهدف إلى تدميرها أو محوها أو تعديلها

التدقيق في صحة البيانات والمعلومات المدخلة.

مراقبة عملية الدخول والخروج إلى الشبكة .

توفير آليات الحماية التقنية اللازمة لحماية المعلومات والبيانات الرسمية السرية .

القدرة على الربط بين المستخدم وماقام به من عمليات على الشبكة .[2]

امن المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية لاشك انه يمثل حاجة ضرورية تتعلق بالأمن الوطني للدولة التي تتيح تطبيقات الشبكة فهي المزود الأكبر بالمعلومات والبيانات

[1] عمر بن محمد العتبي، الأمن المعلوملتي ومدى توافقه مع المعايير المحلية والدولية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، قسم العلوم الشرطية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2010، ص 15 .

[2] أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغبي،مرجع سابق، ص 192، 193.

وهي مقدم الخدمة للمواطنين وقطاعات الأعمال وهي بالتالي من يتولى تحديد وتفعيل نظم الحماية وفرض قواعد التعامل التقني بالشبكة.

يتمتع مجال الأمن المعلوماتي بأهمية بالغة نظرا لازدياد أهمية وقيمة المعلومات ، ودورها الحساس بالنسبة للدول خصوصا تلك الأمنية والعسكرية والاقتصادية ذات الطابع الاستراتيجي لذلك ارتبط عنصر السرية بالمعلومات على ضوء ماقد يترتب جزاء فقدانها من خسائر.

واعتماد استراتجيات الأمن المعلوماتي في أي منظومة معلوماتية يجب الحفاظ على المعلوماتية من حيث :

- السرية : أي ضمان حفظ المعلومات المخزنة أو المنقولة عبر الشبكة وعدم الاطلاع عليها أو استخدامها بموجب إذن .

فضلا عن تحديد حدود صلاحية الاستخدام كلية كانت أوجزئية سواء تعلق منها الحق في القراءة فقط أو بالحق في الحذف والتعديل .[1]

- التكامل : يقصد بالتكامل هنا تكامل المحتوى أي أن المعلومات المعالجة أليا كل لايتجزا والأمن المعلوماتي هو مايضمن سلامة المعلومة بكل أجزائها منذ بدا المعالجة والى نهايتها .[2]

ومن خلال ضمان عدم التلاعب بالمعلومات سواء بشكل كلي أو جزئي .

- الاتاحة : أي إتاحة استخدامها بصورها الأصلية أينما كانت وكيفما تطلب الأمر

أي حفظ المعلومات من مظاهر التخريب أو الخلط مع معلومات أخرى على نحو يلوثها[3].

---

[1] عبد الله بن سعود محمد السراني، مرجع سابق، ص 24.25.

[2] سامي مانع، دور الأمن المعلوماتي في مكافحة الجريمة المعلوماتية، بحث مقدم الى أعمال الملتقى الوطني حول الجريمة المعلوماتية بين الوقاية والمكافحة ، 16 و 17 نوفمبر 2015، كلية الحقوق ، جامعة بسكرة، الجزائر، ص 10.

[3] ربيعي حسين، أليات البحث والتحقيق في الجرائم المعلوماتية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم الحقوق، جامعة باتنة 1 ، الجزائر، 2016 ،ص 31.

الفرع الثاني: صور الجريمة المعلوماتية

تتشابه الجريمة المعلوماتية والجريمة التقليدية من حيث المفهوم باعتبارهما يشكلان تهديدا على المصلحة العامة أو الخاصة أو 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 الرئيسة يعتبر من باب الجرائم التقليدية لأنها تستهدف أموالا ذات طبيعة مادية قابلة للحيازة ن عكس الجرائم الواقعة على المكونات المنطقية للحاسوب والتي تستهدف برمجتها والمعلومات المخزنة بداخلها ، أو تلك المتداولة عبر شبكة الانترنت ففي هذه الحالة يكون الحاسوب الخاص بالمجني هو الوسيلة في ارتكاب الجريمة .

فالنشاط أو السلوك المادي في الجريمة الالكترونية يتطلب وجود بيئة الكترونية واتصال بشبكة الانترنت .[1]

إن الجرائم المعلوماتية هي ظاهرة إجرامية تقرع أجراس الخطر لتنبه العالم إلى حجم المخاطر التي يمكن أن تنجم عنها، وهي في تطور مستمر ناهيك عن كونها جرائم ذهنية وذات طبيعة ومنشأ خاص . فهي تنشا في بيئة الكترونية يقترفها أشخاص يميزهم الذكاء والمعرفة التقنية مما يتسبب في خسائر للمجتمع ككل وعلى كل المستويات الاقتصادية ، الاجتماعية ، الامنية .

لذلك فقد استقطبت هذه الجرائم اهتمام اغلب الدول وتحصلت على قدرمهم من الاهتمام التشريعي، وذلك على المستوى الدولي أو الداخلي النابع من جهود التعاون الدولي في مكافحة الجريمة المنظمة .

---

[1] محمد على قطب، الجرائم المعلوماتية وطرق مواجهتها، جزء الأول، أكاديمية الشرطة البحرينية ، مملكة البحرين ، أفريل 2011،ص6.

فنجد مثلا أن اتفاقية بودابست المؤرخة في 23-11-2001 والتي انضمت إليها اغلب دول الاتحاد الأوربي إضافة إلى 17 دولة خارج الإقليم الأوربي تجرم في قسمها الأول من بابها الثاني في نصوص المواد من 02 إلى 13 مختلف صور الجرائم المعلوماتية والهدف من القسم الأول من الباب الثاني لهذه الاتفاقية هو تحسين وإصلاح وسائل منع وقمع الإجرام المعلوماتي.[1]

الفرع الثالث: المجرم المعلوماتي

ظهر هذا النوع من المجرمين الذي أطلق عليه فقهاء القانون الجنائي هذا المصطلح تمييزا عن المجرم التقليدي ، وهو الشخص الذي لديه مهارات تقنية في نظام الحاسب الآلي والقادر على استخدام هذه المهارة لاختراق الكود السري لتغيير المعلومات أو تقليد البرامج أو التحويل من حسابات عن طريق استخدام حاسوب نفسه .

المجرم المعلوماتي شخص يتسم بالذكاء الخارق والخبرة الفائقة في مجال الحاسب الآلي والانترنتن يكسر كلمة المرور ويخترق الشبكات بمهارة وهومجرم 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.

إن المجرم المعلوماتي تعبير ينطوي على قدر التجاور في القول فالصحيح انه لايوجد نموذج محدد للمجرم المعلوماتي ، بل هناك عدة مجرمين يستخدمون الكمبيوتر في جرائمهم وقد يقومون بأفعال إجرامية ضد نظام الكمبيوتر نفسه.[2]

[1] ربيعي حسين، مرجع سابق ، ص 58.

[2] غنام محمد غنام، عدم ملائمة القواعد التقليدية في قانون العقوبات لمكافحة جرائم الكمبيوتر ، بحث مقدم إلى مؤتمر القنون والكمبيوتر والانترنت، كلية الشريعة والقانون ، جامعة الإمارات، ماي 2000، ص1.

المطلب الثاني

مساعي دعم النشاط الإداري عن طريق الحكومة الالكترونية

في ظل ما توصل إليه التطور التكنولوجي في العالم اليوم ، أصبح لابد للدولة الحديثة أن تستمد هذه التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات في تطوير نظمها الإدارية .[1]

تقوم الإدارة في الدولة الحديثة بأنشطة متعددة وهذه الأنشطة تختلف من حيث نوعها وتتدرج من حيث مدى تدخلها في الحياة الاقتصادية ، فالتحول نحو حكومة الكترونية يرتب بدوره إمكانية إدارة المرافق العامة بهذا النظام التقني الحديث بدلا من إدارتها بالطرق التقليدية والتي تتسم ببطء في الانجاز وزيادة النفقات ومشكلات في الأداء مع مراعاة تطوير وتفسير المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة حتى تتوافق مع النظام الالكتروني.

وعلى ذلك فان النشاط الإداري أو نشاط الدولة ياخد صورة القرارات الإدارية ، والمرفق العام ، وذلك من اجل تحقيق متطلبات المصلحة العامة وتلعب الحكومة الالكترونية دورا هاما في دعم النشاط الإداري بمختلف أنواعها ومجالها[2].

الفرع الأول: أنواع النشاط الإداري

إن الإدارة بمعناها العام، تعني توفير نوع من التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية المختلفة من اجل تحقيق هدف معين.

وتعرف الإدارة بأنّها " النشاط الذي تباشره الإدارة بهدف تنفيذ السياسات العامة "[1].

علي السيد باز، الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية، الإدارة المحلية الإلكترونية، بحث مقدم أكادمية شرطة دبي الأول

[1] حول، الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أفريل 2003، المجلد الرابع ص 117.

[2] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق ،ص 142.

وطبيعة الإدارة العامة هي طبيعة فنية وعملية ، وبما أن الدولة الحديثة تعيش مرحلة من التطور السريع فان ذلك انعكس على كافة نشاطاتها التي امتدت إلى معظم القطاعات والميادين ، ومن هنا وصفت الدولة الحديثة بأنها دولة الإدارة ورتب هذا التطورعلى الإدارة تحديات جديدة لدى ممارستها النشاط الإداري، حيث أصبح مؤشرا أساسيا من مؤشرات القياس التي تدل على تقدم الدولة يقاس مدى تقدمها إداريا[2] .

فلكي تتمكن الإدارة من القيام بوظيفتها الأساسية المتمثلة في ممارسة نشاطها الإداري بكفاءة عالية، ولتحقيق ولتحقيق الأهداف المنشودة من هذا النشاط وتمكينها من اتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة والسليمة وفي الوقت المناسب لدى قيامها بالأعمال الإدارية فلا بد من توافر الأدوات الضرورية المناسبة لدى قيامها بهذه الوظيفة، وتتمثل هذه الأدوات في الأدوات والأجهزة الإدارية التي تشمل الطاقات البشرية المدربة والإمكانيات المالية والخبرات الفنية العلمية المتخصصة وفقا لمعايير إدارية ويجب تظافر هذه الأدوات مجتمعة لتحقيق الغايات المطلوبة انجازها[3].

والعمل الإداري يتضمن مجموعة من الأنشطة التي يمارسها رجل الإدارة ممثلة في التخطيط ، التنظيم ، التنسيق ، الاتصال ، الرقابة واتخاذ القرارات .

وهذه الأنشطة تتداخل فيما بينها فهي تبدأ بالتخطيط وتنتهي بالرقابة كما أنها في مجملها لاتزيد عن كونها سلسلة متعاقبة ومستمرة من القرارات ، فسير العمل في إحدى الأنشطة

---

[1] عمر سالم ، المراقبة الإلكترونية طريقة حديثة لتنفيذ العقوبات السالبة للحرية خارج السجن، دار النهضة العربية، القاهرة، ط1، 2000،ص 10.

[2] عيد الجهيني، الرقابة الإدارية بين القانون الإداري وعلم الإدارة العامة ،رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، عين الشمس، القاهرة،1988، ص11.

[3] عصام على الدبس، القانون الإداري ماهية القانون الإداري التنظيم الإداري، النشاط الإداري، دار النشر والتوزيع، ط1 ، 2014 ،عمان،ص 415-416.

ينتهي دائما باتخاذ قرار معين ، لذلك تعتبر عملية اتخاذ القرارات داخل الإدارة من أهم مبادئ العمل الإداري[1] .

أولا: القرار الإداري

تعد القرارات الإدارية وسيلة هامة في يد الإدارة تستخدمها في أدائها لمهامها الوظيفية الموكلة لها ، 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 إصدار قرارات إدارية ملزمة للأفراد المخاطبين بها وتؤثر في مراكزهم القانونية[2].

فالقرار الإداري تصرف واع منطقي ذو طابع اجتماعي ويمثل الحل أو التصرف أو البديل الذي تم إختياره على أساس المفاضلة بين عدة بدائل وحلول ممكنة ومتاحة لحل المشكلة ويعد هذا البديل الأكثر فاعلية بين تلك البدائل المتاحة لمتخذ القرار[3].

وللقرار أركان أساسية لا يقوم إلا بها ، فاذا تخلف احدها فانه يعد معيبا بعيب عدم المشروعيته ومعرضا للإلغاء من جانب القضاء الإداري .

وهذه الأركان تنقسم إلى نوعين فبعضها ذو طبيعة شكلية ، وهي ركن الاختصاص والشكل والإجراءات . والبعض الأخر ذو طبيعة موضوعية وهي السبب المحل والغاية .

وتنقسم القرارات الإدارية إلى عدة أقسام فنجد القرارات الإدارية من حيث التكوين والتي تظم القرارات الإدارية البسيطة والقرارات الإدارية المركبة والمختلطة وهناك قرارات تنقسم من حيث الخضوع أو عدم الخضوع للرقابة القضاء ، وتظم القرارات الإدارية التي تخضع

[1] عصام عبد الفتاح مطر،مرجع سابق، ص 64.

[2] حمدي أبو النورالسيد عويس، نظم المعلومات ودورها في صنع القرار الإداري، دار الفكر العربي، الإسكندرية، مصر 2011،ص 11.

[3] حسين حامد وأخرون، أساسيات الإدارة،دار الحامد، عمان ،1988،ص 140.

لرقابة القضاء والقرارات الإدارية التي لا تخضع لرقابة القضاء ، كما إن هناك قرارات تنقسم من حيث الآثار وهي قرارات منشئة وأخرى كاشفة . وهناك قرارات من حيث نفاذها وهي قرارات نافذة وأخرى غير نافذة

بالإضافة إلى قرارات من حيث مدى عموميتها التي تنقسم إلى قرارات تنظيمية وأخرى فردية [1].

ثانيا: 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 .

وذهب العميد ليون ديجي lion Duguit عميد كلية الحقوق بجامعة بوردو والتي تعد معقل أنصار مدرسة المرفق العم إن الدولة ليست إلا مجموعة من المرافق العامة المنظمة الخاضعة لرقابة الحكومة[2].

ويمثل المرفق العام المظهر الايجابي للنشاط الإداري بشكل مباشر أو غير مباشر للوفاء بحاجيات الناس العامة[3].

ومصطلح المرفق العام له مدلولان مختلفان فيقصد بالمدلول العضوي أو الشكلي " أي المنظمة التي التي تتولى إشباع حاجة عامة" ، وقد يقصد به المدلول المادي أو العضوي

---

[1] عمار عوابدي،نظرية القرارات الإدارية بين علم الإدارة العامة والقانون الاداري،دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر 2005، ص . 94-69.

[2] محمود محمد حافظ، نظرية المرفق العام،دار النهظة العربية، القاهرة ، 1982،ص 7.

[3] عمروأحمد حسبو، القانون الإداري، دار النهضة العربية، ط2، القاهرة2005، ص 176.

" أي الخدمة ذاتها التي تؤدى للجمهور أو النشاط الذي يمارس لتحقيق النفع العام وسد الحاجة العامة للأفراد "[1].

الفرع الثاني: أثر تطبيق الحكومة الالكترونية

أولا : أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على القرارات الإدارية

في مجال الإدارة لا يمكن تحقيق تطور أو تنمية بدون قرارات ولا يمكن إصدار قرارات بدون أن يكون هناك معلومات وبيانات كافية عن الموضوع محل القرار .

بقدر ما تكون هذه البيانات والمعلومات صحيحة ومطابقة لواقع وطبيعة النشاطات التي تجرى ضمن المنظمة فان القرار الإداري يكون على قدر كبير من الكفاءة.

ولا شك أن نظام الحكومة الالكترونية بما يشمله من استخدامه لأحدث الوسائل التقنية الحديثة سواء الحاسب الآلي أو غيرها يلعب دورا هاما في عملية صنع القرارات الإدارية اللازمة لتحقيق المصلحة العامة والنفع العام ، ويتضح ذلك من خلال عرض المراحل التي يتم بها صنع القرار[2].

المرحلة الأولى : هي المرحلة المتعلقة بالبحث عن أوجه القصور والنقص في الأداء والمشاكل المترتبة عليه فيلاحظ آن 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 المشكلات التي تعوقها[3].

[1] عصام على الدبس، مرجع سابق، ص 419.

[2] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص86.

[3] على عبد الهادي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، 1994، ص 121.

المرحلة الثانية : هي مرحلة متعلقة بدراسة وفحص البدائل لحل المشكلة ، فان نظام النماذج وذلك بما يشمله من اجراءات التحليلات المطلوبة للمشكلة يقدم مجموعة من البدائل لحل المشكلة ، ويقوم بترتيبها وفقا لدرجة تأثيرها على اداء الخدمة وقيمة تكلفتها.

المرحلة الثالثة : تتعلق باختيار أفضل البدائل لحلول المشكلة ، حيث يتم اجراء التقييم الكمي لكافة البدائل، وبحث نتيجتها ، ومدى اتفاق تلك النتيجة مع طبيعة المشكلة ويتم ذلك من خلال فحص المعلومات والبيانات المتعلقة بكافة البائل .

المرحلة الرابعة : هي المرحلة المتعلقة باتخاذ القرار حيث تصدر الإدارة كلها مع فحص جمع البيانات والمعلومات الموجودة بالحاسب الآلي [1].

وإنما يأتي هذا القرار متوافقا مع المشكلة المعروضة ، ويقضي على العوائق الموجودة ، ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى دقة المعلومات والبيانات المعروضة ، وسرعة الانجاز ، وجودة الأداء ، مما يؤدي في النهاية إلى تقديم خدمة ممتازة للجمهور في أسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة وهذا هو هدف الحكومة الالكترونية .

وتجدر الإشارة إلى أن نظام الحكومة الالكترونية تتيح للأفراد التدخل في إصدار القرارات الإدارية ، حيث انه من خلال انتشار مراكز المعلومات المنتشرة القائمة على على الحاسبات الآلية وبالتالي تفسير العلاقات الكلاسيكية بين الإدارة من ناحية والمتعاملين معها من ناحية أخرى [2].

حيث يستطيع الأفراد المتعاملين مع الإدارة إلى الوقوع بعض الأخطاء في المراحل الأولى للقرار، ومن ثم تقوم الإدارة بتلافي هذه الأخطاء قبل إصدار القرار أما إذا اقتصرت مشاركة الجمهور على التعقيب على القرار الإداري بعد صدوره وذلك عن طريق النقد أو

[1] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، 89.

[2] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، 89،90.

الشكوى فان الإدارة تراعي هذه الملاحظات بالنسبة للقرارات التى تصدر بخصوص نفس الموضوع مستقبلا[1].

ثانيا: أثر نظام الحكومة الالكترونية على المرافق العامة

إن المرفق العام يعد مظهرا ايجابيا لنشاط الدولة ، وبواسطته تتدخل الدولة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة لإشباع الحاجات العامة للجمهور .

وان المرفق يلعب دورا هاما في حياة الأفراد لكونها تقدم الخدمات المتعلقة بحياة الأفراد ، ومن ثم فان استمرار أداء هذه المرافق في أداء أعمالها بانتظام يمثل أهمية كبرى .

ولما كانت هذه المرافق تدار بشكل تقليدي ، وذلك بما تشمله من بطء في الانجاز ، وزيادة في النفقات ، ومشاكل الأداء ، ولما كان نظام الحكومة الالكترونية يتيح إدارة المرافق العامة بشكل الكتروني.

- مبدأ سير المرافق العامة بانتظام واطراد : من أهم واجبات السلطة الإدارية أن تعمل على سير المرافق بانتظام واطراد ، بحيث يجد المنتفع الخدمة المطلوبة متوفرة في الزمان والمكان المحدد لأدائها فيه [2]، يعني أن المرافق العامة يجب أن تعمل بصفة مطردة ومستمرة ، إذ أن الحاجات العامة التي ينشا المرفق لإشباعها لا تعد كذلك ولا يكون المرفق العام قد حقق الهدف من إنشائه إذا ما تم سد تلك الحاجات بصفة وقتية على نحو متقطع وغير منتظم[3].

[1] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، 89-90.

[2] داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الإسكندرية،مصر، 2007. ص 120.

[3] مصطفى أبو زيد فهمي، الوسيط في القانون الإداري، الجزء الأول، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص312.

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 ، مرفق النقل ، مرفق توريد المياه ...الاتصالات وغيرها .

ويترتب على الإقرار بهذا المبدأ نتائج متعددة أهمها تجريم تنظيم إضراب الموظفين[1] ، ولا شك أن تقديم الخدمات المرفقية بنظام الحكومة الالكترونية يقلل من الإضراب حيث انه يمكن للمواطن الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت يشاء ، وذلك بمجرد الدخول وذلك بمجرد الدخول على شبكة المعلومات إذا كانت الخدمة من الممكن تلبيتها دون اشتراط وجود موظف في العمل وهذه الخدمة تقدم 24 ساعة en ligne يوميا .

الأمر الذي يعني استمرارية أداء المرفق العام لخدماته بشكل دائم ومتصل دون انقطاع وبالتالي نظام الإدارة الالكترونية يكرس هذا المبدأ بشكل واضح[2].

مثال ذلك في مجال المصارف والبنوك يمكن لشخص صرف مبالغ نقدية في أي وقت سواء سواء بعد انتهاء مواعيد العمل الرسمية يوميا أو في العطلات أو الإجازات الرسمية ، حيث يمكن له عن طريق الصراف الآلي بمقتضى بطاقة السحب التي معه أن يقوم بصرف المبالغ التي يحتاجها في حدود السقف المسموح له دون الحاجة لفتح البنك في غير مواعيد العمل ودون حاجة موظف ليقدم له الخدمة .

وتشمل تحسين الخدمة العمومية وتقريب المرفق العمومي من الموطن جهاز العدالة في الجزائر أيضا حيث أصبح استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم 3 وشهادة الجنسية عبر الانترنت واستفاد من هذه الخدمات جعلت الجزائر في ريادة الدول الإفريقية والعربية في مجال استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العدالة .

---

[1] ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم إلى مؤتمر الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، شرطة دبى ، افريل 2004، ص 25.

[2] هشام عكاشة، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر،1977، ص 25.

- مبدأ المساواة أمام المرافق العامة : يعني هذا المبدأ أن المواطنين متساوون أمام المرافق العامة متى توفرت فيهم شروط الانتفاع بخدماتهم أو تحمل أعبائها بصرف النظر عما قد يوجه بينهم من اختلافات تتعلق بشروط القانونية المستلزمة
- ويفرض هذا المبدأ تواجد الراغبين في الانتفاع بخدمات المرفق العام في الوضع والمركز الذي يحدده قانون أو لائحة المرفق ، وان يتوافر فيهم الشروط اللازمة للانتفاع بهذه الخدمات حتى يستطيعون الانتفاع بها وتحمل نفقاتها على قدم المساواة دون تمييز بينما ومما لاشك أن نظام الحكومة الالكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جدا حيث يتم تقديم الخدمات ألليا آو الكترونيا وهذا من شانه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة ، فكل متعامل مع الحاسب يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة .

ومن ناحية أخرى فان استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات الوساطة في تقديم الخدمة[1]

[1] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 94-95.

المبحث الثاني

التكوين الفعلي للحكومة الإلكترونية في الجزائر

في إطار توجه الجزائر نحو عصر المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية ومنظمات الخدمة العمومية، تبنت إحداث سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن أنشطتها الخدمية ، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية، ومن تم الخدمات العامة الإلكترونية بحثا عن سبيل لترشيد الخدمة العمومية.

هذه الحركية داخل القطاعات العمومية حول تطبيقات الخدمة العامة الإلكترونية استدعت تسليط الضوء عليها وإحاطتها بدراسة في قطاع العدالة بالجزائر بشكل عام، وذلك من خلال التطرق للمديرية العامة لعصرنة قطاع العدالة والإنجازات المحققة في إطار عملية التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهذا القطاع، ثم تسليط الضوء على ما وصل إليه هذا القطاع من إنجازات في ظل هذا التحول نحو الخدمة الإلكترونية، وانعكاساتها على جودة الخدمات التي يقدمها.

المطلب الأول

عصرنة قطاع العدالة

يعتبر قطاع العدالة من بين القطاعات التي شهدت تقدما ملموسا بفضل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويدخل ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح قطاع العدالة الرامية إلى جعل العدالة في متناول المواطن بأكبر سرعة وأكثر فعالية، ومنح القاضي الوسائل التقنية لإتمام مهامه على أحسن وجه، هذا التوجه الذي خاضه قطاع العدالة بإدخال التكنولوجيا في وظائفه تمخض عنه العديد من الإنجازات ساهمة في تحسين جودة الخدمات التي يقدمها.

الفرع الأول: التنظيم القضائي في الجزائر

مرّ التنظيم القضائي الجزائري بعدة محطات أساسية أهمها مرحلة الإصلاح القضائي لسنة 1965 والذي كرّس وحدة القضاء، واستمر مدّة معتبرة إلى غاية صدور دستور 1996 الذي تبني نظام الازدواجية القضائية (القضاء العادي والقضاء الإداري)[1] ، وقد نص قانون التنظيم القضائي الجزائري[2] في **المادة الثانية** على أنّه: "**يشمل التنظيم القضائي العادي والنظام القضائي الإداري ومحكمة التنازع.**"

أولا: القضاء العادي

يشمل نظام القضاء العادي حسب ما جاء في فحوى المادة الثالثة من قانون التنظيم القضائي كل من: المحكمة العليا، المجالس القضائية، المحاكم.

1-المحكمة العليا

[1]- وزارة العدل، التنظيم القضائي في الجزائر متوفر على الموقع التالي https//arabic.mjutice.dz اطلع عليه يوم 11 /2019/05 على الساعة 07:15.

[2]- القانون العضوي رقم 05-11 مؤرخ في 17 جويلية 2005، يتعلق بالتنظيم القضائي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 51، صادر في 20 جويلية 2005.

تمّ إنشاء المحكمة العليا سنة 1963[1] وهي أعلى مؤسسة قضائية تمارس تقييم أعمال المجالس والمحاكم، وتضمن توحيد الاجتهاد القضائي للنظام القضائي على كامل التراب الوطني، وتسهر احترام القانون، تختص في الفصل في الطعون بالنقض المرفوعة ضد القرارات والأحكام النهائية الصادرة عن المجالس والمحاكم باستثناء الجهات القضائية التابعة للنظام الإداري[2]، أي أنّها تكتفي بمراقبة الأحكام القضائية الصادرة عن الجهات القضائية الدنيا (المجالس والمحاكم) من الناحية القانونية دون الوقائع بحيث تفصل في الأحكام لا القضايا[3].

2-المجالس القضائية

نصت المادة الخامسة من القانون العضوي رقم 05-11 " **يعدّ المجلس القضائي جهة استئناف للأحكام الصادرة من المحاكم وكذا في الحالات الأخرى المنصوص عليها في القانون**"، وكقاعدة عامة يعد المجلس القضائية ذات الدرجة الثانية التي تختص بالفصل في الطعون بالاستئناف المقدمة ضد المحاكم[4]، وبموجب الأمر المؤرخ سنة 1997 والمتعلق بالتقسيم القضائي، تمت برمجة 48 مجلس موزّع حسب التقسيم الإداري، ويحدّد التقسيم القضائي الاختصاص الإقليمي للمجالس الذي يبقى مختلفا عن الاختصاص الإداري بالمعنى الضيق يعتبر المجلس هيئة قضائية للاستئناف ويفصل بشكل جماعي، كما يضم رئيسا ورؤساء غرف ومستشارين ونيابة عامة ومصلحة كتابة الضبط، وينقسم كل مجلس إلى عدّة غرف قد تتفرع إلى أقسام عند الاقتضاء[5].

3-المحاكم

[1]- القانون رقم 63-218 مؤرخ في 18 جوان 1963.

[2]- وزارة العدل، التنظيم القضائي الجزائري، المرجع السابق.

[3]- بوبشير محند أمقران، النظام القضائي الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003 ، ص 225.

[4]- بوبشير محند أمقران ،المرجع نفسه، ص 216.

[5]- وزارة العدل، التنظيم القضائي الجزائري، المرجع السابق.

تعدّ المحكمة قاعدة الهرم القضائي لأنّها أول جهة قضائية تعرض عليها أغلب المنازعات، وهي موجودة في دائرة اختصاص كل مجلس قضائي جزائري تشكل بالنسبة له الجهة القضائية الابتدائية[1].

وتنص **المادة 32** من قانون الإجراءات المدنية والإدارية[2] إلى أنّه: "**المحكمة القضائية ذات الاختصاص العام وتتشكل من أقسام، يمكن أيضا أنّ تتشكل من أقطاب متخصصة، تفصل المحكمة في جميع القضايا لا سيما المدنية والتجارية والبحرية والاجتماعية، والعقارية وقضايا شؤون الأسرة وتختص بها إقليميا.**

ثانيا: نظام القضاء الإداري

تنص **المادة الرابعة** من قانون التنظيم القضائي على أنّه: " **يشمل النظام القضائي الإداري مجلس الدولة و المحاكم الإدارية**".

1 – مجلس الدولة

مجلس الدولة الجزائري مؤسسة حديثة النشأة (1998) وهو الجهاز المنظم لنشاط المتعلق باختصاصات المحاكم الإدارية[(3)]، وقد جاء في فحوي **المادة الثانية** من القانون العضوي المتعلق باختصاصات مجلس الدولة [(4)]مجلس الدولة وتنظيمه وعمله أن مجلس الدولة هيئة مقومة لأعمال الجهات القضائية الإدارية وهو تابع للسلطة القضائية، يضمن توحيد الاجتماع القضائي الإداري في البلاد ويسهر على احترام القانون، يتمتع مجلس

[1]–بوبشير محند أمقران، المرجع السابق، ص216.

[2]– قانون رقم 08–09 مؤرخ في 25 فبراير 2008 يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 21، صادر في 23 أفريل 2008.

[3]– وزارة العدل، التنظيم القضائي الجزائري، المرجع السابق.

[4]– القانون العضوي رقم 98–01 مؤرخ في 30 ماي 1998 يتعلق باختصاصات مجلس الدولة وتنظيمه وعمله، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 37، صادر في 01 جوان 1998.

الدولة حين ممارسة اختصاصاته القضائية بالاستقلالية، كما نصت المواد9 ، 10، 11 من نفس القانون أن مجلس الدولة يفصل ابتدائيا ونهائيا في:

- الطعون بالإلغاء المرفوعة ضد القرارات التنظيمية أو الفردية الصادرة عن السلطات الإدارية المركزية والهيئات العمومية الوطنية والمنظمات المهنية الوطنية.
- الطعون الخاصة بالتفسير ومدى شرعية نزاعاتها من اختصاص مجلس الدولة.
- استئناف القرارات الصادرة ابتدائيا من قبل المحاكم الإدارية في جميع الحالات ما لم ينص القانون على خلاف ذلك.
- كما يفصل في الطعون بالنقض في قرارات جهات القضائية الإدارية الصادرة نهائيا وكذا الطعون بالنقض في قرارات مجلس المحاسبة.

2 -المحاكم الإدارية

أنشأت المحاكم الإدارية بمقتضى قانون المتعلق بالمحاكم الإدارية لتحل محل الغرف الإدارية التي كانت تابعة للمجالس القضائية ، حيث جاء في المادة الأولى منه: " تنشأ محاكم إدارية كجهات قضائية للقانون العام في المادة الإدارى"[1]، ونصت المادة 09 من القانون ذاته على أنّه: "تحال جميع القضايا المسجلة أو المعروضة على الغرف الإدارية للمجالس القضائية وكذا الغرف الإدارية الجهوية إلى المحاكم الإدارية بمجرد تنصيبها"، تختص بالفصل ابتدائيا بحكم قابل للاستئناف أمام مجلس الدولة في جميع القضايا أيا كانت طبيعتها ، التي تكون الدولة أو الولاية أو البلدية أو إحدى المؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية طرفا فيها.

3 -محكمة التنازع

[1]- القانون العضوي رقم 98-02 مؤرخ في 30 ماي 1998 يتعلق بالمحاكم الإدارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 37، صادر في 01 جوان 1998.

أنشأت محكمة التنازع في الجزائر بموجب دستور 1996 والقانون العضوي المتعلق باختصاصات محكمة التنازع وتنظيمها وعملها[1] ، وحسب نص المادة الثالثة من نفس القانون فهي تختص بالفصل في منازعات الاختصاص بين الجهات القضائية الخاضعة للنظام القضائي العادي والجهات القضائية الخاضعة للنظام القضائي الإداري حسب الشروط المحددة في هذا القانون، ولا يمكن لمحكمة التنازع التدخل في منازعات الاختصاص بين الجهات القضائية الخاضعة لنفس النظام.

الفرع الثاني: المديرية العامة لعصرنة قطاع العدالة

يعتبر إصلاح العدالة أحد المحاور الكبرى للإصلاح الوطني الذي التزم به رئيس الجمهورية، نظرا لأنّ العدالة هي الشرط اللازم والضروري لأي تقدم أو تطور حضاري من أجل إقامة مجتمع قوي قادر على مواجهة تحدي العصر، ولتحقيق هذا الإصلاح قام رئيس الجمهورية بتاريخ 20 أكتوبر 1999 بتنصيب اللجنة الوطنية لإصلاح قطاع العدالة، هدفها الأساسي هو الوقوف على واقع العدالة وتشخيص النقائص التي حالت دون الأداء الأمثل لهذا القطاع، وبعد ثمانية أشهر من العمل قدمت هذه اللجنة بتاريخ 11جوان 2000 تقريرا إلى السيد رئيس الجمهورية اقترحت فيه ضرورة القيام بإصلاح فعليا للعدالة الجزائرية، قصد مسايرتها لديناميكية التغيرات السياسية والاقتصادية التي عرفها العالم عامة و الجزائر خاصة وتكيفها مع متطلبات العصر، ويمكن تلخيص هذه الاقتراحات في[2]:

[1]– القانون العضوي رقم 98-03 مؤرخ في 30 ماي 1998 يتعلق باختصاصات محكمة التنازع وتنظيمها وعملها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 39، صادر في 07 جويلية 1998.

[2]– محاضرة عصرنة قطاع العدالة ، في الموقع:
https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxlc2NhbGVuZXQyMDEwNnxneDo3MTI4OTY5YWU5NmNkYjIx
أطلع عليها يوم 2019/06/12 على الساعة 13:30.

- مراجعة المنظومة التشريعية.
- تنمية الموارد البشرية.
- إصلاح السجون.
- عصرنة العدالة.

من بين النقاط التي خلصت إليها اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة ضرورة إحداث مديرية عامة جديدة مكلفة بعصرنة قطاع العدالة في إطار إعادة تنظيم الإدارة المركزية، نظرا لما تتوفر عليه العصرنة في شتى الميادين من سرعة ودقة وفعالية ومردودية، فضلا على أنها عامل من العوامل المباشرة في تطوير مناهج العمل التقليدية.

تتولى المديرية العامة لعصرنة العدالة مهمة القيام بعصرنة النظام القضائي من حيث تنظيمه وسيره الداخلي ، وعلاقاته مع المحيط الوطني والدولي وتكلف بهذه الصفة بما يأتي[1]:

- ضمان ترقية استعمال أداة الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- اقتراح الأعمال والوسائل الضرورية من أجل ترقية تنظيم العدالة وعصرنتها ومتابعة إنجاز ذلك.
- ضمان ضبط مقاييس الإجراءات والوثائق والمستندات المستعملة في الجهات القضائية وفي الإدارة.

تضم المديرية العامة لعصرنة العدالة مديريتين (2) هما:

أولا: مديرية الاستشراف والتنظيم:

تتولى إنجاز كل دراسة تتعلق بقطاع العدالة و بتصور تنظيم النظام القضائي ، وكذا مناهج العمل قصد السير الحسن لجهاز العدالة ، و تضم مديريتين فرعيتين هما:

[1]– وزارة العدالة ، **المديرية العامة لعصرنة العدالة**، متوفر على الموقع:
https://arabic.mjustice.dz/?p=organisation#dgmj
اطلع عليه يوم 2019/06/18 على الساعة 10:45.

1-المديرية الفرعية للاستشراف: تتكفل بما يلي:

- اقتراح كل التدابير الكفيلة بترشيد إجراءات العمل وتبسيطها وتخفيض كلفتها، وبالرفع من مردودية المستخدمين.
- ضبط مقاييس الإجراءات والمستندات والوثائق المستعملة في الهياكل القضائية والإدارية وضمان تنسيقها.
- تحديد المعايير في مجال الموارد البشرية والوسائل المادية والمالية المخصصة لمختلف الهياكل.
- المشاركة في تصور البطاقيات التقنية للإنجازات الجديدة في إطار عصرنة قطاع العدالة والسجون.

2-المديرية الفرعية للتنظيم: تكلف بما يأتي:

- مساعدة الهيئة المكلفة بتنشيط ومتابعة إصلاح العدالة في مهمتها.
- القيام بالتدقيق و الدراسات حول تنظيم مصالح إدارة العدالة وهياكلها.
- القيام بكل دراسة مقارنة تسمح بتقدير نجاعة النظام القضائي بالنسبة للمقاييس الدولية.

ثانيا: مديرية الإعلام الآلي تكنولوجيات الإعلام والاتصال:

تتولى مهمة ترقية تنظيم قطاع العدالة وعصرنته بإدخال الإعلام الآلي وتعميمه بالرجوع إلى المقاييس الدولية، وكذا وضع شبكات عصرية لتبادل المعلومات بين مختلف هياكل القطاع، وتضم مديريتين فرعيتين هما[1]:

1- المديرية الفرعية لأنظمة الإعلام الآلي: تتولي مهمة:

- السهر على إقامة تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- إعداد المخطط الرئيسي لإدخال الإعلام الآلي إلى قطاع العدالة.
- إجراء تقييم للقدرة الوظيفية لأنظمة الإعلام الآلي مع أهداف القطاع.

[1]- وزارة العدالة، المديرية العامة لعصرنة العدالة، المرجع السابق.

- وضع الآليات الكفيلة بضمان الصيانة الفعالة لتجهيزات الإعلام الآلي.
- تقييم تكلفة عملية إدخال الإعلام الآلي إلى القطاع والوسائل المرافقة.
- تحضير دفاتر الشروط المتعلقة بالدراسات والإنجازات الواجب تحقيقها.

2 –المديرية الفرعية لتطبيقات الإعلام الآلي: تكلف ب:

- ضمان متابعة برامج و تطبيقات الإعلام الآلي وتنفيذها.
- المساهمة في تأسيس بنك معطيات معلوماتي لصالح القطاع.
- اقتناء وإعداد برامج إدخال الإعلام الآلي على المهام المرجعية.
- تنظيم شبكات جمع المعلومات ونقلها واستغلالها وتخزينها وتوزيعها.
- توفير شروط الوصول إلى بنوك المعطيات القانونية الداخلية والخارجية.
- ترقية إدخال المعلوماتية بصفة تدريجية فيما يخص إعداد الوثائق القضائية وغير القضائية.

الفرع الثالث: الانجازات المحققة في إطار عملية تحديث وسائل عمل القطاع

توجه قطاع العدل في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع، والتي تهدف من خلالها إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية إلكترونية، ففي البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدل يمكن رصد أهم الإنجازات والتي تتمثل في الآتي:

أولا: إنجاز أرضية خدمات الأنترنت (ISP):

في سنة 2003 تم تزويد قطاع العدالة بأرضية للدخول إلى عالم الانترنت ذو نوعية رفيعة وهي الأرضية التي تسمح بتلبية الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل مؤسسة معنية، وتسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة[1].

[1]– بواشري أمينة، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999–2017)، المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3 المجلد 06، العدد 1، جانفي 2018، ص 211.

1-إنجاز موقع الكتروني لوزارة العدل:

تم إنشاؤه في أواخر نوفمبر 2003 وكان يصدر باللغة الفرنسية يهدف إلى تزويد الأفراد بالمعلومات القانونية كالمساعدة القضائية، الكفالة، رد الاعتبار، طلب العفو، شؤون المحبوسين، الحصول على الجنسية...، أمّا حاليا فيحتوي هذا الموقع معلومات مختلفة حول تنظيم القطاع ومهامه وبرامجه ونشاطاته، وكذا الخدمات التي يقدمها لعامة الناس، كما يحتوي على معلومات قانونية عامة وبالأخص من خلال الموقع www.majustice.dz بالإضافة إلى تطوير الانترنت في قطاع العدالة، والموجه بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة ويساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح، هذه الوسيلة بدأ العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية قبل أن تعمم إلى كل الجهات القضائية في 2005[1].

كما تم إنجاز مواقع واب للمؤسسات والهيئات القضائية التالية: المحكمة العليا، مجلس الدولة، الديوان الوطني لمكافحة المخدرات وإدمانها، مركز البحوث القانونية والقضائية، أما على مستوى موقع الواب الخاص بوزارة العدلwww.majustice.dz تم فتح بريد إلكتروني contact@majustice.dz للإجابة في وقت قياسي على أسئلة المواطنين، وأهم ما يميز هذا البريد الإلكتروني هو تسهيل الإرساليات والإطلاع عليها، خاصة تلك التي تتعلق بالإحصائيات والمحاضرات التي تتطلب كمية كبيرة من الورق ويعجز الفاكس في الكثير من الأحيان على نقلها، ولقد استفادت جميع المجالس القضائية والمحاكم التابعة لها وجميع مديريات الإدارة المركزية بعناوين إلكترونية للاستفادة من خدمات البريد الإلكتروني[2].

2 إنشاء بوابة القانون

[1]- بواشري أمينة، المرجع السابق، ص 211، 212.

[2]- بواشري أمينة، المرجع نفسه، ص 212.

تم إنشاؤها في أواخر نوفمبر 2003 تضع تحت تصرف المتخصصين في القانون كل الوثائق المتعلقة بالتشريع، التنظيم، الاجتهاد القضائي والاتفاقيات والمعاهدات الدولية، ويعمل هذا الموقع على تنمية المجموعة التشريعية والتنظيمية للجريدة الرسمية الصادرة منذ سنة 1962 إلى يومنا هذا، وهو مزود بمحرك حسب الموضوع وإمكانية النسخ على قرص مضغوط، وقد إنطلق العمل الفعلي لهذا الموقع بداية من جوان 2006[1].

3 – إنجاز الجدول التحليلي

يسمح هذا النظام بجمع كل الإحصائيات كما يساعد على اتخاذ القرار، تم الشروع في إعداده في ديسمبر 2003 واستلمت الطبعة الأولى منه في فيفري 2004 ، ويعتبر بالنسبة للمسيرين وسيلة لتنظيم القطاع حيث يوفر في أن واحد قراءة حقيقة شاملة (الخريطة القضائية الحالية، توزيع الهيئات القضائية، الموارد البشرية والمادية، حجم النشاط)، ومؤشرات تحليلية للتطور في نفس الوقت[2].

4–إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية

يعتبر من أهم الإنجازات التي تستحق الذكر تم استلامه في 06 فيفري 2004 ، وهو مشروع يمثل مرجعية حقيقة لتطوير وعصرنة الإدارة، هدفه الأساسي أداء خدمة عمومية هامة وإعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية، كما يسعى إلى تحقيق عدة أهداف هي[3]:

---

[1]– بن مرسلي رافيق، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة لنيل شهادة الماجستيرفي العلوم والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر، ديسمبر، 2011، ص 152.

[2]– الطيب بلعيز، إصلاح قطاع العدالة في الجزائر (الإنجاز والتحدي)، دار القصبة للنشر، الجزائر ، 2008، ص 186، 187.

[3]– بن مرسلي رافيق، المرجع السابق، ص 153.

- **أهداف اتجاه المواطن:** يسهل عليه عملية الطلب ويمكنه من سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع ساعات و في أي نقطة من الوطن.

-**أهداف اتجاه الجهات المتعاونة:** خاصة المؤسسات المعنية حيث يمكنها الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة.

- **أهداف اتجاه الجهات القضائية نفسها:** يساعد على المعالجة السريعة والفعالة لملفات المساجين من طرف أي قاضي التحقيق، أو وكيل الجمهورية خاصة في الأوضاع الحساسة في حالة اتخاذ قرارات الإفراج المؤقت والحجز تحت النظر.

الفرع الرابع: سلسلة ثانية من المشاريع ذات بعد جوهري

تهدف هذه السلسلة من المشاريع أساسا إلى تجذير وديمومة المناهج والتكنولوجيات الحديثة للتنظيم والعمل والاتصال، كما تخص مباشرة الأعمال الأساسية للعدالة المرتبطة بالمواطن، وتضم ما يلي:

أولا: الشبكة القطاعية لوزارة العدل

تعد هذه الشبكة بمثابة إتحاد و تواصل شبكات محلية على مستوى كل جهة قضائية بمعدل 37 مجلس قضائي و 192 محكمة ، 21 ملحق و 127 مؤسسة عقابية، بالإضافة إلى الإدارة المركزية والمحكمة العليا ومجلس الدولة المدرسة العليا للقضاء وإدارة السجون، وتهدف الشبكة إلى خلق ما يسمى بالجهات القضائية الافتراضية التي ينجز من إنشائها الشباك الافتراضي الموحد الذي يعمل على تقريب الإدارة من المواطن وكسر طوابير الانتظار في مجالسنا القضائية و محاكمها، كما تمثل هذه الشبكة أداة عصرية لفك العزلة والقضاء عليها ببعض الجهات القضائية والمؤسسات العقابية النائية بواسطة المحاضرات الاجتماعات وسماع المحبوسين عن بعد[1].

[1]– العباسي إيمان، عصرنة قطاع العدالة، في الموقع:

http://research1514.blogspot.com/2015/02/blog-post.html

أطلع عليه يوم :2019/05/03 على الساعة 14:36

1- تنظيم الخريطة القضائية الجديدة

تمثل نظام يسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب و البعيد من قضاة وأمناء الضبط، ومختلف الموظفين إضافة إلى الهياكل مثل المؤسسات العقابية[1]، فهو مشروع يهتم بإنجاز إدارة تساعد على اتخاذ قرار إعداد خريطة قضائية جديدة وتسيير تطوراتها، ويطمح إلى إضفاء عقلانية أكثر على سياسات إنشاء جهات قضائية جديدة، وتكوين تعيين القضاء وذلك اعتمادا على التشخيص المقدم من طرف الجدول التحليلي وعند الحاجة إلى المنظومة الاستشارية الدائمة، كما يوفر معايير موضوعية لاتخاذ القرارات بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة SIG الأنظمة الإعلامية الجغرافية، وقد انطلق البرنامج في جويلية 2004[2].

2- الأرشيف القضائي

يرمي هذا المشروع إلى تحسين ظروف حفظ الأرشيف القضائي وتسييره من خلال الاستعانة بالأدوات الحديثة التي تضمن في نفس الوقت حماية أكبر ضد التلف وضياع الوثائق، وكذا السرعة في عمليات البحث والاسترجاع، وعلاوة على هذا الطرح الغالب اليوم المتمثل في مسايرة الالتزامات القانونية في مجال المحافظة على الأرشيف ستتمكن مصلحة الأرشيف القضائي من أداء خدماتها العمومية على أحسن وجه، وبالدرجة الأولى اتجاه المواطن الذي يساعده في الحصول على وثيقة أو استكمال ملف قضائي له أهمية بالغة، تم الانتهاء من إنجاز دفتر الشروط لهذا المشروع وهو مبرمج من سنة 2011 إلى 2013[3].

3- نظام تسيير ومتابعة المساجين

[1]- عشور، مرجع سابق، ص 149.

[2]- بن مرسلي رافيق، مرجع سابق، ص 154.

[3]- بن مرسلي رافيق، مرجع سابق، ص 155.

يحدد هذا النظام مسار كل سجين بداية من أسباب وظروف حبسه مرورا بسلوكه أثناء فترة الحبس إلى غاية إطلاق سراحه، ولقد تم إنجاز وتعميم نظام تسيير ومتابعة شريحة المحبوسين سنة 2006 ، وتزامنت العملية مع إجراء تكوين لفائدة 800 عون حول كيفية استعمال هذا النظام الذي هو في تطور مستمر تلبية: للاحتياجات الجديدة.

4-نظام تسيير أوامر القبض

تم إنجازه هذا النظام سنة 2005 يسمح لكافة الجهات القضائية وكذا الضبطية القضائية بالإطلاع عن بعد على قاعدة البيانات الوطنية للأوامر بالقبض، يهدف هذا المشروع الذي يتم بالاشتراك مع الشرطة القضائية إلى:

أ- تسهل تسيير أوامر القبض (من إصدارها إلى تنفيذها) على مستوى الجهات القضائية.

ب- إنشاء قاعدة بيانات وطنية للأوامر بالقبض.

ت- تقديم إحصائيات موثوقة حول طبيعة الجرائم موضوع الأوامر بالقبض[1].

5-نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية

يعتبر النظام الآلي لتسيير ومتابعة الملف القضائي مكسبا حقيقيا في مجال إصلاح وعصرنة قطاع العدالة في الجزائر، ولقد توج هذا النظام الذي هو في تطور مستمر بوضع شباك الكتروني يمكن المواطنين والمحامين من الإطلاع على مسار الملف القضائي آنيا وآليا دون أن يكلفهم عناء التنقل، تسجيل الدعاوي وتسجيل الطعون بالنقص عن بعد والإطلاع عن بعد على الملفات المسجلة بالمحكمة العليا، إضافة إلى خدمة التبليغ عبر الرسائل النصية وهي تقنية حديدة تسمح للمتقاضين بتتبع مآل قضاياهم، كما تمكن المحاكم من إرسال الاستدعاء وتبليغ المتقاضين الكترونيا دون الحاجة إلى إسالها عبر البريد العادي[1].

الفرع الخامس : خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع العدالة

[1]- بواشري أمينة، مرجع سابق، ص ص 218، 219.

في إطار إصلاح وعصرنة قطاع العدالة تم إحداث العديد من التغيرات الهادفة إلى تطوير القطاع و تحسين الخدمات المقدمة للمواطن ، ومن الإجراءات المتخذة:

- إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية في 2004/02/06 الهدف الرئيسي منه إعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية بسرعة وفعالية،

كما يرمي إلى تحقيق عدة أهداف أهمها:

أولا: بالنسبة للمواطن: حيث يسهل عملية الطلب و يمكن سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع ساعات و في أي مكان من الوطن.

ثانيا: بالنسبة للجهات المتعاونة :خاصة المؤسسات المعينة، حيث يمكنها الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة.

ثالثا: بالنسبة للجهات القضائية نفسها: حيث يساعد المركز على المعالجة السريعة والفعالة لملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية خاصة في الأوضاع الحساسة، كحالة اتخاذ قرار الإفراج المؤقت والحجز تحت النظر[1].

وفي بداية 2010 أصبح بإمكان كل مواطن جزائري يتمتع بكامل حقوقه المدنية والمعنوية طلب إصدار شهادة السوابق العدلية رقم 03 الكترونيا عن طريق الانترنت بتعبئة النموذج الموجود على كما أصبح بإمكان أفراد الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج الحصول شهادة السوابق العدلية ، هذه المبادرة التي قامت بها وزارة العدل التي تسمح لأي مواطن جزائري في أي بقعة من العالم أن يتحصل في أقل من 10 دقائق على صحيفة السوابق العدلية المتعلقة به على مستوى قنصلية الجزائر بالبلد الذي يتواجد فيه. وفي سنة 2010 تم فتح نافذة تسمح لكل متقاض من الاطلاع على مآل قضيته من خلال اسم المستخدم وكلمة المرور الصادرتين من الجهة القضائية المجدولة لقضيته . كما تم فتح

[1]– وزارة العدل الجزائرية، متوفر على الموقع الالكتروني التالي http://arabic.mjustice.dz –تمّ الاطلاع عليه في تاريخ2019/05/05. 13:55.

شباك الكتروني على مستوى كل الجهات القضائية يسمح بإعطاء كل المعلومات عن القضايا المسجلة في وقت قياسي كما يمكن أيضا من استقبال المواطنين والمحامين وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تخصيص فضاءات لكل فئة.

وتأتي هذه الخدمة الالكترونية نتيجة لعصرنه قطاع العدالة والتي انطلقت عام 2003 حيث تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عالم الانترنت ذات نوعية رفيعة تلبي الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل مؤسسة معينة وتسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لاتصالاته الالكترونية، وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة .كما تم تطوير الانترنت INTRANET حيث بدا العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية قبل أن يعمم إلى كل الجهات القضائية سنة 2005 ، و من 2005 إلى 2009 تم انجاز مواقع واب " المجالس القضائية ال 39 الموجودة حاليا على شبكة الانترنت[1].

المطلب الثاني

بعض استخدامات الحكومة الالكترونية بالجزائر

تهدف الحكومة الالكترونية في مراحل التطبيق الأولى إلى تقديم المعلومات الهامة للمواطنين من خلال نشرها على المواقع الحكومية إلى جانب تقديم بعض الخدمات عن بعد بهدف ضمان السرعة والجودة وقلة التكاليف ...كخدمة التعليم والخدمات الأكاديمية وخدمات الأعمال والضرائب ووسائل الدفع والأمن والرعاية الصحية والخدمات المالية والنقل ...وفي إطار سياسة الدولة الهادفة للتغيير ومواكبة التطورات الحاصلة، شرعت الجزائر في تطبيق بعض خدمات الحكومة الالكترونية والتي مست العديد من القطاعات.

الفرع الأوّل: خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع البريد والاتصالات

يقدم قطاع البريد والمواصلات العديد من الخدمات عن بعد للمستفيدين منها ، وعلى الرغم من الصعوبات المطروحة فانه يسعى إلى تطويرها.

[1]– وزارة العدل الجزائرية، المرجع السابق.

ومن بين أبرز هذه الخدمات[1]:

الحوالة الالكترونية: وتستخدم لتحويل الأموال لشخص آخر ليس له حساب، وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المرتبطة بالشبكة

السحب الآلي للأموال: باستعمال بطاقة السحب عن طريق الصرّاف الآلي وتستعمل في الشبابيك بالمكاتب وهي محمية برقم سري وتعمل على كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر، إلا أن سقف السحب اليومي لا يجب أن يتعدى 20000 دج أسبوعيا و لا يجب أن يتعدى 20000 دج في كل عملية وعمولة كل عملية 30 دج.

الحساب الجاري عن بعد

-خدمة 1530

- الاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس
- طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 0731 من هاتف ثابت أو موبيليس

2 خدمةeccp

- الاطلاع على الرصيد عبر الانترنت
- طلب دفتر الصكوك عبر الانترنت
- كشف العمليات المالية لفترة معينة

خدمة رصيدي: RACIDI

الاطلاع على رصيد الحساب الجاري عبر رسالة قصيرة SMS من موبيليس بإرسال رقم الحساب بدون مفتاح يليه مسافة ثم الرقم السري الخاص بالاطلاع إلى الرقم 603 لتسلم

[1]- الموسوعة الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة،"جميع الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر " متوفر على الموقع الالكتروني التالي .poste.html-http://iqtissad.blogspot.com/2013/02/algerie : تمّ الاطلاع عليه في 2019/06/17 على الساعة 00:43.

كشف الرصيد في رسالة قصيرة مقابل اقتطاع 20 دج من طرف موبيليس و 10 دج من طرف البريد الجزائري مقابل الخدمة.

تحويل الأموال عن طريق واسترن يونيون[1].

تقوم هذه الخدمة على مساعدة الأجانب و المهاجرين على تحويل الأموال من والى داخل الوطن و خارجه.

الفرع الثاني: خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي

في إطار إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي وعصرنة الإدارة و تبسيط إجراءات الخدمة، شرعت وزارة الضمان الاجتماعي في استعمال نظام البطاقة الالكترونية و هي:

بطاقة الشفاء: والتي بدأ العمل بها سنة 2007 واقتصرت في البداية على بعض الولايات كتجربة أولى، و قد مست فئات معينة كالمتقاعدين و الأشخاص الذين يعانون من الأمراض المزمنة ، ليتم تعميمها بعد ذلك بهدف توفير نظام الدفع من قبل الغير للأدوية لفائدة جميع المؤمنين اجتماعيا ، حيث أصبح بالإمكان تقديم بطاقة الشفاء مرفوقة بوصفة طبية للاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للحصول على الأدوية لهم شخصيا أو لذوي الحقوق، وذلك على مستوى أي صيدلية متعاقدة مع الضمان الاجتماعي[2].

وتكمن أهمية بطاقة الشفاء في:

- تشخص وتحدّد هوية ذوي الحقوق.
- الحصول على الحقوق للمؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق من الخدمات التي يقوم بها الضمان الاجتماعي

[1]– خدمة واسترن يونيون، متوفر على الموقع الالكتروني التالي: http//algeria.westernunion.com تمّ الإطلاع عليه في تاريخ 2019/03/12 على الساعة 08:54.

[2]– انطلاق توسيع بطاقة الشفاء، جريدة الخبر اليومي، متوفر على الموقع الالكتروني التالي: http://www.elkhabar.com/ar:تمّ الاطلاع عليه في 2019/06/06 على الساعة .15: 12

- الحصول بسرعة على تعويضات تلك الخدمات، بدون أن يكون مضطرا لتقديم طلب مكتوب أو ملء استمارة أو تقديم ورقة علاج.
- الاستفادة من نظام الدفع دون الحاجة إلى تقديم دفتره.

وذكر وزير العمل والضمان الاجتماعي طيب لوح، أنه سيتم توسيع استعمال بطاقة الشفاء، والتي كانت تستعمل على مستوى ولاية انتساب المؤمن اجتماعيا ليتم توسيعها على المستوى الوطني ، بحيث تمكن صاحبها من استعمالها في أي ولاية أخرى ، و يهدف هذا الإجراء حسب الوزير إلى تسهيل إجراءات استفادة المواطن من خدمات الضمان الاجتماعي، وأضاف أنه تم توزيع أزيد من 18 ملايين بطاقة شفاء على المستفيدين من أصل 25 مليون من المؤمنين الاجتماعيين و ذوي الحقوق[1].

وفي إطار تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة الضمان الاجتماعي، أعطى وزير الضمان الاجتماعي السيد طيب لوح إشارة انطلاق هذه العملية التي تخص المرحلة الأولى للعمال المستفيدين من خدمات الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناتجة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري. وأوضح الوزير أن تنفيذ هذا الإجراء الجديد سيتم على مستوى موقع الوكالة الجهوية للجزائر الوسطى التابعة للصندوق كمرحلة أولية ليعمم في شهر جويلية 2013 على كافة الوكالات الجهوية. وأضاف أن إدراج هذه الآلية من شانه ضمان المرونة والسرعة لمؤسسات البناء والأشغال العمومية والري في عمليات التصريح عن بعد لعمالها وذلك عبر الموقع الالكتروني للصندوق[2].

الفرع الثالث: خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع التعليم

[1]– انطلاق توسيع بطاقة الشفاء ،" جريدة الخبر اليومي" ، متوفر على الموقع الإلكتروني التالي:
http://www.elkhabar.com/ar :تمّ الاطلاع عليه في 2018/12/12 على الساعة 15:40.

[2]– انطلاق عملية التصريح بالعمال عن بعد "، بوابة المواطن ، متوفر على الموقع الالكتروني التالي:
http://www.elmouwatin.dz تمّ الاطلاع عليه في 2018/12/13 على الساعة 11:30.

أولا: قطاع التعليم العالي

انطلاقا من أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تطوير التعليم والبحث العلمي هناك توجه لتطوير الخدمات المقدمة للأساتذة والطلبة من خلال الربط بين العديد من الجامعات، كما تم توظيف شبكة الانترنت في مؤسسات التعليم العالي في العديد من المجالات، حيث تتوفر العديد من المخابر ومراكز البحث والجامعات على التغطية الكاملة بالشبكة، وهذا لمواكبة التطورات التقنية والتكنولوجية الحاصلة[1].

فمنذ أوت 1998 نشاطات البحث العلمي و التطوير تطبق في إطار مؤسساتي محدد من طرف قانون التوجيه، والبرنامج الخماسي الخاص بالبحث العلمي والتطور التكنولوجي (02-98) والذي يوضح في مادته الثانية أن البحث العلمي والتطور التكنولوجي أضحيا من الأولويات الوطنية. كما أن البرامج الوطنية للبحث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال والإعلام الآلي وكذلك الاتصالات والعلوم الأساسية قد صنفوا كبرامج ذات أولوية ويتم تمويلهم من طرف الدولة. فمنذ ربط الجزائر بشبكة الانترنت كانت الجامعات ومراكز البحث أول الهيئات التي ربطت بها، وهذا أدى إلى دمقرطة المعلومات سواء في الحصول عليها أو توصيلها في الزمن الحقيقي وبصفة تفاعلية من خلال إمكانية الحصول على كل أنواع المعلومات: علمية، تقنية، متخصصة على أي شكل كان من الدعائم : مواجيز، مناشير، تقارير البحوث، مجلات على الويب، ملتقيات متوفرة على المواقع الوطنية الأجنبية، التواصل مع النظراء عبر العالم، مع إمكانية التنسيق وتبادل المعلومات ونتائج البحوث والمشاركة في الحوارات العلمية عن طريق حلقات النقاش والشبكات الافتراضية.

[1]- عاشور عبد الكريم، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر "، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص 144.

لقد طوّر Cerist عدة أنماط من الشبكات(شبكات محلية، شبكات خاصة لكل قطاع، وهذا على شبكة الانترنت أو على شبكةARN

ومن مشاريع الخدمات الالكترونية بقطاع التعليم العالي:

1-**مشروعARN** : وهو اكبر مشاريع التعليم العالي والبحث العلمي والهدف منه توفير الهياكل القاعدية والأدوات التكنولوجية اللازمة لكل العناصر الفاعلة في القطاع (مسؤولين، أساتذة، باحثين، طلبة).. قصد التكفل باحتياجاتهم بالنسبة للاتصال والإعلام والمعلومات العلمية والتقنية. وقد تمّ ربط مؤسسات القطاع بوصلات متخصصة /Mbit S2 وإنشاء عمود فقري (Backbone) يسمح بنسخ وتكوين شبكة خاصة بالقطاع تساهم في تدعيم نشاطات متخصصة كالتعليم عن بعد و المكتبة الافتراضية.

2-**مشروع التعليم عن بعد Télé Enseignement** : ويتمثل في تزويد كل المؤسسات الجامعية بهياكل التعليم العالي، منها تجهيزات المحاضرة عن بعد التي تسمح بالتفاعل المباشر بالصوت والصورة والزمن الحقيقي ما بين الأساتذة والطلبة.

3-**مشروع المكتبة الافتراضية:** والهدف منه إنشاء سياسة وطنية لنشر المعلومات العلمية والتقنية في ميدان العلوم الاجتماعية والإنسانية، مهمتها اكتساب المعلومات والوثائق العلمية حسب الاحتياجات وذلك بطريقة موضوعية ومشتركة، دمج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لإنتاج ونشر واستيراد المعلومات.

ومن المشاريع المتعلقة بالهياكل القاعدية للتنظيم:

1-الحصول على المعلومات العالمية: أكثر من 30 مراكز للمعطيات مرجعية ونصية متوفرة في مركز Cerist تسمح و بشكل يومي بهذا المركز للاستجابة لطلبات واحتياجات تخص البحوث البيبلوغرافية والحصول على الوثائق الابتدائية(مقالات علمية، مذكرات)..من طرف المستعملين من الطلبة أو الأساتذة والباحثين، كما وضعت ميكانزمات الحصول على الوثائق غير المتوفرة في عين المكان عن طريق اتفاقيات مع منظمات دولية ك British Libary وINIST .

2- أرشيف الوثائق الوطني :أدت جهود Cerist – إلى هيكلة المعلومات المتخصصة في التعليم العالي والبحث العلمي فتم تجميعها ودخلت في التراث الوطني المعلوماتي والذي ساهم في إثراء المخزون العالمي للمعلومات في الانترنت، وخزانات المعلومات التي يمكن الوصول إليها عبر الانترنت هي دليل وطني للدوريات والمذكرات، المكتبة الوطنية، قاعدة المشاريع للبحث(المشاريع التي هي في طور الانجاز[1])، مركز الأدب العالمي المتعلق بالجزائر، بطاقة الأشرطة الوطنية. هذه الخزانات نبهت المختصين إلى مشكلة كيفية معالجة المعلومات حسب المقاييس الدولية فتم استحداث المراكز الجهوية للتوثيق وتحديث المكتبات بفضل برنامج سنجاب SYNGEB وهو برنامج كومبيوتر وضع بهدف تقديم أداة ذات مقاييس عالمية للمكتبات الجامعية[2].

كما تقدم الجامعة خدمات التسجيل عن بعد لصالح الطلبة الجدد الناجحين في شهادة البكالوريا، والذي يمكنهم من التسجيل الأولي عبر الشبكة بعد الاطلاع على نتائجهم وفي المرحلة الثانية من العملية يمكنهم الاطلاع على نتائج التوجيه و تأكيد عملية التسجيل والطعون[3].

ثانيا: قطاع التربية الوطنية

في إطار إصلاح المنظومة التربوية تم الشروع في إدخال العديد من الإصلاحات لتتماشى مع سياسة الدولة الهادفة إلى بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، حيث تم تزويد المؤسسات التربوية بأجهزة الإعلام الآلي وربطها بشبكة الانترنت وتخصيص حصص للتلاميذ في الإعلام الآلي في الطور المتوسط والثانوي. وقد تم ربط أكثر من 9000 مؤسسة تربوية بشبكة الانترنت، أي 23 بالمائة من المدارس الابتدائية ، و 77 بالمائة من المتوسطات، و 84 بالمائة من الثانويات.

[1] بن عبد ربه امنة، مرجع سابق ،ص104.

[2] – بن عبد ربه آمنة ، مرجع سابق ، ص 104.

[3] –Guide du nouveau bachelier 2008 Ministère de L'enseignement supérieur et de la recherche scientifique, 2008,p 6.

كما استفاد 351 معلم من تكوين للحصول على الشهادة الدولية لقيادة الحاسوب ICDL، فضلا عن العديد من الورشات التكوينية التي تهدف في مجملها إلى التحسيس بأهمية تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال[1].

كما شرعت وزارة التربية في تقديم بعض الخدمات عن بعد لصالح التلاميذ منها[2]:

- التسجيل في شهادة البكالوريا عبر موقع وزارة التربية الوطنية.
- الاطلاع على نتائج البكالوريا وشهادة التعليم المتوسط على شبكة الانترنت، أو من خلال شبكة موبيليس.

ويقدم الديوان الوطني للتعليم عن بعد بعض الخدمات الالكترونية[3]:

- كالتسجيل بالمركز وسحب الاستمارات وتقديم الاستفسارات، كما يتيح للمسجلين خدمة تحميل الدروس والامتحانات الخاصة بالديوان الوطني للتعليم عن بعد.

وحول أهمية توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في التعليم، أشارت دراسة مسحية لليونسكو بعد مراجعة أكثر من تسعين دراسة من بلدان مختلفة حول دور الانترنت في التعليم، إلى أن هذه التكنولوجيا تؤثر بشكل ايجابي على دافعية الطلبة نحو التعليم، وتزيد من تعلمهم الذاتي وتحسن من مهارات الاتصال ومهارات الكتابة لديهم[4].

- **التعليم الالكتروني بالجزائر**

---

[1]– بوخنوفة عبد الوهاب، مرجع سابق،ص 179.

[2]– الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التربية الوطنية ، الديوان الوطني للامتحانات و المسابقات– متوفر على الموقع الالكتروني التالي: http://ins.onec.dz/bac 2103/14/ : تم الاطلاع عليه في تاريخ 2018/11/13 على الساعة 11:12.

[3]– الخدمات الالكترونية للديوان الوطني للتعليم و التكوين عن بعد

متوفر على الموقع الالكتروني التالي: http://www.onefid.edu.dz : تمّ الاطلاع عليه في تاريخ 2018/11/13 على الساعة 12:30.

[4]– هادي مشعان ربيع، تكنولوجيا التعليم المعاصر(الحاسوب و الانترنت)، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 163.

أطلقت مؤسسة " **ايباد** " ما يسمى بالمدرسة الرقمية المخصصة لتلاميذ المتوسط والثانوي من خلال وضع برنامج خاص على شبكة الانترنت موجه في بدايته للمقبلين على شهادة البكالوريا أو شهادة التعليم المتوسط، وقد أطلق على هذه المدرسة اسم " **تربيتك**" وهي عبارة عن فضاء بيداغوجي افتراضي أو ساحة للتعلم عن بعد ، كما أن البرنامج موجه بالخصوص للتلاميذ وأوليائهم والمؤسسات التربوية، هذا الفضاء من شانه أن يسمح للمؤسسة التربوية بتفضيلها للإعلام الآلي و تكنولوجيات الاتصال أن تسير المدرسة في ظروف جيدة وتعمق التعليم والتكوين من خلال الدخول في نظام جديد لتوجيه الدروس والامتحانات للتلاميذ، وتكون إضافية عما يقدم في الأقسام، كما يسمح هذا النظام للأولياء بمتابعة تمدرس أبنائهم ، فالإدارة والتلاميذ والأولياء في شبكة واحدة . كما استحدثت مؤسسة" ايباد" في نفس البرنامج " تربيتك "مدرسة افتراضية تسمح للتلاميذ من داخل المدارس الرسمية أو خارجها بالتسجيل فيها و تساعدهم في التحضير للامتحانات ، و الدروس المقدمة في هذه المدرسة الافتراضية مطابقة للبرنامج الرسمي المعد من طرف وزارة التربية، لقد تحققت نتائج ايجابية كما يقول المشرف ون على البرنامج والأولياء والتلاميذ الذين تمكنوا من رفع مستواهم، يمكن لأي تلميذ في الثالثة ثانوي أو الرابعة متوسط الدخول إلى موقع تربيتك ويسجل فيه حيث يجد 300 درس بالنسبة للنهائي و 300 درس بالنسبة للمتوسط إضافة إلى 4000 تمرين مع

التصحيح والشرح، ويستطيع التلميذ الاتصال بأستاذ المادة على الموقع ليحصل على شروح، كما يمكنه الاطلاع على مواضيع امتحانات البكالوريا أو التعليم المتوسط الماضية مع التصحيح، ويمكن للأولياء عبر الشبكة الاطلاع على كل ما يخص أبناءهم كتوقيت الدروس والغيابات ومستوى التلميذ من خلال النقاط المتحصل عليها والملاحظات، كما يستطيع الأستاذ داخل برنامج " تربيتك " من خلال مكتب الأستاذ أن يطلع على قائمة التلاميذ والدروس.

ومن بين أهداف" تربيتك "استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الوسط التربوي وضمان الاستعمال الجاد و النافع للانترنت و الإعلام الآلي في الوسط المدرسي، وضمان التواصل الدائم بين المدرسة و الأساتذة و المتعلمين و الأولياء ، ومنح فرص أكبر للتلاميذ لاستعمال الإعلام الآلي داخل المؤسسات التربوية. وكشف السيد نوار حرز الله خلال الملتقى الدولي حول المدرسة الرقمية ، أن مشروع(تربيتك) يعد ثمرة نجاح مشروع كيلك فورما)الذي يشرف على عملية التعليم عن بعد لفائدة الطلبة المقبلين على امتحانات شهادة البكالوريا وشهادة التعليم المتوسط، مضيف أن الدعم المدرسي بالانترنت عبر موقع (كيلك فورما) سمح بتسجيل 6 آلاف طالب مقبلين على اجتياز امتحان شهادة البكالوريا السنة الماضية من بينهم 72 % نجحوا في إحرازها، وحسب نفس المصدر فإن 100 مدرسة خاصة موزعة عبر مختلف ولايات الوطن انضمت إلى هذا المشروع الذي يسمح للأساتذة والمتعلمين والمؤسسات التربوية بالارتباط في مجموعة افتراضية يتصرف أفرادها كأنهم في مدرسة حقيقية وطلبت مؤخرا 20 مدرسة عمومية الانضمام إلى مشروع " تربيتك"[1].

[1] -أحمد شريف بسام، "واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية ، حالة الجزائر، دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات"،(رسالة ماجستير غير منشورة) ، كلية العلوم الساسية والإعلام ،جامعة الجزائر-3- ، 2011/2010، ص 163.

الخاتمة

الخاتمة

إنّ دراسة موضوع الحكومة الإلكترونية بيّن لنا العديد من الأمور، كما اتضح فإنّ مفهوم الحكومة الإلكترونية يختص بالبنية التحتية لمجتمع المعلومات. وتعتبر هذه المعلومات سهلة الفهم بالنسبة لغالبية المواطنين، كما تتطلب استخدام تقنية المعلومات لمساندة أنشطة الإدارات العامة الحكومية. كما يتبيّن لنا أنّ الهدف الأساسي للحكومة الإلكترونية يتمثل في إيصال الخدمة للمستفيد بواسطة منافذ الخدمة الحكومية عبر الحاسوب إلكترونيا، دون ضرورة الانتقال إلى الإدارات العمومية للحصول عليها، مما يوّفر الوقت والجهد والتكلفة.

النتائج

ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع توصلنا إلى النتائج التالية:

1- عملت الجزائر على تبني العديد من الاستراتيجيات لإصلاح وتطوير قطاعاتها الحكومية والخدمات التي تقدّمها، والحكومة الإلكترونية تمثل أحدث هذه الاستراتيجيات.

2- التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، يعني إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية، منه جعل الحكومة الإلكترونية واقعا ملموسا، ويمثل مشروع "الجزائر الإلكترونية" 2013 أول وثيقة رسمية محدّدة لملامح التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

3- الحكومة الإلكترونية هي بديل من شأنه تجديد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية، وهذا من خلال الآليات المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنيّة والتكنولوجية.

4-مدى نجاعة وفاعلية الحكومة الإلكترونية في الواقع العملي في تجسيد السرعة في أداء الأنشطة والخدمات الحكومية.

5- المعلومات وتقنيات الاتصال هي العوامل الأساسية المساعدة الفاعلة للمؤسسات الفعالة والشفافة وخلق الحكومة الإلكترونية.

6- عممت الجزائر تجربتها على أغلب القطاعات والمرافق العمومية وهو ما يظهر جليا في قطاع العدالة، قطاع الضمان الاجتماعي، وقطاع التعليم وهو ما يؤدي حتما إلى إحداث تقدم نوعي في هاته المجالات.

الإقتراحات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يبدو من الضروري تقديم الاقتراحات الآتية لمراجعة بعض النقائص التي تؤخذ على موضوع الحكومة الإلكترونية

1- يجب أن تتماشى متطلبات الحكومة الإلكترونية بما يتلائم ومتطلبات التغيير وتطبيقات مشاريع الحكومة الإلكترونية.

2- يجب تنظيم تربصات للموظفين في الدوّل المتطورة في المجال المعلوماتي، للاستفادة من الخبرات بغية استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية، كذا تحسين الأداء الوظيفي للحكومة الإلكترونية في الجزائر.

3- توفير برامج حماية البيانات التي تخص المواطنين في كافة التعاملات عن طريق وضع التشريعات القانونية اللازمة. الإطار القانوني لعملية الرقابة

4-ضرورة إنشاء بنية تحتية كفيلة بضمان الخصوصية المعلوماتية للمستفدين من الخدمات، وضمان الأمان للحكومة الإلكترونية.

5-التعرف على تجارب الحكومات الإلكترونية في الدول الرائدة في هذا المجال، وتبادل الخبرات، لتفادي المعوّقات التي يمكن أن تعترضها.

6- يعيق الخدمة الإلكترونية في الجزائر مشكل الأمية الإلكترونية، مما يتطلب معه تنظيم برامج إرشادية نوعية وتثقيف المواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي إلى محو الأميّة التقنية.

قائمة المراجع

الكتب:

- أسامة محمد المناعسة،جلال محمد الزغبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق،ط1، الثقافة للنشر والتوزيع،عمان، الاردن،2013.

- الطيب بلعيز، إصلاح قطاع العدالة في الجزائر (الإنجاز والتحدي)، دار القصبة للنشر، الجزائر ، 2008.

- بوبشير محند أمقران، النظام القضائي الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.

- حسين حامد وأخرون، أساسيات الإدارة،دار الحامد، عمان ،1988.

- حمدي أبو النور السيد عويس، نظم المعلومات ودورها في صنع القرار الإداري، دار الفكر العربي، الإسكندرية، مصر 2011.

- داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الإسكندرية،مصر،2007.

- سوسن زهير المهتدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الأردن، دار اسامة، ط1، 2011.

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

– عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي، ط1، الإسكندرية، 2003.

– عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندري، مصر، 2013.

– عصام على الدبس، القانون الإداري ماهية القانون الإداري التنظيم الإداري، النشاط الإداري، دار النشر والتوزيع، ط1 ، 2014 ،عمان.

– عمار عوابدي،نظرية القرارات الإدارية بين علم الإدارة العامة والقانون الاداري،دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر 2005.

– عمر سالم ، المراقبة الإلكترونية طريقة حديثة لتنفيذ العقوبات السالبة للحرية خارج السجن، دار النهضة العربية، القاهرة، ط1، 2000.

– عمرو أحمد حسبو، القانون الإداري، دار النهضة العربية، ط2، القاهرة2005.

– محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان، الاردن،2009.

– محمود محمد حافظ، نظرية المرفق العام،دار النهظة العربية، القاهرة ، 1982.

– مصطفى أبو زيد فهمي، الوسيط في القانون الإداري، الجزء الأول، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2000.

- هادي مشعان ربيع، تكنولوجيا التعليم المعاصر الحاسوب والانترنت، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان 2005.

- هشام عكاشة، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر ،1977

الرسائل والمذكرات

رسائل الدكتوراه

- بوخنوفة عبد الوهاب،المدرسةوالتلميذ والمعلم،تكنولوجيا الاعلام والاتصال،رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه،جامعة الجزائر ،2007.

- ربيعي حسين، أليات البحث والتحقيق في الجرائم المعلوماتية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم الحقوق، جامعة باتنة 1 ، الجزائر ،2016.

- عبد الله بن سعود محمد السراب، فعالية الأساليب المستخدمة في إثبات جريمة التزوير الإلكتروني، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه قسم العلوم الشرطية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2009

- عمر بن محمد العتبي، الأمن المعلوملتي ومدى توافقه مع المعايير المحلية والدولية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، قسم العلوم الشرطية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2010.

- عيد الجهيني، الرقابة الإدارية بين القانون الإداري وعلم الإدارة العامة ،رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، عين الشمس، القاهرة،1988.

مذكرات ماجستير

– بن مرسلي رافيق، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة لنيل شهادة الماجستيرفي العلوم والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر، ديسمبر، 2011.

– تركي بن فهد بن طالب، دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الإلكترونية في أمانة الرياض، رسالة ماجستيير،أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض،2010.

– عاشور عبد الكريم، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر "،(رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010/2009.

مذكرات ماستر

– حنان يعقوب، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الإدارة السياسة والإشكالات التقنية، –دراسة تحليلية"إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 ". مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية .جامعة الجلفة 2017/2016

المقالات والمداخلات

-احمد بن عيشاوي، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد07، 2009-2010.

- إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد النعيم دفرور، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبة والمالية، عدد 03/ 2016.

- بغدو راضية وصباحي نوال, بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، الملتقى الدولى حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر "عرض تجارب بعض الدول" محور المداخلة: ماهية الحكومة الإلكترونية، جامعة ساعد دحلب،البليدة.

- بواشري أمينة، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017)، المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3 المجلد 06، العدد 1، جانفي 2018.

- حليمة بزاز،عرض وتقسيم تجربة الحكومة الالكترونية البحرينية،جامعة قسنطينة، مجلة الشريعة والاقتصاد،المجلد السابع . الاصدار الاول لسنة 2018.

- خولة رشيد حسين، الأبعاد الإقتصادية للحكومة الإلكترونية، كلية الزراعة جامعة البصرة العراق، مجلة الغري للعلوم الإقتصادية والإدارية، العدد 30، سنة 2014.

- رأفت رضوان،مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة،المركز الدولي للدراسات المستقبلية الاستراتيجية، العدد5،ماي2005.

–سامي مانع، دور الأمن المعلوماتي في مكافحة الجريمة المعلوماتية، بحث مقدم الى أعمال الملتقى الوطني حول الجريمة المعلوماتية بين الوقاية والمكافحة ، 16 و 17 نوفمبر 2015، كلية الحقوق ، جامعة بسكرة، الجزائر.

– شلالي عبد القادر وقاشي علال، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول: مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بليدة، 27 فيفيري 2014.

– عبد اللطبف باري، "الحكومة الإلكترونية بين الإطار النظري وتحديات التطبيق"، الملتقى الدولي حول الحكومة الإلكترونية ودورها في إنجاح الخطط التنموية، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 19–20 افريل 2010.

– عبد المومن بن صغير، اشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، " المعوقات والافاق "، كلية الحقوق والعلوم السياسة سعيدة –الجزائر ، 2016.

– علي السيد باز، الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية، الإدارة المحلية الإلكترونية، بحث مقدم أكادمية شرطة دبي الأول حول، الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أفريل 2003، المجلد الرابع

– غزال عادل، مشاريع الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، مشروع الحكومة الإلكترونية 2013، مجلة
Cybrarians journa، العدد 34، مارس 2014.

– غنام محمد غنام، عدم ملائمة القواعد التقليدية في قانون العقوبات لمكافحة جرائم الكمبيوتر ، بحث مقدم إلى مؤتمر القنون والكمبيوتر والانترنت، كلية الشريعة والقانون ، جامعة الإمارات، ماي2000.

– ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم إلى مؤتمر الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، شرطة دبى ، افريل 2004.

– محمد على قطب، الجرائم المعلوماتية وطرق مواجهتها، جزء الأول، أكاديمية الشرطة البحرينية ، مملكة البحرين ، أفريل 2011

– مريم خالص حسين، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية 2013.

– هيشور بوجمعة، واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، يوم دراسي حول الحكومة الإلكترونية، جريدة الخبر اليومي،الجزائر 05/14/ 2006.

النصوص القانونية

- قانون رقم 08-09 مؤرخ في 25 فبراير 2008 يتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 21، صادر في 23 أفريل 2008.

- القانون العضوي رقم 98-01 مؤرخ في 30 ماي 1998 يتعلق باختصاصات مجلس الدولة وتنظيمه وعمله، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 37، صادر في 01 جوان 1998.

- القانون العضوي رقم 98-02 مؤرخ في 30 ماي 1998 يتعلق بالمحاكم الإدارية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 37، صادر في 01 جوان 1998.

- القانون العضوي رقم 98-03 مؤرخ في 30 ماي 1998 يتعلق باختصاصات محكمة التنازع وتنظيمها وعملها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد39، صادر في 07 جويلية 1998.

- القانون العضوي رقم 05-11 مؤرخ في 17 جويلية 2005، يتعلق بالتنظيم القضائي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 51، صادر في 20 جويلية 2005.

الانترنت

- خدمة واسترن يونيون، متوفر على الموقع الالكتروني التالي: http//algeria.westernunion.com تمّ الإطلاع عليه في تاريخ 2019/03/12 على الساعة 08:54.

- انطلاق توسيع بطاقة الشفاء، جريدة الخبر اليومي، متوفر على الموقع الالكتروني التالي:
http://www.elkhabar.com/ar على 2019/06/06 :تاريخ الاطلاع
الساعة 12:15

- انطلاق عملية التصريح بالعمال عن بعد "، بوابة المواطن ، متوفر على الموقع الالكتروني التالي: http://www.elmouwatin.dz تمّ الاطلاع عليه في 2018/12/13 على الساعة 11:30.

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التربية الوطنية ، الديوان الوطني للامتحانات و المسابقات-

متوفر على الموقع الالكتروني التالي: http://ins.onec.dz/bac 2103/14/ :
تم الاطلاع عليه في تاريخ 2018/11/13 على الساعة 11:12.

– الخدمات الالكترونية للديوان الوطني للتعليم و التكوين عن بعد

متوفر على الموقع الالكتروني التالي: http://www.onefid.edu.dz : تمّ الاطلاع عليه في تاريخ 2018/11/13 على الساعة 12:30.

http : //ar.m.wikipidio.org>wiki.21/0802019.22:32

الفهـــــــرس

شكر وتقدير

إهداء

مقدمة.....**1**
الفصل الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية.....**7**
المبحث الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية.....9
المطلب الأول: الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية والفرق بينهما...9
الفرع الأول: تعريف الحكومة التقليدية.....9
الفرع الثاني: تعريف الحكومة الإلكترونية و خصائصها.....10
أولا: تعريف الحكومة الإلكترونية.....10
ثانيا: خصائص الحكومة الإلكترونية.....12
الفرع الثاني: الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الحديثة.....13
المطلب الثاني: أساسيات الحكومة الإلكترونية.....15
الفرع الأول: أهداف وعناصر الحكومة الإلكترونية.....15
أولا: أهداف الحكومة الإلكترونية.....16
ثانيا: عناصر الحكومة الإلكترونية.....17
الفرع الثاني: مبادئ الحكومة الإلكترونية.....20
الفرع الثالث: أبعاد الحكومة الإلكترونية.....22

المطلب الثالث: أقسام وصور الحكومة الإلكترونية.....29
الفرع الأول: أقسام الحكومة الإلكترونية.....29
أولا: الخدمات الإلكترونية.....29
ثانيا: الديمقراطية الإلكترونية.....30
ثالثا: الإدارة الإلكترونية.....32
رابعا: التجارة الإلكترونية.....33
الفرع الثاني: الصور المختلفة للحكومات الالكترونية.....35
أولا: الحكومة للمواطن.....36
ثانيا: المواطن للحكومة.....36
ثالثا: الحكومة للأعمال.....36
رابعا: الأعمال للحكومة.....36
خامسا: الحكومة للموظفين.....36
سادسا: الحكومة للحكومة.....37
سابعا: الحكومة للمؤسسات اللاربحية.....37
ثامنا: المؤسسات اللاربحية للحكومة.....37
المبحث الثاني: مقومات واستراتجيات التحول الناجح نحو حكومة إلكترونية.....38
المطلب الأول: مقومات التحول الناجح نحو الحكومة الالكترونية.....39
الفرع الأول: الرؤيا والقيادة.....39
الفرع الثاني: التمويل والنية التحتية.....42
الفرع الثالث: الإطار الرقابي والقانوني.....44
الفرع الرابع: ركائز إدارية للحد من البيروقراطية.....45
المطلب الثاني: إستراتيجيات الوصول إلى الحكومة الإلكترونية.....45

الفرع الأول: سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطنين.46
الفرع الثاني: سد الفجوة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطنين.....46
الفرع الثالث: الوصول للمواطنين.....47
الفرع الرابع: التحول في الخدمات.....47
الفرع الخامس: إتاحة الخدمات من خلال البوابات.....47

الفصل الثاني: تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر.....50
المبحث الأول: الخطى نحو تكريس الحكومة الإلكترونية.....51
المطلب الأول: التكريس القانوني للحكومة الإلكترونية كمسعى لتحقيق
الأمن المعلوماتي 52
الفرع الأول: تجريم المساس بالأمن المعلوماتي.....52
الفرع الثاني: صور الجريمة المعلوماتية.....54
الفرع الثالث: المجرم المعلوماتي.....56
المطلب الثاني: مساعي دعم النشاط الإداري عن طريق الحكومة
الالكترونية.....56
الفرع الأول: أنواع النشاط الإداري.....57
أولا: القرار الإداري.....58
ثانيا: المرفق العام.....60
الفرع الثاني: أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية.....60
أولا: أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على القرارات الإدارية.....60
ثانيا: أثر نظام الحكومة الإلكترونية على المرافق العامة.....62
المبحث الثاني: التكوين الفعلي للحكومة الإلكترونية في الجزائر.....66
المطلب الأول: عصرنة قطاع العدالة.....66

الفرع الأول: التنظيم القضائي في الجزائر.....67
أولا: القضاء العادي.....67
ثانيا: نظام القضاء الإداري.....69
الفرع الثاني: المديرية العامة لعصرنة قطاع العدالة.....70
أولا: مديرية الإشراف والتنظيم 72
ثانيا: مديرية الإعلام الآلي تكنولوجيات الإعلام والإتصال.....73
الفرع الثالث: الإنجازات المحققة في إطار عملية تحديث وسائل عمل القطاع.....73
الفرع الرابع: سلسلة ثانية من مشاريع ذات البعد الجوهري.....76
الفرع الخامس: خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع العدالة.....79
المطلب الثاني: بعض إستخدمات الحكومة الإلكترونية بالجزائر.....80
الفرع الأول: خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع البريد والإتصالات.....81
الفرع الثاني: خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع الضمان الإجتماعي...82
الفرع الثالث: خدمات الحكومة بقطاع التعليم.....84
أولا: قطاع التعليم العالي.....84
ثانيا: قطاع التربية الوطنية.....86
خاتمة.....90
قائمة المراجع.....91
الفهرس.....100