تأثير الإدارة الإلكترونية على الحقوق والحريات العامة

عطوي وداد باحثة دكتوراه

جامعة عنابة.

.

ملخص:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عالم الإدارة تهدف إلى تحويل العمل الإداري من إدارة تقليدية إلى إدارة باستخدام الحاسوب. وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف. وعليه فإن الإدارة الإلكترونية تؤدي ذات المهام التي تؤديها الإدارة اليدوية لكنها تعيش في الشبكات الالكترونية وأنظمة المعلوماتية. فهي تتميز بكثرة الأوراق والروتين والتعقيدات البيروقراطية.

فالانتقال التدريجي من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية والرقمية يتطلب: توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال. حيث يعد كل من الأمن والأمان والهدوء والسكينة والحرية والحق من بين النقاط والعناصر التي من الضروري أن يشعر بها الفرد وهو يعيش داخل المجتمع.

وعليه وتأسيسا على ما سبق تتطلب الدراسة طرح الإشكالية التالية: **ما مظاهر تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الحقوق والحريات العامة؟**. كما تتطلب دراسة الموضوع طرح تساؤلات فرعية على النحو التالي: **ما المقصود بتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟. ما المقصود بالحقوق والحريات العامة؟.**

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الإعلام والاتصال. الحقوق والحريات العامة الإدارة الالكترونية. المظاهر الإيجابية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال. المظاهر السلبية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

Résumé :

La technologie de l'information et de la communication dans le monde de la gestion vise à transformer le travail administratif de la gestion traditionnelle de la gestion en utilisant l'ordinateur, en se fondant sur les systèmes d'information puissants aident à prendre la décision administrative dès que possible et au moindre coût, et donc la tête de la gestion électronique des fonctions exercées par l'administration manuelle, mais vivent dans réseaux et systèmes d'information électroniques, ils sont caractérisés par la paperasserie abondante et la paperasserie et les tracasseries administratives

La transition progressive de l'administration à base de papier à la gestion électronique et numérique exige: la prestation de haut niveau de e-secrète e-sécurité et, le cas est tout de la sécurité, la sûreté et la tranquillité, la liberté et le droit de les points et les éléments qui doivent être ressenti par l'individu qui vit au sein de la communauté.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

En conséquence Basé sur l'étude ci-dessus, requérir le problème suivant:? Quels sont les aspects de l'impact de l'information et de la technologie de communication sur les droits et les libertés publiques, exige également l'étude de l'objet mis sous-questions comme suit:? Qu'est-ce qu'on entend par information et des technologies de communication, Qu'est-ce que les droits et les libertés publiques ?.

Mots clés: information et de technologie de la communication, droits et libertés publiques, gestion électronique, les aspects positifs de l'information et de technologie de la communication, les aspects négatifs de l'information et de la technologie de communication

مقدمة:

إن تراجع أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلومات لإعادة صياغة الخدمات العمومية وجعلها قائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال كانت نتيجة عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت. هذا الأخير الذي أدى إلى ظهور تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية. فالتحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة التفاعل واختراق الحدود.

إن تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بآدائه وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة ودقة متناهية كان نتيجة ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عالم الإدارة.

حيث يعود الفضل في نشأة الإدارة الإلكترونية إلى تفاعل القوى الثلاث المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والمفاهيم الإدارية. ولعل استفادة الدول من تلك المعطيات (ثورة المعلومات وثورة الاتصالات) أدى بالدول إلى أن تسلك ذلك السبيل الأمثل بعدما تأكدت جدارته وجدواه عالميا ودوليا. هذا من جهة.

ومن جهة ثانية تعد الحريات العامة جزءا لا يتجزأ من حقوق الإنسان، والتي تكرست له عبر العصور ونظمتها الكثير من القوانين، وكذلك الشرائع السماوية وعلى رأسها الإسلام حيث تمثل الحقوق والحريات العامة موضوعا بالغ الأهمية فهي القضية التي طالما سعى إليها الإنسان وطالبت بها الشعوب وتغنى بها الفقهاء.

حيث تعد الحقوق والحريات العامة حجر الزاوية في إقامة المجتمع المتحضر الحر. فاحترام تلك الحقوق والحريات العامة ورعايتها هو عمود الحكم العادل في المجتمعات الحديثة والسبيل الوحيد لخلق العالم الحر، الآمن والمستقر. كما أصبحت الحقوق والحريات العامة اليوم المعيار الأساسي للحكم العادل ومؤشر لقياس مدى شرعية السلطة وممارستها. وعليه يستلزم على الحكام أثناء التعامل مع مواطنيهم احترام المعايير الدولية لتلك الحقوق والحريات العامة.

وعليه وتأسيسا على ما سبق نطرح الإشكالية التالية: **ما مظاهر تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الحقوق والحريات العامة؟**. كما تتطلب دراسة الموضوع طرح تساؤلات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فرعية على النحو التالي: **ما المقصود بتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟ ما المقصود بالحقوق والحريات العامة؟.**

وعليه ولدراسة مسألة تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيرها على الحقوق والحريات العامة يستوجب المنطق المنهجي التطرق إلى المقصود بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والحقوق والحريات العامة ثم الحديث عن مظاهر تأثير الحكومة الإلكترونية على الحقوق والحريات العامة.

الفرع الأول: المقصود بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والحقوق والحريات العامة:

يستوجب المنطق المنهجي التطرق إلى المقصود بالإدارة الإلكترونية ثم المقصود بالحقوق والحريات العامة.

أولا: المقصود بتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

إن المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية يقتضي **الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني**، وقد بدأت الإدارة الإلكترونية منذ عام 1960 عند ابتكار شركة " **IBM**" مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وزادت الأهمية عام 1964 عندما انتجت جهاز أطلق عليه اسم "**MT/ST**" الشريط الممغنط / وجهاز الطابعة المختار".

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها: **استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارة الحكومية لخدماتها العامة الالكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع مع خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة".**[1]

وفي نفس المعنى يصفها البعض الآخر بكونها: "**العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للإدارة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الإدارة".**[2]

والتعريف المنتشر للإدارة الإلكترونية أو الرقمية يتمثل في: "**استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساندة فعالية الخدمات الحكومية وتعاملها مع المواطنين بطريقة أحسن أسهل، والسماح بالوصول إلى قدر أعظم من المعلومات، وجعل الحكومة ذاتها أكثر استجابة لرغبات المواطنين".**[3]

[1]- هيم الفلكاوي، (الحكومة الالكترونية)، مجلة الجرس الوطني الكويتي، العدد 19، 2002، ص: 50.

[2]- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009، ص: 43.

[3]- فارس رشيد البياتي، الفساد المالي والإداري في المؤسسات الإنتاجية والخدماتية (معالجات نظرية وتطبيقية بطريقة الأنظمة التكاملية)، عمان للنشر والتوزيع، 2009، ص: 180.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: المقصود بالحقوق والحريات العامة:

تعد الحقوق والحريات العامة من بين أهم المبادئ العامة التي كرستها القوانين الدولية والداخلية لاسيما منها الدساتير، كما أوليت عناية من جانب الفقه، وقبل التطرق للحديث عن الحقوق والحريات العامة في القوانين سواء كانت دولية أو داخلية تستوجب الإشارة إلى أن أول وثيقة إسلامية تناولت مبادئ وأحكام لها صلة بالحقوق والحريات العامة حسب مفهومنا المعاصر هي وثيقة المدينة أو ما يطلق عليها صحيفة المدينة في السنة الأولى هجرية.[1]

كما تضمنت المواثيق الدولية والإقليمية مختلف الحقوق والحريات العامة، وعليه فالسؤال الذي يطرح نفسه ما المقصود بالحقوق والحريات العامة؟.[2]

فعلى المستوى الفقهي قدمت العديد من التعاريف الفقيهة لمصطلح الحقوق والحريات العامة، فحسب الفقيه "هوريو" يقصد بالحرية:" **مجموعة الحقوق المعترف بها والتي تعتبر أساسية عند مستوى حضاري معين، بما يلقي على الدولة واجب حمايتها حماية قانونية خاصة، وضمان عدم التعرض لها وبيان وسائل حمايتها**".[3]

ويعرفها عبد العظيم عبد السلام عبد الحميد على أنها:" **الحقوق والحريات الأساسية المعترف بها دستوريا وتشريعيا، والتي لا يستغني عنها الإنسان في حياته وتكفلها الدولة وتحميها وتنظيمها**".[4]

كما عرفت الحرية على أنها إمكانية القيام بكل ما لا يسيء إلى الآخرين.[5]

الفرع الثاني: مظاهر تأثير الإدارة الإلكترونية على الحقوق والحريات العامة:

انطلاقا من التعريف السابق للإدارة الإلكترونية يتبين لنا أن نظام الإدارة الإلكترونية سوف يوفر العديد من المزايا، كما ينطوي عليها بعض السلبيات لاسيما في بداية التطبيق وعليه يتطلب المنطق المنهجي التطرق إلى المظاهر الإيجابية للإدارة الإلكترونية على الحريات العامة ثم المظاهر السلبية للإدارة الإلكترونية على الحريات العامة.

---

[1]- حيث أبرم سيدنا محمد هذه الوثيقة عند وصوله إلى المدينة المنورة (يثرب آنذاك) عقب هجرته إليها، وقد أبرمت بين المهاجرين إلى المدينة من أهل قريش من جهة وأهل المدينة من أوس وخزرج من جهة ثانية واليهود المقيمين في المدينة من جهة ثالثة: أنظر: محمود شريف بسيوني، الوثائق الدولية المعنية بحقوق الإنسان، المجلد الثاني، القاهرة، دار الشروق، 2005، ص: 23.

[2]-بالرجوع للمواثيق الدولية والقوانين الداخلية نجدها قد نصت في بنودها على الحقوق والحريات العامة لكن دون إعطاء تعريفات لها وهذا أمر طبيعي ومنطقي فعادة ما تحجم القوانين عن إعطاء تعريفات لمصطلحات قانونية عادة ما يثور بشأنها الجدل وتوجه لها أسهم الانتقاد، مما يفتح الباب على مصراعيه لتعريفات القضاء والفقه.

[3]- أميرة خبابة، ضمانات حقوق الإنسان في ظل الدساتير الجزائرية، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في الحقوق، قسم القانون العام، كلية الحقوق، الإسكندرية، 2004-2005، ص: 16.

[4]- أميرة خبابة، المرجع نفسه، ص: 16.

[5]- جان مورانج، الحريات العامة، منشورات عويدات، بيروت، باريس، 1989، ص 64.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أولا- المظاهر الإيجابية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على الحقوق والحريات العامة:

من المظاهر الإيجابية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على الحريات العامة، يمكن ذكر النقاط التالية:

1- سرعة آداء الخدمات:

إن حلول الحاسوب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي أحدث تطورا في تقديم الخدمة للجمهور، حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لآداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثمة يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا.[1]

حيث يحتاج كل مواطن لمستوى أفضل من الخدمات، وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بأن على الحكومات استخدام تلك التقنية لتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر.[2]

ويقصد بالخدمة العامة:" تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة".[3]

ولا يتوقف الأمر على سرعة آداء الخدمات العمومية، بل تتطلب المسألة تقديم أحسن الخدمات للمواطنين فالاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة.

وتأكيدا على تحسين الخدمة العمومية صدرا المرسومان التنفيذيان يتعلق الأول بالمرسوم التنفيذي رقم 13-381 المؤرخ في 19 نوفمبر 2013 الذي يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، والمرسوم التنفيذي رقم 13-382 المؤرخ في 19 نوفمبر 2013 يحدد تنظيم الإدارة المركزية للوزارة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية، حيث وبالرجوع للمرسوم التنفيذي رقم 13-381 السالف الذكر نجد أن المادة 2 تؤكد على مسألة التشجيع على تطوير الإدارة الالكترونية، حيث تنص المادة أعلاه على أنه:" يتولى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية وتسييرها بالتشاور مع الوزراء المعنيين لتكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية ولتلبية حاجيات مستعملي المرفق العام.

---

[1]- عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص: 56.

[2]- فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، طبعة ثالثة، الرياض، 2005، ص: 26-27.

[3]- عبد الكريم عشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص: 40.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبهذه الصفة يكلف بالخصوص بما يلي:

- دراسة وتقييم تنظيم الخدمة العمومية وسيرها.
- اقتراح كل تدبير يهدف إلى تسهيل الاستفادة من الخدمة العمومية.
- ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية الخدمة العمومية.
- تنسيق أعمال تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها.
- مساعدة الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية في إعداد برامجها الخاصة بعصرنة الخدمة العمومية وتنفيذها.
- التشجيع على تطوير الإدارة الالكترونية بإدخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وتعميمها.
- تحسين ظروف عمل أعوان المرفق العام وضمان حماية حقوقهم.
- العمل على تحقيق المهنية وأخلاقيات المرفق العام.
- ترقية حقوق مستعملي الخدمة العمومية وحمايتها.
- وضع أنظمة وإجراءات فعالة في مجال الاتصال لإعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام، وتحسين حصول المستعملين على المعلومات وجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم.
- وضع آليات ملائمة للمتابعة والتقييم الدوري لخدمات المرفق العام.
- اتخاذ التدابير الضرورية لبعث الثقة والحفاظ عليها بين أعوان المرفق العام ومستعمليه.
- ترقية القيم الأخلاقية المرتبطة بنشاطات أعوان المرفق العام.
- تحفيز وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام والمجتمع المدني في تحسين الخدمة العمومية.

حيث تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث، حيث يؤدي الاعتماد على هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية، ولقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات الكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر مع تسجيل السرعة في انجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي.[1]

[1] - عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص: 65.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- تخفيض التكاليف:

مما لا شك فيه أن آداء الأعمال الإدارية بالطريق التقليدي القديم يتطلب كميات كبيرة من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية من جهة، ومن جهة ثانية أنه يتطلب ويحتاج ذلك الأداء إلى عرضه على أكثر من موظف عمومي للإطلاع عليه والتوقيع عليه، ومن ثمة إحالته إلى موظف آخر، مما يترتب عليه ارتفاع تكاليف أداء ذلك العمل الإداري وتقديم الخدمة نظرا لارتفاع أسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.[1]

فمن المظاهر الإيجابية للإدارة الإلكترونية تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والوقت والمال، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة، فبدلا من تنقل المواطنين إلى مراكز الهاتف والغاز لتسديد الرسوم والقوانين المطلوبة، فإنه وفي إطار الإدارة الالكترونية يتم دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان.

لكن هذه المسألة تتطلب إتاحة تقنيات الإدارة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات حتى يتمكن كل مواطن من التواصل، ومن ثمة يستوجب تغطية مناطق الظل التي لا تصلها تغطية الشبكة العنكبوتية في الجزائر، ولا يتوقف الأمر عند تغطية المناطق الريفية والصحراوية والجبلية والنائية....إلخ بالشبكة العنكبوتية، بل تتطلب القضية إتقان المواطن استعمال التكنولوجيا الحديثة في استخراج وثائق إدارية، كما يستوجب العمل على تحسين وتهيئة المواطنين بفوائد ومزايا هذه التقنيات وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم.

3- اختصار الإجراءات الإدارية:

من المظاهر الإيجابية للإدارة الإلكترونية القضاء على البيروقراطية، ومن ثمة تبسيط الإجراءات وانجازها بسرعة وسهولة توفير الوقت والجهد والنفقات، وذلك خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وإعداد العاملين.

فبالرجوع للعمل الإداري التقليدي فإنه يتميز بجملة من التعقيدات الإدارية، كونه يحتاج إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، وكأن يكون الموظف الإداري غائب ولا يتواجد في مكان عمله مما يتعطل معه آداء الخدمة من يوم لآخر.

ففي الإدارة الإلكترونية ولإنهاء العمل المطلوب يمكن لموظف واحد أن يتولى تقديم الخدمة العامة قبل الجمهور دون الرجوع إلى الرؤساء، حيث يرجع إلى قاعدة البيانات الموجودة في جهة عمله، وتعتبر قاعدة البيانات بمثابة تفويض مسبق للموظف باتخاذ قراره في شأن الخدمة العامة التي تتعلق بالجمهور، فضلا عن التسهيل على الجمهور ذاته، هذا الأخير الذي أصبح في غير

[1]- عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص:57.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حاجة لمراجعة جميع الموظفين حسب مراحل إنهاء المستند أو المعاملة الخاصة بأي منهم، فالموظف الواحد يمكنه إنهاء المعاملة دون مشاركة الآخرين.[1]

وعليه فتقنية المعلومات والاتصالات في إطار الإدارة الإلكترونية كافية لتوفير المعلومة، بسهولة وبسرعة وفي مدة زمنية قصيرة، كونها تتم أمام موظف واحد عوض مراجعة عدة مكاتب، ومرورها على عدة موظفين.

كما يظهر عنصر اختصار الإجراءات الإدارية وعلى سبيل المثال في تخفيف إجراءات منح جواز السفر، حيث تضمن القانون المتعلق بمستندات ووثائق السفر أحكاما جديدة من شأنها ترقية الخدمة العمومية، حيث وبمقتضى هذا القانون تم نقل مدة صلاحية جواز السفر إلى 10 سنوات بالنسبة للمواطنين الذين تجاوزوا 19 سنة.

ومن أجل تخفيف بعض الإجراءات الإدارية التي اعتبرها المواطنين في الغالب مجحفة، تضمن القانون تقليص الوثائق المطلوبة من أجل الحصول على وثيقة السفر هذه، كما أن التحقيق الإداري المسبق وبقصد التسريع في إجراءاته وحسب ما أدلى به المدير العام للحريات العامة والشؤون القانونية بوزارة الداخلية محمد طالبي على ربط المستندات والوثائق المؤمنة بنظام آلي متصل بالبطاقية الوطنية لصحيفة السوابق العدلية على مستوى أجهزة العدالة.

وتدعيما لما سبق قوله، قام رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة وفي إطار التعديل الوزاري إلى استحداث ولأول مرة في تاريخ البلاد منصب الوزير المنتدب بإصلاح القطاع العمومي، والذي تم إسناده إلى محمد الغازي الوالي السابق لعنابة كما تمت الإشارة إلى استحداث هذه الوزارة الجديدة يعكس إرادة رئيس الدولة في إصلاح هذه الخدمة، وتكييفها مع المتطلبات الحديثة، فمنذ إنشاء هذه الدائرة الوزارية نصبت لجنة وزارية مشتركة وهي تعكف حاليا على تحديد الاختلافات التي تعرفها الخدمة العمومية من بينها الإجراءات الإدارية، حيث تتلقى هذه اللجنة الاقتراحات الصادرة عن مختلف الدوائر الوزارية من أجل تخفيف الإجراءات الإدارية التي تعد المشكل الحقيقي الذي يعاني منه المواطن.

4- دقة وجودة الخدمة المقدمة:

إن نظام الإدارة الإلكترونية يعتمد على الحاسب الآلي، هذا الأخير الذي يتم إمداده بالمعلومات والبيانات المتعلقة بجميع الخدمات، ومن ثمة لا مجال للخطأ في العمل المقدم عن طريق الأجهزة الإلكترونية.[2]

---

[1] - عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص: 57.

[2] - عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص:58.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5- القضاء على الفساد الإداري:

من المتفق عليه أن نظام الإدارة الإلكترونية يتضمن إتمام المعاملات بطريقة إلكترونية، حيث يمكن لصاحب الخدمة تحديد الخدمة المطلوبة انطلاقا من دخوله للموقع الالكتروني الخاص بجهة الإدارة، ومن ثمة إلغاء العلاقة المباشرة التي كانت سائدة بين الموظف وطالب الخدمة، ففي مجال الإدارة الالكترونية تقل فرص انتشار جرائم الفساد[1]، ولا يختلف اثنان على كون الفساد ظاهرة مرفوضة من قبل الجميع، وهي حالة موجودة في جميع دول العالم، وتصيب جميع المؤسسات مهما كانت طبيعتها.

وما تجدر الإشارة إليه هو أنه لا يوجد تعريف موحد للفساد الإداري ويرجع ذلك لعدة أسباب من بينها تعقد ظاهرة الفساد وتشعب معالمها وأسبابها، وتعرف منظمة الشفافية الدولية الفساد على أنه:" استغلال السلطة من أجل المنفعة الخاصة"، وعرفه البنك الدولي على أنه:" إساءة استعمال الوظيفة العامة للكسب الخاص".[2]

ففي إطار الإدارة الإلكترونية يتم تكريس مبدأ العدالة ومبدأ المساواة في تقديم الخدمة وفي المعاملة والتقدير والإحترام، فلا مجال للتفرقة بين الأشخاص مهما كانت طبيعة التفرقة.

ويجد مبدأ المساواة أساسه في النصوص الدستورية للدول المختلفة والتي تطبق مبدأ المساواة أمام المواطنين في الحقوق والواجبات دون تمييز أو تفرقة، كما يجد أساسه في المبادئ القانونية العامة التي استخرجها القضاء الإداري.

ومبدأ المساواة أمام المرافق العامة لا يعني المساواة المطلقة وإنما المساواة النسبية بمعنى المساواة القانونية بين من تتماثل مراكزهم القانونية وتتوافر فيهم الشروط القانونية المطلوبة للاستفادة من خدمات المرافق العامة لتحمل أعباء وتكاليف هذا الانتفاع.

كما تجدر الإشارة إلى أن الشيء الذي يجعل الإنجاز الإلكتروني أيسر تحقيقا للهدف هو أنه لا يتم أمام الجمهور، وذلك لتجنبه المواجهة المباشرة مع طالبي الخدمة.

وتأسيسا على ما سبق فإن نظام الإدارة الالكترونية يعمل على القضاء على التأخير والبطء الذي كانت تتسم به الإدارة التقليدية، كما يعتبر بمثابة وسيلة فعالة لإعمال الرقابة انطلاقا من النظم التقنية التي تتمتع بها من حيث إمكانيات التحليل والمراجعة آليا.

---

[1] -عصام محمد مطر، مرجع سابق، ص: 58.

[2] - عز الدين بن تركي، منصف شرفي، الفساد الإداري، أسبابه، وطرق مكافحته، إشارة لتجارب بعض الدول، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد، مخبر مالية، بنوك وإدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يومي 06-07، ماي 2012، ص: 02.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: المظاهر السلبية لتكنولوجيا الإعلام والإتصال على الحقوق والحريات العامة:

وتزداد هذه المظاهر السلبية مع زيادة تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية، ومن بين المظاهر السلبية لهذه الأخيرة على الحقوق والحريات العامة يمكن ذكر:

1- البطالة:

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية سيؤدي إلى الحد من حق الشخص في العمل الذي يعد بمثابة حق مكفول دستوريا، والسبب في انتشار البطالة نتيجة تطبيق الإدارة الإلكترونية إنما يكمن في حلول الآلة محل المواطن.

2- المساس بالصحة العامة:

مما لا شك فيه أن الجلوس أمام الكمبيوتر يؤثر على حاسة البصر كما يؤثر على التفكير، وعليه ونظرا لأن نظام الإدارة الإلكترونية يتطلب استخدام الإنترنت في الحصول على كافة الخدمات المختلفة في مناحي الحياة، فإنه هو الآخر سيؤثر على صحة الفرد لاسيما ما يتعلق بحاسة البصر نتيجة الجلوس والاستخدام المطول لذلك النظام.

كما أن المداومة على استخدام هذه الشبكات تفقد الفرد فرصة التكيف مع المجتمع المحيط به، فهي تحقق ما يسمى بالعزلة التي تفرض نتيجة استخدام الأشخاص لشبكة الانترنت لفترات زمنية طويلة حيث لا يمكننا نفي مبدأ أن الإنسان اجتماعي بطبعه.

3- المساس بالحق في الخصوصية:

من أهم الحقوق التي حرصت أغلب التشريعات علة تنظيمها وكفالة حمايتها وأفردت لها العديد من النصوص الحق في الخصوصية، إلا أن التعامل الالكتروني قد يمكن بعض الأفراد من معرفة خصوصيات الآخرين كالتعرف على استهلاك فواتير الكهرباء أو التلفون.........[1]

فالإنترنت لم تعد أداة إيجابية للحصول على المعلومات، بل أضحت تشكل خطورة كبيرة على المستخدمين كونها تمس بأمن الأشخاص من خلال اختراق البريد الإلكتروني للأشخاص ولأكبر الشركات الكبرى، وهذا يشكل ما يسمى بالجرائم الإلكترونية.

فالتطور الإلكتروني صاحبه العديد من الأضرار نذكر من بينها القرصنة الإلكترونية وتبادل المعلومات انطلاقا من تقمص شخصية أحد الأطراف أثناء الدردشة، والقرصنة التي تمس واقع الأشخاص التي تعبر عن مواقفهم ومواقع المؤسسات المالية والبنوك، وهذا النوع من القرصنة تشكل خطورة كبيرة، حيث بالإمكان الاطلاع على أرصدة الأشخاص والاستيلاء عليها ومن ثمة تحويل أموالهم، وعليه فالسؤال الذي يطرح نفسه: ما هو الحل الأنجع لوضع حد لمثل هذه الظاهرة؟.

---

[1]-عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص: 61.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إن الحل الأنجح للتصدي لظاهرة القرصنة الإلكترونية يتطلب قانون التشفير لتحصين المواقع وتأمينها.

وقد ثمن وزير التكنولوجيا والإعلام والاتصال على إنشاء المركز الوطني لمراقبة تدفق المعلومات، حيث يتولى هذا المركز ضبط أكثر لتبادل المعلومات ويتولى حماية المشتركين من أي قرصنة، ويبرز دوره انطلاقا من وضعه لنقطة البقاء بين مختلف الممولين لمراقبة المحتويات.

حيث صرحت باحثة في مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (سيريست) أن القرصنة منتشرة بصفة واسعة، وقالت أن معظم البرامج الإلكترونية المستعملة في الجزائر هي برامج مقرصنة ابتداء من أنظمة التشغيل منها نظام " الونداوس"، كون أن البرامج المقرصنة تباع في الأماكن العمومية دون حسيب ولا رقيب، ويتم اقتنائها بسهولة، حيث صار الإقبال عليها واسع مقارنة بتلك الأصلية والسبب في ذلك يكمن في أن ثمنها زهيد.

ذلك ما تطلب وضع مشروعين قانونيين لضبط العملية أكثر، ويتعلق الأمر بمشروع حماية المعلومات وحماية المعاملات الإلكترونية، وحتى ينجح هذان المشروعان في حماية تبادل المعلومات وتأمينها يستوجب سن قانون التشفير.

4- فقدان الأمان:

يؤدي التعامل الالكتروني إلى فقدان الأمان تماما في الكثير من التعاملات عن طريق بطاقات الائتمان.[1] فمن المخاطر المحتملة تعرض أمن المعلومات على كافة المستويات للخطر مثل السطو على المعلومات والأرصدة في البنوك والإضرار بالغير من خلال فيروسات الحاسب.

إن المساس بالحق في الخصوصية يترتب عليه التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية نظرا لما تؤديه من تهديد لعنصر الأمن في الخدمات الحكومية. فعلى سبيل المثال نجد أن فئات واسعة من الأشخاص سواء كانوا متعاملين اقتصاديين أو مواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخير الكبير في تحسين حساباته.

فالقرصنة الالكترونية تعد من بين المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية وعليه فالسؤال الذي يطرح نفسه، ما هو العامل الذي يساعد في تحقيق الأمن أثناء المعاملات الالكترونية؟.

إن تحقيق الأمن الالكتروني يتطلب أولا توفير الحماية المادية لنظم المعلومات بالإضافة إلى العمل على رفع القدرات والخبرات ومن ثمة تنمية المهارات وفي الأخير استخدام التقنيات الحديثة في حماية أمن المعلومات.

[1]-عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص: 61.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الخاتمة:

وفي الأخير فإنه بات من الضروري تطبيق الإدارة الإلكترونية كأداة لترقية مهام مؤسسات الخدمة العمومية، ومن ثمة المساهمة وبطريقة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين. إلا أن التحول والانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية ينجر عليه مشاكل وفي مقدمتها مخاطر الأمن الإلكتروني كما يعترض الخدمة الإلكترونية مشكل الأمية الإلكترونية التي تكاد تمس جل فئات المجتمع الأمر الذي يهدد واقع الجاهزية الإلكترونية.

وعلى الرغم من وجود السلبيات إلا أن الإيجابيات التي تحققها الإدارة الالكترونية تفوقها بكثير، كما أنه يمكن مواجهة هذه السلبيات وذلك عن طريق تفعيل دور الإدارة الالكترونية في توفير الرخاء لجميع الأفراد، تنظيم تواجد الأفراد على شبكة الانترنت، دعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مختلف المستويات بهدف خلق مجتمع قادر على التواصل مع التقنية الحديثة ترسيخ مبدأ الخصوصية الفردية عن طريق استخدام التوقيعات الرقمية والأرقام السرية، وكلمات المرور، بهدف تقليص التعديات التي يمكن أن تؤثر بفعالية على تطبيق الحكومة الالكترونية. كما يتطلب الأمر ترسانة قانونية لتأمين المعاملات الإلكترونية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com