

مجلة العلوم القانونية والاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

الآليات القانونية في الحكومة الالكترونية لتحسين أداء الخدمة العمومية

**Legal Mechanisms in E-Government to Improve Public Service
Performance**

البرج أحمد*

جامعة غرداية (الجزائر)، elbordj.ahmed@univ-ghardaia.dz

تاريخ النشر: 2022/12/01

تاريخ القبول: 2022/10/15

تاريخ ارسال المقال: 2022/09/08

*المؤلف المرسل

الملخص:

تتطلب كفاءة وسرعة العمل الإداري إدخال مجموعة من الإجراءات والتقنيات الحديثة التي تعتمد بشكل أساسي على رقمنة أنظمة المعلومات، بهدف الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات التكنولوجيا المتقدمة من خلال اعتماد نظام الحكومة الإلكترونية وشبكات الكمبيوتر والإنترنت حتى يمكن تقديم خدمات للمواطنين ذات جودة والفعالية، فمن المؤكد أن تطبيق هذا النظام سيسهم في تحسين مختلف أنواع خدمات الإدارة العامة المقدمة للمواطنين في جميع مناطق الدولة، لأن تقديم الخدمات للمواطنين لا يعيقه بعد مسافة أو زمن تقديم الخدمة أو الموظف المكلف بتقديمها.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية ؛ خدمات ؛ أداء ؛ قرار إداري

Abstract :

The efficiency and speed of administrative work requires the introduction of a set of modern procedures and technologies that depend mainly on the digitization of information systems, with the aim of moving from traditional work to advanced technological applications through the adoption of the e-government system, computer networks and the Internet, so that citizens can provide quality and effective services. The application of this system will contribute to improving the various types of public administration services provided to citizens in all regions of the country, because the provision of services to citizens is not hindered by the distance or time of providing the service or the employee charged with providing it.

Keywords: The electronic government; services; performance ; Administrative Decision

مقدمة:

يشهد العالم اليوم ثورة هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أصبحت الأساليب الإلكترونية القوة الدافعة الأكبر لنهضة الدول وأسلوب جديد لتقديم الخدمات والمعلومات، بالمقابل هناك دول لا تزال تستخدم طرقاً تقليدية قديمة في تقديم الخدمات والمعلومات، مما يؤثر على حياتها الاقتصادية والثقافية والاجتماعية.

تعتبر التطورات المذهلة التي حدثت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تمتد آثارها إلى جميع جوانب الحياة العامة، ومن ضمنها العلاقات بين الدوائر والهيئات الحكومية وخاصة علاقتها مع المواطنين، أدت إلى ظهور الحكومة الإلكترونية والتي أصبحت في بعض الأحيان كمكمل، وفي بعض الأحيان كبديل للحكومة التقليدية، مما أدى إلى ولادة مفهوم جديد للخدمة العامة وما يرتبط بها من إشباع لحاجات المواطن الخدماتية والإدارية

أدى الانتشار الواسع للإنترنت إلى خلق علاقة ومفهوم جديد في المجتمع، حيث تستفيد الحكومات والشركات من هذه التكنولوجيا في أنشطتها التي تمكنها من العمليات التنظيمية والإحصائية تساعد في اتخاذ القرارات الضرورية في الوقت المناسب مما يساعد على تنفيذ السياسة العامة للدولة.

إن توظيف هذا الأسلوب الجديد ترى الحكومة أنه يخدم جميع المواطنين دون استثناء بغض النظر عن موقعهم الجغرافي في الدولة.

تتطلب الإدارة الفعالة تضافر الجهود لتنظيم العمل الإداري وتطويره في جميع المراحل والإجراءات، وهذا ما تسعى إليه معظم الدول، خاصة مع ظهور وتطوير المعلومات والشبكات الإلكترونية، وعليه يمكننا طرح الإشكالية التالية: ما هو دور أنظمة الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة للمواطنين؟

وللإجابة على هذه الإشكالية انتهجنا المنهج التحليلي والمنهج الوصفي وفي بعض الأحيان المنهج المقارن عندما استندنا على بعض النصوص القانونية لبعض الدول، وقد قمنا بتقسيم هذا البحث إلى مبحثين تناولنا في المبحث الأول الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية ووفي المبحث الثاني تناولنا الإطار التطبيقي للحكومة الالكترونية في إدارات الدولة

المبحث الأول: الإطار النظري للحكومة الالكترونية

يشهد العالم تغيرات سريعة ومتلاحقة في شتى المجالات، وتسعى الدول لتقديم أفضل وأسرع الخدمات لمواطنيها بغية الحصول على الرضا العام و رفع مستوى الكفاءة والأداء للعمل الحكومي، وتقليل تكلفة إجراءات العملية الإدارية، وكذا توفير الوقت والجهد، وعليه أصبح لزاماً على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة أدواتها بما يتواءم مع متطلبات الثورة التكنولوجية، ومن ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الالكترونية والتخلي عن الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي لتتحول إلى أساليب تستخدم التقنيات الالكترونية الحديثة.

خلال هذا المبحث سنقوم بتقديم مفهوم الحكومة الالكترونية وإستراتيجية نجاح الحكومة الإلكترونية

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية

يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية أحد المفاهيم الجديدة المتعلقة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على الدوائر الحكومية والمواطنين.

خلال هذا المطلب سنقوم بتقديم مفهوم الحكومة الالكترونية بداية من تعريفها ثم خصائص هذه الخدمة الجديدة وأهدافها وتقييم لنظام الحكومة الالكترونية من حيث الايجابيات والسلبيات.

الفرع الأول: تعريف وخصائص الحكومة الإلكترونية

سنتناول تعريف الحكومة الالكترونية والخصائص التي تميزها

أولاً: تعريف الحكومة الالكترونية

تعرف الحكومة الالكترونية اصطلاحاً، بأنها قدرة الحكومات على استخدام التكنولوجيا لتحسين وتوفير الخدمات للمواطنين، والتي تتعلق بشكل أساسي باستخدام الإنترنت، وقد اتسع مفهوم الحكومة الالكترونية ليشمل كذلك تمكين المؤسسات المختلفة من تسير أعمالها الكترونياً دون العودة في مهام كثيرة إلى المناصب القيادية العليا في الدولة.¹

أما تعريفها فقهيها فيرى الأستاذ الهوش أبو بكر محمد، أنها عملية تغيير وتحويل العلاقة بين المؤسسات والمواطنين عبر تكنولوجيا المعلومات، من أجل تقديم أفضل الخدمات للمواطنين، قصد الوصول إلى المعلومات، وبالتالي زيادة الشفافية وكبح الفساد.²

كما عرفها الاتحاد الأوروبي الحكومة الإلكترونية هي استخدام الحكومة لتقنية المعلومات والاتصالات لتزويد المواطنين وقطاعات الأعمال بفرص التعامل والتواصل مع الحكومة من خلال وسائل الاتصال المختلفة مثل الهواتف والبطاقات الذكية والبريد الإلكتروني والإنترنت.³

كما تعد الحكومة الالكترونية نمطا جديدا يحقق التواصل الايجابي بين الحكومة والمواطنين وهي فرصة للرفع من التنمية شاملة خاصة في المناطق الريفية والنائية من الدولة وتحقق أرضية قوية للممارسة الديمقراطية تشاركية.

ثانياً: خصائص الحكومة الإلكترونية

تتمتع الحكومة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص منها:

- (1) توحيد جميع الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد وهو الموقع الرسمي للحكومة على الإنترنت.
- (2) تحقق الربط والتنسيق والأداء والنتائج السريعة والفعالة بين الهيئات الحكومية.
- (3) تحقق الاتصال الدائم بالمواطنين (24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوماً في السنة).
- (4) القدرة على ضمان جميع المعلومات والخدمات التي يحتاجها المواطنون، أي دارة بلا زمان.
- (5) تقليل الإنفاق مع الحصول على عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية من خلال العوائد التجارية.
- (6) اعتماد أقل على الأعمال الورقية، أي الإدارة اللاورقية وشفافية المعاملات.
- (7) إزالة الحواجز الجغرافية وتطوير المهارات والمعرفة الشخصية والقدرة على دفع التكاليف.⁴

الفرع الثاني: تقييم نشاط الحكومة الالكترونية

للحكومة الالكترونية مجموعة من الايجابيات والسلبيات سنوردها كما يلي:

أولاً: مزايا الحكومة الإلكترونية

يتمتع نظام التعاملات الإلكترونية الحكومية بالعديد من المزايا ومن أهمها ما يلي:

- 1 سرعة الإنجاز المعاملات بشتى أصنافها ومن أهمها اتخاذ القرار
 - 2 زيادة الإتقان والفاعلية⁵.
 - 3 تقليل التكاليف بجمع أشكائها.
 - 4 إجراءات مبسطة وفي متناول الجميع المواطنين مما يضمن التحقيق المساواة
 - 5 نزاهة وشفافية إدارية في كل المعاملات.
- ثانيا: مساوئ تطبيق الحكومة الإلكترونية:

كما للحكومة الإلكترونية إيجابيات هناك مجموعة من السلبيات الناشئة عن تطبيق الحكومة الإلكترونية أهمها:

- 1- انتشار البطالة: الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية لتحل محل البشر للقيام بالأنشطة مختلفة يؤثر على سوق العمل واحتياجاته، على الرغم من أن ثروة المعلومات يمكن أن توفر فرص عمل جديدة، إلا أنها تقنية للغاية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات، والبطالة.
- 2- قابلية تطبيقات الحكومة الإلكترونية للقرصنة: من أهم عيوب تطبيقات الحكومة الإلكترونية ضعف الحماية الأمنية لتطبيقات التي تطرحها مثل استيلاء القراصنة على المعلومات الخصوصية لطالب الخدمة، أو سرقة أمواله عند فقدان بطاقة الائتمان الخاصة.
- 3- زعزعة استقرار البنية الاجتماعية: الاعتماد الكامل على تكنولوجيا الإعلام والاتصال المعلوماتية عند تنفيذ أنشطة الحكومة الإلكترونية، حتما سيؤدي إلى المزيد من التفكك، لان مثل هذا الإجراء سيقصص من فرص الاتصال الجماهيري بين الأفراد.
- 4- انتشار الانتقائية عند تشغيل الحكومة الإلكترونية: إن تشغيل تطبيقات الحكومة الإلكترونية يقتصر على الفئة المتعلمة وخاصة التي تمتلك مؤهلات تسمح لها بتشغيل الأجهزة الإلكترونية والانترنت وذلك ما يسهم في انخفاض المشاركة لان تقتصر على فئات معينة من الناس⁶.

المطلب الثاني : إستراتيجية نجاح الحكومة الإلكترونية

يعرض هذه المبحث مفهوم الحكومة الإلكترونية، والذي يمثل نهجاً جديداً لخدمة المواطنين، وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة مبسطة للاستفادة من ثروة من المعلومات، كما يهدف إلى توضيح أن الحكومة الإلكترونية يجب أن تكون وسيلة لحل المشكلات الاقتصادية، ورفع كفاءة الأداء الحكومي، وخفض التكاليف والإجراءات الروتينية وتقديم خدمات متميزة للمواطنين، حتى تساعد في بناء مجتمع قوي، وهكذا سنتطرق في هذا المطلب إلى تحديد أهداف الحكومة الإلكترونية ومتطلبات نجاح تعاملاتها

الفرع الأول: أهداف الحكومة الإلكترونية

عند تنفيذ نظام الحكومة الإلكترونية، يجب تحقيق أهداف معينة، يمكن تلخيصها في الآتي:

- 1) رفع مستوى كفاءة وفعالية العمليات والإجراءات داخل الهيئات الحكومية.
- 2) خفض التكاليف الحكومية والحد من جريمة الفساد.
- 3) إرضاء المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم⁷.

4) تطوير خطة اقتصادية واضحة وواقعية.

الفرع الثاني: متطلبات نجاح التعاملات الإلكترونية الحكومية

من أجل بناء مشروع الحكومة الإلكترونية، يجب توفير جميع المتطلبات اللازمة، والتي يمكن تلخيصها على النحو التالي:

1. المتطلبات القانونية: وجب توفير مجموعة من القوانين والأنظمة التي تحكم التعاملات التي تقدمها.⁸
2. المتطلبات الفنية: يستلزم توفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية
3. متطلبات بشرية: هم الخبراء والمختصون العاملون الذين يمثلون الهيكل البشري الفكري في المؤسسة.⁹
4. المتطلبات الإدارية والتنظيمية: يتطلب تبني إنشاء الحكومة الإلكترونية تغييرات في أساليب العمل المعتادة لبعض الهيئات الإدارية، وتغيير إجراءات وقواعد تنفيذ الأعمال والمهام مع إعادة تنظيم السياسات والاستراتيجيات وفق شروط الحكومة الإلكترونية.¹⁰
5. المتطلبات المتعلقة بالمواطن: يتطلب الانتقال إلى عالم الحكومة الإلكترونية إطلاع المواطن على ثقافة الكمبيوتر حتى يتمكن من التعامل مع تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في استخدام أجهزة الكمبيوتر والإنترنت.¹¹

المبحث الثاني: إطار تطبيق الحكومة الإلكترونية

يوفر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية فرصة للتعرف على احتياجات المواطنين، والتي تختلف باختلاف الظروف البيئية والثقافية لكل مجتمع وكل منطقة، مما يتطلب إنشاء هيئات تتمتع بدرجة معينة من الاستقلالية والمرونة وشفافية وسرعة اتخاذ القرارات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات خاصة إجراءات تطبيقات الإنترنت. في الواقع الميداني فإن تصنيف هذه الإجراءات تعد أفعال مادية وقانونية، والفعل المادي ليس سوى وقائع تصدر عن جهة إدارية مختصة دون قصد ترتيب آثار قانونية، إما الأعمال القانونية التي تقوم بها الإدارة، على سبيل المثال، إما في شكل عقد إداري، أو قرار إداري، أو تعيين موظف، أو إنشاء مرفق عام، فإنها تتعامل مع هيئة أو مواطن... الخ كل هذه الأعمال يمكن أن ينجر عليها آثاراً على المراكز القانونية، سنتناول في هذا المبحث أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الخدمات التي تقدمها الدولة ثم أثرها على المشاركين لها.

المطلب الأول: أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الخدمات التي تقدمها الدولة.

إن دور الدولة تجاه المواطن، هو تحسين نوعية الخدمات المقدمة والحفاظ على سيادة القانون واستقرار المجتمع و إنشاء البنية التحتية والمرافق العامة، وتوفير فرص العمل للمواطنين، تعزيز الديمقراطية والعدالة الاجتماعية من خلال ضمان ممارسة المواطنين لحقوقهم الأساسية عبر المشاركة في اتخاذ القرار وعليه سنتناول أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على المرافق العامة وموظفيها ثم نتطرق إلى أثرها على الأعمال القانونية للإدارة.

الفرع الأول : أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الأعمال القانونية للإدارة.

تسعى الإدارة عموماً لتلبية احتياجات مواطني الدولة كجزء مهم من مهامها ووظائفها، وهي تستعمل لهذا الغرض جملة من الإجراءات والآليات القانونية توظفها بمجال عمل الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تنشيط وتنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن.

أولاً : أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على التوقيعات الإلكترونية

أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أساليب جديدة لإبرام العقود، وأصبح التوقيع الإلكتروني حقيقة ناشئة في الفكر القانوني، الأمر الذي دفع بالتشريعات الدولية والإقليمية والوطنية إلى سن قوانين لتنظيم التوقيعات الإلكترونية ولإزالة الغموض عن هذا المصطلح الحديث.

1- تعريف التوقيع الإلكتروني

يُعرف بعض الفقه القانوني التوقيع الإلكتروني بأنه " عبارة عن حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات لها طابع منفرد تسمح بتحديد شخص صاحب التوقيع وتمييزه عن غيره، وهو الوسيلة الضرورية للمعاملات الإلكترونية في إبرامها وتنفيذها، والمحافظة على سرية المعلومات والرسائل"¹²

أما المشرع الجزائري فأول ما إعتد بالتوقيع الإلكتروني كان ذلك في نص المادة 2/327 مدي جزائري المعدلة بالقانون 10-05¹³ والتي تنص على " ... يعتد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر أعلاه.. " وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية.

وقد عرفته المادة 2 من القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01 فيفري سنة 2015 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني " التوقيع الإلكتروني هو عبارة عن بيانات في شكل الكتروني، مرفقة أو مرتبطة منطقياً ببيانات الكترونية أخرى، تستعمل كوسيلة توثيق ".

2- صور التوقيع الإلكتروني

تأتي التوقيعات الإلكترونية بأشكال عديدة أهمها:

أ- التوقيع الإلكتروني بالقلم: يتم هذا التوقيع بقلم إلكتروني حسابي يسمح بالكتابة به على شاشة الكمبيوتر باستخدام برنامج معين.¹⁴

ب- التوقيعات البيومترية: تهدف التوقيعات البيومترية إلى التحقق من هوية نفس الشخص من خلال السمات الجسدية والمادية والسلوكية الحيوية، فلكل إنسان صفات وسمات خاصة به تميزه عن غيره من البشر، ومن ذلك بصمة الأصبع ومسح قرينة العين وبصمة الشفاه والتوقيع الشخصي، ونبرة الصوت، وبصمة الأسنان والوجه.¹⁵

ج- توقيع بكلمة المرور (البطاقة الممغنطة): يعد الشكل الأكثر شيوعاً، حيث يتم استخدام بطاقة الائتمان الصادرة عن البنك أو البريد لسحب النقود من خلال بطاقة الصراف الآلي.¹⁶

3- جوانب التعاملات الإلكترونية في القانون الجزائري

يعد التوثيق لإلكتروني (التصديق الإلكتروني) من أهم أدوات التعاملات الإلكترونية، والذي يعتبر طرف ثالث محايد يمثل شخص مستقل ومحايد أو شركة أو هيئة تعمل كوسيط بين التجار لتسجيل معاملاتهم الإلكترونية.

إن الهدف الرئيسي للموثق الإلكتروني هو تحديد المتداولين في المعاملات الإلكترونية، وتحديد الأهلية القانونية لمعاملاتهم، والتحقق من محتوى تلك المعاملة وسلامتها، فضلاً عن مدى جديتها وبعدها عن الغش والاحتيال. ويأخذ التوجيه الأوروبي رقم 93 سنة 1999 بفكرة الموثق الإلكتروني وأطلق عليه تسمية مقدم خدمات التصديق،¹⁷ وهي نفس التسمية التي جاء بها المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي 07-162¹⁸.

وفي أحدث نص قانوني سنه المشرع الجزائري كان ذلك في نص الفقرة 01 من المادة 02 من القانون رقم 04/15 المتعلق بتحديد القواعد العامة الخاصة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين اعتبر التوقيع الإلكتروني انه بيانات في شكل الكتروني، مرفقة أو مرتبطة منطقياً ببيانات الكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق".¹⁹

ثانياً: أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على العقود الإدارية الإلكترونية

سنتناول في هذا الفرع تعريف العقود الإدارية الإلكترونية ثم خصائصه

1- تعريف العقود الإدارية الإلكترونية

يُعرّف العقد عادةً على أنه تلاقي إرادتين أو أكثر لإحداث أثر قانوني محدد، ويكون تكوين العقد بالتراضي، أو شكلياً أو عينياً ويكون إما ملزماً لكلا الطرفين أو ملزماً لطرف واحد أو عقود التصفية أو عقود البيع أو العقود الفورية أو العقود المستمرة أو العقود المحددة أو العقود احتمالي.²⁰

يُعرّف العقد الإداري الإلكتروني عمومًا بأنه عقد يبرمه شخص معنوي عام لتحقيق المصلحة العامة وإدارة وتشغيل المرافق العامة وفقاً للأساليب المنصوص عليها في القانون العام.

الحقيقة أن العقد الإلكتروني لا يخرج عن طبيعة هيكله وأركانه، حيث يخضع تنظيمياً للأحكام الواردة في النظرية العامة للعقود، ولكن يختلف العقد في مدى تأثير الطبيعة الإلكترونية عليه.

يعرفه الدكتور المنزللاوي بأنه " اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول على شبكة دولية للاتصالات عن بعد، وذلك بوسيلة مسموعة مرئية بفضل التفاعل بين الموجب والقابل".²¹

2- خصائص العقود الإلكترونية.

تتمتع العقود الإدارية الإلكترونية بنفس خصائص العقود الإدارية التقليدية، مع الفروق التالية:

أ- المعروف عنها أنها دولية والإنترنت الوسيلة الرئيسية لإبرام عقودها، وإنها يتم تنفيذ العقود الإلكترونية أيضاً من خلال الإنترنت.

ب- تبرز أهمية العقود الإلكترونية بأنها تعقد عن بعد، لأن الاختلاف الأهم بالمقارنة مع العقد التقليدي هو رفض التواجد المادي للطرفين، بينما يتم إرسال العروض والوعود بالصوت والصورة.

ج- الفرق بين العقد الإلكتروني والعقد التقليدي هو إثبات الأداء، حيث يمكن دفع القسائم المالية بطرق الدفع الإلكترونية مثل البطاقات المصرفية والنقود الإلكترونية.²²

د- لا يتم تثبيت العقود الإلكترونية على دعامات ورقية بعكس العقود التقليدية التي يتم تثبيتها على دعامات ورقية في أغلب الأحوال.²³

ثالثاً : أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على القرارات الإدارية الإلكترونية

يتطلب تطوير الحياة الإدارية من فقهاء القانون بحثًا قانونيًا وأفكارًا جديدة، وهو ما ينسجم مع مرونة وتطور قواعد القانون الإداري، ويعد مصطلح القرار الإداري الإلكتروني من أبرز المصطلحات في البحث القانوني الجديد. والواقع أن الغرض من القرارات الإدارية هو التعبير عن إرادة الجهة التي أصدرتها، ولا يوجد في التشريع ما يمنع السلطة الإدارية من استخدام الوسائل العلمية والتكنولوجية الحديثة للتعبير عنها، خاصة وأن القرار الإداري الصادر بهذه الوسائل يشمل جميع مقومات وجوده وأركانه، ولا يخالف القانون ومبرر، ويكون إصداره متعلق بالمصلحة العامة عند التعبير عن إرادتها.

وفيما يخص إثبات القرارات الالكترونية فيمكن ذلك عبر الأساليب القانونية المنصوص عليها في التشريع، بل من السهل لأن هذه التكنولوجيا الاتصالات الجديدة بالاحتفاظ بها وبآثارها.

الفرع الثاني : تأثير تطبيقات الحكومة الإلكترونية على المرافق العامة وموظفيها .

تتولى السلطة العامة تسيير شؤون الدولة وإدارتها قصد ضمان تلبية الاحتياجات العامة للأفراد، وتحقيق الرخاء والسعادة لهم من خلال المرافق العامة ولكن بأسلوب تقليدي، وقصد تطوير خدمات المرفق العام وتقليل التكاليف وتقديم خدمات ذات جودة عالية، لجأت الدول إلى تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، حيث أصبح مرفق عام يسير بأشكال وطرق إدارية مختلفة مصممة لتلبية الاحتياجات العامة وتقديم الخدمات العامة التي تهم جميع الأفراد على أفضل وجه

أولاً: تأثير تطبيقات الحكومة الإلكترونية على المرافق العامة.

إن نظام الحكومة الإلكترونية يسمح بإدارة المرافق العامة بجودة عالية وشفافية بدلاً من الإدارة التقليدية، والتي تتميز ببطء الإنجاز وارتفاع التكاليف.

تقوم المرافق العامة عند أدائها لمهامها على أساس مجموعة من المبادئ العامة والموحدة اللازمة لإنجاز مهامها وخدمة المصلحة العامة على أفضل وجه وبأقل التكاليف في وجود الحكومة الالكترونية، وتعتمد في تشغيلها على مجموعة من المبادئ هي:

1- مبدأ تشغيل المرافق العامة: يشير مبدأ تشغيل العادي والمستقر للمرافق العامة، والذي لن يؤثر على حياة

المواطنين بسبب انقطاع الخدمة مثل انقطاع التيار الكهربائي وانقطاع المياه أو توقف النقل ، حيث يمكن هذا النظام الفرد من الحصول على الخدمات الإضافية أو المعلومات الرسمية التي يرغب فيها على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع في أي وقت من النهار والليل²⁴

2- مبدأ المساواة أمام المرافق العامة: يقر هذا المبدأ أن المواطنين متساوون تمامًا أمام المرافق العامة، بغض النظر

عن نوع وجودة الخدمات، أو في المسؤوليات التي يضطلع بها الموظفون، طالما استوفوا الشروط المقررة.

3- مبدأ حياد المرافق العامة: يرتبط مبدأ حياد المرافق العامة بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة، وهو ما يعني أن

المرافق العامة تعمل وتقدم الخدمات بطريقة موضوعية، بغض النظر عن الخلافات الشخصية أو التحيز لطرف ما.

4- مبدأ قابلية المرافق العامة للتغيير: يسمح هذا المبدأ لسلطة الإدارية بالتدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير قواعد إدارة المرافق العامة بأفضل طريقة لتحقيق المصلحة العامة، لأن السلطة الإدارية ملتزمة بذلك، وهي مسؤولة عن تنظيم المرافق لتشغيلها بأكبر قدر ممكن من الكفاءة.

5- بمبدأ التشغيل السليم للمرافق العامة: أي أن على الهيئات الإدارية إنشاء وإلزام المرافق العامة بتقديم الخدمات للمواطنين،

ثانيا : أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الموظفين العموميين

ويشمل هذا الأثر طريقة تعيين وترقية واثبات حضور وانصراف الموظفين.

1- الموظفون العامون في الحكومة الإلكترونية.

مع ثورة المعلومات والاتصالات والتوسع في استخدام أجهزة الكمبيوتر، أصبح الموظفون المتخصصين في تشغيل برامج الحكومة الإلكترونية يشغلون مجالات محددة من خلال إدخال البيانات واستخراجها من خلال أجهزة الكمبيوتر. ويتطلب تشغيل الحكومة الإلكترونية تسخير مبرمجون متخصصون في تطوير برامج المعلومات التي تدير أنشطة الكمبيوتر، وصيانة الشبكات وإصلاح الأعطال المتعلقة بأجهزة الحكومة الإلكترونية.

2- نظام الحضور الإلكتروني لموظفي المرافق العامة.

بموجب نظام الحكومة الإلكترونية للحضور والانصراف، يكون الموظفون مسؤولين عن التصديق على حضور الموظفين أو مغادرة مكان العمل بعد انتهاء يوم العمل الرسمي، كما يسمح هذا النظام بالاحتفاظ بالأنشطة اليومية للموظفين وجدول عملهم، بالإضافة إلى الإجازات المختلفة، وهناك أيضاً بيانات الموظف مثل اسم القسم الإداري الذي يعمل به، وطبيعة العمل...إلخ.

يسمح برنامج للحضور والانصراف الإلكتروني بتنفيذ المهام التالية:

- 1- إدخال وتعديل البيانات الأساسية للموظف وبيانات الإجازة الرسمية
- 2- إعداد خطط العمل والتعيينات والترقيات على أساس صاحب العمل والموظف وسنة التوظيف.
- 3- مراقبة الأنشطة اليومية للموظفين (الحضور، الانصراف، الاستقالة، الغياب، التأخير بدون عذر)، ويستخدم القارئ آلي لتحديد سبب الانصراف خلال ساعات العمل الرسمية.
- 4- المحافظة على سرية بيانات الموظفين، من حيث حضور وانصراف الموظف،²⁵ ويمكن للنظام أن يحقق الوظائف التالية:

- حساب وتسجيل أدق لمواعيد الحضور والانصراف لجميع الموظفين، مع إمكانية تخزين بيانات الموظف في السجلات لمراجعتها بسرعة في أي وقت.²⁶
- يسمح هذا النظام لمرافق باستدعاء الموظف أو إخطاره بوصول رسالة معينة في أي مكان وأي وقت.²⁷

المطلب الثاني : أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على المشاركين للإدارة

في إطار الحكومة الإلكترونية، أصبح أولئك الذين يتعاملون مع الإدارة، لديهم علاقة طويلة الأمد ومنتظمة مع الإدارة لطرح اهتمامات واحتياجات المواطنين بشكل عام حيث تحاول الدول تبسيط الإجراءات، دون الوقوع في عواقب

ومخاطر البيروقراطية التقليدية، وعليه سنتناول في هذا المطلب على أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على المواطن والممارسة الديمقراطية ثم أثرها على مؤسسات الأعمال

الفرع الأول : أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على المواطن والممارسة الديمقراطية.

كانت استفادة المواطن من تطبيقات الحكومة الإلكترونية استفادة جمّة، حيث أصبح هناك تعبير حقيقي عن رأي المواطن وتحقيق اختياراته التي يريدها، حيث أصبح يصعب أو حتى يستحيل تزوير خيارته الشخصية.

أولاً: أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على المواطنين

من أهم العلاقات التي تنشأ عند تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية انعكاسه على المواطنين الذين هم المحور الرئيسي لهذا النظام

1- العلاقة بين المواطنين والحكومة الإلكترونية

في مجال العلاقات بين الحكومة والمواطنين، تهدف معظم أنشطة الحكومة الإلكترونية إلى تحسين رفاهية المواطنين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات الصائبة والتي ترضى اغلب الأطراف، ويتحقق ذلك من خلال استخدام الإنترنت وتقنيات الاتصال.

2- إعداد المواطن الإلكتروني

يُعرف المواطنون الإلكترونيون بأنهم أفضل المواطنين للتعامل مع الخدمات العامة الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية وهذا ما يوجب على الحكومات العمل على إعدادهم وتدريبهم على الخدمات المتاحة. إن إعداد الموظفين وتهدف إلى زيادة عدد المواطنين على الإنترنت، وجعلهم شركاء حقيقيين من خلال الاستبيانات وأدوات قياس الرأي التي يجب أن تتضمنها البوابة والعمل على زيادة وتحسين الخدمات المتاحة. يضمن هذا الإعداد مصادر البيانات المناسبة ويؤمنها للمساعدة في اتخاذ أي قرارات تؤثر بشكل إيجابي على المستقبل لتحقيق الأهداف والسياسات التي تضعها الحكومة.²⁸

3- وسائل التعامل مع الحكومة الإلكترونية (بوابة الحكومة الإلكترونية)

بهدف مشاركة المواطنين بالتفاعل مع الحكومة الإلكترونية لتحقيق احتياجاتهم والاستفادة من خدماتها. هناك ثلاث طرق تتمثل في : تقنية الفاكس والخطوط الأرضية وتطبيقات الهاتف الذكي والرسائل القصيرة والإنترنت وتكنولوجيا الكمبيوتر

ومن الأمثلة البارزة حول خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالمواطنين نجد من بينها:

1. التعامل مع الخدمات العامة مثل طلب التصاريح ودفع الضرائب والخدمات المالية وطرق الدفع المختلفة وتسجيل الممتلكات ودفع المخالفات المرورية والغرامات والفواتير
2. يوفر نماذج للانتخابات والاقتراع واستطلاع الرأي للدخول المناخ الديمقراطي والتشاركي
3. نشر القوانين والأنظمة على شبكة المعلومات، وتوفير معلومات ومناصب العمل الشاغرة، والبيانات ونشر التقارير والإحصائيات

4. إصدار وتجديد جوازات السفر وبطاقات التعريف الشخصية وتصاريح الإقامة ورخص سيطرة للمركبات، ومنح تراخيص العمل الحر، وتراخيص المتاجر التجارية، ورخص البناء، وتحديث سجلات التجارية وتحديد مواعيد الاستقبال في المستشفيات، وتنظيم التعليم عن بعد.²⁹

ثانياً: أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الممارسة الديمقراطية

الديمقراطية الإلكترونية هي أعلى مستويات النضج لتطبيقات الحكومة الإلكترونية، وهي هدف بعيد المدى تحققه الدول من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية.³⁰

ترتكز الديمقراطية الإلكترونية إلى استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرقمية لتحليل ونشر جميع المعلومات والبيانات والمعرفة ذات الصلة بممارسة القيم الديمقراطية ومظاهرها وآلياتها المختلفة، بما في ذلك:

1- آليات التصويت والانتخاب وعلاقتها بالممارسة الديمقراطية.

بفضل أنظمة الحكومة الإلكترونية، يمكن للمواطنين التصويت بسهولة على قضايا المنفعة العامة المختلفة والقيام بذلك بسرعة ودقة، كما يمكن للمواطنين حضور الاجتماعات العامة وعرض جداول الأعمال والمحاضر، لذلك يمكن أن يقتصر دور الحكومة الإلكترونية في ممارسة الديمقراطية على ما يلي:

2- آليات التعبير عن الآراء والحوار.

في الديمقراطية الإلكترونية، تكون آليات التعبير عن الآراء فريدة من نوعها، بالمقارنة مع الآليات الديمقراطية الكلاسيكية، وتتجلى ذلك من خلال انعدام أية قيود أو تدخل من أي طرف كان، فهي مساحة تستوعب أنواعاً مختلفة من الآراء والمخادشات.

من أهم الآليات استخداما نجد البريد الإلكتروني الذي عبره يتم نقل الأفكار والآراء من شخص إلى آخر وهناك آليات أخرى منها المنتديات التي هي برامج مثبتة على موقع الويب تسمح للمواطن تلقي المساهمات والأفكار من أي شخص يقوم بالتسجيل في المنتدى وتقديمها إلى المشاركين الآخرين في نفس الوقت.

3- التعبير عن الرأي من خلال التصويت التليفزيوني وآلية الاستطلاع..

يمكن التعبير عن الرأي من خلال أنظمة التصويت التليفزيوني، كما تستخدم الجهات الحكومية آليات التلفزيون في بعض البرامج التليفزيونية لقياس الرأي العام، باعتبارها إحدى الآليات الديمقراطية الرقمية، كما تعد استطلاعات الرأي عبر الإنترنت، من أهم الآليات الديمقراطية، حيث اختفت جميع العوائق التي تحول دون نشرها مع انتشار الإنترنت، حيث لم يعد إجراء مثل هذه التحقيقات من اختصاص الهيئات الحكومية وأصبحت مفتوحة للجميع الهيئات المتخصصة.³¹

الفرع الثاني: أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال

من أجل ترقية المؤسسات وتطويرها وتحسين مناخ العمل لموظفيها تسمح الحكومة الإلكترونية عبر وسائلها الحديثة إلى رفع الإنتاج وتقديم أفضل الخدمات، وتوفير بيئة محفزة للموظفين تبرز قدراتهم المهنية.

يعد قطاع المؤسسات التجارية والصناعية أحد المجالات التي سيكون فيها لانتقال الحكومة الإلكترونية إلى الفضاء الإلكتروني والاقتصاد الرقمي التأثير الأكبر، ونعرض أهمها بالتفصيل أدناه.

1. **على المستوى التنظيمي:** الانتقال من التنظيم تقليدي الذي يعتمد على الوظائف إلى التنظيم القائم على الإعداد والتخطيط بناءً على تدفق المعلومات، الذي يتكيف مع تغييرات مستمرة الخارجية والداخلية كما تلزم الحكومة الإلكترونية بالارتقاء بالمشهد الرقمي على مستوى المؤسسة، لأن القيادة الناجحة والفعالة تكون مشتركة مع جميع الأطراف.

2. **على مستوى الموارد البشرية:** تعتمد على العنصر البشري الذي يمثل الأشخاص الذين يحملون المعرفة، من خلال القدرة على استيعاب متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هو العنصر الأكثر أهمية هيئات الأعمال في عملية التحول إلى الخيارات الإلكترونية.³²

3. **على مستوى التخطيط واتخاذ القرار:** يعتمد الانتقال إلى الخيار الإلكتروني على رؤية واضحة لما يمكن أن تسهم به هذه التقنية الجديدة في تحقيق الأهداف التنظيمية، من خلال الوصول إلى المعلومات، والتي تمكن من تحديد الفرص ونقاط القوة والضعف، وتحديد الأهداف الإستراتيجية بوضوح، وتعمل الأنظمة الإلكترونية على تحفيز وتقوية اتخاذ القرار على جميع المستويات.

4. **على مستوى التحكم والرقابة:** تساعد التقنيات الرقمية الحديثة على كشف الأخطاء وتصحيحها بالسرعة اللازمة وتفعيل الضوابط الداخلية واستلام وتبادل المعلومات بمرونة كبيرة على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع من خلال قنوات اتصال مفتوحة مع الأطراف.³³

5. **على مستوى الإنتاج والتسويق:** يعمل هذا النظام على أن تحصل المؤسسة على مصدر كامل وسريع للمواد الخام والتمويل وتكون تكاليف العمال والموظفين بأجور مناسبة والوقت المحدد ويتم تسليم الإنتاج في ظروف مناسبة وبسلاسة، ويمكن للمؤسسات بتوسيع تسويق إنتاجها في أوسع الأسواق والحصول على المعلومات اللازمة، بما في ذلك الإشهار والتوزيع والإعلان وإبرام الصفقات وتنفيذها.

خاتمة.

في ختام هذه الدراسة نستنتج أن الحكومة الإلكترونية تمثل نهجاً جديداً لخدمة المواطنين وتساهم بشكل كبير وفعال في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية وتقليل الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون، من حيث سرعة الإنجاز وتقليل التكاليف وزيادة رضا المواطنين، بالإضافة إلى المساهمة في رفع مستوى النمو الاقتصادي والازدهار، غير أن تنفيذ نظام الحكومة الإلكترونية يتطلب توافر العديد من الإمكانيات من أجل تقديم خدمات ممتازة للمواطنين وتحقيق مستويات أداء مناسبة لمنظمات الإدارة العامة.

وعليه فقد طرحنا سلسلة من التوصيات المهمة، أهمها ما يلي:

- يجب تكثيف الدورات التكوينية لموظفين المكلفين بتسيير خدمات الحكومة الإلكترونية لان لها أثر إيجابي في تحسين الخدمات للمواطنين.
- تقديم المحتوى الإلكتروني يسمح بسهولة الاستخدام.
- تقبل مقترحات المواطنين بصدر رحب ومرونة وتسريع تعديل ما طلبه الجمهور.

- رفع الثقافة الرقمية والوعي المعلوماتي في المجتمع، وذلك بتكاتف جهود الجمعيات والأجهزة والإدارات الحكومية من أجل سد الفجوة الرقمية، والوصول إلى مجتمع معلوماتي لتعزيز ثقة المواطن.
- استغلال التجارب الناجحة للدول المتماثلة في الثقافة والدين والبيئة عند تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية للأخذ بأسباب النجاح ، وتلافي عوامل الفشل والمخاطر المترتبة على ذلك.
- توفير البنية التحتية متعلقة بنشاط المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات، مع ضمان أمن المعلومات وحفظ البيانات الشخصية.
- إشراك القطاع الخاص في مشروع الحكومة الالكترونية

قائمة المراجع

أولاً: القوانين

1. القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01 فيفري سنة 2015 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، ج، ر، ج، ج، العدد 06 الصادرة في 10 فيفري سنة 2015
2. الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني، ج، ر، ج، ج، العدد 78، الصادرة في 30 سبتمبر 1975، المعدل والمتمم.
3. المرسوم 07-162 يعدل ويتمم المرسوم 01-123 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية، ج، ر، ج، ج، عدد: 37، الصادرة في 07 يونيو 2007

ثانياً: كتب

1. إيمان المحسن زكي، الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، سنة 2009.
2. خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الالكتروني دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، سنة 2008.
3. السلمي علي، إدارة التميز، نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر، القاهرة، سنة 2002.
4. عباس العبودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، منشورات الحلبي الحقوقية ط1، بيروت ، لبنان، سنة 2010.
5. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، سنة 2004.
6. علاء فرج الطاهر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الراء للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 2009.
7. محمد الصغير بعلي، القانون الإداري: التنظيم الإداري، التنشيط الإداري، دار العلوم للنشر والإشهار، عنابة، الجزائر، سنة 2004.
8. محمد أمين الرومي، النظام القانوني للتوقيع الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، ط 1، الإسكندرية، سنة 2006.
9. محمد سمير احمد، التسويق الالكتروني، دار المسيرة، للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، سنة 2002.
10. نسرين عبد الحميد نبيه، الجانب الإلكتروني للقانون التجاري، منشأة المعارف، الإسكندرية، سنة 2008.
11. هبة تقى محمد محمد، تطور الإدارة المدرسية بنظام الحكومة الالكترونية، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط1، مصر سنة 2008.
12. الهوش أبو بكر محمد، الحكومة الالكترونية الواقع والأفاق، مجموعة النيل العربية للنشر، ط01، القاهرة، سنة 2006.

ثالثا: مقالات.

1. بن عيشاوي احمد، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 07، سنة 2010.
2. زاهي رستم، المواطن الإلكتروني، مجلة الباحثون، جامعة دمشق العدد: 03، سنة 2007.
3. السامرائي، سلوى أمين، ماركو إبراهيم نينو، العلاقة بين توفر مستلزمات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ونجاح عملية تنفيذه: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في عمان بالمملكة الأردنية الهاشمية. مجلة دراسات المعلومات، عدد: 08، الأردن، سنة 2010.
4. الشعي، أحمد بن عبد الله، معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية في العالم العربي: دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل للعلوم الإنسانية والإدارية، عدد: 01، المملكة العربية السعودية، سنة 2008.
5. فيصل عبد الشوبكة، النظام القانوني للعقد الإلكتروني، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد: 21، العدد: 02، يونيو 2013.
6. قيدار عبد القادر صالح، إبرام العقد الإداري الإلكتروني وثباته، مجلة الرافدين للحقوق، المجلد 10، العدد 27 العراق، سنة 2008.
7. مريم خالص، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق سنة 2013.
8. موسي، عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر. مجلة الباحث، عدد : 09، جامعة ورقلة الجزائر، سنة 2011.
9. مولاي خليل ونور الدين شنوفي، الحكومة الالكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية، الحكومة الالكترونية في البحرين نموذجا، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 13، العدد 01 (القسم أ العلوم الاقتصادية و القانونية) سنة 2021.
10. نوفان العقيل العجارمة، ناصر الحليم السلامات، نفاذ القرار الإداري الإلكتروني، مجلة دراسات في علوم الشريعة والقانون، الجامعة الأردنية، المجلد 40، ملحق 1، الأردن، سنة 2013.

رابعا : مذكرات

1. سعداوي محمد، انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العامة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2008/2009.

الهوامش:

- ¹ أهبة تقي محمد محمد، تطور الإدارة المدرسية بنظام الحكومة الالكترونية، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط1، مصر، سنة 2008، ص 12.
- ² الهوش ابو بكر محمد، الحكومة الالكترونية الواقع والأفاق، مجموعة النيل العربية للنشر، ط01، القاهرة، سنة 2006 ص 27
- ³ مولاي خليل ونور الدين شنوفي، الحكومة الالكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية، الحكومة الالكترونية في البحرين نموذجا، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 13، العدد 01 (القسم أ العلوم الاقتصادية و القانونية) 2021، ص 144.
- ⁴ مريم خالص، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، سنة 2013، ص 445.

- ⁵ سعداوي محمد، انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العامة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2008/2009 ص 51.
- ⁶ ضيف أحمد و بن موسى محمد، الحكومة الالكترونية: السياق التاريخي، تقويم المسعى وتحدي التفعيل، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المركز الجامعي لإليري، المجلد 03، العدد 05، سنة 2013، ص 156.
- ⁷ علاء فرج الطاهر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الراجعية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 93.
- ⁸ الشعبي أحمد بن عبد الله، معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية في العالم العربي: دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل للعلوم الإنسانية والإدارية، عدد: 01. المملكة العربية السعودية، سنة 2008، ص 258.
- ⁹ موسي، عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر. مجلة الباحث. عدد : 09. جامعة ورقلة، الجزائر. 2011، ص 91.
- ¹⁰ الشعبي أحمد بن عبد الله، مرجع سابق، ص 286.
- ¹¹ السامرائي، سلوى أمين، ماركو إبراهيم بنو، العلاقة بين توفر مستلزمات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ونجاح عملية تنفيذه: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في عمان بالمملكة الأردنية الهاشمية. مجلة دراسات المعلومات، عدد: 08، الأردن، سنة 2010.
- ¹² محمد أمين الرومي، النظام القانوني للتوقيع الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، ط 1، الإسكندرية، سنة 2006، ص 13.
- ¹³ المادة 327 من الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني، ج ر ج، العدد 78 الصادرة في 30 سبتمبر 1975 المعدل والمتمم.
- ¹⁴ عباس العبودي، تحديات الإثبات بالسندات الإلكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها، منشورات الحلبي الحقوقية ط 1، بيروت، لبنان، سنة 2010، ص 154.
- ¹⁵ محمد أمين الرومي، مرجع سابق، ص 37.
- ¹⁶ محمد أمين الرومي، مرجع سابق، ص 31.
- ¹⁷ نسرین عبد الحميد نبیه، الجانب الإلكتروني للقانون التجاري، منشأة المعارف، الإسكندرية، سنة 2008، ص 295.
- ¹⁸ نسرین عبد الحميد نبیه، مرجع السابق، ص 296.
- ¹⁹ الفقرة 01 من المادة 02 من القانون رقم 04/15، مصدر سابق.
- ²⁰ فيصل عبد الشوبكة، النظام القانوني للعقد الإلكتروني، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد: 21، العدد: 02، يونيو 2013، ص 337.
- ²¹ فیدار عبد القادر صالح، إبرام العقد الإداري الإلكتروني وثباته، مجلة الرافدين للحقوق، المجلد 10، العدد 27، العراق، سنة 2008، ص 151.
- ²² فيصل عبد الشوبكة، مرجع سابق، ص 340.
- ²³ خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، سنة 2008، ص 79.
- ²⁴ محمد الصغير بعلي، القانون الإداري: التنظيم الإداري، التنشيط الإداري، دار العلوم للنشر والإشهار، عنابة، الجزائر، سنة 2004، ص 256.
- ²⁵ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، سنة 2004، ص 127 229.
- ²⁶ سعداوي محمد، مرجع سابق، ص 128.
- ²⁷ سعداوي محمد، مرجع سابق، ص 118.
- ²⁸ زاهي رستم، المواطن الإلكتروني، مجلة الباحثون، جامعة دمشق، العدد: 03، سنة 2007، ص 6.
- ²⁹ محمد سمير احمد، التسويق الإلكتروني، دار المسيرة، للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، سنة 2002، ص 86.
- ³⁰ إيمان المحسن زكي، الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، سنة 2009، ص 97.
- ³¹ إيمان المحسن زكي، مرجع السابق، ص 6.
- ³² السلمي علي، إدارة التميز، نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر، القاهرة، سنة 2002، ص 262.
- ³³ بن عيشاوي احمد، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد 07، سنة 2010، ص 292.