



Naif Arab University for Security Sciences

Arab Journal for Security Studies

المجلة العربية للدراسات الأمنية

<https://journals.nauss.edu.sa/index.php/ajss>

AJSS

## Obstacles in Electronic Management of Public Security Services From a Human Rights Perspective

### معوقات الإدارة الإلكترونية للخدمات الأمنية الجماهيرية من منظور حقوق الإنسان



CrossMark

ياسر عبد اللطيف محمد حامد\*  
وزارة الداخلية، جمهورية مصر العربية

Yasser Abdellattif Mohamed Hamed\*

Ministry of Interior, Arab Republic of Egypt

Received on 09 Mar. 2022, accepted on 19 Apr. 2022, available online on 20 June. 2022

### Abstract

The development of public security services depends on multiple aspects, such as the personal aspect, Finally, the substantive procedural aspect is represented in the procedures of obtaining the service and the instructions its regulating instructions issued by the administrative authorities.

The first and the second aspects are taken care of by trainers of human development and training experts, and through the financial support accorded by the state within its general budget, respectively.

Therefore, the substantive aspect, that is about the simplification of procedures and the organization of instructions for the service, has become a public demand assured by all field studies, which have recommended several methods to streamline those procedures in the shade of traditional administration, Such methods have shaped a hierarchy in which the digital transformation and E-management, for public security services, were found on top of it.

The principles of human rights are reinforced by these methods except that the use of technology is a double-edged weapon, Despite the advantages, disadvantages, and obstacles found, which might result in infringement of human rights, the study recommended that digital transformation should coincide with society's preparation by carrying out legislative, economic, and cultural transformations in the infrastructure of the state, disadvantages would be found, which might result

### المستخلص

يعتمد تطوير الخدمات الأمنية الجماهيرية على جوانب متعددة منها (الجانب الشخصي)، وأخيرًا (الجانب الموضوعي) الإجرائي متمثلًا في إجراءات الحصول على الخدمة والتعليمات المنظمة لها من جهة الإدارة.

ومع اهتمام مدربي التنمية البشرية وخبراء التدريب بالجانب الأول، فضلًا عن توفير الدعم المالي من جانب الدولة في إطار ميزانيتها العامة للاهتمام بالجانب الثاني، أصبح الجانب الثالث الموضوعي بشأن تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة، وتنظيم تعليمات الحصول عليها مطلبًا جماهيريًا تؤكد كفاءة الدراسات الميدانية، التي أوصت بأكثر من أسلوب لتبسيط تلك الإجراءات في ظل الإدارة التقليدية، وقد شكلت تلك الأساليب هرمًا تدريجيًا وجد في قمته أسلوب التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية للخدمات الأمنية الجماهيرية، التي وجدت فيها تعزيزًا لحقوق الإنسان وإرساءً لمبادئه المستقرة والمراقبة دوليًا، إلا أنه دائمًا ما يكون استخدام التكنولوجيا سلاحًا ذا حدين، فقد توصلت الدراسة إلى أنه ورغم المزايا وجدت العيوب والمعوقات التي يمكن معها المساس ببعض حقوق الإنسان،

**Keywords:** Security Studies, Obstacles, Electronic Management, Security Services, Human Rights.

**الكلمات المفتاحية:** الدراسات الأمنية، معوقات، الإدارة الإلكترونية، خدمات أمنية، حقوق الإنسان.



Production and hosting by NAUSS



\* Corresponding Author: Yasser abdellattif Mohamed Hamed

Email: yasserabdellattif@yahoo.com

doi: [10.26735/AHWG1353](https://doi.org/10.26735/AHWG1353)

in an infringement of human rights, which requires that the transition to digital coincides with society's preparation for this transformation by carrying out legislative, economic, and cultural transformations in the infrastructure of the state.

وقد أوصت بأن يتزامن التحول إلى الرقمية مع تهيئة المجتمع لهذا التحول بإجراء تحولات تشريعية واقتصادية وثقافية بالبنية الأساسية للدولة.

الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، بل والبيئية؛ وذلك بمواكبة تطوير أداء الجهاز الحكومي الإداري مقدم الخدمة العامة، وما يتطلبه من تحديث وتبسيط للإجراءات الإدارية المحددة لطلب الخدمة، والموضوعة محل تنفيذ منذ القدم مثل «حذف الخطوات غير الضرورية، دمج الخطوات الصغيرة والمتقاربة، التقريب المكاني بين مكاتب الموظفين، الصالة الواحدة، النافذة الواحدة، مكاتب خدمة الجمهور» التي شكلت هرمًا تدريجيًا للأحدث وجد على قمته «أسلوب التحول إلى الإدارة الرقمية أو الإلكترونية» للمرافق العامة.

فالإدارة العامة الإلكترونية تحقق مزايا الحوكمة المرجوة، وتغطي ما يتمناه المواطنون، وما تهدف إليه الدولة في تقديم خدماتها العامة من شفافية ومساواة كأحد أهم حقوق الإنسان في دولة القانون الحديث إلا أن هذا الأسلوب قد يسفر تطبيقه عن بعض المساوئ التي قد تسبب انتهاكًا لحقوق الإنسان الأخرى كحق الخصوصية في حماية البيانات الشخصية للمواطنين أو حق الوصول للخدمة المقدمة من المرافق العامة للدولة عن طريق الإنترنت.

### مشكلة الدراسة

تنطلق مشكلة الدراسة من قيام المؤسسات الأمنية في الوقت المعاصر باستخدام التقنيات الحديثة لإتمام الوظائف المنوطة بها، وظهور صور جديدة في نظام التواصل بينها وبين الجمهور بدون وسيط بشري والتعامل مباشرة مع «الأجهزة الإلكترونية» هذا الأسلوب الجديد للإدارة العامة هو الإدارة الإلكترونية للخدمات الجماهيرية أفرز عن العديد من المميزات والعيوب أيضًا، وتأتي هذه الدراسة لتعرض استكمالًا للدراسات العديدة السابقة التي اهتمت بالمزايا مساوئ هذا النوع من الإدارة الحديثة من منظور حقوق الإنسان. حيث تتمثل أهم مشكلات الدراسة في عدة محاور أهمها ما يلي:

- محاولة حصر أغلب وأشهر أساليب تبسيط إدارة الخدمات الجماهيرية، ما قبل الإدارة الإلكترونية.
- وضع مفهوم محدد وموجه من منظور أمني وحقوقى لأحد أهم أساليب الإدارة الحديثة، وهي الإدارة الإلكترونية للخدمات الجماهيرية.
- حصر أغلب الآثار السلبية للإدارة الإلكترونية ليس بصفة عامة

## 1. المقدمة

تبنّت منظمة الأمم المتحدة في بداية الألفية خطة عمل للتنمية المستدامة، رسمت الأولويات العالمية للفترة من عام 2000 حتى عام 2015، أُطلق عليها الأهداف الإنمائية للألفية، ونظرًا لما حققته هذه الخطة من نجاحات على صعيد التنمية المستدامة، قامت الأمم المتحدة بتبني رؤية جديدة، عُرفت باسم الأجندة العالمية 2030، لتحقيق (17) سبعة عشر هدفًا إنمائيًا من يناير 2016 حتى ديسمبر 2030 هي القضاء على الفقر، القضاء التام على الجوع، الصحة الجيدة، التعليم الجيد، المساواة بين الجنسين، المياه النظيفة والنظافة الصحية، طاقة نظيفة وبأسعار معقولة، العمل اللائق والنمو الاقتصادي، الصناعة والابتكار، الحد من أوجه عدم المساواة، مدن ومجتمعات محلية مستدامة، الاستهلاك والإنتاج المسؤولان، العمل المناخي، الحياة تحت الماء، الحياة في البر، السلام والعدل والمؤسسات القوية، عقد الشراكات لتحقيق الأهداف.

وفي هذا الإطار تبنّت جمهورية مصر العربية إستراتيجية خاصة للتنمية المستدامة «رؤية مصر 2030» تهدف إلى تحسين جودة الحياة للأجيال الحالية، وفي هذا الوقت الحاضر دون المساس بحقوق الأجيال القادمة في حياة أفضل؛ تحقيقًا لأهداف وطنية محددة هي «صورة الحياة، العدالة والاندماج، اقتصاد قوي، المعرفة والابتكار، الاستدامة البيئية، الحوكمة، السلم والأمن، المكانة الريادية». وفي نطاق الهدف السادس الحوكمة (Governance) بمفهومها الواسع كمجموعة الإجراءات والقواعد والقوانين التي يتم وفقًا لها إدارة المرافق العامة والرقابة الفعالة عليها، وبمفهومها الدقيق كمجموعة السياسات الداخلية التي تشمل إدارة [النظام والعمليات والأشخاص] والتي تخدم احتياجات المواطنين أصحاب المصلحة، من خلال توجيه ومراقبة أنشطة إدارة الأعمال، وقد تعددت الأهداف الفرعية لتحقيق «الحوكمة» كإصلاح الإدارة، وتحسين كفاءة وفاعلية المؤسسات الحكومية، وترسيخ الشفافية ومحاربة الفساد، ودعم نظم المتابعة وتوفير البيانات، ثم توالت الأهداف الفرعية عقب ذلك.

وفي طيات كل هدف فرعي من الأهداف المذكورة التي تسعى الدولة الحديثة لتحقيقها، كان هناك هدف مشترك، وهو الاهتمام بتطوير أداء الخدمات التي يحصل عليها المواطن المصري في شتى النواحي



## 2. الدراسات السابقة

يقصد بتلك الدراسات السابقة الأبحاث العلمية التي تتم في إطار خطة معتمدة لإحدى الكليات الجامعية أو المعاهد العليا، أو المؤسسات أو الكيانات ذات الطبيعة العلمية أو المتخصصة، ولم يظهر لدى الباحث قيام أي من الباحثين بتناول موضوع (معوقات الإدارة الإلكترونية) للخدمات الأمنية المقدمة إلى الجمهور من منظور حقوق الإنسان إلا أنه قد صدرت عدة دراسات عن الإدارة الإلكترونية بصفة عامة، وبعض الموضوعات المتعلقة بها التي استعان الباحث بأهمها ومنها:

دراسة الخلفي (2019)، حول الحكومة الإلكترونية ومدى فاعليتها في الإدارة الحديثة (بالتطبيق على دولة الإمارات العربية المتحدة) رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، وقد توصلت إلى عدة نتائج أهمها:

- نظام الإدارة العامة الإلكترونية يهدف إلى تسير تقديم الحكومة لخدماتها، بالعمل على اختيار طريقة الإدارة التي تكفل تحقيق ذلك بكفاءة وفاعلية، من خلال استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.

- يتجلى أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد، في تأكيد هذا المبدأ وتطويره إلى الأفضل، ومن حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمة المرفق، واستمرار أداء المرفق لخدماته على مدار الساعة.

- أن من أهم سمات الحكومة الإلكترونية أنها بلا ورق وبلا مكان وبلا زمان.

- يعد تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية تجسيداً حياً، وتطبيقاً مواكباً لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل والتبديل في أي وقت وفي كل حين.

دراسة علي (2021)، عن دور تدريب الواقع الافتراضي في الارتقاء بالأداء الأمني (دراسة مقارنة) رسالة مقدمة لكلية الدراسات العليا بأكاديمية الشرطة للتحصين على درجة الدكتوراه في علوم الشرطة: وقد توصلت إلى عدة نتائج أهمها:

- يجب أن يتقن رجل الشرطة العديد من المهارات المتقدمة جنباً إلى جنب مع المهارات التقليدية، مثل: الإبداع والتفكير الابتكاري واتخاذ القرار وإدارة الأزمة ومواجهة الضغوط وحل المشكلات والقيادة السليمة والإدارة والتعامل مع تكنولوجيا المعلومات.

- تقنيات الواقع الافتراضي من مخرجات عصر التكنولوجيا والبحث العلمي المتقدم، وتم الاستعانة بتلك التقنيات في المجتمعات الأكثر تقدماً وحضارة في التعليم والتدريب والترفيه.

كما اتجهت أغلب الأبحاث السابقة، ولكن من منظور حقوق الإنسان.

### أهمية الدراسة

أصبحت الإدارة الإلكترونية للخدمات الأمنية ضرورة حتمية تسعى كافة المؤسسات الأمنية لتطبيقها، فيما تقدمه من خدمات جماهيرية؛ لما تتميز به من مميزات عديدة، وبناءً عليه فإن محاولة إلقاء الضوء على هذا الأسلوب من أساليب الإدارة العامة الحديثة يصبح أمراً ذا أهمية؛ لما قد تبرزه الدراسة من آثار ونتائج على مقدمي الخدمة أو متلقيها من المواطنين، الأمر الذي ربما يؤدي إلى خلق آفاق جديدة، ويبرز أسئلة ومشكلات عديدة ربما تتيح فرصاً لحلها أو لمناقشتها من قبل المختصين أو المسؤولين والمهتمين بهذا الموضوع.

### أهداف الدراسة

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد أهم الإستراتيجيات المتبعة في تفعيل دور المؤسسات الأمنية وتقريبها من المواطنين بتحسين مستوى الخدمة في الحصول على الوثائق الأمنية بشكل مناسب، ومن هذا المنطلق وبهذا المفهوم فإن الدراسة تشكل هدفاً وطنياً ومطلباً جماهيرياً، وبوجه عام تتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

**الهدف الأول:** عرض أساليب تبسيط إجراءات تقديم الخدمة الأمنية في مرحلة ما قبل اللجوء إلى الإدارة الإلكترونية.

**الهدف الثاني:** عرض مفهوم الإدارة الإلكترونية مع توضيح أهم مميزاتها من منظور مفاهيم حقوق الإنسان.

**الهدف الثالث:** عرض الآثار السلبية لإدارة الخدمات الجماهيرية إلكترونياً في ضوء مفاهيم حقوق الإنسان.

### تساؤلات الدراسة

تجيب الدراسة عن تساؤل رئيس عام وهو «إلى أي مدى يتم تفعيل مفاهيم حقوق الإنسان عند الاستعانة بالإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات الأمنية الجماهيرية؟» وذلك من خلال عرض أهم ما طرح في الفقه العربي والمقارن للإجابة عن عدة تساؤلات فرعية كما يلي:

- ما مدى فاعلية الإدارة الإلكترونية في تحقيق التطوير والتنظيم للمؤسسات الأمنية؟

- ما مدى قصور أساليب تبسيط إجراءات تقديم الخدمة العامة قبل اللجوء إلى الإدارة الإلكترونية؟

- هل اتباع أسلوب الإدارة الإلكترونية خالٍ من الآثار السلبية وبخاصة من وجهة نظر مفاهيم حقوق الإنسان؟



دون أن يترافق ذلك مع تبسيط فعلي للإجراءات، فلا تخفيض لعدد المستندات، ولا تخفيض لخطوات تنفيذ المعاملة، ولا تحديد لمهل زمنية للتنفيذ.

- لم يواكب التشريع جهود التطوير والتبسيط الإداري، فقد أعاق أو أبطأ جمود النصوص، بعض محاولات التبسيط والتطوير في القطاع العام.

- تفتقر كثير من الإدارات العامة إلى الحوسبة والأتمتة، ولا يوجد ربط بين الوحدات الحكومية بالشبكة الإلكترونية، إلا في حدود ضيقة جدًا.

- لا يوجد تنسيق في التبسيط بين الوحدات داخل الوزارة الواحدة، ويجري العمل على برامج تبسيط جزئية ومنفصلة، في خدمة أو معاملة محددة في الوزارة، مع بقاء الخدمات والمعاملات الأخرى على حالها.

Chesaru (2015). Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The Case of Romania: of Romania: تبسيط الإجراءات الإدارية في سياق الأزمة الاقتصادية العالمية (حالة رومانيا).

أجريت هذه الدراسة في رومانيا، وقد توصلت إلى عدة نتائج أهمها: - هدفت الدراسة إلى تحليل تدابير التبسيط الإداري التي اتخذت في رومانيا لتنفيذ ما سمي بـ «Adaptive public management» الإدارة العامة ذات التكيف. وهي سياسة اتبعت في مواجهة التحديات التي واجهت المؤسسات العامة في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، إثر الأزمة الاقتصادية العالمية، بهدف الحد من «العبء الإداري».

- وقد أجرت الدراسة تحليلًا للوثائق الرسمية المتعلقة بالأعباء الإدارية ذات الصلة بالاستثمارات، والنفقات، والمشتريات العامة، والسياسة الضريبية، ودعم إنشاء المؤسسات، على ضوء التدابير الممكنة لخفض هذه الأعباء تبعًا لتوجهيات الاتحاد الأوروبي، أو تجارب الدول الأعضاء في الاتحاد التي نجحت في ذلك. وذلك، بغية التحقق من وجود مؤشرات تدل على التحسن في الحقول المستهدفة، ونتائج تبسيط الإجراءات الإدارية.

- توصلت الدراسة إلى أن الإدارة العامة الرومانية خضعت لسلسلة من التغييرات من أجل الاستجابة لإرادة المفوضية الأوروبية. وأن هذه التغييرات تجلت في تسريع الإجراءات الإدارية وخفض الإنفاق العام، وأن الاتجاه هو نحو المزيد من التبسيط الإداري في المستقبل القريب، في السياسة المالية وفي إنشاء حكومات محلية.

- تقنيات الواقع الافتراضي، وإن بدت باهظة التكلفة إلا أن العائد من استخدامها يعد استثمارًا أمثل في التدريب، وذلك لإمكانية تكرار أنشطة التدريب وبأعداد أكبر وبتحديث مستمر للبرامج والمحتوى ودون استهلاك للمعدات التقنية المستخدمة. دراسة محمد (2017)، حول دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة باريس، الجزائر، وقد توصلت إلى عدة نتائج أهمها:

- تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال الآليات المتمثلة في شبكة الإنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة، ويزيد من مستوى الفاعلية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

- تتطلب الإدارة الإلكترونية العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارة الحكومية، وخاصة أثناء التنفيذ لمشاريع الخدمة العمومية الإلكترونية؛ لأن مقاومة التغيير من قبل العاملين في الجهاز البيروقراطي، من شأنه أن يجعل الإدارة الإلكترونية تسير وفق ثقافة الإدارة العامة التقليدية، إذا لم يكن هناك تجاوب للعاملين بأجهزة الخدمة العمومية، مع المستجدات التي تفرزها الخدمات الإلكترونية.

حامد، (2015)، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، دار مكتبة الكندي للنشر: وقد توصلت إلى عدة نتائج أهمها:

- تمثل الإدارة الإلكترونية آلية مهمة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية، بما يحقق: النزاهة، والمحاسبة، والمساءلة، والرقابة، وسرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين، ويرفع من مستوى أداء الخدمة العمومية غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر، تبعًا لبيئة وخصوصية التجربة أو النموذج المطبق.

ودراسة البيلاي (2015)، حول أثر تبسيط الإجراءات في القطاع الحكومي على تكلفة الخدمة العامة، دراسة التجربة في لبنان، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، وقد توصلت إلى عدة نتائج أهمها:

- اقتصر تبسيط الإجراءات الإدارية في السنوات الأخيرة على الجهد الذاتي لبعض الوزارات، وتمثل بنشر أنواع المعاملات وإجراءات سيرها، أو نماذج للطلبات، على الموقع الإلكتروني للوزارة، من





الورقية غير الضرورية هو المفهوم العكسي لتبسيط الإجراءات، ويمكن تعريفها في ضوء ما سبق بأنها العملية التي تنطوي على تقليص عدد الخطوات اللازمة لتقديم الخدمة بهدف خفض الوقت والجهد اللازمين لإجراءات المعاملات (Arsene, 2006, p.6).

وإذا كان للإجراءات فائدة فإن تبسيط الإجراءات فائدة أعظم وأشمل، فتزايد حجم الإجراءات يزيد من معاناة المواطنين، ويرفع التكاليف المادية والمعنوية التي تبذل من أجل تحقيق الخدمة، بينما التبسيط يعود بالنفع على المواطنين ومقدمي الخدمة في الوقت نفسه، فتسمح للمواطن بإنجاز خدمة أخرى ولوظف الخدمة بأداء عدد أكبر في وقت أقل من الخدمات مع بذل جهد أقل (جلدة، 2006، ص. 30).

ومن ناحية أخرى فإن تراكم الإجراءات وتعقيدها يشكل دافعاً أمام موظفي الخدمة المدنية وبعض المواطنين باللجوء إلى استخدام الرشوة، فتبسيط الإجراءات يساعد على القضاء على الفساد الإداري ويساعد على مراقبة مراحل الإنجاز والأداء.

يوجد أنماط مختلفة لتبسيط إجراءات أداء الخدمات العامة، تم تفعيلها في العديد من الإدارات والمصالح الحكومية بهدف الحد من الروتين الذي تتوارثه تلك الجهات التي تتخذ من البيروقراطية نهجاً تتسم به، ومن هذه الأساليب ما يتصل بإحداث تغيير في الهيكل التنظيمي لجهة الإدارة أو بدون أي تعديل بنيوي:

حذف الإجراءات غير الضرورية: وهناك أسلوب مُبسط لتحديد الجوهر اللازم وغير اللازم، مفاتيح من عدة أسئلة، تحدد الإجابة عنها مدى أهمية الإجراء مثال: هل ستتحقق النتيجة مع حذف هذه المرحلة؟ هل من الأفضل القيام بها بمعرفة آخرين؟ ما الخطوات التي تستغرق وقتاً أطول؟ وبمعرفة من؟ وبهذه الطريقة تحدد الإجابة الخطوات التي تشكل ضياعاً للوقت والجهد وعبئاً على صالح العمل (عصفور، 2014، ص. 323).

دمج بعض المراحل الصغيرة في مرحلة واحدة مجمعة: توزيع مهام إنهاء الخدمة الواحدة على عدد كبير من الموظفين ينتج عنه قيام أكثر من موظف بنفس الطلب أو الطلبات من المواطن، وتحليل مسار خطوات العمل قد نكتشف أن هناك مرحلة تشكل طلباً مكرراً بين موظفي إنهاء الخدمة فمثلاً: قد تكفي معاينة المبنى مرة واحدة لجميع مكاتب استخراج التراخيص، كما قد تكفي مناظرة مقدم الطلب مرة واحدة عند التقديم أو عند الاستلام أو ... إلخ.

ترتيب غرف مقدمي الخدمة ومكاتبهم اللازمين لأداء الإجراء المطلوب: بإنهاء الإخراج الجمركي عن سلعة ما يتطلب عشرة توقيعات لعدد من الجهات الحكومية يحتل كل ممثل طابقاً معيناً أو منطقة مختلفة [طبية أو فنية أو مالية أو بيئية أو ...] فما الهدف من عدم

دراسة عطوى (2016)، حول تأثير الإدارة الإلكترونية على الحقوق والحريات، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عنابة: وانقسمت الدراسة إلى قسمين: تعرض الأول إلى المقصود بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والحقوق والحريات العامة والقسم الثاني: مظاهر تأثير الإدارة العامة الإلكترونية على الحقوق والحريات.

### 3. منهجية الدراسة:

لما كانت الدراسة تهدف إلى إلقاء الدور على سلبات الإدارة الإلكترونية من منظور حقوق الإنسان فقد استعانت بالمنهج التحليلي التأصيلي لتوضيح ما قد يثيره تطبيق الإدارة الإلكترونية من معوقات تمس حقوق الإنسان.

### 3.1 خطة الدراسة

اهتمت الدراسة بعرض ثلاثة محاور رئيسة بإلقاء الضوء على كافة العناصر المكونة لموضوع البحث من منظور معرفي مستمد من الإلمام بالدراسات السابقة، ومن منظور عملي معتمد على أعمال النتائج المستمدة من المنظور النظري على كيان عملي قائم يقدم خدمات ينطبق عليها وصف الإدارة الإلكترونية بجهة عمل الباحث.

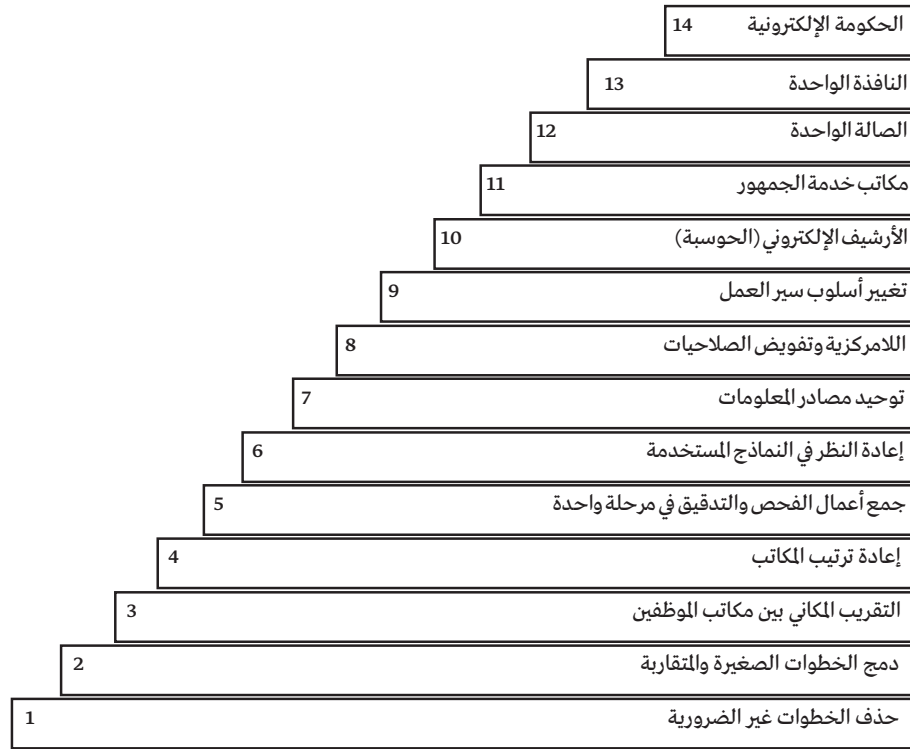
### 4. المطلب الأول

#### 4.1 مفهوم وفوائد تبسيط إجراءات الخدمة العامة

تُعرف الخدمة: بأنها نشاط أو إنجاز في الأصل غير ملموس، يقدمها طرف لآخر في عملية تبادلية للمنافع بين الطرفين قد ترتبط بمنتج مادي أو لا ترتبط، ولا يترتب عليها أي ملكية (Koter, 2009, P. 452) أما الخدمة العامة فهي ارتباط النشاط أو الإنجاز بخدمة المصلحة العامة التي تلتزم بأدائها المرافق العامة (Chevallier, 2005, P. 132-139).

أما تبسيط الإجراءات: فهي العملية التي ترتبط بأداء الخدمة العامة بالوصف المشار إليه بتخفيف الروتين أو الخدمة، فالإجراءات اللازمة للحصول على خدمة ما في حد ذاتها تُعد من المتطلبات المهمة والمفيدة لتحقيق السرعة في إتمام الأعمال وإنجازها بتوحيد أداء موظفي الخدمة المدنية في قوالب إدارية مُعدة سلفاً ومُتفق عليها تجنب الفوضى في إنجاز العمل المطلوب أدائه خلال وقت محدد تجنباً لاحتمال أي ارتجالية في الأداء أو وضع آلية خاصة لمؤدي الخدمة العامة. فالتوحيد في الإجراءات لمعالجة موضوعات مُتشابهة يقلل جهود العاملين، وينصب تفكيرهم في الأداء والقيام بالمهام المباشرة دون التفكير في طريقة تنفيذ وأساليب الإنجاز، فالإجراءات مفيدة إلا أن الإفراط في وضع اللوائح التنظيمية والاستغراق في ملء الاستمارات





الشكل 1 - طرق تبسيط إجراءات تقديم الخدمات العامة

وأن من فوض إليه لا يملك أن يفوض لآخر - وأن التفويض يكون من القيادة العليا إلى أسفل - وأن هناك دائماً الحق في إلغائه).  
تغيير أسلوب العمل: وهناك ثلاثة أساليب يجري عليها العمل وهي:

بأن يوضع الطلب أمام موظف خدمة واحد يقوم بإنجاز ما يختص به في الطلب ويدي رأيه من تخصصه، ثم يرد الطلب للجهة الأخرى ثم للجهة الثالثة حتى نصل إلى التوقيع النهائي.

وهذا النظام له ميزة أن يقلل من فرص رشوة أحد القائمين بالعمل، وهو ناتج مشترك اتفق على صحة ما هو صحيح وخطأ ما هو خطأ، إلا أنه يستغرق وقتاً أطول، وقد يطول عند غياب الموظف المسؤول في سلسلة التتابع (Lazzaro, 1965, p.53).

وينطوي هذا الأسلوب على تخصيص موظف واحد لإنجاز خدمة واحدة من بدايتها حتى نهايتها، بداية من وصول المواطن الإدارة الحكومية حتى خروجه منها، ويقوم بتجميع كافة العمليات ومتطلبات أداء الخدمة المطلوبة ومستندات دون أن يشترك معه موظف آخر.

ويمتاز هذا الأسلوب بالراحة في التعامل للمواطن وموظف الخدمة في وقت واحد، فالأول في غير حاجة للتنقل بين مكاتب الموظفين والثاني لا يتحمل أخطاء غيره من الزملاء إلا أن هذا الأسلوب يفتقر إلى «التخصص» فعملية إنتاج الخدمة قد تحتاج في إحدى مراحلها إلى

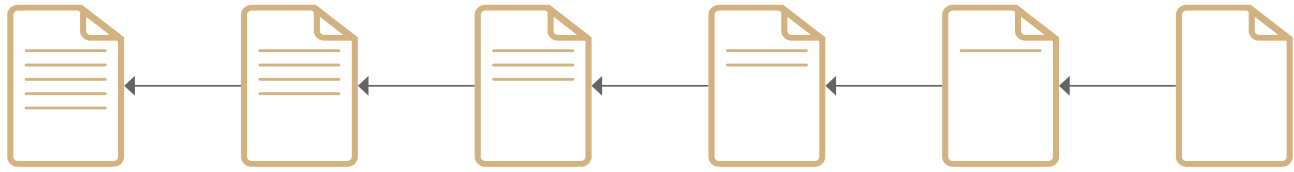
ضم ممثل واحد لجميع الجهات أو تجميع الممثلين في موقع قريب؟ وقد يتطلب الأمر فقط إزالة بعض الحوائط وفتح المقرات بعضها على بعض (محمد، 2014، ص. 17).

تحديث الاستثمارات والنماذج المخصصة لطلب خدمة معينة: هناك دائماً نماذج قديمة وضعت لأحداث قد انتهت وعفاها الزمن، وتتجاوز هذه المحن والأحداث لم يعد هناك حاجة لها، فلم يعد هناك حاجة لاشتراط شهادة وتوقيع (2) من موظفي الخدمة المدنية كضمان لمقدم الطلب، ولم يعد هناك حاجة لإثبات الموقف التجنيدى لاستخراج جواز سفر يصدر طبقاً لدستور حرية السفر والتنقل للجميع مكفولة، فطلب المواطن يُعد بمثابة إعلان منه عن رغبته في الحصول على خدمة ما، ومن ثم التزامه بما يترتب على هذا الطلب من نتائج.

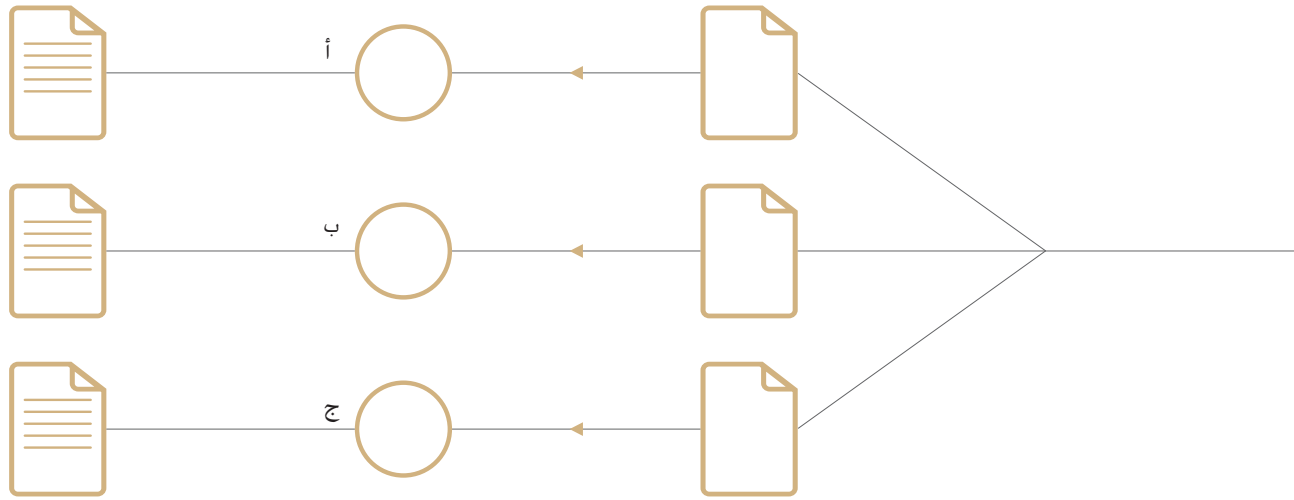
إتاحة قواعد البيانات بين الجهات الحكومية: فمع احتفاظ كل جهة حكومية بقواعد بياناتها وحجبها عن الأخرى يتطلب تكليف المواطن بتجميع شهادات من مختلف الجهات وانتظار المراجعين وبذل الجهد في التأكد من عدم تزويرها ومدى صلاحيتها كمستند رسمي.

**اللامركزية:** وتعني قيام الإدارة العليا بالسماح للمستويات التي تليها بتيسير الخدمات الإدارية للمواطنين دون تكثيف العمل في بوتقة واحدة قد لا تحتل ولا يتسع وقتها للجميع، مع ملاحظة ما قد يشترط من توزيع الاختصاصات وتفويض السلطات من شروط لازمة (أن يكون جزئياً - واضحاً - محدد الموضوع - دون نقل المسؤولية -





أ- الشكل 2 - أسلوب التابع في خط متسلسل Serial Work Flow



الشكل 3 - الأسلوب المتماثل Parallel Work Flow

المتحدة منذ 1979 يختص مكتب خدمة الجمهور بتحقيق توسط فعال بين المواطن طالب الخدمة والإدارة المُستهدفة، ولا يتوقف دوره على الاستقبال والتوضيح أو إزالة أسباب الشكاوى.

**الشباك الواحد:** ويفترض في هذا الشأن أن الخدمة الواحدة تحتاج إلى موافقة أكثر من جهة أو أكثر من وزارة؛ حيث يتطلب إنهاءها توجه المواطن لأكثر من مكان، وتوفيرًا لهذا الجهد يضم الشباك الواحد ممثلين عن كافة الوزارات أو الجهات الحكومية المختصة باستخراج الخدمة العامة المطلوبة [فرخصة البناء مثلًا تحتاج إلى موافقات لوزارة الكهرباء والغاز والطرق وغيرها من الوزارات].

**الأرشيف الإلكتروني:** أهم طرق تبسيط الإجراءات في العصر الحديث استغلالاً لقدرة الأجهزة المعلوماتية على التخزين والاسترجاع؛ حيث تحل شاشة الكمبيوتر - والهارد ديسك محل المخزن الورقي (الأرشيف التقليدي) فيتم توفير الأماكن؛ فضلاً عن سرعة البحث إلكترونياً بدلاً من البحث على الأرفف المتعددة مع توفير الأوراق وسرعة استعادتها بنفس حالة التخزين دون تلف مع توفير العمالة اللازمة للتخزين والبحث.

**الإدارة الإلكترونية:** وهي المرحلة الأكثر تطوراً في أنظمة تبسيط الإجراءات، ولا تقف عند القدرة على التخزين والاسترجاع كأسلوب الأرشيف الإلكتروني، بل تمتد لمراحل المعالجة والتعامل مع البيانات الخاصة بالمواطنين، وهو الأسلوب الأحدث في تقديم الخدمات الجماهيرية

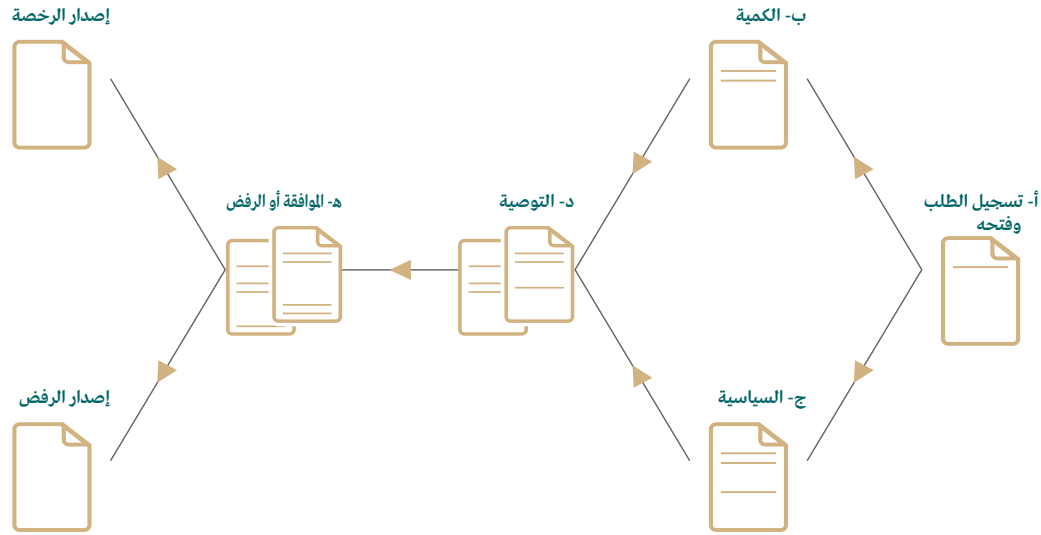
موظف متخصص في أداء محدد إلى جانب أن هذا الأسلوب يفتقر إلى الرقابة على أعمال الموظف الذي يقوم بالعمل المسند إليه من بدايته إلى نهايته (عصفور، 2014، ص. 301).

ويتم إنجاز الطلب في ظل هذا الأسلوب بمعرفة أكثر من موظف، وفي وقت واحد، حيث يتم النسخ للطلب لعدد من موظفي الخدمة الذين يقومون بإنهائه وتجميعه لإصدار الخدمة المطلوبة، والظاهر الواضح من هذا الأسلوب يتميز بإنهاء الخدمة في وقت بسيط في حال أن جميع موظفي الخدمة المتعاملين مع الطلب وعلى درجة كبيرة من التدريب والخبرة إلا أن عيب هذا الأسلوب يظهر عندما يتأخر أحد الموظفين المكلفين عن باقي زملائه لنقص خبرة أو قدرة وظيفية؛ فيتعطل تنفيذ المعاملة في الجزء الخاص به، وتتعطل المعاملة بالكامل نتيجة لذلك.

**مكاتب الخدمات الجماهيرية:** ولا يوجد مفهوم موحد لمهام مكتب خدمة الجمهور، وإن كان هناك اتفاق على مكانه بمدخل كل إدارة جماهيرية تقدم خدمة عامة، ففي مصر يتولى المكتب (عادة ما يطلق عليه استعلامات) استقبال المواطن وإرشاده إلى مقر طلبه مع توضيح الوثائق والمستندات المطلوبة؛ وذلك دون أداء أي نوع من الإنجاز للطلب أو التوسط أو التحرك لمكان الخدمة، وإن كان من اختصاصه تلقي الشكاوى المتصلة بأداء خدمة وتحويلها للمختص.

أما في المجر (PUMA, 1998, P.11) فدوره هو تقديم الخدمة كاملة للجمهور، ويسمى مركز المعلومات، وأنشئ في 1998، وفي الولايات





الشكل 4 - أسلوب التعامل الفوري: Simultaneous Handling Plan Or Unit Assembly

فمن الفقهاء من اهتم بتعريف الإدارة الإلكترونية من وجهة نظره: بأنها الأداة أو الوسيلة الإلكترونية في القبول والإنتاج وتسليم الخدمة الجماهيرية معرّفًا الإدارة الإلكترونية بأنها: «استخدام التكنولوجيا الحديثة في حوسبة الإجراءات المنظمة بدلاً من الإجراءات الورقية» (paschal, 2003, P 4)، ومن الفقهاء من اتجه نحو تعريف الإدارة الإلكترونية: كأسلوب إدارة عامة لتحسين أداء الأجهزة التنفيذية ورفع كفاءتها في أداء عملية إنتاج الخدمة الجماهيرية بدءًا من قبول الطلب حتى التسليم (الحسن، 2009، ص. 5)، (المليجي، 2012، ص. 114)، (عبد الحميد، 2016، ص. 7)، وأخيرًا اتجاه ثالث في الفقه يعرف الإدارة الإلكترونية بأنها غاية الوصول والهدف، فهي مجموعة العمليات الآلية بهدف تحقيق خدمة إلكترونية.

والحقيقة التي يجدر بنا توثيقها في تعريف الإدارة العامة الإلكترونية من وجهة نظرنا الجامعة [للأداة والأسلوب والنتيجة] أنها: أسلوب لإنجاز الأعمال قائم على استخدام منظومة إلكترونية لإتمام عمليات إدارية تهدف إلى الحصول على خدمة إلكترونية، والخدمة: هي نشاط أو إنجاز يقدمه طرف ما للآخر، والأصل أنها غير ملموسة، ولا يشترط في إنتاجها أو تقديمها أن تكون مرتبطة بمنتج مادي (Kotler, 2009, P 452) أما الخدمة العامة فقد عُرفت بأنها نشاط من الإدارات العامة يهدف إلى خدمة المصلحة العامة (Chevallier, 2015, P 138).

## 5. 2 إشكالية المصطلح: إدارة أم حكومة إلكترونية

لظالمًا استخدم مصطلح الحكومة الإلكترونية كمصطلح عام للتعبير عن الإدارة الإلكترونية، ورغبة منا في تدقيق المصطلح القائمة

حاليًا... إلا أن هذا الأسلوب رغم حجم مميزاته قد يتصف ببعض المساوئ والمثالب التي سيتم عرضها في الأجزاء القادمة من الدراسة.

## 5. 1 المطالب الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهم مميزاتها في أداء الخدمات الجماهيرية

إن معاناة جمهور المواطنين من متلقي الخدمة العامة التي تظهر أحيانًا من التردد عدة مرات والوقوف لساعات في صفوف الدور الطويلة مع تضرر موظفي الخدمة المدنية من زيادة حجم العمل العام مع الزيادة السكانية وتنوع الخدمات التي يطلبها جمهور المواطنين تزامنًا مع حدوث تطور هائل في قطاع المعلومات والاتصالات شكل ثورة معلوماتية مطردة بقدرات متصاعدة في جمع وتخزين واسترجاع المعلومات مع شيوع استخدام شبكة الإنترنت؛ مما وجه النظر نحو توظيف تلك الوسائل التكنولوجية الحديثة في إنجاز المعاملات وأداء الخدمات الجماهيرية، ونتيجة لذلك ظهر أسلوب الإدارة العامة الإلكترونية للخدمات الجماهيرية لما لها من مميزات تعود بالنفع على جمهور المواطنين ومؤدي الخدمة العامة في الوقت نفسه.

## 5. 1 تعريف الإدارة الإلكترونية

لا جدال في أن مصطلح الإدارة العامة الإلكترونية: ظهر حديثًا مع التحول إلى الرقمية في تقديم الخدمات العامة بالاعتماد على الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت في قبول وتنفيذ طلبات المواطنين؛ حيث تعددت وجهات النظر المتعلقة بتعريف الإدارة العامة الإلكترونية، ويُعزى ذلك التعدد والاختلاف إلى القصور الواضح والتأخر في إصدار التشريعات العربية النازمة للمعاملات الإلكترونية.





والحقيقة أن تحديد مفهوم الحكومة هو الكاشف عن مدى ملاءمة استخدام المصطلح: فمفهوم الحكومة بالمعنى الواسع (العام) يعني كافة الهيئات الحاكمة العليا في الدولة المضطلة بممارسة كافة مظاهر السلطة أو السيادة في المجتمع، سواء أكانت تشريعية أم تنفيذية (الطماوي، 1988، ص. 174)، (باز، 2015، ص. 30)، ومفهوم الحكومة (بطريق الاستبعاد) : كل ما لا يعتبر من قبيل السلطة التشريعية أو القضائية (باز، 2015، ص. 33)، فالمفهوم هنا يشير إلى السلطة التنفيذية (الوزراء ورؤساء الهيئات والمؤسسات العامة)، والتعريف الأخير هو ما نميل إليه، وعطفاً على ما أسلفنا ذكره فإن استخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية هو استخدام غير دقيق، ولا يخدم عناصر الحكومة ومكوناتها (الصافي، 2019، ص. 11، ص. 17)، (عبد الله، 2013، ص. 56، ص. 57).

وتأكيداً لسلامة ما ذهبنا إليه فإننا لسنا أمام ممارسة لسلطة الحكم عن طريق التكنولوجيا الرقمية، ولكننا أمام إدارة إلكترونية لخدمات المرافق العامة، نعرض نماذج الإدارة الإلكترونية التي يمكن تقسيمها إلى نماذج الإدارة الإلكترونية والحكومة طرف فيها ونماذج أخرى لا توجد بها الحكومة كطرف في العلاقة التي تتم خارج نطاق أي حكومة، بل وحدود أي دولة.

### 3.5 نماذج الإدارة الإلكترونية

#### نماذج الحكومة طرف فيها

وهي النماذج التي يتم بموجبها أداء المعاملات بين الجهات الحكومية القائمة على تبادل المعلومات أو بين الجهات الحكومية والعاملين بها من موظفي القطاع العام، ويطلق على النوع الأول (G2G) مثل تبادل الأوراق الرسمية بين إدارة الجوازات والهجرة والجنسية ومصالحة الأحوال المدنية داخل نطاق وزارة الداخلية أو بين وزارة الداخلية والدفاع عندما تطلب إدارة الجوازات التعامل مع شهادات التجنيد من إدارة التجنيد، كما يمكن أن تشمل أعمالاً ذات طابع تجاري؛ كأن تقوم وزارة الداخلية باستئجار مساكن أو استراحات أو مخازن تابعة لهيئة حكومية أخرى و(G2G) اختصاراً لجملة (Government To Government).

ويندرج تحت هذه الصورة صورة أخرى هي (G2E) اختصاراً لـ (Government To Employees) لتسري بين الحكومة وموظفيها ومنها تقديم طلبات الإجازة والتحقق من الرصيد ومراجعة سجلات الرواتب...إلخ.

كما يندرج تحت هذه الصورة أيضاً صورة ثالثة هي (G2B) اختصاراً لـ (Government To Business) - وهي المعاملات التي

عليه الدراسة فبعد البحث في كتابات الفقه وجدنا أن هناك أربعة اتجاهات: اتجاه يرى أنه لا خلاف بين المصطلحين من حيث النتيجة، فهما متماثلان واتجاه آخر يرى: أنهما متواليان كبداية الطريق ونهايته واتجاه ثالث يرى أن: الاتجاه العالمي هو الأولي بالتأييد، وهو مصطلح حكومة إلكترونية واتجاه رابع يرى أن: الإدارة الإلكترونية هي الأصل الذي يتفرع منه كافة المسميات ومنها الحكومة الإلكترونية (المناصير، 2019، ص. 72).

- يستند الاتجاه الأول: إلى تحقيق الغاية بصرف النظر عن المسمى، فالمصطلحان متماثلان عملاً، فقوام الأمر تقديم خدمة إلكترونية باستخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في اختزال الوقت والجهد المبذولين في الإجراءات الورقية العادية مع توفير التكاليف التي تنفقها الحكومة في توفير الخدمات العامة، وينتهي هذا الجانب إلى أن المصطلح الأكثر دقة هو مصطلح الإدارة العامة الإلكترونية التي يمارسها الجهاز الإداري للدولة بحوسبة الإجراءات، فنحن أمام أسلوب للإدارة الحديثة، وللسنا بصدد ممارسة لسلطة الحكم (الصيرفي، 2007، ص. 238)، (جاء الله، 2013، ص. 35)، (مرجان، 2006، ص. 70).

- وقد ذهب اتجاه ثانٍ إلى: أنه لا حكومة بلا إدارة، فالإدارة توجد أولاً، ثم الحكومة، فكما لا توجد حكومة بلا إدارة فلا توجد حكومة إلكترونية بلا إدارة إلكترونية، فهدف الوصول إلى الحكومة الإلكترونية كمرحلة أخيرة من مراحل استخدام الإدارة العامة الإلكترونية بأجهزة الدولة (السالمي، 2008، ص. 33)، (العريشي، 2008، ص. 51).

- وذهب اتجاه ثالث: إلى أن الأولى بالتأييد هو المصطلح العالمي مصطلح الحكومة الإلكترونية، فلا مبرر للخلاف معه محلياً من باب توحيد المصطلحات (الصافي، 2019، ص. 11)، (عبد الله، 2013، ص. 56).

- وأخيراً: يتجه عدد من الفقهاء والباحثين إلى تفضيل مصطلح الإدارة الإلكترونية باعتبارها الفرع العام الذي يندرج تحته عدة فروع، مثل التجارة الإلكترونية E-Commerce، الأعمال الإلكترونية E-Business، الحكومة الإلكترونية E-Government، وبالتالي فمصطلح الإدارة الإلكترونية أشمل وأعم، ويرجع هذا الاتجاه السبب في الخلط إلى استيراد اللفظ بالترجمة الحرفية E-Government - وكان يجدر نقل روح المصطلح عربياً إلى (E-Management) (الحسن، 2004، ص. 13)، (القحطاني، 2006، ص. 9).



الفرق بينها وبين الإدارة التقليدية؛ حيث التنفيذ الإلكتروني للخدمات أكثر دقة وتفصيلاً من التنفيذ اليدوي، لما يتمتع به من دقة في الضوابط التي يخضع لها الموظفون أثناء أداء عملهم؛ كما أنه يخضع لرقابة أوسع وأسرع تسمح بمراجعة العمل وخروج المنتج بشكل أفضل للمواطنين (عبد الهادي، 2007، ص. 19).

**الشفافية:** وذلك لما يتسم به أسلوب الإدارة الإلكترونية من قدرة على الحصر وعقد المقارنات وتحليل البيانات والمراقبة للإجراءات في نطاق مشاركة المسؤولين والمستويات الأعلى إدارياً من ناحية والمجتمع المدني الذي يراقب الحكومة في أداء أعمالها من ناحية أخرى (الحسني، 2005، ص. 2)، (فطیح، 2008، ص. 40).

**تبسيط الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة:** يهدف أسلوب الإدارة الإلكترونية في أهم مميزاته إلى القضاء على البيروقراطية المعرقله للوقت والمستنفدة للجهد؛ نتيجة استخدام الطرق التقليدية، فبدلاً من الالتزام بالإجراءات وتقديم الأوراق للحصول على عدد من التوقيعات لعدد من الموظفين يتم اختزال تلك الإجراءات بالدخول على شبكة الإدارة مقدمة الخدمة مباشرة توفيراً للوقت والجهد وإنجاز الأعمال بطريقة عاجلة بعد تقديم المطلوب من المستندات المطلوبة والمنشورة على الإنترنت عن طريق موظف واحد بعد الرجوع إلى قواعد البيانات اللازمة والمتاحة والمعدة سلفاً لمتخذي القرار دون الرجوع أو التفاوض أو طلب الرأي من موظفين أعلى أو أكثر خبرة.

**خفض النفقات:** ليس هناك شك في أن إنشاء نظام إدارة إلكتروني يتطلب رأس مال كبير في البداية لشراء المعدات والأجهزة، وإعداد الدورات وتدريب الموظفين؛ ومع ذلك، فإن تكلفة أداء الخدمات إلكترونياً بعد ذلك أقل بكثير من الطرق التقليدية، حيث يتم تخفيض عدد الموظفين المطلوبين للعمل من خلال النظام الإلكتروني واختزال الإجراءات أيضاً دون الحاجة إلى إنشاء العديد من المقرات في مواقع مختلفة لتقديم الخدمات أو بدون أية مقرات (القودة، 2010، ص. 3).

المساعدة في التحول من النظام المركزي إلى النظام اللامركزي: وجود البيانات المعدة سلفاً والشبكات والأجهزة التي يتعامل بها الجمهور مع موظفي الخدمة المدنية يعد بمثابة تفويض إداري للموظف أو الإدارة الفرعية في اتخاذ القرار دون الرجوع للإدارة المركزية أو للمدير المباشر أو الأعلى؛ فهي توكيل إداري بالتصرف دون العرض.

الارتقاء بفاعلية وكفاءة الحكومة: من خلال خلق تفاعلات جماعية موازية بين الحكومة كمقدم خدمة والعديد من الأطراف الأخرى، وتحديداً المواطنين وقطاع الأعمال والجهات الحكومية، وكذلك تحسين مستوى الاتصال والروابط بين الجهات الحكومية وبين بعضها، وتحسين مستوى الاتصال بين جميع العاملين ومروؤوسيههم

تمت بين الحكومة والشركات التي تتعامل معها في التوريد والإنشاء والصيانة.

### نماذج الحكومة ليست طرفاً فيها

وهي عديدة قد لا يتسنى لنا حصرها؛ لكونها تتجدد بتجدد صور المعاملات التي لا تقف ولا يمكن أن تقف عند حد ثابت، ومنها نموذج (B2B): اختصاراً لـ (Business To Business)، قطاع الأعمال إلى قطاع الأعمال أو التجار إلى التجار، وهي المعاملات التجارية الإلكترونية بين الشركات بتبادل المعلومات والبيانات وإبرام العقود فيما بينها. نموذج (B2C): اختصاراً لـ (Business To Consumer) التجارة الإلكترونية بين التاجر والمستهلك - بيع التجزئة الإلكترونية، وتظهر جيداً في التسوق الإلكتروني (Electronic Shopping) أو تجار التجزئة الإلكترونية (Electronic Retailing).

نموذج (C2C): اختصاراً لـ (Consumer To Consumer) وهذا النمط هو الأسلوب المستخدم عندما يبيع المستهلك إلى مستهلك سلعة ما بصورة مباشرة وأشهر الأمثلة شبكة (eBay.com) حيث يقوم المستهلكون من خلال التعامل مباشرة مع هذا الموقع بتبادل السلع والخدمات.

ومن العرض السابق يتضح أن الإدارة الإلكترونية لها العديد من النماذج التي قد تكون الحكومة طرفاً فيها وقد لا تكون .. والإدارة الإلكترونية: في تطور مستمر، ولا يمكن حصرها في نماذج محددة مع التطور المطرد في عالم الإدارة والتزايد في الإقبال على استخدام الإدارة الإلكترونية كأسلوب يترعب على عرض أساليب تبسيط الإجراءات. ويرجع هذا التوسع في نماذج الإدارة الإلكترونية إلى ما تتمتع به من الخصائص التي تنمو وتزدهر بزيادة القدرة على معالجة البيانات وتخزينها وسرعة استدعائها وعرضها والتي يعد من أبرزها الخصائص التالية:

### 4.5 خصائص الإدارة الإلكترونية

تقديم الخدمات المطلوبة في سرعة وفاعلية: مما لا شك فيه أن إنجاز المعاملات إلكترونياً لا يستغرق سوى بضع دقائق؛ مما يوفر الوقت الذي قد يستغرق في الانتقال لمقر المصلحة الحكومية مقدمة الخدمة، والبحث عن مكان للانتظار، والتحقق من توافر الأوراق المطلوبة للحصول على الخدمة؛ لذلك توفر الإدارة الإلكترونية للمواطنين طريقة سريعة للدخول إلى الخط On-line بدلاً من الدخول في طابور والانتظار في صف In-Line، (الشريف، 2009، ص. 93)، (عبد الكريم، 2010، ص. 35). **الأداء بإتقان:** إن إتقان الخدمة في الإدارة الإلكترونية يمثل جوهر



الإلكتروني، النتيجة هي تعطل القسم عن العمل أيضًا وتوقفه عن أداء الخدمة، وقد يكون العطل بسبب عدم الصيانة أو التحديث أو نتيجة لاستخدام تقنيات غير متطورة (الشافعي، 2003، ص. 182)، والبنك يتحمل المسؤولية تمامًا عن الأضرار التي تلحق المواطنين إلا إذا كانت مبررات العطل خارجة عن إرادته (إبراهيم، 2008، ص. 274). والقصور في تأمين أدوات الوفاء الإلكتروني كالفيزا كارت يقع أيضًا على عاتق مسؤولية البنك أمام المواطنين وإن كان من خلال طرق احتيالية (Hiren and Kevin, 2004, p. 2).

ومن ناحية أخرى فإن بطء نظام البنك أو عدم تأمين أدواته على المواقع الإلكترونية سيتسبب في رد فعل عكسي لدى المواطنين في طلب خدماتهم باستخدام الإدارة الإلكترونية، وسيساعد على إحجامهم وعدم تقبلهم لإدارة خدماتهم المطلوبة إلكترونيًا، وهو الأمر الذي يجب أن يتقدم البنك بتطوير أدواته وأنظمتهم الإلكترونية (Fadyen, 1998, p. 4).

**الاستغناء عن بعض العاملين:** الاعتماد على المواطنين أنفسهم في ترتيب مستنداتهم ووضعها على قواعد البيانات سيسفر عن تخفيف أعداد موظفي الخدمة المدنية «باحثي الطلبات» التي سوف يقوم النظام الإلكتروني بمعالجتها إلكترونيًا؛ ما يشكل أثرًا مباشرًا على تخفيض الأعداد المطلوبة لتشغيل نظام العمل هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن موظفي الخدمة المدنية القدامى من ذوي الخبرات لن يتسنى لهم التعامل مع الحاسب الآلي بالاحترافية المطلوبة، كما قد يكون ليس الوقت في صالحهم في إعداد دورات تدريبية لهم؛ مما قد يسفر عن الاستغناء عنهم إلى أماكن أخرى خلف صفوف التعامل مع المواطنين أو الاستغناء عنهم نهائيًا.

وقد تبين للباحث أن هناك صورًا أخرى للأضرار الناجمة عن إدارة المرافق العامة إلكترونيًا، ذات أهمية جوهرية في مجال تقديم الخدمات الجماهيرية بصفة عامة والأمنية بصفة خاصة تدخل في نطاق مبادئ حقوق الإنسان: كمبدأ المساواة وعدم التمييز ومبدأ الخصوصية وحرمة الحياة الخاصة ومبدأ حق الوصول للخدمة. وهو الأمر الذي يصل بنا إلى المرحلة الثانية من بحثنا لكشف أثر الإدارة الإلكترونية على تطبيق مبادئ حقوق الإنسان بعد التمهيد المناسب بالتعريف بمبادئ حقوق الإنسان وبيان خصائصها:

## 6. المطلب الثالث: الآثار السلبية للإدارة الإلكترونية للخدمات الأمنية الجماهيرية المتصلة بمبادئ حقوق الإنسان

تسعى الإدارات الخدمية للوزارة إلى مواكبة تطوير الخدمات الجماهيرية بالتحويل الرقمي إيمانًا منها بأن الإدارة العامة الإلكترونية

بالمراقب العامة، كما توفر المعلومات والبيانات التي تساعد على سرعة وجودة اتخاذ القرار وتحليل المشكلات المعقدة وتطوير الحلول.

**تيسير المعاملات لبعض فئات المجتمع (المرأة - وذوي الاحتياجات الخاصة):** تتمتع المرأة في مجتمعاتنا العربية والإسلامية بالحق في الخصوصية التي تتطلبها الشريعة الإسلامية، ومن خلال استخدام الإدارة الإلكترونية، يمكن للمرأة إتمام المعاملات والحصول على الخدمات دون المساس بذلك الحق، كما ييسر من انتقالات وتفاعلات ذوي الهمم القادرين على التعامل مع الحاسب الآلي (الصافي، 2019، ص. 3).

ورغم كل مميزات الإدارة العامة الإلكترونية فإنها سلاح ذو حدين، فكما توفر المزايا للمواطنين والدولة على حد سواء إلا أنه وفي بعض الأحيان قد يسفر تطبيقها عن بعض المثالب والسلبيات، سواء العامة أو الخاصة. وكما سبق أن أشرنا أن للإدارة الإلكترونية مميزات وعيوبًا، وقد انتهينا من عرض المميزات نعرض السلبيات العامة على النحو التالي:

### 5.5 السلبيات الناجمة عن الإدارة الإلكترونية

لا يوجد أسلوب من أساليب الإدارة الحديثة حتى وقتنا هذا يخلو من المثالب، ومنها أسلوب الإدارة الإلكترونية، فكما يعود بالنفع على أغلب المواطنين كقاعدة عامة في الحصول على الخدمات المطلوبة بصفة عاجلة قد يلحق أحيانًا أضرارًا وبصفة استثنائية على النحو التالي:

**البطء أو التأخير:** تقوم الإدارة الإلكترونية في التعامل مع المنتفعين على شبكة الإنترنت لخدمة عدد محدد يتفق مع قدرة تحمل الشبكة أو التطبيق المستخدم، ولكن عند المناسبات الخاصة ومنها مثلًا تخصيص أيام محددة لقبول طلبات الحج والعمرة بالإدارة العامة للجوازات، سوف يقوم مئات الآلاف في وقت واحد بطلب الخدمة؛ مما قد يسفر ذلك عن البطء أو التأخير في قبول إدخال البيانات، فالخط يعمل، ولكنه يتسم بالبطء.

كما يمكن أن يعود البطء إلى عيب في تصميم وإنشاء الموقع أو التطبيق المستخدم أو أن كليهما قد تعرض لفيروس إلكتروني نتيجة اختراق أمني؛ مما قد يسفر عن البطء في الخدمة وإضاعة الوقت والجهد في بذل العديد من المحاولات، ومع الأخذ في الاعتبار أن للوقت أهمية في إشباع رغبات الأفراد وتلبية التزاماتهم، فقد تسفر إدارة المرافق العامة إلكترونيًا عن إلحاق الضرر بعدد أو مجموعة من المواطنين (Davis, 2007, pp. 303-306).

**قصور النظام الإلكتروني للبنك الحكومي:** غالبًا ما يرتبط أداء الخدمة الحكومية إلكترونيًا بسداد رسومها بمعرفة البنك مصدر أدوات الوفاء الإلكتروني، فمن المسلم به أنه لا إدارة إلكترونية إلا لبنك إلكتروني، فماذا لو تعطلت أنظمة البنك الإلكترونية أو أي من أدواته الإلكترونية كالطابعة للإيصالات أو الشاشة أو أي من ملحقات نظامه



ومن أي مكان، حيث يتقدم بياناته الشخصية وباستعمال أداة دفع إلكترونية لجهة الإدارة التي تلتزم بحماية تلك البيانات في موقعها الإلكتروني باستخدام أساليب الحماية اللازمة التي تمنع من انتهاك خصوصية عملائها، جمهور المستفيدين المنتفعين بالخدمة التي يجب أن تقدم لجميع المواطنين بالمساواة دون تمييز.

الإخلال بمبدأ الحق في المساواة وعدم التمييز في تطبيق الإدارة الإلكترونية للخدمات الجماهيرية.

يشكل الحق في المساواة أحد أهم وأقدم حقوق الإنسان منذ نشأة أقدم المواثيق الدولية، وهو موجود في العالم الواقعي والافتراضي في العصور السابقة والعصر الحالي، ولا شك في استمراره في العصور المستقبلية، وهو مرتبط بحياة الإنسان في الجماعة، وقد يترتب على التحول إلى الإدارة الإلكترونية قفزة واحدة دون تهيئة سابقة للمواطنين في المجتمع علميًا وتشريعيًا وأخلاقيًا واقتصاديًا ومن وجوه أخرى، قد يؤدي إلى نتائج تمس الحق في المساواة.

#### - تعريف الحق في المساواة وعدم التمييز

يقصد بالمساواة: المساواة أمام القانون وليس المساواة في القانون (والأخيرة حال التشريع وتتم بمعرفة المشرع، مثل: المساواة بين الرجل والمرأة في الحقوق والواجبات كما يطالب المجتمع الدولي) أما المساواة القانونية، فهي المساواة في المعاملة لأصحاب المراكز القانونية المتماثلة، فالكل أمام القانون سواء، لكن المساواة الحقيقية الواقعية يصعب الوصول إليها، فإلغاء الفوارق الاقتصادية بين المواطنين يتطلب مساواة في المواهب والقدرات، وهو الأمر الذي يمكن أن يؤدي إلى المساواة الحسابية (الغزالي، 2005، ص. 9).

ومبدأ عدم التمييز هو النتيجة المنطقية اللازمة لمبدأ المساواة والمبدأ متكاملان، ولكنهما غير متطابقين، فأى تفرقة في المعاملة أو اختلاف هو بمثابة تمييز، ولكن كل تفرقة أو اختلاف في المعاملة لا تعد بالضرورة من قبيل التمييز إلا إذا بنيت على أساس من الأسس التي يقوم عليها التمييز المحظور. (انظر وثيقة الأمم المتحدة HRI / Ge: 2008، التعليق العام رقم 12 للجنة الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، تجميع التعليقات العامة والتوصيات التي اعتمدها هيئات معاهدات الأمم المتحدة).

والمساواة وعدم التمييز وجهان أحدهما إيجابي والآخر سلبي للمبدأ نفسه، فالمبدأ إثباته المساواة ونفيه عدم التمييز مبدأ واحد يستند إلى التفرقة في المعاملة لسبب محظور، والحق في عدم التمييز متفرع من الحق في المساواة (Boyefsky, 1990, p.5).

تدعم كل أهداف التنمية المستدامة وترسخ مفاهيم حقوق الإنسان إلا أن التقدم التكنولوجي سلاح ذو حدين، فكما له مميزات، له المثالب التي قد تشكل آثارًا سلبية في تطبيقها يخل ببعض مبادئ حقوق الإنسان من ناحية أخرى.

#### 1.6 تعريف حقوق الإنسان

ليس هناك اتفاق حول تعريف محدد لحقوق الإنسان، فيختلف الباحثون وفقًا لرؤيتهم وتخصصاتهم؛ فنجد من يعرف حقوق الإنسان: بأنها ما يتمتع به الإنسان أو يستحق من مزايا تثبت له بوصفه إنسانًا (إبراهيم، 2008، ص. 70) ومن الفقهاء من توجه في التعريف إلى أنها مبادئ مستمدة من طبيعة الإنسان الذي لا يتسنى له الاستمرار في الحياة بدونها (الأطرش، 2008، ص. 653 ص. 65)، (المصري، 2008، ص. 238، ص. 239)، (عبد المجيد، 2008، ص. 23). ومن التعريفات السابقة يظهر جليًا أن حقوق الإنسان متأصلة في جميع البشر مهما كانت جنسيتهم أو نوعهم الاجتماعي أو أصلهم الوطني أو العرقي أو لونهم أو دينهم أو لغتهم أو أي وضع آخر، وهي مجموع ما يلزم الإنسان لحياة كريمة من حقوق مدنية/ سياسية/ اقتصادية/ ثقافية/ اجتماعية ومصدر هذه الحقوق هو الإنسان نفسه الذي يتطور بمرور الزمن، ويتطور في حقوقه واحتياجاته من عصر إلى عصر؛ الأمر الذي يضيف على هذه الحقوق تغيرًا وتطورًا مستمرًا بتطور تلك العصور. وفي هذا العصر تطورت حقوق الإنسان وظهر نوع متطور منها هو حقوق الإنسان الرقمية، وهي حقوق موازية ومساوية لحقوق الإنسان في العالم الواقعي، فما يتمتع به الإنسان من حقوق وينعم بها في الواقع تثبت له في العالم الافتراضي: كحق الوصول للإنترنت وحق استخدام الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات والشبكات دون قيود في تكوين وعرض أي محتوى إلكتروني (مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة: قرار مهم يعيد تأكيد حقوق الإنسان على الإنترنت المادة رقم (19)، تم تبنيه بتاريخ 1/7/2012، وقوام الحريات الرقمية بشكل جوهرية أربعة (حرية التعبير، حق الإتاحة، الحق في الخصوصية، حق الاستخدام والتطوير والابتكار).

#### - مساوئ تطبيق الإدارة الإلكترونية للخدمات الجماهيرية على مبادئ حقوق الإنسان

إن إدارة الخدمات الجماهيرية إلكترونيًا بداية من تقديم الطلب إلكترونيًا إلى الحصول على الخدمة في شكل إلكتروني مُمكن، تتصل بالعديد من الخطوات، التي يتقدم فيها المواطن في الوقت والمكان المتاحين له للحصول على الخدمة، فغاية الإدارة الإلكترونية وأسمى أهدافها أن تضمن للمواطن إمكانية الوصول للخدمة في أي وقت





عن طريق تشريع وأسلوب إلكتروني لكاميرات مزودة بإمكانية تحقيق الرقابة على أرض الواقع.

وبدون هذه المتطلبات السابقة بتعميم الإدارة الإلكترونية واستبعاد التقليدية يجب العمل بالتوازي على تحقيق المتطلبات السابقة، وإلا سيصبح أداء الخدمات الأمنية إلكترونياً حكراً على طائفة دون أخرى أو قصر المنفعة العامة على فئة دون باقي الفئات الأخرى في المجتمع إخلالاً بحق المساواة وعدم التمييز (عبد الفتاح، 2013، ص. 83).

#### - الإخلال بحق الخصوصية المعلوماتية - التعريف:

لقد تطور الحق في الخصوصية في العالم الواقعي إلى الحق في الخصوصية في العالم الرقمي:

#### - تعريف الحق في الخصوصية عامة

لم يضع الفقه معالم واضحة ومحددة لهذا الحق رغم أن الحق مشمول بحماية قانونية مؤيدة بالعديد من الأحكام والسوابق القضائية، الأمر الذي شكل صعوبة أمام الفقه في تحديد تعريف محدد له (الزعيبي، 2006، ص. 138)، وأهم مصادر هذه الصعوبة أن معنى الخصوصية نسبي يختلف زماناً ومكاناً، فالخاص في زمان ومكان قد لا يتفق والخاص في زمان ومكان آخر، هو حق يتصل بالسرية الشخصية ولا يرادفها، فالسر كتمان تام، أما الخصوصية فتقع رغم عدم وجود سرية، وأفضل ما قيل في تعريف الحق في الخصوصية أنه: الحق المتمثل في حماية حياة الإنسان الشخصية بما يضمن سلامتها من أي اعتداء واستقلالها عن أي قيد (Glenn, 2003, P 3)، وأهم الأسس التي يستند إليها هذا الحق هي:

- الحق لا يظهر في عناصر مادية فقط، بل معنوية أيضاً.
- أساس الحق الاختلاف والنسبية، يختلف من إنسان لآخر ومن زمان ومكان إلى زمان ومكان آخرين.
- جوهره السرية والهدوء والخلوة (الزعيبي، 2006، ص. 136).

#### - حق الخصوصية الرقمي

يتم تعامل المواطنين باستخدام الأجهزة الرقمية بالمصالح والإدارات الحكومية باستخدام بياناتهم الشخصية؛ فضلاً عن الاسم والعنوان ورقم الهاتف، ويتم تزويد أغلب التطبيقات بالبريد الإلكتروني وأرقام الحسابات البنكية ومعلومات العمل والصورة الشخصية، وحماية تلك البيانات الشخصية وقصر استخدامها بإذن مقدمها، وفي الغرض المخصص له هو حق الخصوصية الرقمي، واختصاراً هو حماية البيانات الشخصية للإنسان على الوسائط الإلكترونية (رستم، 1992، ص. 176).

#### - حق المساواة وعدم التمييز في الاتفاقات الدولية

ورد النص على المبدأ المشار إليه في الاتفاقات الدولية المعنية بحقوق الإنسان بداية من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان 1948 والعهد الدولي لحقوق الإنسان 1966 الخاص بالحقوق المدنية، والخاص بالحقوق الاجتماعية الثقافية (المادة 2 «التمييز على أساس الإعاقة» يعني «أي التمييز أو الاستبعاد أو التقييد على أساس الإعاقة الذي يكون غرضه أو تأثيره هو إعاقة الاعتراف بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية أو التمتع بها أو ممارستها)، مروراً بالاتفاقية الدولية بشأن القضاء على جميع أشكال التمييز العنصري 1965 وباقي الاتفاقيات المتخصصة: التمييز ضد المرأة 1979، حقوق الطفل 1989، ذوو الإعاقة 2006 (الشافعي، 2004، ص. 107).

#### - الإخلال بحق المساواة وعدم التمييز

يفترض بتقديم الخدمة آلياً تحقيق المساواة وعدم التمييز، فالواطن طالب الخدمة يجد نفسه كغيره من المواطنين أمام جهاز إلكتروني يعطي نفس الخدمة لمن يطلبها، ولا يمكن له تمييز أحد برشوة من أي نوع أو محسوبية، ولا لمثله من الأجهزة الإلكترونية أو لبشر (الطائي، 2013، ص. 106).

إلا أن تعميم الخدمات عبر الإدارة الإلكترونية له متطلبات حتى تتحقق العدالة، وهي متطلبات إلزامية، وإلا فلن نستشعر حقيقة المساواة وعدم التمييز ومنها: وجود تشريع أو آلية لتفعيل حيال المرافق العامة والأمنية بصفة خاصة، كما لا مفر من القضاء على الأمية [24% من الشعب المصري] والأمية الإلكترونية أو الرقمية [69% من الشعب المصري في 2019 وأن مشتركي الإنترنت 7 ملايين مشترك في ديسمبر 2019] وأن نسبة سكان الريف في مصر 57% - (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء آخر زيارة 2022).

وفي ظل ما سبق الإشارة إليه، فالوصول إلى الموقع الإلكتروني يشترط القدرة على معرفة الموقع الذي يجب أن يكون واضحاً غير مجهول، ولا يتم الوصول إليه عقب إجراءات معقدة من خلال نوافذ عديدة، مع قدرة المواطن اقتصادياً على اقتناء أي من أجهزة الحوسبة أو أن تقوم الدولة بتوفير كمبيوتر لكل مواطن، وأن تجهز جميع مناطق الدولة القريبة من العاصمة كالبعيدة عنها بشبكات الإنترنت (الباز، 2004، ص. 145).

وأن تراقب الأجهزة الحكومية والمرافق العامة الحيادية وتحقيق المساواة على أرض الواقع وإلا سيثبت النداء الآلي وشاشته عند رقم، وتقدم الخدمة لمن لا يحمل أرقاماً ولم يأت في دوره تمشيياً مع محسوبية بعض موظفي الخدمة العمومية، وذلك كله يجب أن يتم





انطلاق لعدد من مشاريع القوانين المستقبلية المقدمة من الحكومة المصرية بتجريم الاعتداء على حرمة الحياة الخاصة في العالم الحقيقي الواقعي والافتراضي، فصدر قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات رقم (175) لسنة (2018) المواد (25، 26) تناولت تفصيلاً صور وأشكال الاعتداء على الحياة الخاصة، كما صدر قانون حماية البيانات الشخصية في 15 يوليو 2020 متضمناً في أكثر من موضع عدداً من النصوص التي توفر حماية البيانات الشخصية المعالجة إلكترونياً.

#### - مظاهر الإخلال بحق الخصوصية المعلوماتية

- ومن أهم هذه المظاهر يمكن عرض الصور التالية:  
الاعتداء على البيانات الشخصية لطالبي الخدمة يتقدم المواطنون لجهة الإدارة ببياناتهم الشخصية بقصد الحصول على ما تصدره الإدارات العامة من خدماتها، وقد يحدث لدوافع متعددة التعدي على تلك البيانات إما بالتسريب لمؤسسات اقتصادية بهدف التسويق والإعلان أو جهات سياسية بهدف تحديد الميول والآراء أو لأي جهات أخرى؛ خلافاً لقصد وإرادة طالب الخدمة، وقد يحدث الإفشاء أو التعديل أو التغيير بمعرفة موظف بجهة الإدارة؛ أو نتيجة للاختراق أو القرصنة على الوضع الذي أسلفناه (محمود، 2009، ص.193)، (زين الدين، 2008، ص. 259، ص. 260). ولقد اهتم قانون حماية البيانات الشخصية رقم (151) لسنة 2020 في أكثر من موضع بتجريم الاعتداء على البيانات الشخصية إلا أن القانون لم يدخل حيز النفاذ لأسباب متعددة أهمها: عدم صدور «اللائحة التنفيذية» التي يتطلب صدورها كشرط معلق لنفاذ القانون، وبالإضافة إلى هذا العائق القانوني هناك العائق العملي الواقعي الذي يتطلبه القانون لمتابعة الجهات المختلفة للقانون وتلقي الشكاوى المتعلقة بتطبيقه وهو إنشاء «مركز حماية البيانات الشخصية» وأخيراً قيام كافة الجهات الحكومية وغير الحكومية بتعديل لوائحها الداخلية، ودليل العمل بها ليتفق ونظام عمل القانون وإجراءات تنفيذه. ولحين دخول قانون حماية البيانات الخاصة حيز التنفيذ يمكن أن نجد في قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات (175) لسنة 2018 الحماية الحالية لحرمة الحياة الخاصة عبر الوسائط الإلكترونية وما ينص عليه الفصل الثالث من الجرائم المتعلقة بالاعتداء على حرمة الحياة الخاصة والمحتوى المعلوماتي الذي يتضمن في نصوصه عقوبات الحبس والغرامة لتلك الجرائم وخاصة نصوص المادتين (25، 26).

#### - خطأ البرامج الإلكترونية «الوكيل الإلكتروني»

أوضح الأمثلة للوسيط أو الوكيل الإلكتروني «الصراف الآلي» الذي

وهناك تحديد حصري يشير إلى أن التعدي على الحق في الخصوصية الرقمي لا يمكن أن يتم إلا من خلال جهات ثلاثة محددة هي: الشركة صاحبة خدمة الاتصال بالإنترنت (مزود الخدمة)، الموقع أو المتصفح، مخترق الشبكة (أفراداً أو شركات أو أجهزة أمنية أو استخباراتية) (الأهواني، 2002، ص. 13)، هذه الجهات الثلاث موضوعياً تعتمد على ثلاثة طرق رئيسية في تجميع بيانات المستخدمين:

- بروتوكول الإنترنت [Internet Protocol Address (IP)] والبروتوكول كبصمة اليد لا يمكن أن يتشابه مع غيره، وبواسطته يتم الوصول للبيانات الشخصية للمستخدم، فهو مجموعة من الأرقام جزء منها يشير إلى/ دولة طالب الخدمة/ والآخر يشير إلى الجهة/ وثالث يشير إلى شركة الإنترنت/ ورابع يشير إلى رقم العميل لدى شركة مزود الإنترنت (مثال 5/1920168050).
- ملفات الارتباط (Cookies) وهي بدورها تسمح للموقع المستخدم بمعرفة بيانات الأجهزة الإلكترونية المستخدمة لطالبي الخدمة.
- الويب باج (Web Bugs) وهي التي تحدد نوع الإجراء الذي يقوم به المستخدم للموقع الإلكتروني، وهي برامج مثبتة على صفحات الإنترنت.
- وبواسطة العناصر السابقة ومعرفة الجهات المشار إليها بعاليه يتم جمع الداتا العملاقة (Big Data) من بيانات المستخدمين رواد المواقع الإلكترونية وبتحليلها وترتيبها، وبعد المعالجة آلياً حسب المطلوب والطالب يمكن أن تمثل ثراءً اقتصادياً: في التسويق والإعلان أو سياسياً للأحزاب والهيئات أو اجتماعياً ... أو دينياً ... أو.... إلخ، ولا يشكل اعتداءً على الخصوصية أن يسمح طالب الخدمة باستخدام بياناته الشخصية، فخلاصة الحق يكمن في ركن الاعتداء والاستخدام الخاطيء بدون علم وإرادة صاحب البيانات.

#### - حق الخصوصية في الصوك العالمية لحقوق الإنسان

أساس هذا الحق المادة 12 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان حمايةً للحق من التدخل التعسفي في الحياة الخاصة أو الأسرة أو المسكن أو المراسلات....، ثم المادة 17 من العهد الدولي الخاص بالحقوق السياسية والمدنية، ثم اتفاقية بودابست سنة 2001 المتعلقة بالإجرام المعلوماتي المادة الثانية من الباب الثاني التي جرمت الولوج دون حق للأجهزة الإلكترونية محددة شروط توافر هذه الجريمة، وأخيراً تقرير الحق في الخصوصية في العصر الرقمي لعام 2004 (General As-sembly Resolution" no. 2013 68/167).

وفي القانون المصري بدستور (2014) المواد (54، 57، 58، 99) تناولت حماية الحياة الخاصة للمواطنين من أكثر من اتجاه، وكانت نقطة



واختصارًا يمكن تعريف حق الوصول إلى الأجهزة الرقمية والإنترنت - بأنه حق المواطنين في استعمال تكنولوجيا المعلومات والإنترنت دون قيود بصفة عامة، سواء مادية أو مالية أو أي نوع آخر من القيود، وهو الأمر الذي لا شك ينعكس على تحقيق أعلى معدلات من النمو والازدهار للمجتمع.

### حق الوصول في الصكوك العالمية لحقوق الإنسان

يستند الحق إلى القواعد العامة التي تم إرساؤها وفق القواعد المستقر العمل بها منذ الصكوك الأولى لحقوق الإنسان كالعهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية ديسمبر 1966 الذي ورد النص به في المادة 15 بالحق العام في المشاركة في الحياة الثقافية، وأيضًا حق الجميع بالتمتع بفوائد التقدم العلمي. وقرارات الجمعية العامة للأمم المتحدة السنوية بشأن حقوق الإنسان تشير في أكثر من مناسبة إلى إدانة أساليب أو أي تدابير تهدف إلى إقصاء الوصول إلى شبكة الإنترنت أو الاستمتاع بمنصات التكنولوجيا الحديثة (منها ما صدر في يونيو 2016).

### صور الإخلال بحق الوصول الرقمي

يقدم المرفق العام للجمهور خدمة مستمرة ومتواصلة على مدار 24 ساعة وبصفة خاصة المرافق العامة الأمنية التي قد يسفر توقف الخدمة بها لأوقات قصيرة جدًا عن أضرار سائلة بحق المواطن والمصلحة العامة، وكذلك المرافق الأخرى (الماء، الكهرباء، الغاز، الصحة،...) فهي مرافق الخدمات الأساسية للدولة التي تقدمها للمواطنين (محيي، 1986، ص. 484).

وإدارة هذه المرافق إلكترونيًا يتيح للمواطن الولوج للحاسب الآلي وطلب الخدمة المتاحة لتبليتها فورًا دون شرط أو قيد ودون انقطاع (الطائي، 2013، ص. 96).

وحدوث عطل بشبكة الاتصالات بجهة الإدارة أو ببطء بنظام التطبيق الخاص بالشركة المسؤولة عنه بسبب اختراق إلكتروني أو نظام البرمجة أو لأي سبب آخر أسفر عن توقف المرفق عن أداء خدمته المستمرة للمواطنين، قد يؤدي إلى انتهاك حق المواطنين للوصول للخدمة في وقت طلبها، فضلًا عن عدم إتاحة الاتصال بالشبكة لبعض الأماكن النائية أو البعيدة أو عدم الدراية بأمور إدارة تطبيق ما، كل هذه الصور قد تسفر عن الإخلال [بحق الوصول الرقمي] كأحد أهم حقوق المواطنة الرقمية؛ مما قد يؤدي إلى عدم أداء المرفق العام للخدمة المنوطة به؛ مما يقع تحت نطاق مسؤولية الإدارة عن خطئها ونتيجة للإدارة الإلكترونية للمرفق العام دون أخذ الاحتياطات اللازمة والمسبقة (الباز، 2004، ص. 141، ص. 142)، (عبد الفتاح، 2013، ص. 80).

تخصصه البنوك للتعامل مع طالبي الخدمة وفق بطاقات ائتمانية بأرقام سرية تسمح بالتعامل مع المبالغ المالية المودعة أو المسموح بالتعامل عليها من البنك، وأيضًا من الأمثلة الواضحة في هذا الشأن مواقف السيارات الإلكترونية التي تعمل بحاسب يحدد المبلغ المطلوب بواقع ساعات الانتظار.

ويستند الوسيط الإلكتروني في عمله إلى قيام جهة الإدارة باستخدام حاسب آلي خاص بها يسمح لطالبي الخدمة بالتعامل معه للاستفادة من خدمات الجهة دون تدخل أي من العاملين بها، هذا وقد يحدث أن يخطئ الوكيل الإلكتروني نتيجة إصابته بفيروس أو خلل في البرمجة قد يسفر عن إلحاق ضرر بأي من المتعاملين معه كالخطأ في حساب المعاملة أو تقديرها أو عدم السماح بالخروج أو الدخول، ولا شك أن جهة الإدارة مسئولة عما يقع من أضرار وقعت حال استخدام حاسبها الآلي (الصافي، 2019، ص. 47)، إلا إذا ثبت وجود سبب أجنبي شكل قوة القاهرة سببت خطأ للغير (عبانة، 2010، ص. 335).

### تسريب بيانات أدوات الوفاء الإلكتروني

تتطلب الإدارة الإلكترونية للخدمات الجماهيرية أن يتم الوفاء بقيمة الخدمة بواسطة أي من وسائل الدفع الإلكتروني (فيزا كارت)؛ مما يضع جهة الإدارة في هذا الشأن مسئولة عن الحفاظ على بيانات أدوات الدفع الإلكتروني الشخصية منها (كالرقم السري) أو التي تتصل بالمعاملات المالية (قيمة الرصيد والمسحوبات ولأي جهة) (إبراهيم، 2008، ص. 245).

### الإخلال بمبدأ حق الوصول الرقمي للخدمات الأمنية الجماهيرية: التعريف

مع التطور الرقمي أصبح هناك استخدام مصطلح «المواطنة الرقمية»، قيل بشأنها العديد من التعريفات تدور حول وصف واحد جامع لها، هو حق الإتاحة لجميع المواطنين في استخدام التكنولوجيا الرقمية بصفة عامة والإنترنت بصفة خاصة مع استبعاد العزل الإلكتروني أو الإقصاء وبذل الجهد لتقريب الفجوة بين من يستطيع الوصول، ومن لا يستطيع الوصول للخدمات الرقمية - مع تحقيق مبدأ الاستخدام العادل من ناحية أخرى.

ويمكن قياس حق الوصول العادل لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت في مجتمع ما بالنظر إلى فئات معينة من المجتمع، وهي الفئات الأكثر حرمانًا كالمعوقين، ومدى توفير الأجهزة الخاصة بهم لتمكينهم من حق الولوج إلى الأنظمة الإلكترونية، والأطفال في المناطق النائية والأرياف البعيدة ومدى امتلاكهم للتكنولوجيا الحديثة والأجهزة ومدى توصيل شبكات الإنترنت.



النائية بعد تدريب المواطنين وفتح مراكز للتدريب وتعليم الحوسبة وما يرتبط بها من تطبيقات مع إلزام بعض الرخص المهنية للمنشآت والملحقات التجارية بضرورة اجتياز مستوى معين من التعليم؛ وذلك كله بهدف القضاء على الأمية الإلكترونية.

وفي النطاق نفسه العمل على مد شبكات الإنترنت والمحمول لعموم المناطق النائية والفقيرة بالبلاد مع تخفيض أسعار تلك الخدمات لتصبح في متناول يد جميع المواطنين (عدالة الاستخدام والاستهلاك) وبهدف تسهيل اندماجهم في متطلبات الحكومة الإلكترونية.

#### - إداريًا:

يوصي الباحث في ضوء عرض المعوقات المشار إليها بالبحث إلى: إعادة هندسة الوظائف بالهرم الإداري للوظائف العامة واستحداث وظائف جديدة واختيار مستويات إشرافية تتوافق إمكاناتها والعمل الإلكتروني مع الحفاظ على الخبرات الإدارية لموظفي الخدمة المدنية القدامى غير الملمين بالحوسبة والعمل الرقمي في تسليم خبراتهم الإدارية للأجيال الحالية والقادمة.

#### - ثقافيًا وبحثيًا:

يوصي الباحث في ضوء الدراسة الحالية ب: إتاحة الفرصة لأبناء الجيل الحالي بالتعليم بالخارج لاستيراد ثقافة الدول المتقدمة في المجال الرقمي وإتاحة الفرصة للباحثين في تطوير المعطيات الإلكترونية الحالية لخدمة المرافق العامة والحكومة بما يتفق والحاجات المحلية.

#### الإفصاح عن تضارب المصالح

يعلن جميع المؤلفين أنه ليس لديهم أي تضارب في المصالح للمقالة المنشورة.

#### الإفصاح عن تمويل البحث

يعلن المؤلف (المؤلفون) بأن البحث المنشور لم يتلق منحة مالية من أية جهة تمويل في القطاعات العامة أو التجارية أو المؤسسات غير الربحية.

#### المصادر والمراجع

##### أولاً: المراجع بالعربية

إبراهيم، أحمد السيد لبيب. (2008). الدفع بالنقود الإلكترونية: الماهية والتنظيم: دراسة تحليلية مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.  
إبراهيم، بهاء الدين وآخرون. (2008). حقوق الإنسان بين التشريع والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.

## 7. الخاتمة

- توصلت دراسة أساليب تبسيط الإجراءات في أداء الخدمات العامة إلى أنه لا مفر من التحول إلى الرقمية، فالإدارة الإلكترونية هي أحدث أساليب الإدارة العامة وقمة أساليب تبسيط الإجراءات ويتحقق بها المستوى المطلوب في تنفيذ مبادئ حقوق الإنسان عامة.
- توصلت الدراسة إلى أنه ورغم مميزات الإدارة الإلكترونية فإن هناك سلبيات يمكن أن تسبب ضررًا، وتسبب إخلالًا بحقوق الإنسان (كالحق في المساواة وعدم التمييز - وكالحق في الخصوصية المعلوماتية - وكالحق في الوصول أو الإتاحة...) على النحو السابق الإشارة إليه تفصيلاً.
- توصلت الدراسة إلى أنه قد ترجع الأضرار الناشئة عن الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة إلى بعض الجوانب الاقتصادية في مدى توفير تكنولوجيا المعلومات لجميع المواطنين أو لأسباب شخصية بشرية لعدم توافر القدرة المعلوماتية والعمل على الحاسب وتطبيقاته لجميع المواطنين وجوانب أخرى تتعلق بنشر تكنولوجيا المعلومات بجميع مناطق الجمهورية أو قدرة موظفي الخدمة المدنية على تصميم وتشغيل التطبيقات الإلكترونية، وأيضًا لأسباب تشريعية تكفل حماية التحول الرقمي في إدارة المرافق العامة وعلاقة المتفاعلين وموظفي الخدمة المدنية القائم على تقديم الخدمة.

## 8. التوصيات

توصلت الدراسة في مجمل نتائجها إلى أن التحول الرقمي لا مفر منه، لذلك وبناءً على الدراسة المقدمة يوصي الباحث بأن يتزامن مع التحول إلى الرقمية عدة تحولات أخرى في البنية التحتية للدولة تشريعيًا واقتصاديًا وإداريًا على الإيجاز التالي:

#### - تشريعيًا:

نأمل سن التشريعات المناسبة لمواجهة الجرائم الإلكترونية المستحدثة لتقليل ما قد يسفر عنها من معوقات، وفي نفس الإطار يرجى العمل على إنجاز تفعيل قانون حماية البيانات الشخصية - في جمهورية مصر العربية (رقم ١٥١ لسنة ٢٠٢٠) وذلك بسرعة إنجاز اللائحة التنفيذية وتشديد (مركز البيانات الشخصية) لقيامه باختصاصاته المنوطة به وفقًا للقانون.

#### - اقتصاديًا:

يوصي الباحث أن تقوم الحكومة في العصر الحالي بإعادة تفعيل شعار (حاسب آلي لكل مواطن) وتوفير الأجهزة الإلكترونية في المناطق



الخليفي، ياسر حسين. (2019). الحكومة الإلكترونية ومدى فاعليتها في الإدارة الحديثة (بالتطبيق على دولة الإمارات العربية المتحدة)، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.

رستم، محمد هشام فريد. (1992). قانون العقوبات ومخاطر تقنية المعلومات، مكتبة الآلات الحديثة مصر.

الزعيبي، على (2006). حق الخصوصية في القانون الجنائي: دراسة مقارنة، المؤسسة الحديثة للكتاب، القاهرة، مصر.

زين الدين، بلال أمين. (2008). جرائم نظم المعالجة الآلية للبيانات في التشريع المقارن والشريعة الإسلامية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.

السالي، علاء عبد الرزاق. (2008). الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

الشافعي، محمد إبراهيم محمود. (2003). الآثار النقدية والاقتصادية والمالية للنقود الإلكترونية، بحث منشور ومقدم لمؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون وغرفة تجارة وصناعة دبي، المنعقد خلال الفترة من 10-12 مايو، دبي، الإمارات.

الشافعي، محمد بشير. (2004). قانون حقوق الإنسان: مصادره وتطبيقاته الوطنية والدولية، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر.

الشريف، عبده نعمان. (2009). الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها، الواقع والتحديات، حالة دول مجلس التعاون الخليجي، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير منشورة بالإنترنت، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر.

الصافي، هشام. (2019). النظام القانوني لمسئولية الدولة عن إدارة مرافقها إلكترونياً، مجلة جيل الأبحاث القانونية العميقة، منشور بالإنترنت، العدد 31 فبراير، المغرب. <http://journals.jilrc.com/legal-depth-research>

الصيرفي، محمد. (2007). الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، دار الكتاب القانوني، القاهرة، مصر.

الطائي، دعاء. (2013). التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، مذكرة ماجستير في الحقوق جامعة النهرين، بغداد، العراق.

الطماوي، سليمان محمد. (1988). النظم السياسية والقانون الدستوري، بدون دار نشر، القاهرة، مصر.

عبانة، علاء الدين محمد ذيب. (2010). دور الوسيط الإلكتروني في التعاقد «دراسة في قانون المعاملات الإلكترونية البحرين والمقارن»، مجلة كلية الحقوق، جامعة البحرين، المجلد السابع، العدد الثاني، يوليو، منشور بالإنترنت، البحرين.

الأطرش، قدرى. (2008). مدخل إلى قضايا حقوق الإنسان، مجلس الثقافة العام، بنغازي، ليبيا.

آل فطیح، حمد قبلان. (2008). دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط الشرطة بالمنطقة الشرقية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

الأهواني، حسام الدين. (2002). الحق في احترام الحياة الخاصة، الحق في الخصوصية: دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.

باز، بشير علي. (2015). دور الحكومة في صناعه القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دار الفكر العربي، الإسكندرية. مصر.

الباز، داود عبد الرزاق. (2004). الإدارة العامة (الحكومة) الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر.

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الدول العربية، [www.arabstates.undp.org](http://www.arabstates.undp.org)

البيلاي، لينا مأمون. (2015). أثر تبسيط الإجراءات في القطاع الحكومي على تكلفة الخدمة العامة: دراسة التجربة في لبنان، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سوريا.

التعليق العام رقم (12) للجنة الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، مجموعة التعليقات والتوصيات العامة التي اعتمدها هيئات معاهدات حقوق الإنسان UN Treaty bodies. انظر وثيقة الأمم المتحدة HRI/Gen/1/Rev.g, 27 May, 2008.

جاء الله، أمل لطفي حسن. (2013). أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.

جلدة، سليم بطرس. (2006). إدارة المستشفيات والمراكز الصحية. منشور بالإنترنت، دار الشروق، عمان، الأردن.

حامد، فداء. (2015). الإدارة الإلكترونية: الأسس النظرية والتطبيقية، دار مكتبة الكندي للنشر، عمان، الأردن.

الحسن، حسين بن محمد. (2009). الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية.

الحسني، جعفر صادق. (2005). الإدارة الرقمية: المجالات والتطبيقات، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي، الإمارات.





بتاريخ 1/7 ويمكن الاطلاع عليه هنا: <https://www.article19.org/resources.php/resource/38429/en/unhrc:-significant-resolution-reaffirming-human-rights-online-adopted>.  
 محمد، جمال. (2014). إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان.  
 محمد، قارطي. (2017). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر: رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر.  
 محمود، محمود محمد لطفي. (2009). المعلوماتية وانعكاساتها على الملكية الفكرية للمصنفات الرقمية: دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق جامعة طنطا، مصر.  
 محيي، أحمد. (1986). محاضرات في المؤسسات الإدارية، الطبعة الرابعة مع ملحق 1986، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.  
 مرجان، السيد أحمد محمد. (2006). دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية: دراسة مقارنة بين الإدارة المحلية في مصر وبلدية دبي بالإمارات العربية المتحدة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.  
 المصري، زكريا. (2008). الديمقراطية وحقوق الإنسان، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.  
 المبيجي، رضا إبراهيم. (2012). إدارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب، القاهرة، مصر.  
 المناصير، صهيب أحمد عيد. (2019). نحو تنظيم قانوني للعقود الإدارية الإلكترونية، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، قسم القانون العام، القاهرة، مصر.  
 موقع رؤية مصر 2030، <https://egypt2030.gov.eg>،  
 وداد، عطوى. (2016). تأثير الإدارة الإلكترونية على الحقوق والحريات، مجلة الحقوق والعلوم السياسية جامعة عنابة. الجزائر.

### ثانيًا: المراجع الأجنبية

Amit, Hiren and Kevin. (2004). Digital cash, Feb, 26, p2, available at: <http://www.cs.bham.ac.uk>  
 Ann E Boyefsky. (1990). "The principle of equality or non-discrimination in international Law Human Rights Quarterly, p. 5, Norwegian Center of Human Rights, Norway.  
 Arsene, Declerc: (2006) La simplification administra-

عبد الحميد، حسن سعد. (2016). معوقات مجتمع المعرفة في الجامعات العراقية، مركز البيان للدراسات والتخطيط، بغداد: العراق، [www.bayancenter.org/2016/10/2533](http://www.bayancenter.org/2016/10/2533).  
 عبد الفتاح، محمود محمود محمد. (2013). دور الإدارة الإلكترونية في إشباع رغبات الأفراد وتلبية حاجاتهم، رسالة دكتوراه، حقوق بني سويف، مصر  
 عبد الكريم، عاشور. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات، منشورة بالإنترنت، جامعة منتوري الدولية، الجزائر.  
 عبد الله، حازم صلاح الدين. (2013). تعاقد جهة الإدارة عبر شبكة الإنترنت: دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.  
 عبد المجيد، قدرى. (2008). الإعلام وحقوق الإنسان، قضايا فكرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر.  
 عبد الهادي، محمد فتحي. (2007). مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، مصر.  
 العريشي، محمد بن سعيد محمد. (2008). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، رسالة ماجستير، منشور بالإنترنت، كلية التربية جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية. <https://uqu.edu.sa>  
 عصفور، محمد شاكر. (2014). أصول التنظيم والأساليب، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، الأردن.  
 علي، محمد فخر الدين. (2021). دور تدريب الواقع الافتراضي في الارتقاء بالأداء الأمني (دراسة مقارنة)، رسالة مقدمة لكلية الدراسات العليا، بأكاديمية الشرطة للحصول على درجة الدكتوراه في علوم الشرطة، القاهرة، مصر.  
 الغزالي، محمد. (2005). حقوق الإنسان بين تعاليم الإسلام وإعلان الأمم المتحدة، ط 4، نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.  
 القحطاني، شائع بن سعد مبارك. (2006). مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون: دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالملكة العربية السعودية»، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.  
 القدوة، محمود. (2010). الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.  
 مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة. (2012). قرار هام يعيد تأكيد حقوق الإنسان على الإنترنت، المادة رقم (19)، تم تبنيه





- Mc Fadyen (B.). (1998). Unit - Cash Digital cash system, thesis, university of Queensland. available at: <http://www.innovexpo.itee.ug.edu.au>.
- Nakayama (Y.), Moribatare (H.) and Fujisak (E.). (1997). An Electronic Money Scheme :A proposal for a new Electronic Money which is both secure and convenient, IMES, Bank of Japan, Tokyo, June, p4, available at: <http://www.ines.boj.or.jp>.
- National League of Cities. (1979). United States Conference of Mayors. Urban affairs abstracts. Washington : National League of Cities; United States Conference of Mayors. <https://en.m.wikipedia.org>.
- Pascual. (2003). "Conference e-government", p. 4 <http://www.en.apdip.net>.
- PUMA. (1998). Public Management Gazette. Number Nine. Public Management Service. with the guidance of the Public Management Committee of the OECD.
- Todd Landman. (2004). Measuring Human Rights: Principle, Practice, and Policy, Human Rights Quarterly, Vol. 26, No. 4, November, P`c 916
- tive leurre ou réalité, p:6, Belgique : De boeck et Larcier, Brussels, Belgium.
- CHESARU, O.M. MATEI, A. (2015). Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The Case of Romania, NSPSPA, Expozitie no 30A, Bucharest, Romania.
- Chevallier, Jacques. (2015). Essai sur la notion juridique de service public, sur le site : <http://www.U-picardie.fr/lab0/curapp/revues/P138-139>
- Davis, Robert. (2007). assuring It governce Carleton university, Canada, , p.303-306.
- General Assembly Resolution. (2013). on "The Right to Privacy in the Digital Age" no. 68/167, Dag Hammarskjold Library, New York.
- Glenn, Richard. (2003). The Right to Privacy: Rights and Liberties under the Law (America's Freedoms), ABC-CLIO, p. 3.
- Kotler, Philip. (2009). Marketing management, 13ème édition, Pearson éducation, Paris, p. 452.
- Lazzaro, Victor. (1965). System and Procédures, p.53, Englewood Cliffee: Prentice-Hall Inc, Hoboken New Jersey,

