الأتمتة ودورها في دعم صناعة القرار الإداري من الناحية الإدارية والقانونية

دعاء محمد ابراهيم

أستاذ القانون العام – قسم القانون

d.ibrahim@ut.edu.sa

كلية الشريعة والقانون – جامعة تبوك

Doaa Mohamed Ibrahim Badran

Automation and its role in supporting administrative decision-making from the administrative and legal perspectives.

الكلمات الافتتاحية :

الأتمتة – الإدارة العامة – القرار الإداري – الثورة التكنولوجية – البيئة التشريعية.

Keywords :

public administration- administrative decision- technological revolution-Legislative environment.

Abstract : The study discussed the topic of automation and its role in supporting administrative decision-making from the administrative and legal perspectives. The study found that the transition from traditional management to automated management does not affect the main concepts and basic roles of the work of administrations and the targets of work in public organizations. The automated administrative decision is an administrative decision that does not differ in its legal concept or its effects from the traditional administrative decision, but the difference is in the way it is issued and the way its elements are formed. Automation is considered one of the results of the employment of technology in public administration with the aim of providing the best services and saving effort and time. In order to take full advantage of modern technologies in the field of management, it is necessary to prepare the legislative environment and put in place policies that support the

application of automation in decision-making. These policies should take into account the risks that face the digital transformation process, which can be of a special nature. Therefore, when applying automation in the issuance of administrative decisions, it is necessary to put in place policies that enable the process of applying automation in an effective, reliable, and secure manner. It is also necessary to put in place strategic plans that are appropriate to keep pace with its application with the latest electronic systems, in addition to training and qualifying human cadres to deal with it and acquire the appropriate skills to manage and understand modern systems in decision-making.

الملخص:

تناولت الدراسة موضوع الأتمتة ودورها في دعم صناعة القرار الإداري من الناحية الإدارية والقانونية، فقد أصبح التحول الرقمي واقعاً ومطلباً أساسياً في تحقيق استدامة المرافق العامة، وأحد محددات كفاءة الإنفاق ومقياس لمدي الرشاقة الإدارية في كافة المنظمات، وقد توصلت الدراسة إلي أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة المؤتمتة لا يؤثر في المفاهيم الرئيسية والأدوار الأساسية لعمل الإدارات ومستهدفات العمل في المنظمات العامة، وأن القرار الإداري المؤتمت هو قرار إداري لا يختلف في مفهومة القانوني ولا في أثاره عن القرار الإداري التقليدي بل الاختلاف في وسيلة إصداره وطريقة تكوين عناصره، ويعتبر نتيجة من نتائج توظيف التقنية في الإدارة العامة بهدف تقديم أفضل الخدمات، وتوفير الجهد والوقت. ولتحقيق الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة في مجال الإدارة ينبغي تهيئة البيئة التشريعية ووضع السياسات الداعمة لتطبيق الأتمتة في إصدار القرارات، مع الأخذ في الاعتبار بالمخاطر التي تواجه عملية التحول الرقمي وكونها ذات طبيعة خاصة، لذا ينبغي عند تطبق الأتمتة في إصدار القرارات الإدارية وضع سياسات تُمكن من ضبط عملية تطبيق الأتمتة بطريقة فعالة وموثوقة وأمنة، ووضع الخطط الاستراتيجية الملائمة لمواكبة تطبيقها بأحدث الأنظمة الإلكترونية، إلي جانب تدريب وتأهيل الكوادر البشرية للتعامل معها، وإكسابهم المهارات المناسبة لإدارة وفهم الأنظمة الحديثة في إصدار القرارات.

المقدمة:

نتج عن ثورة تكنولوجيا المعلومات أثاراً كبيرة في تطوير العمليات الإدارية في كافة جوانبها الإدارية والقانونية، حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات أساساً هاماً في منظومة تسير أعمال المنظمات، وداعماً لتحقيق أهدافها وتبسيط العمليات الإدارية وتحسين كفاءتها وخدمة رشاقة هياكلها التنظيمية من خلال التحول الرقمي، والسعي لتحقيق متطلبات الاستدامة المؤسسية وتعزيز القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل فعال. وتعد أتمتة القرارات الإدارية من أبرز تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الإدارة (كتطبيق للثورة الصناعية الرابعة في الجوانب الإدارية)، بهدف توظيف التطبيقات التكنولوجية كتقنيات الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، وأدوات تحليل البيانات الحديثة لدعم صناعة القرارات ووضع بدائل مناسبة، وتمكين المنظمات من اتخاذ القرارات بشكل ذكي وفعال، وهو ما تعززه الأتمتة كأداة قوية لتحسين جودة وفاعلية وكفاءة القرارات الإدارية وضبط إطارها القانوني وتعزيز اتساقها وموضعيتها، وتحقيق التكامل بين الأنظمة المختلفة. فالأتمتة الإدارية عموماً وأتمتة القرارات الإدارية خصوصاً تعتبر نقلة نوعية في مجال القانون الإداري، ولذا تحتاج إلى وضع وسائل فعالة لضمان توافقها مع المتطلبات القانونية في صناعة القرارات الإدارية. إضافة إلى ذلك تتضمن عمليات التحول الرقمي مخاطر متعددة تتعلق بطبيعة الأتمتة، والتحول الرقمي ومخاطره ذات الطبيعة الخاصة، والتي ترتبط بتطبيقها، فيجب أن يتم الإعداد الجيد لبيئة قانونية ملائمة وأمنة، وداعمة لتطبيق التقنيات الحديثة في مجال الإدارة العامة.

<u>موضوع الدراسة وأهميتها:</u> تتناول الدراسة الجوانب القانونية والإدارية كأحد تطبيقات الثورة الصناعية الرابعة على عمليات القرارات الإدارية، ودورها كوسيلة دعم في مرحلة صنع القرار من الناحية الإدارية والقانونية، فصناعة القرارات والتحقق من مكوناتها وأسبابها ودوافعها والمخاطر والفرص التي تعالجها تعتبر أحد عناصر العملية الإدارية في المنظمات. ويتم حديثاً توظيف التقنية في العمليات الإدارية بشكل متسارع لكون ذلك أحد المعايير الهامة التي يقاس بها تقدم المنظمة

ومواكبتها للتطور، إلى جانب كون ذلك أحد العوامل التي تساهم في ضبط وتجويد العمليات الإدارية داخل المنظمة. ويأتي تطبيق الأتمتة كعملية فنية ضمن إطار قانوني محكم يضمن التوافق مع المتطلبات القانونية الأساسية في القرارات الإدارية، ويضمن الحد الأدنى من الحماية القانونية لتوظيف التقنية، لذا تلقي هذه الدراسة الضوء على الجانب القانوني للأتمتة القرارات الإدارية في إطار العملية الإدارية.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها: في حال تطبيق الأتمتة على القرارات الإدارية تصبح أكثر سرعة وفاعلية من الناحية الفنية، إلا أنها تحتاج لضبط قانوني لا تغطيه التشريعات الحالية ولا القواعد القانونية التي تضمن السيطرة على مخاطر تطبيق الأتمتة والتحول الرقمي في صناعة القرارات الإدارية، ويظهر من ذلك أن مشكلة البحث تكمن في الإجابة على الأسئلة التالية:

هل تؤثر الأتمتة في طبيعة القرارات الإدارية؟ هل يمكن تحقيق التوازن بين تطبيق الأتمتة على القرارات الإدارية وصناعتها واحترام القوانين والقيم المعمول بها؟ ومدي تأثيرها على عناصر القرارات الإدارية؟ الدراسات السابقة: توجد دراسات عديدة في موضوع الأتمتة بشكل عام، والقرارات الإدارية العادية والالكترونية كل على حدة لكن في موضوع الأتمتة ودورها في دعم صناعة القرار الإداري من الناحية الإدارية والقانونية - على حد علمنا واطلاعنا – لم نقف على دراسة متخصصة في هذا الموضوع، لكن ما وقفنا عليه من دراسات نذكر منها:

دراسة (الشوبكي:٢٣ . ٢) بعنوان (التطور التكنولوجي وأثره على الأساليب القانونية للإدارة العامة)[1] تناولت هذه الدراسة التطور التكنولوجي بوسائله وأثره الإيجابي علي العمل الإداري، والعلاقة الوظيفية فيما بين الوحدات الإدارية، ومتلقي المنفعة وفق مبدأ الحكومة الإلكترونية، وتناول فكرة أتمتة المعلومات الإدارية وفق تقنية الاتصالات والمعلومات الحديثة علي الأساليب القانونية للإدارة العامة المتمثلة في العقد والقرار الإداري، وتوصلت الدراسة إلي أهمية وجود العنصر البشري مع هذا التقدم الإلكتروني الهائل بل لهم دور فعال في إدارة تلك التقنيات.

دراسة (Suksi, Markku: 2021) بعنوان (Administrative due process when using automated decision-making in public administration: some notes from a Finnish perspective)[٢] تناولت هذه الدراسة الأحكام القانونية المتعلقة باتخاذ القرارات الألية في الإدارة العامة، وبينت ضرورة توفير المسؤولية القانونية وسيادة القانون، وأنه يجب على صانعي القوانين مراجعة الأنظمة القائمة وتحديثها لمواجهة تحديات اتخاذ القرار الآلي، وأكدت أنه على الرغم من أهمية اللوائح العامة لحماية البيانات في الاتحاد الأوروبي، إلا أنه يجب توفير معظم الضمانات القانونية على المستوى الوطني، وأكدت على ضرورة أن يكون الأشخاص المشاركون في تطوير وإدارة البرامج الآلية على دراية بالضمانات القانونية والمسؤولية المتعلقة باتخاذ القرارات الألية. دراسة (الشمري :٢٠٢٠) بعنوان (أثر وسائل الاتصال الإلكترونية في نفاذ القرارات الإدارية)[٣]، تناولت هذه الدراسة مفهوم نفاذ القرارات الإدارية عبر وسائل الاتصال الإلكترونية، وخصائص عملية نفاذ القرارات الإدارية، ووسائل الاتصال الإلكترونية لنفاذ القرارات الإدارية، وآليات نفاذ قرارات الإدارة عبر وسائل الاتصال الإلكترونية، وجاءت نتائج البحث مؤكدة على أن عملية نفاذ القرارات الإدارية عبر وسائل الاتصال الإلكترونية تؤدي إلى إدخال القرارات مرحلة العمل بها في مواجهة الأشخاص المخاطبين بها، من خلال اعتماد الإدارة على هذه الوسائل في تحقيق العلم بمضمون قراراتها الصادرة.

منهجية الدراسة: تتبني الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال وصف وتحليل الواقع الفعلي لعملية الأتمتة ودرها في صناعة القرار الإداري، كما تعتمد الدراسة على مجموعة من المصادر الأولية والثانوية والمنشورات العلمية.

خطة الدراسة:

المبحث الأول: الثورة التكنولوجية في العمليات الإدارية من منظور قانوني.

المطلب الأول: مفهوم الأتمتة الإدارية وعلاقتها بالقانون.

المطلب الثاني: الإصلاح والتطوير الإداري، وتوظيف التقنية وفق القانون (التشريع الداعم للتقنية).

المطلب الثالث: الحكومة الالكترونية (الجهود التشريعية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية).

المبحث الثاني: الثورة التقنية في صنع القرارات الإدارية.

المطلب الأول: القرار الإداري المؤتمت وطبيعته القانونية.

المطلب الثاني: توظيف التشريع لتمكين تكنولوجيا نظم دعم القرارات الإدارية والأثار المترتبة عليه.

المبحث الأول

الثورة التكنولوجية في العمليات الإدارية من منظور قانوني

تمهيد وتقسيم:

الأتمتة والتحول الرقمي في العمليات الإدارية ما هو إلا نتيجة للتقدم التكنولوجي، وشكل من أشكال مساهمة مخرجات الثورة التقنية في تجويد العمليات الإدارية، من خلال توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات في ابتكار تقنيات طرق حديثة لإنجاز المهام وتوفير البدائل والحلول المتطورة، وهذا ما دفع المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال على حد سواء لاستغلال مخرجات الثورة التقنية في تقديم الخدمات وإنجاز الأعمال بطريقة إلكترونية[٤]. فمع التقدم التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم في الوقت الحاضر، لا يمكن تجاهل تأثير الأتمتة على كافة جوانب الحياة، بما في ذلك مجال الإدارة العامة[٥]، وأصبح التحول الرقمي[٦] ضرورة حتمية للمؤسسات الحكومية لمواكبة التطورات السريعة[٧]، وفي هذا السياق الديناميكي، تتباين أدوار الأتمتة في تحقيق التحول الرقمي للإدارة العامة وتحسين أدائها[٨]. كما تعمل الأتمتة بفاعلية على حل العديد من المشكلات التي كانت تواجه الإدارة التقليدية، من خلال مساهمتها في تجنب ازدحام المراجعين، والحد من الروتين وتحسين النظم الإدارية الحالية، بالإضافة إلى ذلك، تتميز الأنظمة المؤتمتة بسرعة إنجاز الأعمال، وتقليل تكاليف تقديم الخدمات، وتوفير الوقت والجهد[٩]، ومن خلال ذلك سنقسم هذا المبحث إلى المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم الأتمتة الإدارية وعلاقتها بالقانون.

المطلب الثاني: الإصلاح والتطوير الإداري، وتوظيف التقنية وفق القانون (التشريع الداعم للتقنية).

المطلب الثالث: الحكومة الالكترونية (الجهود التشريعية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية).

المطلب الأول : مفهوم الأتمتة الإدارية وعلاقتها بالقانون : تعني أتمتة العمليات الإدارية استخدام التقنيات الحديثة بشكل يومي ومستمر في تنفيذ العمليات الإدارية، بهدف زيادة إنتاجية وفاعلية الأعمال في هذه الهيئات والمؤسسات من خلال الاستفادة الشاملة من تقنيات المعلومات[١٠]، وتعتمد الأتمتة الإدارية على استخدام أدوات وأنظمة الكترونية حديثة بهدف تنظيم وتنفيذ الأعمال الإدارية التي يقوم بها الموظفون وتحقيق السرعة والدقة في الأداء والإنتاج، وتعزيز قدرة العاملين على تنفيذ المهام بكفاءة عالية[١١]. وتشمل تقنيات الأتمتة الإدارية مجموعة متنوعة من الأنظمة والتطبيقات مثل أنظمة إدارة الموارد البشرية، وأنظمة الإدارة الإلكترونية، وغيرها، مما يساهم في تبسيط وتنظيم العمليات الإدارية، وتحسين توصيل المعلومات، والتعاون بين الأفراد والإدارات المختلفة. فتمكن الأتمتة الإدارية من تحقيق تحسينات ملحوظة في كفاءة الأعمال وتقليل الأخطاء الناتجة عن الإدارة التقليدية، كما تسهم الأتمتة الإدارية في تعزيز كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية من خلال استخدام التقنيات الحديثة وتنظيم العمليات الإدارية[١٢]. ويشترط لتوظيف التقنيات الحديثة في العمليات الإدارية ككل وفي بناء عناصر صنع القرار الإداري وتكوين مراحله أن لا تتجاوز القواعد القانونية المعمول بها، أو تخالف مبدأ استقرار المراكز القانونية، ولا يمكن بأي حال من الأحوال حصر القواعد القانونية التي يجب أن يتم من خلالها تطبيق الأتمتة علي عناصر ومراحل صنع القرارات الإدارية، لذا نعتقد أن عملية الاتمتة مرتبطة بالقانون ككل بمفهومة الواسع (المبادئ القانونية العامة – الأنظمة – اللوائح – التعليمات السارية - الأعراف الإدارية) فيجب مراعاة حماية كافة المصالح عند تطبيق الأتمتة، ووضع السياسات اللازمة لضمان التوازن والحماية من الأضرار المتوقعة من تطبيق الأتمتة علي أي من العمليات المتعلقة بصناعة القرارات

الإدارية، فمخاطر تطبيق الأتمتة متنوعة وتطبيقها في صنع القرارات الإدارية يحتك بعدد كبير من العناصر المتغيرة، والتي يمكن في كل حدث أن تمس قاعدة قانونية مختلفة سواء تعلق الأمر بالمصالح الخاصة أو العامة.

أولاً: أهداف أتمتة القرارات الإدارية وعلاقتها بالقانون: تسعي المنظمة التي تتبنى الأتمتة لتحقيق مجموعة متنوعة من الأهداف، تتمثل في:

تحسين الخدمات المقدمة للأفراد الذين يتعاملون مع المنظمة، ويعتبر ذلك أحد الأهداف المشتركة مع كل التشريعات، والتي دائماً ما توضع إلا لتخدم المخاطبين بها في جانب معين. تعزيز جودة العمل الإداري وتسريعه، وهذا يعتبر أحد أهداف أتمتة الأعمال الإدارية الرئيسية، وهو هدف مشترك بين التشريع والأتمتة خاصة في حالة صدور تعديلات على القانون أو تشريع ينظم أمر محدد بشكل أكثر مرونة. تعزيز القدرة على اتخاذ القرارات الدقيقة والواضحة، وهذا أيضاً هدف مشترك مع القانون، فأغلب التشريعات وتعديلاتها ذات العلاقة بالشؤون الإدارية تستهدف تعزيز قدرة اتخاذ القرارات.

المساهمة في تحسين التخطيط الإداري المستقبلي، وتحسين فعالية العمليات الإدارية[١٣]. وحتى تستطيع الجهة الإدارية تنفيذ أتمتة الأعمال الإدارية بنجاح يتوجب عليها أن توفر مجموعة من المتطلبات الأساسية، تتمثل في توفير شبكة اتصالات رقمية حديثة وموثوقة، وتحديد أولوية الأعمال التي يجب أتمتها ووضع خطة زمنية لتنفيذها، ويتطلب التطبيق الناجح لأتمتة الأعمال الإدارية أيضاً دراسة المعلومات المؤرشفة (السجلات، القرارات السابقة - الممارسات...إلخ) في المنظمة التي سيتم تطبيق الأتمتة فيها، وتوفير طرق فعالة للاستفادة منها. ونعتقد أن التطور التقني لن يقتصر مستقبلاً على مجرد تحويل العمليات من عمل يقوم به الأشخاص الطبيعيون لعمل تقوم به الأجهزة والأنظمة الالكترونية فقط، بل يتضح من التطور الكبير في تطبيقات الذكاء الاصطناعي وبرامج المحاكاة ونماذج الخدمة الآلية، أن التحول للخدمات الآلية يقتحم كل المجالات ويؤدي الأعمال التي كان يقوم بها الأشخاص الطبيعيون بشكل أسرع وأدق إلى درجة قد يتم فيها تكليف الأنظمة

الحديثة بالقيام بهذه الأعمال بدون تدخل بشري. ولذا ينبغي تكييف البيئة التشريعية لتتوافق مع تنفيذ أتمتة العمليات الإدارية، إلى جانب توفير البنية التحتية المناسبة للتشغيل، وتدريب العاملين على استخدام التقنيات المعلوماتية، وفهمهم لأهمية وفوائد الأتمتة في تحسين العمل الإداري.

المطلب الثاني : الإصلاح والتطوير الإداري، وتوظيف التقنية وفق القانون (التشريع الداعم للتقنية) : تحقق التقنيات الحديثة والمبتكرة نتائج كبيرة في دعم القرارات الإدارية وتكوينها، والرفع من كفاءتها وتحقق الدقة والموضوعية، وهذا ما يدعم تحقيق الإصلاح والتطوير الإداري[١٤] فعلي سبيب المثال تقدم تقنية "الحوسبة السحابية[١٥]" خدمات متنوعة تساعد في ممارسة الأنشطة الإدارية وتقديم الخدمات العامة، مثل إصدار القرارات، والحوسبة السحابية تتيح تقديم الخدمات والبرامج من خلال الإنترنت باستخدام أجهزة الحاسب الآلي والهواتف الذكية، وتشمل هذه الخدمات تخزين البيانات، والنسخ الاحتياطي، والمزامنة، وقدرات المعالجة البرمجية، وجدولة المهام، ويتمكن المستخدمون من الوصول إلى هذه الموارد والتحكم فيها عبر واجهة برمجية سهلة، ومع ذلك إلا أن الأتمتة الإدارية في مجال العمل الإداري بشكل عام، وصناعة القرارات الإدارية بشكل خاص، تمتاز بعدد من المميزات، ويحاط بها العديد من العيوب وذلك على النحو التالي:

أولاً: مميزات الأتمتة الإدارية : تمتاز أتمتة العمليات الإدارية بمجموعة من المزايا يمكن الاستفادة منها في العمل الإداري وهي: توفر أتمتة العمليات الإدارية مجموعة كبيرة من البيانات بشكل أدق، بما يمكن من اتخاذ القرارات بوضوح وشفافية. توفر الأتمتة أنظمة دعم ومساندة القرارات، والتي توفر المعلومات اللازمة لمساعدة المدراء في اتخاذ القرارات الصحيحة. تُمكن الأتمتة من تنفيذ العمليات الإدارية بكفاءة وبدون تعقيدات إدارية زائدة في العمل الإداري[١٦]. يعتبر من أهم مزايا الأتمتة الحد من انتشار ظاهرة الفساد الإداري، من خلال تطبيق المساواة بين المستفيدين، وتوحيد أسلوب العمل وفق معايير محددة تطبق على الجميع، بشكل واضحٍ ومتساويٍ[١٧]. تدعم الأتمتة تدفق المعلومات بشكل أكثر انسيابية

وسهولة، وبحجم أكبر وفي وقت أسرع، سواء داخل المنظمة الواحدة، أو بين الجهات وبعضها البعض، أو بين المستويات الإدارية داخل الجهة[١٨]. تقضي الأتمتة على هدر الوقت والإهمال الإداري، وتقلص المراحل غير الضرورية والمكررة.

ثانياً: عيوب الأتمتة الإدارية : علي الرغم من المميزات الكثيرة التي تقدمها الأتمتة في حال تطبيقها، إلا أن هناك عدداً من عيوب الأتمتة الإدارية، على سبيل المثال: تطبيق الأتمتة غير المحددة المدي، تؤثر على الهيكلة الإدارية للمنظمات، وفكرة التسلسل الإداري وتوزيع المسؤولية، بما يؤثر سلباً على المسائلة في حالة مخالفة القرار المؤتمت لأي من القواعد القانونية السارية. زيادة الاعتماد على التكنولوجيا يؤثر على مستويات التفاعل الشخصي والتواصل المباشر، وجودة العلاقات العملية والإنسانية، ويعطل العمل بروح القوانين، وبناء الأعراف والممارسات الإدارية، فالآلات تعمل بلا روح ولا ضمير ولا شعور[١٩]. التكنولوجيا بطبيعتها متطورة بشكل سريع فيظهر كل فترة أنظمة أكثر حداثة وتقدم خدمات أفضل[٢٠]، وتحقق الملائمة مع المعايير الآنية والمتجددة بطبيعتها[٢١]، وهو ما يستدعي تحديث كافة الأنظمة بشكل دوري لمواكبة التطورات، وإلا أصبحت أنظمة الأتمتة التي يعتمد عليها في المنظمة عبئاً وعائقاً وعامل تشتيت للأعمال الإدارية والجهود، فالثورة التقنية لا تتوقف عند حد معين بل تتطور بشكل متسارع، وهذا يؤثر بعمق في بنية الهياكل التنظيمية وسير المعاملات الإدارية، بل وعناصر بناء القرارات الإدارية المعتادة فيجعل الأنظمة القديمة غير متماشية مع ما ينتج عن هذه القرارات من أثار[٢٢]. نوعية المخاطر التي تواجها عملية الأتمتة كالأعطال التقنية والفنية والتشغيلية أحد أهم مشكلات الأتمتة الإدارية، فهذه المخاطر تشكل تهديداً كبيراً للعملية الإدارية المؤتمتة، إلى جانب مخاطر الأمن السيبراني كعمليات الاختراق والتشويش وغيرها. التأثير السلبي على القوي العاملة، والتغييرات في الوظائف والمهارات المطلوبة، وهذا يمكن أن يتسبب في مقاومة من قبل بعض الموظفين، أو حتى فقدان بعض الوظائف[٢٣]. ونعتقد أنه من السهولة بمكان التغلب على أغلب هذه العيوب من خلال الاستعداد الكامل لتطبيق الأتمتة الإدارية وتعظيم الاستفادة من مميزاتها، وتأهيل

الموظفين على استخدامها، من خلال وضع الخطط الاستراتيجية الشاملة لتطبيق أتمتة العمليات، وتهيئة البنية التقنية والبيئة التشريعية الملائمة.

المطلب الثالث : الحكومة الالكترونية (الجهود التشريعية لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية) : أضافت فكرة الحكومة الرقمية٢٤ مفاهيم جديدة في ألية توفير الخدمات الحكومية وإدارتها باستخدام التقنيات الإلكترونية[٢٥]، والهدف الأساسي لفكرة الحكومة الإلكترونية هي تحسين كفاءة الإدارة الحكومية وتقديم خدمات أفضل، وأكثر سهولة ويسر[٢٦].

وتعني الحكومة الإلكترونية قيام الجهاز الإداري في الدولة باستخدام الوسائل الإلكترونية٢٧ الحديثة، وتكنولوجيا المعلومات الرقمية لتقديم خدمات سريعة وموثوقة وإنجاز المعاملات الإدارية بكفاءة أكبر، وبشفافية ووضوح إداري[٢٨]. وتشمل الخدمات التي يمكن تقديمها عن طريق الحكومة الإلكترونية، تقديم الطلبات والتسجيلات عبر الإنترنت، الدفع الإلكتروني للرسوم والضرائب، الحصول على وثائق قانونية مثل جواز السفر ورخص القيادة، تقديم البيانات الشخصية وتحديثها، الاستعلام عن المعلومات الحكومية والقوانين واللوائح، التواصل مع الجهات الحكومية وتقديم شكاوى وملاحظات، وغيرها من الخدمات الإلكترونية[٢٩]. وكذلك تحسين فاعلية العمل الحكومي وتحقيق التواصل والتفاعل السريع بين الحكومة والمواطنين، عن طريق التقنيات والتي تلعب دوراً حاسماً في تطبيق الحكومة الإلكترونية[٣٠]. وجدير بالذكر القول بأنه توسع نطاق الحكومة الإلكترونية وتطور بشكل كبير[٣١]، حيث إنه يوفر الوقت والجهد للمواطنين في الحصول على الخدمات الحكومية، وتحسين الشفافية والمساءلة في الإدارة الحكومية، وتقليل البيروقراطية وتحسين كفاءة العمليات الحكومية، وتعزيز التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين[٣٢]. وتتبنى الحكومة الإلكترونية مفهوم الإدارة الإلكترونية المؤتمتة لتحسين العمليات الإدارية، وتوفير الخدمات الحكومية بشكل أكثر كفاءة وسهولة[٣٣]، من خلال التقنيات الحديثة، لتسهيل الوصول إلى الخدمات وتحسين جودتها وتوفيرها بطرق أكثر فعالية[٣٤]، والتي يجب أن تتم عبر مرفق عام إلكتروني

وهو مفهوم يشير إلى تطبيق التقنيات الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة في إدارة المرافق العامة[٣٥]، ويهدف المرفق العام الإلكتروني إلى تيسير التعاملات والمعاملات بين المواطنين والجهات الحكومية بطرق إلكترونية دون الحاجة إلى الحضور الشخصي للمرفق، ويتيح المرفق العام الإلكتروني للأفراد الوصول إلى الخدمات والمعلومات الحكومية بسهولة عبر المواقع الإلكترونية المخصصة، ويمكنهم القيام بالمعاملات وتقديم الطلبات واستلام الخدمات من أي مكان وفي أي وقت يناسبهم[٣٦]. كما يعزز المرفق العام الإلكتروني الشفافية في تقديم الخدمات الحكومية، ويضمن المساواة في الوصول إليها لجميع المواطنين بغض النظر عن موقعهم الجغرافي، حيث يتيح للجميع فرص متساوية للاستفادة من الخدمات المقدمة من المرافق العامة. ونعتقد أنه باستخدام المرفق العام الإلكتروني، يمكن تحقيق تحسينات كبيرة في تقديم الخدمات الحكومية وإدارة المرافق العامة، ويتطلب ذلك توفير البنية التحتية اللازمة، وتطوير النظم والتشريعات المناسبة لتنفيذ الإدارة العامة الإلكترونية بطريقة أمنة وفعالة.

- متطلبات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية : تحتاج الإدارة العامة لمتطلبات عدة لكي تمارس عملها من خلال تقديمه إلكترونياً، ولعل أهمها هي متطلبات تقنية وتشريعية[٣٧]. المتطلبات التقنية: وهو متطلب رئيسي من خلاله تستطيع الحكومة الإلكترونية القيام بأعمالها، وتتمثل تلك المتطلبات في توفير أجهزة حاسب متطورة لدي الإدارة، وتوافر بنية تحتية قوية وأمنة. المتطلبات التشريعية: لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية عبر البرمجة الإلكترونية فلابد من وجود تشريعات تسهل وتكفل تحقيق أهدافها، وبما يضمن سرية المعلومات والبيانات، ويتطلب الأمر أيضاً إجراء تغيرات في الهياكل الإدارية، وإعادة توزيع الاختصاصات بين الهيئات الحكومية بما يمكنها من أداء نشاطها إلكترونياً.

ولمواكبة النظام القانوني في المملكة العربية السعودية للتطور التكنولوجي، والتقنية الحديثة، واليقين بأنه لابد من تبيني الإدارة لطرق جديدة للتعامل حال تقديم خدماتها، لا سيما فيما يتعلق أثره على وسائل الإدارة العامة، وأهمها

القرارات الإدارية. فقد صدر في المملكة نظام التعاملات الإلكترونية بالمرسوم الملكي رقم م/١٨ بتاريخ ٨ / ٣ / ١٤٢٨ هـ، والذي يهدف إلى ضبط التعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وتنظيمها ووضع إطار تنظمي لها بما يحقق تيسير التعاملات والثقة فيها٣٨، كما وضع العديد من الأنظمة من أهمها نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/ ١٩) وتاريخ ٩/ ٢/ ١٤٤٣ هـ والذي نعتقد أنه من أهم القوانين في ظل التحول الرقمي للإدارة العامة.

المبحث الثاني : الثورة التقنية في صنع القرارات الإدارية : تمهيد وتقسيم: أحدثت الثورة التقنية تحولاً جذرياً في تحقيق متطلبات صنع القرارات الإدارية، حيث أصبح من السهولة بمكان أن تفصح الإدارة عن إرادتها المنفردة بما لها من سلطة عامة بإصدار قرارات إدارية عبر وسائل إلكترونية، فقد مكنت التقنيات الحديثة جمع كميات ضخمة من البيانات، وتحليلها والوصول إلى معلومات[٣٩] تساعد في اتخاذ قرارات أكثر دقة، وتعزز عملية توجيه العمل بشكل أفضل[٤٠]. ومن أهم ما أحدثته الثورة التقنية في صنع القرارات الإدارية هو أنه أصبح من السهولة حال صنع القرارات الإدارية تحليل البيانات التاريخية والحالية وتوقع المستقبل، على النماذج الإحصائية وتقنيات التعلم الآلي لتحليل البيانات وتوقع النتائج المحتملة، مما يساعد في اتخاذ قرارات مستندة إلى التوقعات المستقبلية. وتعزز استخدام الأنظمة الذكية التي تتعلم وتتكيف مع البيانات والظروف المحيطة من صنع قرارات إدارية بشكل أسرع وأكثر دقة، مستنداً إلى المعلومات المتاحة حال إصدار القرارات الإدارية[٤١]، ومن خلال ذلك سنتاول هذا المبحث من خلال المطالب التالية: المطلب الأول: القرار الإداري المؤتمت وطبيعته القانونية : المطلب الثاني: توظيف التشريع لتمكين تكنولوجيا نظم دعم القرارات الإدارية، والأثار المترتبة عليه.

المطلب الأول : القرار الإداري المؤتمت وطبيعته القانونية.: يبقي القرار الإداري كما هو بذات المفهوم التقليدي للقرار الإداري من كافة جوانبه القانونية ويؤدي نفس أثاره، ويلقي هذا المطلب الضوء على بعض جوانب القرارات الإدارية المؤتمتة على النحو التالي: أولاً: ماهية القرار الإداري المؤتمت : القرار الإداري المؤتمت، هو

قرار يتم اتخاذه بواسطة نظام مؤتمت يستند إلى تقنيات متعددة منها تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأنظمة التعلم الآلي، ويستخدم هذا النوع من القرارات في العديد من المجالات الإدارية مثل الضمان الاجتماعي، ومنح التأشيرات، وإصدار التراخيص، وتقديم المساعدة الحكومية، والتحقيقات الجنائية، وغيرها. وتواجه عملية صنع القرارات الإدارية المؤتمتة تحديات تتعلق بالأحكام القانونية والخطوات المعتادة في صناعة القرارات الإدارية، حيث يتطلب الأمر وجود حلول لمشكلات المسؤولية والمساءلة عن القرارات المؤتمتة، واحترام سيادة القانون، وذلك بالتكيف مع هذا النوع الجديد من صنع القرارات[٤٢]. ويتم برمجة الأنظمة حتى تتمكن من تحليل البيانات وتقديم قرارات مستندة لمعايير محددة مسبقاً، ويعتمد هذا النوع من القرارات على تحليل البيانات وتطبيق نماذج تقنية للوصول إلى نتائج وتوصيات تخدم القرار الإداري المؤتمت، والذي يعد قراراً فعالاً من حيث الوقت والجهد، وتقليل الخطأ البشري. ومع ذلك تُظهر القرارات الإدارية المؤتمتة تحديات قانونية، حيث يجب وضع ضوابط وأُطر قانونية لتنظيم استخدامها، بما في ذلك ما يضمن شفافيتها، وعملية المساءلة، وحماية البيانات الشخصية، وتجنب التحيز والتمييز، ويجب أيضاً ضمان وجود آليات للتحقيق والطعن في القرارات المؤتمتة، وتوفير حق الفرد في التواصل مع الجهة المسؤولة والحصول على تفسير للقرارات.

وجدير بالذكر القول بأنه عندما يتم استخدام القرارات الإدارية المؤتمتة، يتعين ضمان أن يكون هناك إشراف بشري على عملية صنع القرار، وفهم وتوجيه النظام المؤتمت، كما يجب أيضاً أن يتم تقييم ومراقبة النظام بانتظام للتأكد من أنه يستوفي المعايير القانونية والإدارية. ثانياً: الطبيعة القانونية القرارات المؤتمتة: تشهد موضوعات القانون الإداري ككل تحولاً هاماً في ضوء التقدم التكنولوجي وتبني الحكومات للإدارة الإلكترونية وأتمتة العمل الإداري[٤٣]، ويعد هذا التحول تطويراً للقانون الإداري التقليدي، مما يفتح أبواباً أمام توجهات جديدة ومستقبلية في تنظيم صدور القرارات المؤتمتة[٤٤]. فتكييف المفاهيم القانونية التقليدية مع الواقع الجديد للإدارة الإلكترونية يعد تحدياً كبيراً، حيث ينبغي تطوير المفاهيم

التقليدية المتعلقة بالقرارات الإدارية بما يتوافق مع التحول التكنولوجي، وتوظيف التقنيات الحديثة في صناعة القرارات[٤٥]، وتحقيق التوازن بين المرونة وخدمة الصالح العام، والأهداف الأساسية للقرارات الإدارية والتطور التكنولوجي[٤٦]، وضمان حماية الأسس القانونية والواقعية للقرارات الإدارية. ولنجاح أتمتة الأعمال الإدارية وصناعة القرارات المؤتمتة ضمن إطار قانوني تقني، فينبغي تطوير القوانين واللوائح وجعلها أكثر مرونة لمواكبة التقدم التقني المتطور بشكل مستمر، فيجب أن توفر السلطة التشريعية أُطر قانونية ملائمة ومبتكرة تحدد ضوابط وقواعد استخدام التقنيات المتقدمة في تكوين وإصدار القرارات الإدارية، مع وجوب مراعاة حماية حقوق الأفراد والمصلحة العامة، وتوفير أليات قانونية تُمكن من مراجعة القرارات المؤتمتة، ووضع ألية واضحة للتظلم من تلك القرارات حال وجود أخطاء فيها. كما يمكن أن تسهم التقنيات المتقدمة في تحسين دقة وفاعلية القرارات الإدارية، وتقليل الخطأ البشري والتحيزات الشخصية إذا أحيطت بسياج تشرعي مرن، حيث يجب أن يتم استخدام هذه التقنيات بحذر وأخلاقية، مع توفير الشفافية والمراقبة اللازمة لضمان عدالة ومسؤولية صدور القرارات الإدارية[٤٧]، مع وضع السياسات التي تضمن استمرارية تطوير مفاهيم القانون الإداري التقليدية لتواكب التحولات التكنولوجية، وتسهل استخدامها بشكل مبتكر لتحسين صدور القرارات الإدارية وتعزيز الشفافية والمساءلة، ويتطلب ذلك تنسيق تقني وتشريعي واقعي لتسير الأعمال في المنظمات الحكومية لضمان أن يكون للتكنولوجيا دور بناء في تعزيز الإدارة وتحقيق المصلحة العامة[٤٨]. وأهم ما يجب الحفاظ عليه في ظل الأتمتة هي عناصر ومراحل وأركان القرار الإداري لضمان جودته ومصداقيته، من خلال توفير ضمانات وأليات للتحقق من صحة وسلامة القرارات المؤتمتة، والتأكد من أنها تلبي المتطلبات القانونية والإجرائية[٤٩]. كما يتعين على المنظمات وضع سياسات محفزة وداعمة لتطبيق الأتمتة ضمن إجراءات صارمة للمراقبة والمراجعة لتحقق المعايير القانونية عند إصدار قرار مؤتمت، ونعتقد أنه من الضروري مشاركة الموظف العام في عملية تطوير النظم المؤتمتة لضمان مطابقتها لاحتياجات العمل الفعلية من خلال ربط

الواقع بالتكنولوجيا، وهذا يتطلب توفير التدريب والتأهيل اللازم للموظفين لاستخدام النظم المؤتمتة بكفاءة وفهم للقواعد والإجراءات المنصوص عليها في تطبيقات الحوسبة. كما لا يجب اعتبار القرار الإداري المؤتمت محصن من الأخطاء فيجب وضع آليات إصلاح وتصحيح ومراقبة ومراجعة في كل الأحوال. وبشكل عام، يجب أن يتم التعامل مع التحول الناجم عن أتمتة صدور القرارات بحذر ومسؤولية، وضمان الشفافية والمراقبة المناسبة للمحافظة على جودة القرارات وصحتها، ويتطلب ذلك التوازن بين الاستفادة من مزايا التقنية في تسريع وتحسين صدور القرارات، وبين الحفاظ على الأركان الأساسية للقرار الإداري الشكلية والموضوعية[٥٠].

المطلب الثاني : توظيف التشريع لتمكين تكنولوجيا نظم دعم القرارات الإدارية والأثار المترتبة عليه: تُعني تكنولوجيا نظم دعم القرار استخدام نظم وتطبيقات متقدمة في مجال المعلوماتية لتعزيز قدرة الجهة الإدارية على اتخاذ القرارات[٥١]، وتُعرف نظم دعم القرار بأنها نظم تفاعلية تساعد صانع القرار على استخدام البيانات والنماذج لحل المشكلات غير الهيكلية، إلى جانب عوامل متعددة تساعد في تسهيل وتعزيز عملية اتخاذ القرارات قبل صدور القرار النهائي، وأحد هذه العوامل الرئيسية أنظمة دعم القرارات والتي توفير معلومات يعتمد عليها في عملية اتخاذ القرارات، فيتم تجميع هذه المعلومات من مصادر متنوعة وتحليلها بشكل منهجي لاستخلاص البيانات وتوجيه صانعي القرار نحو اتخاذ القرارات المناسبة، من خلال توفير المعلومات والأدوات اللازمة لاتخاذ قرارات فعالة[٥٢]. فعند توظيف التقنية في دعم إصدار القرارات الإدارية وعمليات الأتمتة ككل قد يكون ذلك هدفاً للتشريع، وفي المقابل قد يكون التشريع عائقاً لتوظيف مثل هذه التقنيات، فنجد في المملكة العربية السعودية توجه متسارع لرقمنه كافة العمليات الإدارية وفي المقابل تتواجد مجموعة كبيرة من الأنظمة تمهد لذلك وتدعمه. ويعد القرار الإداري وسيلة قانونية تعبر فيها الإدارة عن إرادتها كتصرف قانوني صادر من الإدارة بإرادتها المنفردة تهدف من خلاله إما إنشاء مركز قانوني جديد، أو إلغاء أو تعديل مركز قانوني قائم، فتطبيق

الأتمتة في عملية صناعة القرارات الإدارية يترتب عليه عدد من الآثار الإيجابية المترابطة حيث تُسهم الأتمتة في تحقيق السرعة والدقة في إصدار القرارات، وهو ما يعزز كفاءة العمل الإداري. بالإضافة إلى ذلك، يوفر الوقت والجهد للموظفين والمسؤولين، مما يسهل عمليات الإدارة ويساعد في تركيز الجهود على المهام الأكثر أهمية. كما يُحسن التنسيق بين الجهات الإدارية المختلفة، مما يؤدي إلى تحسين تدفق العمل وتفادي التضاربات والتأخيرات. وعلاوة على ذلك، يُسهل تبادل المعلومات والبيانات بين الأقسام والأفراد، مما يُعزز التعاون والتنسيق الفعال بينهم. وفي النهاية، يُعزز الأتمتة الشفافية ويمكن إجراء المراجعات والمراقبة للقرارات والعمليات الإدارية بشكل أفضل، مما يساعد في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية أكبر. ونعتقد أن الآثار القانونية للقرارات الإدارية المؤتمتة لا تختلف عن القرارات الإدارية التقليدية، بل النتيجة موحدة في كل الأحوال إما إنشاء مركز قانوني، أو إلغاؤه، أو تعديله.

الخاتمة:

بعد دراسة موضوع الأتمتة ودورها في دعم صناعة القرار الإداري من الناحية الإدارية والقانونية، تم التوصل إلى النتائج والتوصيات التالية:

أولاً: نتائج الدراسة

- أصبح التحول الرقمي واقعاً ومتطلباً أساسياً في تحقيق الاستدامة، وكفاءة الإنفاق والرشاقة الإدارية في كافة المنظمات.
- تحول الإدارة من منظورها التقليدي إلى الإدارة المؤتمتة لا يؤثر في المفاهيم الرئيسية، والأدوار الأساسية لعمل الإدارات، ومستهدفات العمل الحكومي.
- القرار الإداري المؤتمت، هو قرار إداري بالمعني المقصود، ولا يختلف عن القرار الإداري التقليدي، إلا في وسيلة إصداره وطريقة تكوين عناصره المتمثلة في الوسائل التقنية والتي أخرجته.

- القرار الإداري المؤتمت كوسيلة قانونية للإدارة يعتبر نتيجة من نتائج توظيف التقنية في الإدارة العامة، وتطبيق للتقدم والتطور في الوسائل الإلكترونية بهدف تقديم أفضل الخدمات وتوفير الجهد والوقت.

- البيئة التشريعية والسياسات الإدارية المطبقة هي أهم العوامل الداعمة لتطبيق الأتمتة في الإدارة العامة، وفي إصدار القرارات الإدارية ككل.

- المخاطر التي تواجه عملية التحول الرقمي وأتمتة القرارات الإدارية لها طبيعة خاصة أفرزتها طبيعة الأتمتة كتحول تقني حديث.

ثانياً: توصيات الدراسة

- من الأحرى تهيئة التشريعات وصياغة الأحكام والقواعد القانونية بطريقة مرنة تدعم تطبيق الأنظمة الإلكترونية على العمليات الإدارية.

- ينبغي على كافة الإدارات التي تطبق الأتمتة في إصدار القرارات الإدارية، وضع سياسات تمكن من ضبط عملية تطبيق الأتمتة بطريقة فعالة وموثوقة وأمنة.

- يفترض وضع الخطط الإستراتيجية الملائمة لمواكبة تطبيق الأتمتة بشكل متطور يناسب الاستفادة من كل جديد في عالم التقنية.

- من الأحرى وضع خطط التدريب للموظفين ووضع وسائل قياس لضمان كسب المهارات المناسبة للتعامل من الأنظمة الحديثة في إصدار القرارات.

- يفترض الاستخدام الحذر للتقنية، والالتزام بالمعايير القانونية بما يحقق أقصى استفادة من تطبيق الأتمتة في العملية الإدارية ككل.

المراجع:

أولاً: باللغة العربية

- أبو أحمد، علاء محي الدين مصطفى، (٢٠١٥)، القرار الإداري الإلكتروني، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، ٢٥(٤٢).

- الأكلبي، علي ذيب، (٢٠١٨)، البيانات الضخمة واتخاذ القرار في جامعة الملك سعود، دراسة تقييمية لنظام اتقان، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا،٢.

- البداعي، خليفة بن سعيد بن حمود، (٢٠٢٢)، الدعم الذكي وتأثيره في اتخاذ القرار الحكومة الإلكترونية، المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، (١٦٢).

- البداوي، محماد، (٢٠١٨)، القرار الإداري الإلكتروني، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، 23.

-التويجري، فواز بن عبد الله، والنوح، عبد العزيز بن سالم بن محمد، (٢٠٢٢)، متطلبات دعم اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، ٨٥.

- الرابطى، ايمان محمد، (٢٠٢٠)، نفاذ القرار الإداري الإلكتروني، مجلة العلوم الشرعية والقانونية، (٢).

- الشمري، أحمد بن محمد الهرماس، (٢٠٢٠)، أثر وسائل الاتصال الإلكترونية في نفاذ القرارات الإدارية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، ع٥١.

- الشوبكي، أحمد كمال علي، التطور التكنولوجي وأثره على الأساليب القانونية للإدارة العامة، مجلة روح القانون، ٣٥(٣٠١).

- الطوخي، محمد محمد السيد، (٢٠٢١)، تقنيات الذكاء الاصطناعي والمخاطر التكنولوجية .الفكر الشرطي، ٣٠(١١٦).

- العبيد، عثمان يوسف محمد، (٢٠٢٢)، دور الأتمتة الرقمية في البلدية للدوائر الإدارية، المالية والفنية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، ٦٦.

- العلوان، جعفر بن أحمد، (٢٠٢٣)، القيادة التنظيمية في عصر التحول الرقمي: دراسة استكشافية، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢٠(١).

- العنقري، نورة، الدخيل. هيفاء، (٢٠٢٣)، دور الأتمتة في وظائف إدارة الموارد البشرية: "دراسة ميدانية على الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، ٤٣(٣)

- القرني، حسن بن عبد الله بن حسن، والقرني، عبد الرحمن بن عبيد بن علي، (٢٠١٩)، دور الإدارة الإلكترونية في القضاء على الفساد الإداري والمالي في المملكة

العربية السعودية: تصميم نموذج مجلة جامعة الملك عبد العزيز - الآداب والعلوم الإنسانية، ٢٧(٦).

- بركات، خالد مصطفي، (٢٠٢٣)، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ٢٤(٢).

- جاسم، إيلاف عبد الكريم، البدري، سلمي طلال عبد الحميد، (٢٠٢٣)، الأتمتة الاليكترونية في مجال إقامة الدعوى الإدارية و تحديد المواعيد مجلة الجامعة العراقية، ٥٧.

- حمامدة، أشرف محمد خليل، (٢٠١٦)، القرار الإداري الإلكتروني، الفكر الشرطي،٢٥(٩٩).

- دحبج، سالم (٢٠٢٣)، دور الأتمتة في تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة قطر.

- رزق، سلوى حسين، الأتمتة الذكية والقرارات الإدارية، .(2021)الأتمتة الذكية والقرارات الإدارية .*مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، ١١(٤).*

- شطناوي، علي حسين خطار، (٢٠٢١)، الطلب الإلكتروني لاستصدار قرار إداري .مجلة الفقه والقانون، ٢٠١٠.

- صالح، قيدار عبد القادر، (٢٠٢٣)، التنظيم القانوني لإعلان القرار الإداري إلكترونيا: دراسة مقارنة .مجلة دراسات إقليمية، ١٧(٥٥)

- عبد الرحمن، نكتل إبراهيم، (٢٠٢٠)، نطاق سلطة الإدارة التقديرية في القرار الإداري الإلكتروني، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، ٩(٣٣)

- غريسي، صدوقي، رضا، سي الطيب الهشمي، والعبسي، علي، (٢٠٢١)، واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمتة، مجلة أراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٣(٢).

- فياض، على مخلف حماد، وفياض، عبد ارزيج أسود، (٢٠٢٣)، أثر الحكومة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراد، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، ١٢(٤٥).

- كاسين، ماكسات، الجارودى، حسن مهدى، والعتيبي، مي بنت عبد العزيز، (٢٠٢٢)، سلسلة الكتل والابتكار في الحكومة الإلكترونية: أتمته عمليات المعلومات العامة، الإدارة العامة، س٦٢، عدد خاص.
- مرجان، السيد أحمد محمد، (٢٠١٠)، دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهرية- دراسة مقارنة بين الإدارة المحلية في مصر وبلدية دبي، ط٢، دار النهضة العربية.
- مسعودي، هشام، (٢٠١٥)، أركان القرار الإداري الإلكتروني، مجلة القانون والمجتمع والسلطة، ٤.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Cobbe, J. (2019). Administrative law and the machines of government: judicial review of automated public-sector decision-making. Legal Studies, 39(4).
- Coglianese, C. (2021). Administrative law in the automated state. Daedalus, 150(3).
- De Boer, N., & Raaphorst, N. (2023). Automation and discretion: explaining the effect of automation on how street-level bureaucrats enforce. Public Management Review, 25(1).
- Distel, B., & Lindgren, I. (2023). A matter of perspective: Conceptualizing the role of citizens in E-government based on value positions. Government Information Quarterly.
- Finck, M. (2020). Automated decision-making and administrative law.
- Harsono, I., & Suprapti, I. A. P. (2024). The Role of Fintech in Transforming Traditional Financial Services. *Accounting Studies and Tax Journal (COUNT)*, *1*(1).

Hidayat Ur Rehman, I., Ali Turi, J., Rosak-Szyrocka, J., Alam, M. N., & Pilař, L. (2023). The role of awareness in appraising the success of E-government systems. Cogent Business & Management, 10(1).

Jestl, S. (2024). Industrial robots, and information and communication technology: The employment effects in EU labour markets. *Regional Studies*.

Kraemer, K., & King, J. L. (2006). Information technology and administrative reform: will e-government be different? International Journal of Electronic Government Research (IJEGR), 2(1),

Kim, H. J., Pan, G., & Pan, S. L. (2007). Managing IT-enabled transformation in the public sector: A case study on e-government in South Korea. Government Information Quarterly, 24(2).

Lim, J. H., & Tang, S. Y. (2008). Urban e-government initiatives and environmental decision performance in Korea. Journal of Public Administration Research and Theory, 18(1).

Moon, M. J., Lee, J., & Roh, C. Y. (2014). The evolution of internal IT applications and e-government studies in public administration: Research themes and methods. Administration & Society, 46(1).

Montobbio, F., Staccioli, J., Virgillito, M. E., & Vivarelli, M. (2024). Labour-saving automation: A direct measure of occupational exposure. *The World Economy*, *47*(1).

Roehl, U. B. (2022). Understanding automated decision-making in the public sector: a classification of automated, administrative

decision-making. In Service Automation in the Public Sector: Concepts, Empirical Examples and Challenges.

Scassa, T. (2021). Administrative Law and the Governance of Automated Decision Making: A Critical Look at Canada's Directive on Automated Decision Making. UBCL Rev, 54.

Strandburg, K. J. (2019). Rulemaking and inscrutable automated decision tools. Columbia Law Review, 119(7),p1851.

Suksi, M. (2021). Administrative due process when using automated decision-making in public administration: some notes from a Finnish perspective. Artificial Intelligence and Law, 29(1).

Zhang, Y., & Kimathi, F. A. (2022). Exploring the stages of E-government development from public value perspective. Technology in Society.

الهوامش

[١]. الشوبكي، أحمد كمال علي، التطور التكنولوجي وأثره على الأساليب القانونية للإدارة العامة، مجلة روح القانون، ٣٥(١٠٣) ، ص٩٦١- ١٠٥٥.

[٢] . Suksi, M. (2021). Administrative due process when using automated decision-making in public administration: some notes from a Finnish perspective. Artificial Intelligence and Law, 29(1).

[٣] . الشمري، أحمد بن محمد الهرماس، (٢٠٢٠)، أثر وسائل الاتصال الإلكترونية في نفاذ القرارات الإدارية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، ع٥١.

[٤] . غريسي، صدوقي، رضا، سي الطيب الهشمي، والعبسي، علي، (٢٠٢١)، واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمتة، مجلة أراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٣(٢)، ص ١٠٤.

[٥] . الجليلي، حسن طلال يونس، (٢٠٢٣)، عبء الإثبات الإلكتروني لنفاذ القرار الإداري: دراسة مقارنة، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، ١٢(٤٥)، ص ٣٠٣.

[٦] - عرفت المادة الأولي في الفقرة السابعة من قرار مجلس الوزراء رقم (٤١٨) وتاريخ ٢٥/ ٧/ ١٤٤٢ هـ بشأن تنظيم هيئة الحكومة الرقمية١٤٤٢هـ - التحول الرقمي - بأنه ": تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي؛ لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصالات.

[٧] . العلوان، جعفر بن أحمد، (٢٠٢٣)، القيادة التنظيمية في عصر التحول الرقمي: دراسة استكشافية، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية،٢٠(١) ص ٢٩٠.

[٨] . صالح، قيدار عبد القادر، (٢٠٢٣)، التنظيم القانوني لإعلان القرار الإداري إلكترونيا: دراسة مقارنة .مجلة دراسات إقليمية، ١٧(٥٥)، ص ١٧٧.

[٩] . رزق، سلوى حسين، الأتمتة الذكية والقرارات الإدارية، .(2021)الأتمتة الذكية والقرارات الإدارية .مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، ١١(٤)، ص ٦٤٥-٧٠٤.

[١٠] . العبيد، عثمان يوسف محمد، (٢٠٢٢)، دور الأتمتة الرقمية في البلدية للدوائر الإدارية، المالية والفنية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، ٦٦، ص ٤٩٦.

[١١] . Cobbe, J. (2019). Administrative law and the machines of government: judicial review of automated public-sector decision-making. Legal Studies, 39(4), p636.

[١٢] . العنقري، نورة ، الدخيل ، هيفاء ، (٢٠٢٣) ، دور الأتمتة في وظائف إدارة الموارد البشرية: "دراسة ميدانية على الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة ، ٤٣(٣)، ص ٧٧-٩٤.

[١٣] . Roehl, U. B. (2022). Understanding automated decision-making in the public sector: a classification of automated, administrative decision-making. In Service Automation in the Public Sector: Concepts, Empirical Examples and Challenges, p35.

[١٤]. شطناوي، علي حسين خطار، (٢٠٢١)، الطلب الإلكتروني لاستصدار قرار إداري .مجلة الفقه والقانون، ١٠٢،ص ٦٢

[١٥] - هي نموذج يتيح الوصول الشبكي السهل وحسب الطلب إلى مجموعة مشتركة من الموارد الحاسوبية القابلة للتكوين (مثل الشبكات والخوادم والتخزين والتطبيقات والخدمات البرمجية) التي يمكن توفيرها وإطلاقها بشكل سريع بأقل جهد إداري، أو تفاعل بشري مع مقدم الخدمة. سياسة الحوسبة السحابية أولاً، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية، أكتوبر ٢٠٢٠م، ص ٣.

[١٦] . De Boer, N., & Raaphorst, N. (2023), Automation and discretion: explaining the effect of automation on how street-level bureaucrats enforce. Public Management Review, 25(1), p42.

[١٧]. القرني، حسن بن عبد الله بن حسن، والقرني، عبد الرحمن بن عبيد بن علي، (٢٠١٩)، دور الإدارة الإلكترونية في القضاء على الفساد الإداري والمالي في المملكة العربية السعودية: تصميم نموذج مجلة جامعة الملك عبد العزيز - الآداب والعلوم الإنسانية، ٢٧(٦)، ص ٢٤٣.

[١٨] . دحبح، سالم(٢٠٢٣)، دور الأتمتة في تحسين قيادة المؤسسات الاجتماعية، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة قطر، ص ١-٥.

[١٩] . جاسم، إيلاف عبد الكريم، البدري، سلمى طلال عبد الحميد،(٢٠٢٣)، الأتمتة الاليكترونية في مجال إقامة الدعوى الإدارية و تحديد المواعيد مجلة الجامعة العراقية ، ٥٧، ص ٢٨-٣٣.

[٢٠] . Harsono, I., & Suprapti, I. A. P. (2024). The Role of Fintech in Transforming Traditional Financial Services. Accounting Studies and Tax Journal (COUNT), 1(1), 81-91.

[٢١] . Jestl, S. (2024). Industrial robots, and information and communication technology: The employment effects in EU labour markets. Regional Studies, 1-18.

[٢٢] . بركات، خالد مصطفي، (٢٠٢٣)، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ٢٤(٢)، ص ٢٤١-٢٦٦.

[٢٣] Montobbio, F., Staccioli, J., Virgillito, M. E., & Vivarelli, M. (2024). Labour-saving automation: A direct measure of occupational exposure. The World Economy, 47(1), 332-361.

[٢٤] - عرفت المادة الأولي الفقرة الثامنة من قرار مجلس الوزراء رقم (٤١٨) وتاريخ ٢٥/ ٧/ ١٤٤٢ هـ بشأن تنظيم هيئة الحكومة الرقمية١٤٤٢هـ الحكومة الرقمية بأنها: دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية -وفيما بينها- لتحقيق التحول الرقمي، وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الحكومية.

[٢٥] Distel, B., & Lindgren, I. (2023). A matter of perspective: Conceptualizing the role of citizens in E-government based on value positions. Government Information Quarterly, p4.

[٢٦] . كاسين، ماكسات، الجارودى، حسن مهدى، والعتيبي، مي بنت عبد العزيز، (٢٠٢٢)، سلسلة الكتل والابتكار في الحكومة الإلكترونية: أتمته عمليات المعلومات العامة، الإدارة العامة، س٦٢، عدد خاص، ص ٦٩٣.

[٢٧] . عرفت المادة الأولي الفقرة التاسعة من نظام التعاملات الإلكترونية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٨) وتاريخ ٨ /٣/ ١٤٢٨ هـ مصطلح (إلكتروني) بأنه " تقنية استعمال وسائل كهربائية، أو كهرومغناطيسية، أو بصرية، أو أي شكل آخر من وسائل التقنية المشابهة." وعن مهام هذه الوسائل فقد تناولها المنظم السعودي في البند رقم (١٢) من المادة سالفة الذكر ضمن تعريفة لمصطلح " منظومة بيانات إلكترونية " على أنه " جهاز أو برنامج إلكتروني أو أكثر يستخدم لإنشاء البيانات، أو استخراجها، أو إرسالها، أو بثها، أو تسليمها، أو تخزينها، أو عرضها، أو معالجتها."

[٢٨] . مرجان، السيد أحمد محمد، (٢٠١٠)، دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية- دراسة مقارنة بين الإدارة المحلية في مصر وبلدية دبي، ط٢، دار النهضة العربية، ص ٧٠.

[٢٩] . حمامدة، أشرف محمد خليل، (٢٠١٦)، القرار الإداري الإلكتروني، الفكر الشرطي،٢٥(٩٩)، ص ٦١.

[٣٠] . مسعودي، هشام، (٢٠١٥)، أركان القرار الإداري الإلكتروني، مجلة القانون والمجتمع والسلطة، ٤، ص ١٤٥.

[٣١] Hidayat Ur Rehman, I., Ali Turi, J., Rosak-Szyrocka, J., Alam, M. N., & Pilař, L. (2023). The role of awareness in appraising the success of E-government systems. Cogent Business & Management, 10(1), p1.

[٣٢] Lim, J. H., & Tang, S. Y. (2008). Urban e-government initiatives and environmental decision performance in Korea. Journal of Public Administration Research and Theory, 18(1), p110-112.

[٣٣] Moon, M. J., Lee, J., & Roh, C. Y. (2014). The evolution of internal IT applications and e-government studies in public administration: Research themes and methods. Administration & Society, 46(1), p3-63.

[٣٤] Kraemer, K., & King, J. L. (2006). Information technology and administrative reform: will e-government be different? International Journal of Electronic Government Research (IJEGR), 2(1), p1-20.

[٣٥] . عبد الرحمن، نكتل إبراهيم، (٢٠٢٠)، نطاق سلطة الإدارة التقديرية في القرار الإداري الإلكتروني، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، ٩(٣٣)، ص ٣٤١.

[٣٦] Kim, H. J., Pan, G., & Pan, S. L. (2007). Managing IT-enabled transformation in the public sector: A case study on e-government in South Korea. Government Information Quarterly, 24(2), p338.

[٣٧] . فياض، على مخلف حماد، وفياض، عبد ارزيج أسود، (٢٠٢٣)، أثر الحكومة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراد، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، ١٢(٤٥) ، ص ٥.

[٣٨] . راجع في ذلك نص المادة الثانية من نظام التعاملات الإلكترونية.

[٣٩] . الأكلبي، علي ذيب، (٢٠١٨)، البيانات الضخمة واتخاذ القرار في جامعة الملك سعود، دراسة تقييمية لنظام اتقان، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا،٢، ص ٧٨.

٤٠ . التويجري، فواز بن عبد الله، والنوح، عبد العزيز بن سالم بن محمد، (٢٠٢٢)، متطلبات دعم اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، ٨٥، ص ١٥٦.

٤١ . الطوخي، محمد محمد السيد،(٢٠٢١)، تقنيات الذكاء الاصطناعي والمخاطر التكنولوجية .الفكر الشرطي،٣٠(١١٦)،ص ٦١.

٤٢ Suksi, M. (2021). Administrative due process when using automated decision-making in public administration: some notes from a Finnish perspective. Artificial Intelligence and Law, 29(1), p87.

٤٣. البداوي، محماد، (٢٠١٨)، القرار الإداري الإلكتروني، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، 23، ص ٢١٧.

٤٤ . Scassa, T. (2021). Administrative Law and the Governance of Automated Decision Making: A Critical Look at Canada's Directive on Automated Decision Making. UBCL Rev, 54, p 251.

٤٥ . الشمري، أحمد بن محمد الهرماس، (٢٠٢٠)، أثر وسائل الاتصال الإلكترونية.. مرجع سابق، ص ٤٧.

٤٦ . أبو أحمد، علاء محي الدين مصطفى، (٢٠١٥)، القرار الإداري الإلكتروني، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، ٢٥(٤٢)، ص ٤٢٩.

٤٧. Coglianese, C. (2021). Administrative law in the automated state. Daedalus, 150(3),p104.

٤٨. Finck, M. (2020). Automated decision-making and administrative law,p1.

٤٩ . Strandburg, K. J. (2019). Rulemaking and inscrutable automated decision tools. Columbia Law Review, 119(7),p1851.

٥٠ . Zhang, Y., & Kimathi, F. A. (2022). Exploring the stages of E-government development from public value perspective. Technology in Society, p69.

٥١ . الرابطى، ايمان محمد، (٢٠٢٠)، نفاذ القرار الإداري الإلكتروني، مجلة العلوم الشرعية والقانونية، (٢) ، ص ٣٤٢.

٥٢ . البداعي، خليفة بن سعيد بن حمود، (٢٠٢٢)، الدعم الذكي وتأثيره في اتخاذ القرار الحكومة الإلكترونية، المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، (١٦٢)، ص ٥١١.