المبحث الثالث: ماهية الحكومة الالكترونية

إن التطور الذي حصل في تكنولوجيا الانترنت وانتشار التجارة الالكترونية أدى إلى عقد العديد من المؤتمرات البنَّاءة، والتي تحث على الاستمرار في تبني هذه التقنيات والتطورات، التي تؤدي إلى تحسين إجراء المعاملات التجارية والتسوق عبر الانترنت. وقد استفادت الحكومات والشركات من تكنولوجيا المعلومات في أنشطتها حيث وظفتها في انجاز العمليات الإحصائية والجغرافية مما ساعدها على اتخاذ القرارات في السياسات العامة، وهذا التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال جعل الحكومات تفكر في تقديم خدماتها للمواطنين بالاعتماد على هذه التكنولوجيا ،فظهر مفهوم ''الحكومة الالكترونية.''

والجزائر كجزء من هذا العالم ليست بعيدة عن هذه التطورات، فقد تضمنت سياساتها العامة برامج تسعى إلى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف بناء مجتمع المعلومات، ويظهر هذا جلياً من خلال الخطاب الرسمي للمسئولين والجهود التنموية بعد التحول الاقتصادي الذي عرفته البلاد وإعادة هيكلة المؤسسات في التسعينات، ولا سيما قطاع البريد والمواصلات، حيث ركزت جهود الإصلاح في الجزائر منذ سنة 2000 على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتطلق الجزائر بعد ذلك مبادرتها الالكترونية سنة 2008 تحت اسم :''الجزائر الالكترونية'' -2009 – 2013-

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الالكتورنية

ويعد مفهوم الحكومة الالكترونية من المفاهيم الجديدة المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال و التي أثرت بشكل كبير على القطاع الحكومي وأدائه، وهو يشير إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال، بالاعتماد على التقنيات وشبكات الاتصال الحديثة بهدف تطوير أداء الأجهزة الحكومية وتحقيق الفعالية في التعامل معها؛ والحكومة الالكترونية هي نسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية (أي التقليدية) مع فرق بينهما وهو أن الأولى تعيش في شبكات الكترونية وأنظمة معلوماتية، في حين تحاكي الوظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة (السعيد سحارة، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والآفاق، مجلة القانون والأعمال الدولية، جامعة الحسن الأول، العدد 7، ص 20).

وتعد الحكومة الالكترونية الإطار الشامل والمتكامل للتطبيقات الالكترونية في المجال الإداري على مستوى أطراف العملية الإدارية كافة، وهذا يعني أن تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية الخطوة السابقة لتطبيق أسلوب

الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية ويؤخذ في الحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي سواء في علاقاتها بالجمهور، أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو علاقاتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية (بسوني عبد الحميد، الديمقراطية الالكترونية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، سنة 2008، ص 55). وبدأت تطبيقات الحكومة الالكترونية في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن المنصرم بأساليب وأشكال مختلفة، وكانت محصورة في استخدام البرامج الحاسوبية في الإحصاء أو إظهار النتائج المختلفة في موازنات الدول و طريقة توزيعها و بنودها.

الفرع الأول: تعريف الحكومة الالكترونية

لقد اختلفت آراء الفقهاء حول تحديد مفهوم الحكومة الالكترونية، ويعود ذلك إلى اختلاف الجانب الذي يهتم به كل فقيه،كما أن الحكومة الالكترونية في الوقت الحاضر لا تزال مفهوماً غير متبلور نسبياً، هذا لأنها ما زالت إلى حد كبير في المراحل الأولى من تطورها.

فيعرفها البعض بأنها:" مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل، في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية" (محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الاكترونية، دار كنوز المعرفية للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 20).

وتعرَّف على أنها: "قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة، مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت و مكان"(مطر عصام عبد الفتاح، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية ، 2008، ص 11).

ويعرفها البعض على أنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية".

كما يرى البعض بأن المقصود بالحكومة الالكترونية هو: "قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين، وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة معتمدة على مبدأين هما: مبدأ تقني: ويتمثل في إعداد المعلومات الكترونيا

وتناقلها عبر شبكة الانترنت وضمان دقتها وسريتها، ومبدأ إجرائي: ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها" (السعيد سحارة، المرجع السابق، ص 38).

ومن خلال التعريفات السابقة للحكومة الالكترونية نستخلص أن **من خصائص الحكومة الالكترونية** أنها:

*ترتبط الحكومة الالكترونية ارتباطاً وثيقاً بالإدارة العامة والمؤسسات الحكومية.

*تعتمد الحكومة الالكترونية على المعلومات كمورد أساسي لها.

*تعتمد الحكومة الالكترونية على التقنية الرقمية.

*الحكومة الالكترونية موجودة في بيئة افتراضية رقمية.

*تقوم الحكومة الالكترونية على التعاون مع جميع الأطراف.

الفرع الثاني :أهمية الحكومة الالكترونية

تتحقق أهمية الحكومة الالكترونية من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم أم لا إذا كان يتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي: المسائلة والشفافية، والحكم الصالح، وفي هذا تتمثل ركائز الحكومة الالكترونية أيضاً.

وبرزت الحكومة الالكترونية بعد أن استمرت في الظهور صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها، وأن تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منها.

إن الخدمات المباشرة تعتبر جزءاً من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية، وبالنسبة للأجهزة الحكومية يستتبع توصيلها إدارة قنوات متعددة في هذا المجال، على الرغم من استمرار استعمال الطرق التقليدية مثل استخدام الهاتف، الفاكس أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف العام هو تحسين الخدمات وتوفيرها.

ومنه فالأساس الجوهري والفعال لقيام الحكومة الالكترونية هو أنها تعد عاملاً مهما للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسئولين والعاملين، لأنها تعني أولاً وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد، وتوفير تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزهم على محاصرة الفساد.

المطلب الثاني: أهداف الحكومة الالكترونية ومعوقاتها

الفرع الأول: أهداف الحكومة الالكترونية

تهدف الحكومة الالكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها، والتي تتمثل بصورة مباشرة في السرعة والدقة في انجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، وبصورة غير مباشرة في الفوائد الأخرى الناجمة عنها كمنع التزاحم أمام المصالح الحكومية والقضاء على مشكلة تكدس الأوراق وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجيا بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية على العمليات الإدارية (سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 7، جامعة المستنصرية، بغداد – العراق، 2009م، ص 309 ،310).

ويمكن ذكر بعض أهداف الحكومة الالكترونية فيما يأتي:

=انعكاس الحكومة الالكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة والشفافية وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية. ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

=تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال، أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة حكومة الكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية، أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع.

=سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال التي تحتاج إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم إليها.

=تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي، إذ أنه باستطاعة الحكومة الالكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم بالانتقال على شبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات.

=تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع في المجتمع لكي يتمكن من التنافس والتواجد في عالم سريع التغيير.

=لا يقتصر عمل الحكومة الالكترونية على إحداث تغييرات في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين، بل في إعادة آلية هندسة وهيكلة الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعيماً للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.

بالإضافة إلى أهداف أخرى يمكن ذكرها فيما يلي: (سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، دون سنة النشر، ص 190).

=تساهم الحكومة الالكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الثقة، والالتزام القوي بنشر وتداول هذه المعلومات.

=تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية، و ابتكار أساليب جديدة للعلاقة البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين بإدارات وهيئات ووكالات الحكومة.

=توفير الجهد والمال والوقت والموارد المستخدمة من قبل الحكومة في إطار تحسين علاقاتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين، ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الايجابي المباشر للحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الحكومي.

=تسعى مشاريع الحكومة الالكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين، وذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة للإدارات العامة.

=خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

ولتحقيق تلك الأهداف ينبغي المرور على عدة مراحل:

=المرحلة الأولى:

وتتعلق بتحديد الخدمة التي تهم عددا كبيراً من جمهور المستفيدين وإطلاقها الكترونياً، ويكون ذلك بتوضيحها من حيث استعمالها وكيفية الحصول عليها.

=المرحلة الثانية:

وتختص بإطلاق العديد من الخدمات الكترونياً سواء داخلياً أو خارجياً.

المرحلة الثالثة:

وتشير إلى تحديد النفقات والإيرادات المتعلقة بالخدمة الالكترونية.

إذن لا تخلو أهداف الحكومة الالكترونية في تجارب دول العالم من مضامين اجتماعية وثقافية وتربوية وسياسية إلى جانب المعاني الاقتصادية المهمة لمشاريع الحكومة الالكترونية، ومن غير هذه الأهداف الاستراتيجية تصبح تطوراً شكلياً غير ذي فائدة للتنمية المستدامة بأبعادها ومجالاتها المتعددة والمتنوعة.

الفرع الثاني: معوقات الحكومة الالكترونية

أولاً– المعوقات الإدارية:

وتتمثل فيما يلي:

=تعقيد الإجراءات الإدارية، وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.

=انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الالكترونية.

=وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا في بعض الدول من تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية.

=غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة.

ثانياً– المعوقات البشرية:

وتتمثل فيما يلي:

=انخفاض أو يكاد يكون انعدام الخبرات التكنولوجية، والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.

=عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الالكترونية.

=عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الالكترونية.

=ضعف طرق تقديم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية.

=انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل وتبنى مواقف سلبية منها.

ثالثاً– المعوقات المالية:

وتتمثل فيما يلي:

=قلة الموارد المالية اللازمة لتوفر البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، ومجالات تطوير الحواسيب الآلية، وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

=عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.

=ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحواسيب الآلية، ونقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات.

رابعاً– المعوقات الفنية والقانونية:

وتتمثل فيما يلي:

=عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي.

=عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في إنجاز الخدمات.

=عدم اعتماد الوثائق الالكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق والالتزامات.

=ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، منها ما يتعلق بسرقة البريد الالكتروني، أو سرقة بطاقات الائتمان، وكذلك سرقة التوقيع الالكتروني.

=غياب النصوص القانونية المناسبة والواضحة التي تؤسس لمشروع الحكومة الالكترونية.

ومن هنا يمكن القول بوجود بعض المعيقات التي يواجهها نظام الحكومة الالكترونية، وإذا ما تم تجاوزها فإنها سوف تبرز في الواقع العملي بنجاح، مع العلم بأن التحول إلى الحكومة الالكترونية أصبح ضرورة ملحة لا بديل عنها في الوقت الراهن.

المطلب الثالث: المهارات اللازمة لتفعيل الحكومة الالكترونية

توجد خمسة مهارات ملحة وجب توافرها في العمال، وهي ضرورية من أجل تفعيل الحكومة الالكترونية لتقديم الخدمات الضرورية بكفاءة وفعالية، وهذه المهارات متداخلة تستدعي العمل بروح الفريق وهي كالتالي:

المهارات التحليلية:

وتتمثل هذه المهارات في التفسير والتحليل وهي أساسية ينبغي توافرها في كل مرحلة من مراحل تطوير مشروع الحكومة الالكترونية.

وتبدأ هذه المهارات بتحديد المشكلات ووصف أعراضها والكشف عن السياسات والعمليات والممارسات المسببة لهذه الأعراض، وتحليل حاجات ومتطلبات المستخدمين، وسبل تدفق المعلومات والأعمال، ويتطلب ذلك إجراء بحوث ودراسات استطلاعية أو تشخيصية ومتعمقة أيضا (سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص 314 ،315).

مهارات إدارة المعلومات والمعرفة:

تبين هذه المجموعة من المهارات مدى أسس التعامل مع المعارف والمعلومات كمورد أساسي ذي قيمة عالية ومضافة، وتحتاج إلى التأكد من سلامة محتوى وجودة البيانات والمعلومات، ومستويات توافقها مع غيرها من البيانات والمعلومات، ويرتبط بذلك تصنيف وفرز وفهرسة البيانات وانتقاء المحتاج إليه منها، والتمكن من تصميم النظم وقواعد أو مستودعات البيانات وملفات البيانات المستخدمة لتقديم عرض المعلومات بشكل منظم، ويرتبط بذلك تصميم واجهات التفاعل ونظم الأمن التي تضمن سلامة وسرية المعلومات المتاحة، والقيام بأنشطة البحث عن المعلومات، والتصنيف، والفهرسة، وإقرار عمليات جمع البيانات ومعايير ومقاييس الجودة والسيطرة عليها، وتطوير وتنفيذ آليات المشاركة في المعلومات (عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص56 وما يليها).

المهارات الفنية:

ويمكن القيام بهذه المهارات من خلال تصميم وتنفيذ نظم المعلومات متوافقة مع البنية الأساسية القائمة، وتطوير واجهات التفاعل مع المستخدمين النهائيين بحيث تكون سهلة الاستخدام ومقبولة منهم، وتحويل البيانات من نظام أو شكل ما إلى شكل آخر في اطار نظام المعلومات المتكامل، وإتاحة بياناته وتقاريره للاستخدام بأساليب عديدة، وتصميم وإدارة نظم وشبكات المعلومات المختلفة، وتكوين قواعد ومستودعات بيانات قادرة على توحيد المعلومات واستقطابها من مصادر مختلفة لأعراض الاسترجاع وتوسيع نطاق الاستخدام (عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 86 وما يليها).

مهارات الاتصال والتقديم:

توظف هذه المجموعة من المهارات في أغراض تسويق مشروع الحكومة الالكترونية، واستقطاب الدعم اللازم من كل الأطراف المعنية به.

مهارات إدارة مشروع الحكومة الالكترونية:

وتهدف هذه المجموعة من المهارات إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال المستخدمة على بنية العمل، ومدى التعرف على الخدمات المقدمة للمواطنين، والتخطيط الجيد لمشروع الحكومة الالكترونية وطرق بناء هيكله، ومراقبة جودته.

المطلب الرابع: إيجابيات وسلبيات الحكومة الالكترونية

أن الحديث على الحكومة الاكترونية واستعمال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال أمر في الحقيقة لا مفر منه لأنه من التطورات التي أصبحت مفروضة على المجتمع الدولي خصوصا منها الدول، غير أن لكل تطور له إيجبيات وسلبيات على المستوى الداخلي و الخارجي وهذا ما سنعرضه في الفروع لموالية.

الفرع الأول: إيجابيات الحكومة الالكترونية

للحديث على الايجبيات التي تقدمها الحكومة الالكترونية للمواطن و الدولة و المجتمع بأسره، فإنه قمنا بحصرها في مجموعة النقاط التالية

النقطة الأولى: سرعة أداء الخدمات

حيث إنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للمواطنين، من خلال تقليل الفترة الزمنية لأدائها، بالنظر إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم القيام بها في وقت محدد قصير جداً.

النقطة الثانية: تخفيض التكاليف

يلاحظ بأن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق، والمستندات والأدوات الكتابية، فضلا على الاحتياج لعرضه على أكثر من موظف من أجل الاطلاع والتوقيع.

غير أنه بإتباع نظام الحكومة الالكترونية فإن التكلفة تقل كثيرا، لإعتمادها على الحاسب الآلي –الذي يوفر الأدوات والأوراق الكتابية– مما يؤدي إلى التقليل من عدد الموظفين ومنه السرعة في أداء الخدمات.

النقطة الثالثة: اختصار الإجراءات الإدارية

لا شك أن العمل الإداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية، لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب والذي يسمى بالبيروقراطية؛ وبإتباع طريق الحكومة الالكترونية يمكن تبسيط تلك الإجراءات، عبر اعتماد الموظف الواحد لإنهاء المعاملة المطلوبة بالعودة إلى قاعدة البيانات المعدة سلفاً في إدارته، والتي تعد بمثابة تفويض للموظف.

النقطة الرابعة: دقة الجودة الخدمة المقدمة

بحيث يعتمد نظام الحكومة الالكترونية على حاسب الآلي الذي تم إمداده بالمعلومات والبيانات المتعلقة بجميع الخدمات، ومن ثم فإنه لا وجه للخطأ في العمل المقدم عن طريق الأجهزة الالكترونية.

النقطة الخامسة: القضاء على الفساد الإداري

لما كان نظام الحكومة الالكترونية يتضمن إتمام المعاملات بطريقة الكترونية، بحيث يمكن لصاحب الخدمة الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بجهة الإدارة، وتحديد الخدمة المطلوبة واتباع الاجراءات اللازمة والحصول عليها في الأخير، ومن ثم فإنه لا وجه لعلاقة مباشرة بين أي موظف وطالب الخدمة، الأمر الذي يقلل فرص انتشار جرائم الفساد.

الفرع الثاني: سلبيات الحكومة الالكترونية

للحكومة الالكترونية مثل ما لها من ايجابيات، فإن لها سلبيات من خلال ادراج مثل هذه التكنولوجيا، التي نذكر منها:

1-البطالة: باعتبار أن تطبيق هذا النظام يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة، حيث تمكن من الحصول على جميع الخدمات، ولم يعد هناك حاجة إلى طلب تعيين موظفين جدد.

2-المساس بالصحة العامة: فمن خلال استخدام الانترنت للحصول على الخدمات لفترات زمنية طويلة، فإنها تؤثر على صحة الفرد طالب الخدمة خاصة حاسة النظر؛ وأن المداومة على استخدام هذه الشبكات يجعل الفرد بعيد عن الواقع بسبب العزلة التي يفرضها الشخص على نفسه.

3-المساس بالحق في الخصوصية: يعتبر من أهم الحقوق التي حرصت أغلب القوانين على تنظيمها وكفالة حمايتها، وأفردت له العديد من النصوص.

4-فقدان الأمان: حيث يؤدي التعامل الالكتروني إلى فقدان الأمان تماماً في كثير من التعاملات عن طريق بطاقات الائتمان.