

وثائق المعاملات والخدمات الإلكترونية الحكومية على بوابة الحكومة المصرية: دراسة استكشافية

د. عصام أحمد عيسوي

أستاذ مشارك بقسم علم المعلومات
كلية الآداب - جامعة الملك سعود - وجامعة القاهرة

مستخلص:

تعد الحكومة الإلكترونية تحولاً أساسياً في مفهوم الوظيفة العامة والتميز في أداء الخدمات العامة والتواصل مع المواطنين بالمعلومات وتعزيز دورها في المشاركة والرقابة، لذلك فهي تتضمن تعديلات هيكلية في البناء التنظيمي للإدارة العامة. ففي ظل الحكومة الإلكترونية لن يتنقل المواطن بين المصالح الحكومية لإنهاء بعض الإجراءات أو الحصول على وثيقة رسمية ليرى خلال تلك الرحلة كل أشكال المعاناة من بيروقراطية وبطء في الإجراءات وتنقل بين المكاتب المختلفة وفي أماكن متفرقة، فالحكومة الإلكترونية ستقضي على كل هذه الصور فيتمكن المواطن من خلال الدخول على موقع الحكومة على الإنترنت التجول بين مصالحها وهيئاتها المختلفة ليستفيد من خدماتها المتاحة.

وقد دفع انتشار تقنية الاتصال والمعلومات الحكومات إلى التفكير بتحويل معاملاتها تقنياً إلى ما يسمى بالحكومة الإلكترونية، وتحاول هذه الدراسة أن تكشف عن أحد أهم أدوات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر، وهي الوثائق والنماذج المستخدمة في تقديم الخدمات عبر بوابة الحكومة المصرية.

وهو ما سيساعد بلا شك على التغلب على الكثير من المشاكل التي قد تعيق التطبيق، ومن ثم تقدم أفضل الخدمات الإلكترونية للمستخدمين، وعليه فقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن الوثائق والنماذج المستخدمة، وأنواعها، وخصائصها، وسبل الحصول عليها، ومشكلاتها، والمعلومات المتاحة، والإجراءات المطلوبة لتنفيذ الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية المصرية من خلال بوابتها على الإنترنت.

وذلك من خلال تحليل هذه الوثائق والنماذج وما يرتبط بها من إجراءات عبر البوابة، ومدى صلاحيتها لتحقيق الرؤية العامة للحكومة الإلكترونية المصرية، وأهدافها المعلنة للمواطنين، ذلك لأن الحاجة الملحة إلى تحديث وتوحيد الأطر التنظيمية التي تحكم إدارة الوثائق الإلكترونية جعلت لهذه الوثائق الإلكترونية نمطاً إلكترونياً خاصاً في طرق التعامل مع أنواع الوثائق المختلفة التي تستخدمها الوزارات والهيئات الحكومية على بوابات الحكومات الإلكترونية لدول العالم.

أولاً/ الإطار المنهجي:

مقدمة:

إن التطور الكبير في وسائل الاتصال وظهور ثورة المعلومات أثرًا بشكل كبير على المجتمعات والحكومات والأنشطة الحياتية، وبدأ التحول إلى التعاملات الإلكترونية أو ما يعرف بالحكومة الإلكترونية، وقد ساهم في وجودها التطورات التكنولوجية الحديثة، والتقدم في البنى التحتية للاتصالات، وظهور ما يعرف بالمعرفة واقتصاد المعرفة، ولكي تحقق الحكومة الإلكترونية أهدافها كان لا بد أن توفر جميع المعلومات، والوثائق والنماذج الحكومية لمواطنيها عبر الإنترنت، وإنشاء وسيط تفاعلي لتفعيل التواصل بين الجمهور والحكومة بشكل يخلو من الإجراءات الروتينية المعتادة في المصالح الحكومية التقليدية، وعلى أساس من الشفافية والمساواة وضمان السرعة والأمن.

لقد أصبح التحول إلى الحكومة الإلكترونية أمرًا حتميًا لكل الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، ولذلك فقد توجهت الحكومة المصرية إلى التحول نحو مجتمع المعلومات لتنفيذ الخطة الوطنية للاتصالات وتقنية المعلومات، وهذا التحول سيبدأ من إجراء التعاملات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية بالدولة بشكل متكامل، وهو ما يبدأ بعمليات تنظيم وأرشفة الوثائق إلكترونياً للوصول إلى الهدف المحدد بالحكومة الإلكترونية.

لذا تُعد الحكومة الإلكترونية تحولاً أساسياً في مفهوم الوظيفة العامة والتميز في أداء الخدمات العامة والتواصل مع المواطنين بالمعلومات وتعزيز دورها في المشاركة والرقابة، لذلك فهي تتضمن تعديلات هيكلية في البناء التنظيمي للإدارة العامة⁽¹⁾.

ففي ظل الحكومة الإلكترونية لن يتنقل المواطن بين المصالح الحكومية لإنهاء بعض الإجراءات أو الحصول على وثيقة رسمية ليبرى خلال تلك الرحلة كل أشكال المعاناة من بيروقراطية وبطء في الإجراءات وتنقل بين المكاتب المختلفة وفي أماكن متفرقة، فالحكومة الإلكترونية ستقضي على كل هذه الصور فيتمكن المواطن من خلال الدخول على موقع الحكومة على الإنترنت التجول بين مصالحها وهيئاتها المختلفة ليستفيد من خدماتها المتاحة مثل: دفع الفواتير، والاستعلام عن إجراءات إصدار وتجديد الرخص، ووثائق السجل المدني وجميع التعاملات المختلفة مع الوزارات والمصالح الحكومية.

مشكلة الدراسة:

تكمن المشكلة الأساسية للدراسة في عدم تعرض الدراسات المماثلة لموضوع الوثائق المتاحة على بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية - على حد علم الباحث ، والتي توضح نوعيات وأعداد وجودة هذه الوثائق والنماذج المتاحة للجمهور ومدى الاستفادة منها، ومدى فاعليتها في تقديم الخدمات المطلوبة للمواطنين في جميع المجالات، ومدى ارتباطها بالإجراءات الإدارية في كل من الأنشطة التي تقدمها البوابة إلكترونياً، وهو ما سيتم استكشافه ووصفه وتحليله من خلال هذه الدراسة.

أهمية الدراسة:

مع التزايد المستمر في حجم المؤسسات والأجهزة الحكومية وما تحتوي عليه من مستندات ووثائق كثيرة في شتى المجالات، ورغبة هذه الأجهزة في تنظيم بياناتها بطريقة آلية مما يوفر كثيراً من الوقت والجهد ويضمن لها الحفاظ على هذه البيانات، ظهرت الحاجة لوجود نظام متكامل يتولى القيام بجميع العمليات الخاصة بالتعامل مع البيانات آلياً، مثل الفهرسة والأرشفة والتلخيص والبحث والاسترجاع.

وقد صاحبت التعاملات اليدوية مع البيانات المكتوبة بالطرق التقليدية الكثير من السلبيات كان منها على سبيل المثال: إضاعة الوقت والجهد، حيث تظهر الإحصاءات أن مديري ورؤساء هذه الأجهزة كانوا يهدرون حوالي مائة وخمسين ساعة سنوياً من وقتهم في البحث عن الوثائق، هذا إلى جانب النمو المتزايد في حجم الوثائق الورقية بنسبة عشرين بالمائة سنوياً. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر عملية التعامل اليدوي مع البيانات عملية مكلفة، حيث ينفق الكثير من الأموال على شراء الورق وأدوات الكتابة، إلى جانب تكلفة صيانة الخزائن المحتوية على هذه الأوراق إذا وضعنا في الاعتبار كم الأوراق الهائل الذي تحتوي عليه المؤسسات. وعلاوة على ذلك، تنطوي عملية التخزين اليدوي للبيانات على مخاطر كثيرة مثل التعرض للضيق أو التلف وعدم سرية البيانات الهامة⁽²⁾.

أضف إلى ذلك أن الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين تقل جودتها عند الاستخدام الورقي التقليدي للوثائق الحكومية التي تتعامل بها الأجهزة الحكومية المختلفة، ولذلك فإن الدولة المصرية قد تحولت تدريجياً إلى التعاملات الإلكترونية في إجراء بعض أنشطتها، وتقديم خدماتها للمواطنين، ويعتبر موقع بوابة خدمات الحكومة المصرية الخطوة الأولى نحو إنشاء حكومة إلكترونية مصرية تواكب النظم العالمية الحديثة مدعومة بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

ونظراً لأن الحكومة المصرية الإلكترونية قد اتخذت شعاراً لها هو: "توصيل الخدمة إلى طالها، ومن ثم فإن الهدف الأول هو تقديم الخدمات للمواطنين ورجال الأعمال والمستثمرين بالقرب من أماكن سكنهم ومناطق تجمعاتهم أو إمكانية الحصول عليها من مكاتهم"⁽³⁾.

ونظرًا لأهمية الوثائق والمستندات في إتمام هذه الخدمات الإلكترونية المتاحة على بوابة الحكومة المصرية، فإن دراسة هذه الوثائق – بجميع أنواعها - المنشورة على البوابة يساعد على اكتشاف وتقييم الوثائق المعدة لاستخدامات المستفيدين من المواطنين وغيرهم من الفئات، وستكون هذه الوثائق في حد ذاتها دليلاً على إمكانية تقديم هذه الخدمات إلكترونياً من عدمه، ومن ثم جاهزية بوابة الحكومة الإلكترونية لتحقيق أهدافها المعلن عنها.

أهداف الدراسة:

تعاونت وزارة الدولة للتنمية الإدارية مع جميع الوزارات والهيئات الأخرى في إعداد وتنفيذ برنامج عمل متكامل لبناء نظم لمكننة الخدمات التي تقدم للجمهور وذلك من خلال الحكومة الإلكترونية، وقد عملت الحكومة المصرية من خلال بوابتها الإلكترونية منذ إنشائها على تقديم جميع الخدمات المطلوبة لجمهور المستفيدين.

ولذا فقد قام الموقع بعرض الخدمات التي تمت مكننتها بشكل مجمع بصرف النظر عن الجهات الحكومية المختلفة المسؤولة عن أداء تلك الخدمات، فعرض الموقع الخدمات بشكل مباشر يساعد طالب الخدمة على الوصول إليها بسهولة، كما وفر أيضاً إمكانية الحصول على بعض الخدمات بشكل كامل من خلال شبكة الإنترنت، بداية من الاستعلام ومروراً بجميع المراحل الأخرى التي تضمنت الحصول على (الوثائق، والاستمارات، والتعرف إلى خطوات وإجراءات تنفيذ النشاط المطلوب،... إلخ)، ووصولاً إلى السداد والحصول على الخدمة بالكامل⁽⁴⁾.

وتهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن الوثائق والنماذج والمعلومات والإجراءات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية المصرية من خلال بوابتها على الإنترنت، مع تحديد لأنواعها، وخصائصها من خلال تحليل هذه الوثائق والنماذج وما يرتبط بها من إجراءات عبر البوابة، ومدى صلاحيتها لتحقيق الرؤية العامة للحكومة، وأهدافها المعلنة للمواطنين. وتتحقق من خلال هذا الهدف الرئيس عدة أهداف فرعية منها:

1. محاولة استكشاف أنواع الوثائق المتاحة عبر بوابة الحكومة الإلكترونية ووصفها.
2. التعرف إلى الإجراءات الإلكترونية الحكومية وطرق تنفيذها في إطار استخدام الوثائق والنماذج الإلكترونية.
3. التعرف إلى القواعد والشروط والمبادئ والمعايير التي تستند إليها الأجهزة الحكومية لنشر وثائقها ونماذجها إلكترونياً؟ وهل تطبق معايير دولية في هذا الشأن؟
4. التعرف إلى دورة حياة المستندات الإلكترونية المتاحة على البوابة وفقاً للإجراءات المتبعة في عدد من الأجهزة الحكومية؟

5. التعرف إلى القواعد والشروط التي تحكم عمليات اختيار ونشر الوثائق والنماذج المختلفة على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية.
6. تحديد المميزات والوقوف على المشكلات والتحديات والمعوقات التي تواجه استخدام الوثائق الإلكترونية على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية.
7. تقييم بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، وتحديد درجة كفاءتها لتقديم الخدمات الحكومية المطلوبة، من خلال الوثائق التي يعتمد عليها المواطنين في تقديم هذه الخدمات.

تساؤلات الدراسة:

ولتحقيق هذه الأهداف طرح الباحث عددًا من الأسئلة، وهي

1. هل الوثائق والنماذج المتاحة على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية تغطي جميع الخدمات الحكومية التي تقدمها أجهزة الدولة؟
2. هل تشمل بوابة الحكومة الإلكترونية على جميع أنواع الوثائق والنماذج للأجهزة الحكومية بالدولة؟
3. ما هي معايير نشر الوثائق والنماذج الإلكترونية على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية؟
4. ما أوجه الشبه والاختلاف بين الوثائق الإلكترونية المستخدمة على بوابة الحكومة الإلكترونية والوثائق التقليدية المستخدمة في المصالح والهيئات الحكومية؟
5. هل هناك قواعد ثابتة وشروط محددة تحكم عمليات اختيار ونشر الوثائق والنماذج المختلفة على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية؟
6. ما هي التحديات والمعوقات التي تواجه الحكومة لنشر الوثائق والنماذج إلكترونياً وإتاحتها على بوابة الحكومة الإلكترونية؟
7. هل ترقى بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية لأن تكون بديلاً عن الحكومة التقليدية لتقديم جميع خدمات المواطنين؟

حدود الدراسة ومجالها:

- الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة استكشاف ووصف نماذج من الوثائق والنماذج الإلكترونية الحكومية المتاحة على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية.
- الحدود المكانية: غطت الدراسة موقع الحكومة الإلكترونية المصرية على الإنترنت على الرابط التالي: <https://egypt.gov.eg/Arabic/Home.aspx>
- الحدود الزمانية: تم إعداد الدراسة خلال عام 2021م.

مجتمع الدراسة:

تشكل مجتمع الدراسة من مواقع الوزارات والهيئات والأجهزة الحكومية المرتبطة مع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية على شبكة الإنترنت، والتي تقدم خدماتها المختلفة للمواطنين في العديد من المجالات عن طريق استخدام الوثائق الإلكترونية كبديل لاستخدامات الوثائق التقليدية التي كانت تتعامل بها هذه الأجهزة الحكومية بالدولة.

المنهج وأدواته:

اعتمد الباحث على استخدام المنهج الوصفي في الجانب التطبيقي لمناسبته لهذا النوع من الدراسات، والمتمثل في دراسة ووصف الوثائق والنماذج الإلكترونية المنشورة على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، وهي الوثائق التي نشرت لتقديم الخدمات والأنشطة الحكومية للمواطنين، وقد استخدم المنهج الوصفي باعتبار أن هذه النوعية من البحوث تعمل على التحري عن مجتمع البحث أو عينة منه⁽⁵⁾.

والمنهج الوصفي يمكن تعريفه بأنه: المنهج الذي يهدف لوصف الظاهرة المدروسة، أو تحديد المشكلة أو تبرير الظروف والممارسات، أو التقييم والمقارنة وإيجاد أو توضيح العلاقات، أو التعرف إلى ما يعمله الآخرون في التعامل مع الحالات المماثلة لوضع الخطط المستقبلية. والمهمة الجوهرية للوصف هي: أنه يحقق للباحث فهمًا أفضل للظاهرة موضع البحث، من خلال توفير البيانات المهمة، خاصة حينما يجري البحث في ميدانًا ما لأول مرة⁽⁶⁾.

أدوات البحث:

أعتمد الباحث في جمع بياناته حول موضوع الدراسة على الأدوات البحثية التالية :

- البحث الوثائقي على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، وتمثل في:
 - فحص مواقع الأجهزة الحكومية المختلفة المتاحة على البوابة.
 - فحص نماذج مختلفة من الوثائق والنماذج الإلكترونية المتاحة على البوابة من خلال الخدمات والأنشطة التي تقدمها الأجهزة الحكومية التي شملتها البوابة.

هذا بالإضافة إلى مراجعة الإنتاج الفكري وأدبيات موضوع الحكومة الإلكترونية، وأهميتها في دعم الوصول إلى الوثائق والنماذج الحكومية على الإنترنت.

مراحل الدراسة:

مرت الدراسة بثلاث مراحل تمثلت في:

المرحلة الاولى: بدأت هذه المرحلة بمراجعة الإنتاج الفكري الذي يتناول موضوع الحكومة الإلكترونية بشكل عام، والحكومة المصرية بشكل خاص، مع التركيز على كل ما يتعلق بالوثائق والمستندات الإلكترونية المنشورة على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية.

المرحلة الثانية: وقام فيها الباحث بمراجعة موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية مراجعة شاملة لفحصها بشكل متكامل، وفيها قام الباحث باستعراض الوثائق والنماذج التي أتيحت في مواقع الأجهزة الحكومية والوزارات المختلفة على بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية.

المرحلة الثالثة: التطبيقية وفيها قام الباحث بفحص ودراسة ووصف نماذج من الوثائق والمستندات والنماذج الإلكترونية المنشورة على البوابة لعدد من الأجهزة الحكومية، بحيث تمثل عدد من الوزارات والهيئات والمحافظات، وكذلك الخدمات التي تقدمها هذه الجهات عبر البوابة، وذلك للخروج بالنتائج المتعلقة بالوثائق المنشورة، ومن ثم الخروج بنتائج عامة لجميع الوثائق على البوابة.

مصطلحات الدراسة:

- الحكومة الإلكترونية:

عرفت الأمم المتحدة في عام 2002م "الحكومة الإلكترونية" بأنها: "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية الواسعة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين".

والحكومة الإلكترونية هي أسلوب جديد ومتطور من أساليب العمل الحكومي، بل هي ثورة تقنية معلوماتية قادت الى نقلة نوعيه في تقدم الاجهزة الحكومية واجهزة القطاع الخاص وغيرها من الادارات التقليدية إلى التعاملات الإلكترونية وباختصار فإن (الحكومة الإلكترونية) يشار إليها بأنها: تطبيق التقنيات على الإنترنت في القطاعات والأنشطة الحكومية وغير الحكومية التجارية⁽⁷⁾، وقد عرفت (Lanvin,2002) (الحكومة الإلكترونية) بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات بهدف تغيير اداء الحكومة من خلال جعلها اكثر كفاءة وفاعلية"⁽⁸⁾.

وتعد الحكومة الإلكترونية جزء لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية بما تشمله من وثائق وإجراءات باعتبارها منظومة متكاملة وفضاء رقمي يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال⁽⁹⁾.

وهي: " تلك الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة وهي إدارة بلا أوراق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية"⁽¹⁰⁾.

وعرفت أيضًا بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الحكومية وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومؤسسات الأعمال"⁽¹¹⁾.

ويعنى مصطلح الحكومة الإلكترونية (E-Government): "استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية , ورفع كفاءتها , وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها , ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة"⁽¹²⁾.

وهي تعني أيضًا: "قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات, وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاع الأعمال, بسرعة ودقة عالية, وبأقل التكاليف عبر شبكة الانترنت, مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتبادلة في أي وقت وأي مكان"⁽¹³⁾.

وإجرائيًا من وجهه نظر الباحث فإن الحكومة الإلكترونية تعني: "استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدير الشؤون العامة بالدولة, ويتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية أو بين المتعاملين معها, بطريقة معلوماتية تعتمد على الوثائق والمستندات والمعلومات والإنترنت وتقنياتها, وذلك وفق الضمانات الأمنية اللازمة التي تحمي كلا من المستفيد والجهة مقدمة الخدمة".

— البوابات الإلكترونية:

تعد البوابة الإلكترونية بمثابة غرفة العمليات المركزية التي تتحكم فنيًا في التعاملات بين أطراف المعاملات الإلكترونية، وهي يمكن تشبيهها بقناة العبور للربط بين القائمين بإعداد وتقديم خدمات المعلومات الإلكترونية، وبين فئات المستهلكين، أو بمعنى آخر القيام بعمليات إدارة النظم الفنية والوفاء بمتطلبات العملاء، وذلك من خلال التنسيق بين الجهات المنتجة للوثائق والمعلومات، والجهات المستهلكة أو المستفيدة من الخدمات الإلكترونية⁽¹⁴⁾.

ويرى الباحث أن هذا التعريف يكشف عن الموضوع الذي تتناوله هذه الدراسة، فقد كانت بوابة خدمات الحكومة المصرية هي همزة الوصل بين الوثائق والمعلومات وبين الخدمات المقدمة للمستفيدين، ولذلك فإن دراسة الوثائق والمعلومات في هذه الحالة لن تتم إلا من خلال الخدمات المقدمة عن طريق البوابة.

- بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية:

أنشئت بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية بغرض توصيل الخدمات للمواطنين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسب وبالسرعة والكفاءة المطلوبة، ويعتبر هذا الموقع الخطوة الأولى نحو إنشاء حكومة إلكترونية مصرية تواكب النظم العالمية الحديثة مدعومة بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

ويقوم هذا الموقع بعرض الخدمات التي تمت مكننتها بشكل مجمع بصرف النظر عن الجهات الحكومية المختلفة المسئولة عن أداء تلك الخدمات، ومن ثم الحصول على الخدمة بالكامل، محققة سرعة الإنجاز وجودة تقديم الخدمة ورفع كفاءة الأداء، وبما يعود على الوزارات والأجهزة الحكومية بفوائد جمة منها تهيئة الجهاز الحكومي المصري للاندماج في النظم العالمية⁽¹⁵⁾.

- المحتوى الرقمي Digital Content:

هو كل محتوى تم إنشاؤه واستخدامه ومشاركته، والوصول إليه والاحتفاظ به في شكل رقمي⁽¹⁶⁾.
- البيانات مفتوحة المصدر: وتعني البيانات المفتوحة تيسير الحصول عليها مجاناً، وأن تكون قابلة للقراءة آلياً على أجهزة الحاسوب، دون أي قيود على استخدامها. وتعد الحكومات أهم مصدر للبيانات المفتوحة⁽¹⁷⁾.

- الوثائق الإلكترونية: "معلومات تم إنشاؤها أو إرسالها أو تخزينها أو استلامها بوسيلة إلكترونية أو ضوئية ورقمية أو صوتية ما دام يتضمن إثبات واقعة أو تصرف قانوني محدد، ويتضمن توقيع إلكتروني ينسب هذه الواقعة أو التصرف لشخص محدد"، وبذلك فالوثيقة الإلكترونية تتميز بأن محتوياتها التي تتضمنها تكون موجودة على حامل إلكتروني، على شكل لغة رقمية ثنائية⁽¹⁸⁾.

- الوثائق التفاعلية والوثائق الصماء: يقصد بالوثائق الصماء تلك الوثائق التي تنشر صورها بصيغة الـ PDF على البوابة، أو بصيغة HTML لكنها لا تتفاعل مباشرة مع الجمهور من المستفيدين، ويقتصر الأمر على تقديم نماذج مصورة من الوثائق، أو تقديم معلومات عن الإجراءات أو إرشادات عن العمل أو مقررات تقديم الخدمة أو ما شابه ذلك، أما الوثائق التفاعلية فهي: من قبيل النماذج الإلكترونية، وملفات الفيديو، وملفات الصوت التي تستخدم لتقديم خدمات مباشرة للمستفيدين في اتجاهين (من وإلى المستفيد) من خلال الموقع⁽¹⁹⁾.

- الخدمات الإلكترونية: تشمل الخدمات الإلكترونية على العديد من الأنشطة التي يتطلبها جمهور المواطنين في المجالات كافة، ومنها: الحصول على تراخيص تجارية، تطبيقات

الديمقراطية، مشاركة المواطن في استطلاعات الرأي، تحصيل الرسوم، المشتريات والمزادات الحكومية، وتنمية وتفعيل الخدمات الإلكترونية للإدارة يعمل على تقليص حجم العمل وازدحام المتعاملين، وتقليص العمل اليدوي التقليدي، والسرعة والدقة في إنجاز المعاملات⁽²⁰⁾.

— الموقع الإلكتروني: مجموعة من صفحات الويب مترابطة فيما بينها بما في ذلك الصفحة الرئيسية وتقع على نفس الخادم، وتحتوي على مجموعة من المعلومات، قام بإعدادها وتحديثها فرد أو مجموعة أو منظمة⁽²¹⁾.

الدراسات السابقة وأدبيات الموضوع:

يتناول الباحث في هذا الجزء عددًا من الدراسات والمؤلفات السابقة التي تعرضت لموضوعات الحكومة الإلكترونية، وتطبيقاتها، وخدماتها، باللغتين العربية والإنجليزية، مرتبة ترتيبًا زمنيًا من الأحدث إلى الأقدم، كما يلي:

• دراسة (حيدرة). (2021م). بعنوان: "خدمات المنصة الوطنية الموحدة (البوابة الوطنية للمعاملات الحكومية الإلكترونية للمملكة العربية السعودية (سعودي)): دراسة وصفية تقييمية"⁽²²⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى وصف وتقييم (المنصة الوطنية الموحدة) للخدمات والتعاملات الإلكترونية الحكومية، وما تقدمه من خدمات وتعاملات إلكترونية، ودرجة تقدمها في هذا المجال على المستويين المحلي والدولي، ولذلك فقد اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي بأسلوبه التحليلي في فحص ووصف ودراسة وتقييم أنشطة وخدمات وأعمال البوابة الوطنية للمعاملات الحكومية السعودية، كما اعتمدت الدراسة على عدة أدوات أهمها: قائمة الفحص التحليلية التي أعدها الباحث اعتمادًا على المعايير المحلية والدولية الصادرة في إنشاء وتكوين بوابات الحكومات الإلكترونية، والواردة في عدد من النماذج الإقليمية والأجنبية، ومنها ما ورد في الدراسات السابقة، كما اعتمد الباحث على الملاحظة والفحص المباشر لبوابة التعاملات الإلكترونية الحكومية محل الدراسة، هذا بالإضافة لعدد من الوثائق التقنية والفنية، والأوامر والقرارات الصادرة في شأن تنظيم البوابة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف البوابة، وتحليل محتوياتها، وخرجت بعدة نتائج كان من أهمها: أن تصنيف المملكة العربية السعودية في مؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية والذي صدر في مارس من عام 2021م، إذ حلت في المرتبة الـ 43 عالمياً بين 193 دولة، وأن برنامج الحكومة الإلكترونية السعودي اعتمد بشكل كبيراً على القطاع الخاص في تنفيذ خطته والوصول إلى أهدافه، وأن المنصة عرضت جميع الوثائق المعيارية الدولية كميثاق المستخدمين، وخصوصية البيانات، وغير ذلك من

الوثائق المعيارية الدولية المطلوب نشرها على بوابات الحكومات الإلكترونية، وأن الحكومة عملت على إنشاء (قناة تكامل حكومية) (تكامل GSB)، حيث تمثل هذه القناة تكامل الخدمات الحكومية، وهي بمثابة أحد الأعمدة الرئيسة لمشاريع البنية التحتية للحكومة الإلكترونية الوطنية في المملكة العربية السعودية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها: زيادة الاهتمام بالتطبيقات المنتجة في الوزارات والأجهزة الحكومية والتي تساعد في توفير المزيد من الخدمات على (المنصة الوطنية الموحدة)، والاهتمام بتحديث المعلومات على صفحات المنصة الوطنية الموحدة، بشكل دوري ومنظم.

• دراسة (القحطاني)، (2019م). بعنوان: "بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة الكويت: دراسة تقييمية"⁽²³⁾.

تناولت هذه الدراسة وصفاً بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة الكويت، والوقوف على ما تقدمه من خدمات وأنشطة حكومية مختلفة تتبع العديد من وزارات وهيئات الدولة، وإجراءات إدارية إلكترونية، مع وصف وتقييم حجم هذه الأعمال والأنشطة الإلكترونية مجتمعة لجميع الوزارات التي تقدم من خلال البوابة، ومدى تأثير ذلك على الأداء الحكومي الإلكتروني في دولة الكويت. وهدفت الدراسة إلى وصف وتقييم عمل (بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة الكويت)، كما هدفت إلى التعرف إلى (رضا المستفيدين من استخدام البوابة)، والتعرف إلى (جودة المعلومات المقدمة من خلال البوابة من وجهة نظر المستفيدين)، مع (حصر أنواع خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة الكويت).

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي في فحص ووصف وتقييم أنشطة وخدمات وأعمال بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة الكويت وقد اعتمدت الدراسة على استخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع المادة العلمية، حيث استخدم الباحث أولاً/ استبانة موجهة لعينة عشوائية من جمهور المستفيدين وعددهم (1000) مستفيد، وثانياً/ استبانة موجهة لعينة عشوائية من المسؤولين والموظفين العاملين بقطاع المعلومات، والوحدات الإدارية المختلفة وعددهم (300) موظف في عدد من الوزارات والأجهزة الحكومية بدولة الكويت.

وتوصلت الدراسة إلى أن (توفر معايير الجودة في الخدمات المقدمة من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت) كان متوسطاً، وأن أهم المعوقات والمشكلات التي كانت تواجه الجمهور في تنفيذ أعمالهم وأنشطتهم الحكومية من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية، وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: إدراج الإرشادات والتوجيهات حول كيفية الاستفادة من عناصر ومكونات البوابة الحكومية الإلكترونية لمساعدة المستفيدين على التغلب على مشكلاتهم.

• دراسة (عيسوي). (2018م). بعنوان: " تطبيقات الحكومة الذكية في مجتمع إدارة المعرفة ودورها في التنمية المستدامة رؤية استشرافية"⁽²⁴⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من مدى ملائمة استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في إنتاج ونقل المعلومات الحكومية الرسمية وحفظها وتداولها بين المواطنين في مصر بالكفاءة والجودة المطلوبة لتحقيق التنمية المستدامة في ظل ما يعرف بمجتمع المعرفة، كما هدفت إلى تعريف وتفسير العمليات التي تربط ما بين كل من: الحكومة الذكية، وإدارة المعرفة، والتنمية المستدامة للدول، وهي مصطلحات أصبحت في حيد التنفيذ الفعلي في كثير من الدول. واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي بأسلوبه التحليلي، وقد استعرضت الدراسة مراحل التحول من الوثائق التقليدية إلى الحكومة الذكية، مع مراحل التطور التاريخي للحكومة الذكية، وأهدافها، ومكوناتها، ومجالات استخدامها، والربط بين هذه المكونات والأهداف، والعلاقة بين إدارة الوثائق والأرشيف وإدارة المعرفة، وعلاقة ذلك بالحكومة الذكية. وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: تتطابق كل من محاور التنمية المستدامة ومجالات عمل الحكومة الذكية في جميع المجالات، وشتى القطاعات، في معظم دول العالم، وخاصة الدول النامية، مما يعزز من فرص تطبيق الحكومة الذكية في هذه الدول.

• دراسة كل من (تمار، و عثمان). (2018م). تجارب دولية في مجال الحكومة الالكترونية ومستقبل الجزائر من ذلك⁽²⁵⁾.

هدفت الدراسة إلى بشكل رئيس لتوضيح بعض التجارب الدولية في مجال الحكومة الإلكترونية، كما سعت الدراسة للتحقق من مستقبل دولة الجزائر لنهج وإرساء مبادئ هذا النظام من خلال خدماتها الإلكترونية وتحقيق أعلى مستوى من مستويات تطبيق الحكومة الالكترونية واعتمدت الدراسة على تطبيق المنهج الوصفي التحليلي لوصف آليات تطبيق هذا المشروع، وتناولت الدراسة تجارب عدة دول أوربية منها: فنلندا، ودولاً عربية منها: دولة الإمارات العربية المتحدة، كما تناولت تجربة دولة الجزائر للتوجه نحو حكومة الكترونية، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب إعادة هيكلة الادارات بما يلائم متطلبات الحكومة الالكترونية، مع ضرورة تأهيل وتدريب الموظفين على تطبيق الحكومة الالكترونية، مع ضبط وضع التشريعات القانونية الملائمة لتطبيق الحكومة الالكترونية واعتماد توقيع الكتروني كي يكون معتمداً رسمياً .

• دراسة (الجنيني). (2016م) بعنوان: "تطوير المجتمع بالحكومة الذكية: استخدام الخدمات الذكية بين المكاتب الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة"⁽²⁶⁾.

- "Upgrading Society with Smart Government: The Use of Smart Services among Federal Offices of the UAE".

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي عن أهداف ودوافع استخدام الحكومة الإلكترونية بين المواطنين في دولة الإمارات العربية المتحدة، ودوافع تفضيلها لدى المواطنين، فضلاً عن مدى استخدام التطبيقات الذكية في الدولة، بما يحقق العنصر الأساس للحكومة الذكية الذي يستخدم في السلطات الاتحادية، وأوقات الاستجابة، والتوصيات لتحسين الحكومة الذكية، وقد أجابت هذه الدراسة عن الأسئلة التالية: ما هو الغرض من إنشاء الحكومة الذكية؟ وما هي أهداف المستخدمين من استخدام الحكومة الذكية؟ وما مستوى الرضا عنها؟ وقد تم توزيع 450 استبيان بين المستخدمين في جميع أنحاء الإمارات السبع في دولة الإمارات العربية المتحدة، كما تم إجراء 18 مقابلة مع المديرين في الحكومة الاتحادية، وأفاد المستخدمون أن هناك مستويات عالية من الرضا عن استخدام تقنيات الحكومة الذكية، مما يدل على مستوى عالٍ من الاستخدام والثقة في هذه التعاملات، كما أظهرت النتائج أيضاً أن زيادة سرعة الخدمة تساهم في زيادة مستوى الرضا لدى المستخدمين.

• دراسة (العززي). (2015م). بعنوان: "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية"⁽²⁷⁾.

تناولت الدراسة أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها (تحقيق الشفافية، السرعة، الاستجابة، الدقة، جودة الخدمة) على الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام، الولاء الوظيفي، الانضباط، إنجاز المهام) في وزارة الداخلية الكويتية؟، وقد اقتصرَت الدراسة على الإدارة العامة لنظم المعلومات في وزارة الداخلية الكويتية حيث حاول الباحث أن يستجمع آراء جميع العاملين في الوزارة. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- أن الاعتماد على الخدمات الإلكترونية يخفض من وقت أداء الأعمال الروتينية التقليدية.
- أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية تلامس احتياجات المستفيدين.
- توفر الحكومة الإلكترونية قاعدة بيانات دقيقة عن التعاملات والخدمات الإلكترونية التي تقدمها.
- تقدم الحكومة الإلكترونية صورة واضحة عن جميع الإجراءات التي تتبعها.
- تتميز التقارير الصادرة عن الحكومة الإلكترونية بالوضوح والشفافية.

- دراسة (إبراهيم). (2014م). بعنوان: "إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية"⁽²⁸⁾.

تناولت هذه الدراسة دور إدارة المعرفة في تحقيق كفاءة تدفق المعرفة وفعاليتها في ما بين الهيئات الحكومية من ناحية وبين هذه الهيئات والأطراف الأخرى المتعاملة معها من ناحية أخرى. وسعى الباحث من خلال الدراسة للتعرف إلى كفاءة آليات إدارة المعرفة في دعم إتاحة الوصول إلى المعرفة، وإنتاجها، وتداولها، من خلال تطبيق نموذج تقييمي شامل لإدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية من خلال ثلاث خطوات: أولاً، تحديد الآليات الرئيسية لإدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون. ثانياً، البحث والتنقيب بعمق في محتويات تلك البوابات. ثالثاً: دراسة المؤشرات التي تقتدر بكفاءة إجراءات إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية موضوع الدراسة. وتعرض الكتاب لتدفق العمليات في الحكومة الإلكترونية التي تبدأ بتقديم (المعلومات) الأساسية حول الخدمات أو أساليب الوصول إليها، وصولاً إلى (التكامل) أو ما يعني القدرة على الوصول إلى جميع الخدمات الحكومية من نقطة إتاحة واحدة من خلال تحقيق التكامل بين جميع الإدارات الحكومية بالدولة.

- دراسة كل من: (شلالى، وقاشي). (2014م). بعنوان: "الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر"⁽²⁹⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى شرح أهم العناصر المكونة للحكومة الإلكترونية، وكذا محتوى ونطاق الحكومة الإلكترونية، والمحاور الرئيسة لها، ومتطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية، وقد تعرضت الدراسة إلى البناء القانوني للحكومة الإلكترونية، وأن الحكومة الإلكترونية لا تخرج عن هذا الإطار حيث أنها تشمل مجموعة من العناصر منها الإمكانيات البشرية، الإمكانيات العلمية المتطورة، إضافة الحماية القانونية اللازمة لهذه الإمكانيات البشرية والعلمية. وأكدت الدراسة على أن نظام الحكومة الإلكترونية يستهدف إعادة تنظيم شاملة للخدمات المقدمة، والأدوات المستخدمة لتحقيق الأهداف المطلوبة والتي تشمل سرعة الأداء وتبسيط الإجراءات وقلّة التكاليف.

وقد توصلت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن من خلال نمط إلكتروني موحد، وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات وتوفير بنية تحتية اللازمة لبناء حكومة الالكترونية قوية، كما أوصت بضرورة العمل على حث المواطنين على استخدام الحكومة الإلكترونية.

- Hamad Alketbi: (2018). An Evaluation Of E-government Effectiveness In Dubai Smart Government Departments⁽³⁰⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية في دبي وتبحث عن عوامل النجاح والتي تحول دون تنفيذ الحكومة الإلكترونية بنجاح، وقد اتبع الباحث في ذلك منهج مسحي كمي لـ 450 موظفاً في دائرة حكومة دبي الذكية، وقد تم تصميم استبانة لتقييم تأثير مختلف المتغيرات المستقلة والتابعة على فعالية تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وقد تم إجراء مقابلات مع مسؤولين في دائرة حكومة دبي الذكية.

وخرجت الدراسة بعدد من النتائج، من أبرزها: التركيز على جانب المستهلك من قبل الحكومة الإلكترونية وتأثيرها، وتوصلت الدراسة لعدد من التوصيات، من أبرزها: دراسة المستفيدين من البوابة وأنماطهم وماهية الدوافع من استخدامهم للحكومة الإلكترونية، ودراسة العوامل والسياسات المتعلقة بموضوعات الحكومة الإلكترونية والتأكد من استفادة المستخدمين للخدمات التي تقدمها.

- دراسة (مايك ماكيفوي). (2016م) بعنوان: "7 أسباب لإنشاء محتوى موقع عالي الجودة"⁽³¹⁾.

"7 Reasons To Create High Quality Website Content"

تعرضت هذه الدراسة إلى شرح القواعد الرئيسة لنشر المحتوى على المواقع الإلكترونية، وكيفية تطبيق المعايير التي تجعل من المحتوى مادة فاعلة سواء كانت نصاً مكتوباً أو صور، أو فيديو، أو صوت، أو مدونات بحيث تجذب الجمهور إلى الموقع وتحقق أهدافه من زيارة الموقع، والأهم من ذلك أنه يجب أن يجيب المحتوى عن الأسئلة التي يبحث القراء عن إجابات لها، وأن يقدم لهم المعلومات المفيدة، كما أن جودة المحتوى تؤدي إلى نجاح موقع الويب من اكتشافه على الويب من خلال محركات البحث.

ووضعت الدراسة سبعة قواعد أو معايير لجودة المحتوى الذي يجعل الزائر يعود مرات أخرى لاستخدام الموقع، ومن هذه المعايير: أن محتوى موقع الويب عالي الجودة يكون عمره أطول بين المستفيدين، وأن مشاركة المحتوى عالي الجودة في كثير من الأحيان ترفع من ترتيب الموقع عالمياً، وأن جودة المحتوى تعمل على تحسين نتائج محركات البحث في العثور على الموقع.

• دراسة بعنوان: " أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية". (2015م)⁽³²⁾

تناولت الدراسة أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها (تحقيق الشفافية، السرعة، الاستجابة، الدقة، جودة الخدمة) على الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام، الولاء الوظيفي، الانضباط، إنجاز المهام) في وزارة الداخلية الكويتية؟، وقد اقتصرَت الدراسة على الإدارة العامة لنظم المعلومات في وزارة الداخلية الكويتية حيث حاول الباحث أن يستجمع آراء جميع العاملين في الوزارة، وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- أن الاعتماد على الخدمات الإلكترونية يخفض من وقت أداء الأعمال الروتينية التقليدية.
- أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية تلامس احتياجات المستفيدين.
- توفر الحكومة الإلكترونية قاعدة بيانات دقيقة عن التعاملات والخدمات الإلكترونية التي تقدمها.
- تقدم الحكومة الإلكترونية صورة واضحة عن جميع الإجراءات التي تتبعها.
- تتميز التقارير الصادرة عن الحكومة الإلكترونية بالوضوح والشفافية.

• The World Bank. (2015). A book entitled: **Logged On : Smart Government Solutions from South Asia**⁽³³⁾.

عرضت دراسة البنك الدولي لتجارب عدد من دول جنوب آسيا منها: الهند، وباكستان، وأفغانستان، وبنجلاديش في مجال الحكومة الإلكترونية، وتناول تكنولوجيا الهواتف النقالة والذكية واستخدامها لتطوير الحكومات من خلال تقديم السلع والخدمات التي تهتم المواطنين، وتأثير هذه التكنولوجيا في نمو هذه البلدان وذلك من خلال عمل الإصلاحات الإدارية التي تساعد المواطن للوصول إلى المعلومات والخدمات مباشرة، وأوضح الكتاب في فصوله المختلفة كيف أن هذه التكنولوجيا ساعدت على إيجاد حلول للمشكلات القديمة مثل القضاء على الفساد، وتحسين الخدمات الصحية – والمشاركة في الانتخابات – والوصول إلى تنفيذ الخدمات الحكومية إلكترونياً.

• Khan, M. and Vijayashree, L. (2015). "Impact of E-Governance on Employees Performance"⁽³⁴⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر الحكومة الإلكترونية على أداء الموظفين، وتم تطبيق هذه الدراسة على عينة عشوائية بلغ عددهم (125) موظف من موظفي الحكومة الإلكترونية في

حكومة (كارنا تاكا)، واعتمدت الدراسة على المنهج الميداني، وخلصت الدراسة على انه يوجد علاقة موجبة بين كل من الفعالية الشخصية والكفاءة الشخصية والإبداع لدى الموظفين عند تطبيق الحكومة الإلكترونية.

• **The World Bank. (2014). "Open Data as a Key Enabler of Smart Government"**⁽³⁵⁾.

تناولت هذه الدراسة المقدمة في مؤتمر البنك الدولي عن (الحكومة الإلكترونية) الذي عقد بالهند عام 2014م، عددًا من الموضوعات المهمة المؤثرة في إنشاء مشروعات الحكومة الإلكترونية، كما أنها تعرضت وبشكل سريع لتاريخ إنشاء الحكومات الإلكترونية في دول العالم، وأكدت الدراسة على أن الحكومة الإلكترونية تعد بمثابة استثمار مزدوج في تكنولوجيا المعلومات، وأنه يجب أن تتضمن التكامل ما بين معلومات الجهات ومشاركة البيانات والبنية التحتية والخدمات، مع إعادة هندسة عمليات الإدارة حتى يستفاد من القوة الكاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع العمل على مشاركة المواطنين، والقطاع الخاص في عمليات إنشاء الحكومة الإلكترونية.

كما تناولت الدراسة نموذج الجيل الثاني من التحول الحكومي القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أصبحت الحكومة أكثر تركيزًا على المواطن وأكثر تكاملاً التركيز على المشاركة والتكامل، وفي الفترة من (2008) إلى (2011) على التحول ("التحول الإلكتروني") ومؤخرًا (2012-2013) على الانفتاح ("الحكومة المفتوحة)، ومنذ ذلك الحين أصبحت الحكومات الإلكترونية تتضمن مفاهيم: المنظور الشامل للحكومة، وتقاسم البنية التحتية والخدمات، والشمول الإلكتروني للجميع، وتوصيل خدمات في قنوات متعددة، وخاصة باستخدام الهواتف المحمولة (الذكية)، مع التركيز على إدارة التغيير والقيادة الإلكترونية، وكذلك إعادة هندسة العمليات الإدارية التي تتضمنها عمليات الإصلاح الإداري بالدول، أما المرحلة الحالية وهي التحول (للحكومة الذكية) فإنها تشمل: القيام بالمزيد من التركيز على الفعالية والنتائج.

ثانياً: الإطار النظري:

مقدمة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها النظرية من أهمية استخدام الوثائق والمستندات في تطبيقات الحكومة الإلكترونية كمفهوم حديث ظهر نتيجة تطورات معلوماتية وعلمية كثيرة تشهدها بيئة الأعمال الحكومية التي تعتمد في إنجاز معاملاتها وتقديم خدماتها على الوثائق كعامل أساس. ولذا فقد تناول الباحث في هذا الجزء عدد من المفاهيم والمحددات النظرية التي تقوم عليها خدمات الحكومة الإلكترونية، مع التركيز على ما يتعلق بالوثائق والمستندات في تحسين الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتقديمها على أفضل وجه، ومن هذه المفاهيم: الأهداف والاستراتيجيات المتبعة في التحول إلى الحكومة الإلكترونية، والمميزات، .

1. أهمية الحكومة الإلكترونية:

إن أهمية الحكومة بالنسبة للمؤسسات تزداد مع زيادة حجم التعاملات في المجتمع من خلال التنفيذ الحكومي لها، ولذا فقد بدأت معظم الحكومات بالانتقال إلى الفضاء الإلكتروني من أجل تقديم خدماتها على الإنترنت وبمختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة. وتعتبر الحكومة الإلكترونية أرضاً خصبة لزراعة مبادئ الحكومة الإلكترونية نظراً لتعدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة من جهة ولتنوع وتشتت الدوائر الحكومية التي تقدم تلك الخدمات من جهة أخرى. وقد عانت العديد من تجارب الحكومات الإلكترونية من التجارب الفاشلة والتي كانت في معظم الأحيان باهظة الكلفة، ولم يكن هناك من يحاسب لأنه بالأساس لم توجد أية مقاييس لقياس النجاح والفشل وحتى إن وجدت فقد غاب عن معظم تلك الحكومات أهمية وجود رؤية واحدة متكاملة للجسم الإلكتروني الحكومي بحيث تلتزم بمعايير كافة الوزارات والإدارات العامة. أضف إلى ذلك أن النقلة إلى الحكومة الإلكترونية على المستوى التقني لم يوازها نقلة متناسبة على المستوى الإداري والتنظيمي. من هنا تبرز أهمية الحكومة في الحكومة الإلكترونية والتي تعالج مواضيع جديدة لم تتطرق إليها التكنولوجيا من قبيل⁽³⁶⁾:

- وجود إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية
- التزام الإدارات والوزارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوطة بإدارة الحكومة الإلكترونية.
- المعايير والمقاييس التي يجب أن تعتمدها الدوائر الحكومية في حال قررت بناء أنظمة إلكترو-حكومية.
- جودة الخدمة وكيفية قياس مدى استخدامها من قبل الجمهور المستهدف.
- الأدوار التنظيمية والمسؤوليات في إطار إطلاق مشاريع الحكومة الإلكترونية.

2. أهداف واستراتيجية الحكومة الإلكترونية:

- حددت جامعة الدول العربية في إعلان القاهرة الصادر في 18 يونيو من عام 2003م ستة أهداف رئيسة تتصف بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية كما يلي:
1. الاستخدام الأمثل للقوى العاملة، ورفع مستوى الأداء.
 2. تخفيف أعباء الإجراءات والمهام الإدارية، فمع توفر البيانات والمعلومات بشكل رقمي تتقلص الأعمال الورقية وتعبئة البيانات بشكل يدوي.
 3. تقلل نسبة الخطأ وعلية تزداد دقة وموثوقية البيانات⁽³⁷⁾.
 4. تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.

5. ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
6. توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
7. التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
8. بناء ثقة المستخدم.
9. زيادة التنافس في أعمال الهيئات والمنظمات الحكومية.
10. زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات⁽³⁸⁾.

كما أن الحكومة الإلكترونية تتميز بالعديد من الخصائص، ومن أهمها⁽³⁹⁾:

1. تقليل العمل الورقي بالأجهزة الحكومية بالدولة.
2. تطوير العمل الإداري باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة.
3. الشفافية في إجراء التعاملات الحكومية.
4. تجميع جميع الخدمات والمعلومات الحكومية الرسمية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الإلكترونية على الشبكة العالمية.
5. تحقيق سرعة وفاعلية الربط والتنسيق بين جميع الدوائر الحكومية بالدولة.
6. كسر الحواجز الجغرافية، حيث يستطيع كل مواطن طلب الخدمات حتى في الأماكن النائية.
7. اتصال دائم بالمواطنين (24 ساعة لمدة (7) أيام في أيام السنة كلها) (365) يومًا.

3. استراتيجيات التحول للحكومة الإلكترونية:

تنشئ الأجهزة الحكومية العديد من البيانات والوثائق والسجلات أثناء إجراء الأنشطة والعمليات اليومية، ومع أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يكلف مبالغ كبيرة، إلا أنه على الرغم من ذلك فإن نسبة صغيرة فقط من الوثائق والسجلات هي التي تجد طريقها إلى الأرشيفات الوطنية، ولذلك فإن هذه القضية تتفاقم بسبب تزايد سرعة إنتاج وحفظ وإدارة هذه البيانات والوثائق والسجلات في الحاضر والمستقبل، كما أن تكنولوجيا المعلومات تسبب تغييرات في الحكومة البيروقراطية التقليدية، ولأن الحكومة تعمل وفقا لقواعد صارمة يحددها أنواع مختلفة من التنظيم البيروقراطي، وهذه القواعد تتطلب الكثير من الوثائق كدليل على العمليات المنفذة بشكل صحيح⁽⁴⁰⁾.

ولتباين مستوى تطور النظم الادارية في الدول المختلفة، ومستوى البنية التحتية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات فيها، فضلاً عن الثقافة المجتمعية بالمعلومات، ومهارات استخدام الحواسيب وملحقاتها على مستوى أفراد المجتمع، لذلك فإنه توجد استراتيجيتين اساسيتين لتطوير وبناء بوابات الحكومة الإلكترونية:

الاستراتيجية الأولى : تعتمد على وجود بنية تحتية رقمية متكاملة، ونظم إدارية إلكترونية، ونظم أرشفة إلكترونية متطورة، وفي الغالب تكون هذه الدول مثل الولايات المتحدة الأمريكية لا تحتاج إلى حكومة إلكترونية، بسبب تقدم مستوى الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية والخاصة، وتقبل المجتمع للمعطيات الرقمية وتفاعله معها خلال مدة طويلة من الزمن.

الاستراتيجية الثانية : بناء بوابة تتضمن عينة من بعض الخدمات الحكومية لبعض الوزارات، وتكون في هذه الحالة بمعزل عن تطور الإدارة الإلكترونية، ونظم الأرشيف الإلكتروني، والثقافة المجتمعية، والهدف من هذه الاستراتيجية هو تحفيز المواطن على تطوير الذات وامتلاك المهارة اللازمة للإفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، أو ما يعرف بالتحتمية التكنولوجية⁽⁴¹⁾.

وتشير المراجع إلى وجود عدد من المراحل التي يجب تنفيذها للتحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية وفقاً للاستراتيجية الثانية، وهي كالتالي:

أولاً: المرحلة الأولى: مرحلة الأرشفة والفهرسة وتبسيط الإجراءات:

لأن بيانات الوثائق الإلكترونية المخزنة لا ترتبط بها كما يرتبط الحبر إلى الورق بحيث يمكن تغييرها بسهولة، لذلك فلا بد من الاهتمام بتوفير الثقة الكافية عند التعامل مع سلامة الوثائق الإلكترونية وموثوقيتها وجدارتها، لأن نسخ عدد من الوثائق في شكلها الإلكتروني يكون سريع وسهل، في حين أن محاولة الحصول على عدة وثائق ورقية من مؤسسة ما يكون أمر بالغ الصعوبة⁽⁴²⁾، ولذلك فإن هذه المرحلة يقتصر دور المؤسسة الحكومية فيها على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن أو الأطراف التي تطلبها، ويتوقف دور الحكومة عند هذا الحد فهي تعجز عن تقديم أية خدمات تتجاوز عرض المعلومات، فلا توجد خدمات تفاعلية تتضمن استقبال بيانات من المستخدم وتشغيلها وإخراج نتيجة جديدة، بل تكتفي المؤسسة الحكومية بعرض ما لديها من بيانات⁽⁴³⁾، ولا بد أن تبدأ هذه المرحلة بالبرامج التي تعالج تبسيط الإجراءات الإدارية على وجه العموم والتي تشتمل على تحسين الإطار التنظيمي وتبسيط الإجراءات الإدارية والحد من التعامل بالأعمال الورقية، وهي جميعها تستهدف الحد من "الروتين" أي الحد من المتطلبات الزائدة والجمادة أو البيروقراطية أو القواعد الرسمية التي تعرقل أو تحول دون قضاء الأعمال أو تواجه من أن الروتين يفرض أعباء على المواطنين وعلى تنفيذ الأعمال، بل صنع القرار، انطلاقاً وعلى الممارسات الطبيعية لتسيير الإدارة العامة ذاتها، بما تشمله من مراجعة قانونية للقواعد الإدارية الأكثر إنصافاً والفاعلة والنافذة، وإعادة هندسة العمليات الإدارية والتنظيمية التي ترشد سير العمل الإداري، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفتح المجال أما الأرشفة الإلكترونية، أو تطبيق النظم الإدارية اللاورقية في الجهاز الحكومي، هذا بالإضافة إلى توسيع نطاق الحصول

على المعلومات وتحسين الشفافية، ومن أجل ذلك ينبغي العمل على نشر جميع الإجراءات الإدارية وقواعدها على الجمهور بطريقة واضحة وشاملة⁽⁴⁴⁾.

كما يجب أن تتضمن هذه المرحلة الجهود التي تبذل لبناء الصفحات الإلكترونية والوثائق والنماذج الإلكترونية، وهي عملية أتمتة بعض عمليات الخدمات، وإعادة هندسة (هندرة) هذه العمليات، حيث يتم ترتيب الوثائق الإلكترونية وفقاً للخدمات التي تقدمها كل جهة حكومية، وبالتالي فإن فهرسة هذه الوثائق ورفعها على الشبكة يُمكن المواطن وطالب الخدمة من الاتصال مباشرة لإيجاد المعلومات الحكومية التي يريدها⁽⁴⁵⁾، وهي في هذه المرحلة تقدم للمواطنين خدمات من قبيل الاستعلام عبر الانترنت عن فواتير الهاتف أو مخالفات السيارات⁽⁴⁶⁾.

ولأن الحكومة لا تملك في هذه المرحلة الخبرة الكافية، فهي تفضل تقليل المخاطر بإنجاز مشروع صغير يُمكن عدد قليل من المواطنين من الحصول على المعلومات المطلوبة في مجال محدد، وهو العدد الذي يتزايد بشكل مستمر مما يساعد الحكومة على توسيع مشروعها الإلكتروني، حيث يستمر المواطنون في هذه المرحلة في استخدام الهواتف والحضور الشخصي لمقر تقديم الخدمة، فهذه المرحلة لا تقدم الكثير من الخدمات الإلكترونية، وتعد عملية التنظيم والإدارة لمحتويات المواقع هي التحدي الأكبر الذي يواجه القائمين على هذه المواقع الإلكترونية.

وفي هذه المرحلة أيضاً يجب تحديد المسؤولين في كل جهة عن الرد على البريد الإلكتروني الذي يرد على الجهات الحكومية، فكل جهة لا بد أن يكون لديها من يقوم بالرد على المواطنين في هذه المرحلة⁽⁴⁷⁾.

المرحلة الثانية: التعامل المباشر: في هذه المرحلة ومع تطور المواقع الإلكترونية للحكومة، تزداد قناعة الموظفين والمواطنين بأهمية وقيمة الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) كقناة خدمة تقدم الخدمات المختلفة لكل المواطنين في جميع القطاعات بالدولة، وهو ما يشجعهم على البحث عن تلك الخدمات ومتطلبات الحكومة الإلكترونية منهم لتنفيذ هذه الخدمات على الخط المباشر، بدلاً من الذهاب إلى مقرات تقديم الخدمات بالطرق التقليدية الورقية، وتعد هذه المرحلة هي البداية الفعلية للحكومة الإلكترونية، حيث تتغير معها مفاهيم المواطنين في التعامل مع هذا الكيان بدلاً من إضاعة الوقت والجهد والأموال في تنفيذ الخدمات بالطرق التقليدية باستخدام العمل الورقي التقليدي⁽⁴⁸⁾، وبذلك تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم، بحيث يكون التفاعل هنا في اتجاه واحد فقط، بحيث تضمن الخدمات استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية، أي أن المستخدم يقوم بتطوير بياناته بذاته، وهو بذلك يقوم أو يحل محل الموظف الحكومي، وتقدم

الحكومة في هذه المرحلة للمواطنين خدمات من قبل استلام التراخيص والدفع عن طريق الانترنت بواسطة بطاقات الائتمان⁽⁴⁹⁾.

المرحلة الثالثة: التكامل العمودي: في هذه المرحلة تتجه أنظار المواطنين نحو التحول في الخدمات الإلكترونية، بدلاً من حركة ميكنة ورقمنة الوثائق والإجراءات القائمة، فتحقيق الحكومة الإلكترونية ليس فقط مجرد وضع الخدمات الحكومية على البوابة الإلكترونية، وما يجب تنفيذه في هذه المرحلة هو إحداث التغييرات اللازمة في نسق الإجراءات الحكومية ذاتها، وتعديل صياغة مفهوم الخدمة الحكومية ذاتها، وفي هذه المرحلة تكون الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدمها أجهزة الدولة منعزلة عن بعضها البعض، ذلك لأن لكل جهة قواعد بيانات منفصلة وغير مرتبطة مع الجهات والأجهزة الأخرى، وهو سبب تسمية هذه المرحلة بالتكامل العمودي⁽⁵⁰⁾، وفي هذه المرحلة يتم الاتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني، وتقدم الحكومة في هذه المرحلة خدمات عبر الانترنت من قبيل خدمات تجديد التراخيص، واستخراج شهادات رسمية، وتكمن درجة الصعوبة في هذه المرحلة في عملية التعرف إلى المستخدم وتأكيد شخصيته ومكافحة عمليات التزوير وأمن المعلومات⁽⁵¹⁾.

المرحلة الرابعة: الربط الشبكي الموحد: حيث يتواجد الرابط الشبكي بين المؤسسات الحكومية المختلفة، بحيث يتمكن المستخدم من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد، وهنا تتميز الحكومة الإلكترونية بإمكانية تقديم خدمات حكومية متصلة طبقاً لاحتياجات المستخدم عبر منفذ إلكتروني واحد بحيث يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج مثلاً شهادة ميلاده، بالإضافة إلى تجديد رخصة سيارته والاستعلام عن سداد التزاماته الأخرى، دون أن يضطر إلى مفارقة الموقع الإلكتروني ليدخل إلى موقع جديد⁽⁵²⁾.

المرحلة الخامسة: التكامل الأفقي: وفيها تتكامل وترتبط قواعد بيانات الأجهزة الحكومية بالدولة، من أجل تقديم المزيد من الخدمات المتكاملة في نسق واحد من خلال توحيد الإجراءات، والربط بين قواعد البيانات المستخدمة في القطاعات الحكومية، وهي بذلك توفر المواءمة بين القطاعات من خلال التكامل بين الخدمات وإجراءات الأعمال والأنظمة الحكومية الخاصة بها لتكوين رؤية شاملة للقطاعات الحكومية بالدولة⁽⁵³⁾.

4. الوثائق الورقية والإلكترونية على البوابة:

لا شك أن تدخل تقنيات المعلومات والاتصالات في بيئة الوثائق الرسمية قد أحدث هزة كبرى في مبادئ وإجراءات التعامل مع الوثائق، وجعل المتعاملون معها ينظرون بشكل مختلف إليها، فلم تعد الوثائق ذلك الكيان الثابت الذي يأخذ أشكالاً متدرجة تتكون منها مجموعات الوثائق التي تعكس أنشطة ووظائف الإدارات التي أنتجتها، بل أصبحت الوثائق تتخذ أشكالاً مختلفة ديناميكية غير ثابتة لا يمكن التحكم فيها، فضلاً عن صعوبة التأكد من صحتها والاعتماد عليها كمصدر موثوق به للإدارة أو كمصدر للتاريخ.

وأصبحت الوثائق الإلكترونية تتخذ أشكالاً وصيغاً متعددة مثل: وثائق البريد الإلكتروني E-Mail ، جداول الحسابات الإلكترونية Spreadsheet ، صفحات الويب Webpage ، قواعد البيانات Database ، نظم المعلومات الجغرافية ، وثائق النصوص النصية Word ، وصيغة PDF ، وتختلف هذه الصيغ تبعاً للبرنامج المستخدم في إنشائها مثل: برنامج Word Processor ، أو Acrobat Reader وغيرها، أضف إلى ذلك ما أضافته شبكة المعلومات الدولية من وثائق النصوص الفائقة التي تلاءم التعامل مع بيئة الويب من وثائق النصوص الفائقة HTML ، XML⁽⁵⁴⁾.

فهناك عدد قليل من الخصائص المهمة لكلا من الوثائق الورقية والوثائق الإلكترونية، حيث تختلف هذه الخصائص باختلاف الشكل المنتج، مما يؤثر على إدارتها وتتبع إجراءاتها، وهو ما يظهر في المرحلة الأخيرة من دورة حياة الوثيقة⁽⁵⁵⁾ ، وفي البيئة الورقية تكون الوثائق أكثر ارتباطاً ببعضها لأن لها كيان مادي محسوس ، أما البيئة الرقمية فلأمريخختلف ، فليس هناك كيان مادي للوثائق وبالتالي يصعب التحكم فيه إلا من خلال تدوين ما وراء البيانات الواصفة (Metadata) ، حيث يتم من خلالها تدوين كافة المعلومات التي لا تظهر في الوثيقة، مثل عنوان الإدارة المنشئة واسمها وتاريخ ووقت إنشائها أو استلامها ، وغيرها من البيانات اللازمة لفهم الوثيقة وتفسيرها⁽⁵⁶⁾ ، وجميع هذه المعلومات تندرج تحت ما يعرف بالميتاداتا الإدارية (ما وراء البيانات الإدارية)، والتي تتضمن أيضاً معلومات عن الشكل الأصلي للوثيقة سواء صدرت في شكلها الإلكتروني أول مرة، أو أنه تم تحويلها ورقمنتها من الشكل الورقي التقليدي إلى الشكل الرقمي، وهي جميعاً بيانات ومعلومات تنشأ في الأساس لأغراض الإدارة، واتخاذ القرارات، وحفظ الوثائق والسجلات الإلكترونية، ومن ثم إتاحة الوصول إليها، واستنساخها، ورقمنتها، وإعداد النسخ الاحتياطية لها⁽⁵⁷⁾.

ويستخدم في الوقت الحاضر في مؤسسات وأجهزة الدولة نوعين من الوثائق والمصادر المنشورة إلكترونياً:

- أ- الوثائق والمعلومات المتوفرة بشكل إلكتروني، ولا يوجد لها بديل تقليدي ورقي.
 ب- الوثائق والمعلومات المتوفرة بشكل إلكتروني، والتي يتوفر لها أيضاً بديل ورقي تقليدي، أو مصادر ورقية مُكملة.

وبالنسبة إلى أشكال الوثائق والمصادر الإلكترونية، وعلاقتها مع الوثائق والمصادر الورقية، لابد أولاً من التفكير في إيجاد الأجوبة المناسبة لعدد من التساؤلات المهمة الأتية⁽⁵⁸⁾:

1. هل لابد من استخدام الوثائق ومصادر المعلومات الإلكترونية؟
2. هل توجد ضرورة للإبقاء على الوثائق والمصادر الورقية إلى جانب المصادر الإلكترونية في القطاعات الحكومية بالدولة؟
3. هل يفضل المستفيدون من البوابة الشكل الإلكتروني على الشكل الورقي؟، وهل هم متحمسون لاستخدامها كبداية للوثائق الورقية لأسباب منطقية مقبولة تتعلق بسرعة وجودة إنجاز المعاملات الحكومية؟
4. هل تتوفر قواعد البيانات اللازمة لحفظ البدائل من الوثائق الإلكترونية لضمان السرعة والجودة والتكامل في تنفيذ الخدمات الحكومية للمستفيدين من خدمات البوابة الحكومية الإلكترونية؟

لقد وردت الإجابة على العديد من هذه الأسئلة ضمن وثيقة تصنيف وتداول وتوصيات فرق عمل الحكومة الإلكترونية التي بدأت عملها في هذا الشأن منذ أبريل من عام 2002م وانتهت منه في شهر يوليو من عام 2005م، حيث كان الهدف الرئيس من هذه الوثيقة هو: "تحديد الحد الأدنى من متطلبات التعامل مع الوثائق المناسبة وتصنيفها في بيئة الوثيقة الإلكترونية داخل إطار الحكومة الإلكترونية المصرية"⁽⁵⁹⁾، وقد تحددت في هذه الوثيقة متطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (EDM) الذي يمر بالمتطلبات البرمجية التي يتحدد فيها مواصفات برامج إدارة الوثائق، وأدوات تحويل وإدارة التخزين، ومحرك سير العمل، وأدوات استعادة القدرة على العمل في الأزمات، ونظم التشغيل المستخدمة، وكذلك مكونات الأجهزة ومنها: خوادم التخزين، وخوادم الفاكس، والمساحات الضوئية، ومحطات العمل والشاشات، والطابعات، ومعدات التخزين التي يجب أن تستخدم، وهو ما ينتهي بتعريف "إجراءات تنفيذ نظام معالجة الوثائق والمحفوظات الإلكترونية" على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية في إطار بيئة إلكترونية تتحول فيها الوثائق والمعاملات الورقية إلى الشكل الإلكتروني في الأجهزة الحكومية المصرية.

وتحتاج الوزارات والهيئات والأجهزة الحكومية المصرية إلى مخطط متكامل يعمل على تحويل نظام التعاملات التقليدية التي تعتمد على استخدام الوثائق والنماذج الورقية إلى نظام إلكتروني متكامل

من التحول إلى نظم الحكومة الإلكترونية، ويجب أن يشتمل هذا المخطط على عناصر أساسية منها:

- الأمن: حيث يجب تحديد مستويات الأمن في تنفيذ إجراءات الحفاظ على أمن المستند في كل جهاز حكومي.
 - تصنيف الوثائق: وذلك بحسب هيكلية كل جهاز حكومي، والوظائف والخدمات الأساسية التي يقدمها.
 - فهرسة الوثائق: وفيها يجب أن تعرف الجهة بيانات الوصف المادي (الميتاداتا) لكل الوثائق والمستندات التي تنتجها، وتستفيد منها في تقديم خدماتها.
 - تداول الوثائق: حيث يجب أن تحدد كل جهة إجراءات تداول الوثائق داخل وخارج الجهاز، مع عمل خرائط سير العمليات لكل إجراء إداري بالجهاز، وفي هذه المرحلة يتحدد أيضاً:
 - نوعية الجمهور من المستفيدين: حيث يتقرر السماح للأفراد و/أو المجموعات بالوصول إلى مستند.
 - فترة النشاط: وهو الوقت الذي يمكن فيه تعديل الوثيقة.
 - العمر الافتراضي: الوقت الذي يتم فيه أرشفة المستند وإتاحته للجمهور للاستفادة الفعلية منه.
 - حقوق الوصول: تحديد أحد الإجراءات التالية:
 - عرض الوثيقة للقراءة فقط
 - إمكانية تنزيل أو تقديم أو طباعة المستند.
 - تعديل المستند.
 - عمليات وإجراءات الأرشفة: وفيها يجب أن يحدد الجهاز إجراءات عمليات الأرشفة والتحول الرقمي للوثائق داخل الجهاز، مع تحديد الزمن المتوقع لاسترجاع كل وثيقة، وتحديد الوثائق التي يتم التخلص منها واستبعادها وفقاً للقوانين واللوائح المنظمة لذلك.
 - عمليات التنفيذ لمشروع التحول الرقمي: وفيها يجب أن تتحدد إجراءات المناقصات وفقاً للقوانين الحكومية المعمول بها، والمخطط الاستراتيجية لتنفيذ للمشروع، والتي تشمل على تحديد الرؤية والأهداف المرجوة على المدى القصير والطويل، ومراحل المشروع المختلفة، ومتابعة التنفيذ للمشروع، ومراحل التشغيل، والصيانة⁽⁶⁰⁾.
- وقد انتهت الوثيقة التي أصدرتها الحكومة عام 2005م بالتوصية بتشكيل لجنة داخل كل جهاز حكومي بالدولة من أجل الاستفادة من المبادئ التوجيهية الواردة في هذه الوثيقة من أجل التحول إلى البيئة الإلكترونية في جميع أجهزة الدولة.

وهو ما لم يؤخذ به في بعض الأجهزة الحكومية إلا في وقت متأخر- من وجهة نظر الباحث- لأن الوثائق الإلكترونية لم تحل محل النسخ الورقية للوثائق، وذلك لتعقد الإجراءات الإدارية والمالية المعمول بها في التنظيم الحكومي المصري، كما أن كثير من القوانين المعمول بها لازالت تؤكد على استخدام المنتج الورقي من الوثائق في معظم هذه الجهات الحكومية- وهو أحد التحديات التي تواجه عمل الحكومة الإلكترونية في مصر الآن، ومع ذلك فإنه لا بد من إجراء التغييرات اللازمة السريعة لإمكانية التحول إلى إجراء الخدمات الحكومية بشكل متكامل، يفيد كلا من الحكومة والمواطنين وقطاع الأعمال على حد سواء، وهنا لا بد من الإشارة إلى أن العديد من المستخدمين سوف يتحولون إلى الشكل الإلكتروني عند توافر استخدامه بأمان ودقة، ومع ذلك فإنه يبدو أن الوثائق المنشورة إلكترونياً على بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية لا تختلف كثيراً عن الوثائق والنماذج الورقية المستخدمة في الوزارات والهيئات الحكومية بالدولة.

5. معايير ومعرفات الوثائق الرقمية على الإنترنت:

تنشأ مشاكل الأرشفة الرقمية في كثير من الحالات بسبب خصائص النموذج الإلكتروني، وتعد مشكلة تفسير البيانات وتمثيلها هي واحدة من أهم هذه المشكلات، وتحتم تكنولوجيا المعلومات صيانة جميع العناصر الوسيطة التي تمكن من تفسير تمثيل البيانات الإلكترونية على المدى الطويل⁽⁶¹⁾، ولهذا فقد تعددت المعايير التي تستخدمها المنظمات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية العالمية لنشر وإتاحة وثائقها عبر بواباتها على الإنترنت، ومن هذه المعايير للوثائق الرقمية:

– المعيار الدولي (TEI -Text Encoding Initiative):

وهو معيار دولي لترميز وتشفير الوثائق الرقمية وغير الرقمية (وثائق نصية، صور، تسجيلات صوتية) يستخدم لنشر وإتاحة الوثائق على الإنترنت، وتتبناه منظمة TEI وهي منظمة إنجليزية عالمية غير ربحية مفتوحة لجميع المنظمات الحكومية وغير الحكومية حول العالم التي تستخدم هذا المعيار، وقد صدر منه 6 إصدارات بدأت عام 1987م وأخرها عام 2011م، ويهدف إلى نشر وإتاحة وتبادل الوثائق على شبكة الإنترنت، ورقمنة الوثائق مع الحفاظ على جميع خصائصها (الرقمية وغير الرقمية)، وتسيير عمليات البحث في قواعد البيانات أو على الخط المباشر، ومن خصائص هذا المعيار:

- استخدامه لأكثر من 500 تاج (وسم).
- استعمال لغة البرمجة (XML) لترميز الوثائق.
- اعتماد Unicode كنظام تشفير للمحارف (أكثر من 65000 حرف)، لوثائق متعددة اللغات.
- استخدام لغات CSS و XSLT لتحديد الخصائص الشكلية للوثيقة أثناء عرضها على الإنترنت.

ويستخدم هذا المعيار في مجالات عدة منها: النشر الآلي للوثائق، وإنشاء المكتبات الرقمية، وإنشاء المعاجم والموسوعات الرقمية، ورقمنة المخطوطات والتسجيلات الصوتية. ولأهميته فقد استخدمته العديد من المنظمات الدولية في هذه المجالات، بالإضافة إلى استخدامه في متصفحات الإنترنت: فايرفوكس، وإنترنت إكسبلورر، وأوبرا. ويتكون الملف الأول لوصف الوثيقة <fileDesc> من البيانات التالية وتكون في معظمها إجبارية: عنوان الوثيقة والأشخاص المسؤولين عن محتواها، ومعلومات حول نسخة الوثيقة، وحجم الوثيقة بالبيتابايتات، ومعلومات حول نشر وإتاحة الوثيقة، ومعلومات حول السلسلة التي نشرت في إطارها الوثيقة، والوصف البليوجرافي لمصدر الوثيقة⁽⁶²⁾.

وهناك معايير دولية تطبقها الأرشيفات الوطنية على الوثائق الرسمية منها المعيار الذي يطبقه الأرشيف الاستراتيجي (2002-15489) (AS ISO)، والمعيار الذي يطبقه الأرشيف البريطاني (BS 7799) وهناك معايير أخرى تستخدم في تحديد ماهية الوثائق الرسمية وتضع شروطاً لضمان جودة إنشاء واستخدام الوثائق الإلكترونية، وتطبيق مثل هذه المعايير ضروري للتحكم في كميات الوثائق المراد إنشائها⁽⁶³⁾.

6. الخصوصية الرقمية والمشكلات التشريعية في مصر:

قد يبدو مصطلح الخصوصية الرقمية متداخل مع أمن المعلومات أو أنه جزء منه أو أن كلا الأمرين يمثلان الشيء نفسه، لكن في الحقيقة هناك بعض الاختلافات الجوهرية بين الخصوصية وأمن المعلومات وإن كانا مرتبطين معاً في عدة أمور أما السرية هو المصطلح المستخدم لمنع الكشف عن معلومات لأشخاص غير مصرح لهم بالاطلاع عليها أو الكشف عنها. على سبيل المثال، استعمال بطاقة الائتمان في المعاملات التجارية على شبكة يتطلب إدخال رقم بطاقة الائتمان على أن تنتقل من المشتري إلى التاجر ومن التاجر لإنجاز وتجهيز المعاملات على الشبكة. يحاول النظام فرض السرية عن طريق تشفير رقم البطاقة أثناء الإرسال⁽⁶⁴⁾، وقد تكون خصوصية وسرية البيانات الشخصية للأفراد جزءاً أو مكوناً من مكونات أمن المعلومات في نظم المعلومات وأمن الشبكات⁽⁶⁵⁾.

وحتى الآن لا يوجد تشريع خاص مُلزم عالمياً للتعامل في مسائل الخصوصية وحماية سرية البيانات الخاصة يغطي جميع بلدان العالم. وقد طبقت 89 دولة قوانين حماية الخصوصية والبيانات، وكثير منها ينظم التدفق الدولي للبيانات كآلية لحماية خصوصية الأفراد وإنفاذ السياسات الوطنية⁽⁶⁶⁾.

وتتسم التشريعات المصرية عموماً والتشريعات المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة خصوصاً بالتقادم الشديد وعدم صلاحيتها أو على الأقل عدم مجاراتها لمستجدات البيئة الرقمية التي تتغير وتتطور كل يوم. ويجب العمل على إعادة بناء البيئة والبنية التشريعية المصرية لتوائم التطور التكنولوجي لضمان حقوق الأفراد في خصوصيتهم وسرية بياناتهم عبر الإنترنت، ولكفحة جرائم الانترنت بالشكل الذي يناسب تطورها وتسارعها وتغير أشكالها يوماً بعد يوم.

وينبغي مراعاة أن أي قانون يصدر للتعامل مع جرائم الانترنت يجب ألا يكون الهدف منه تقييد حرية الأفراد على الشبكة العالمية ولكن الحرص على حماية خصوصية الأفراد والهيئات من الاختراق أو التعدي عليها، وأن يعاقب مرتكبوا هذه الجرائم بمثل العقوبات المترتبة عن انتهاك خصوصية الأفراد والهيئات في الواقع المادي والاستيلاء على ما يضر بهذه الخصوصية أو التلاعب بها.

كما ينبغي تطوير البنية التشريعية المصرية بحيث يتم الاعتراف بالوثائق التي تنتج في البيئة الرقمية والتعامل بها في الجهات الرسمية لتسهيل إتاحة وإدارة الوثائق من ناحية، ولتسهيل تعامل المواطنين مع الجهات الحكومية من ناحية أخرى، وذلك بعد أخذ الاحتياطات والضمانات اللازمة لضمان صحة هذه الوثائق وخلوها من التلاعب بالتزيف أو التزوير.

فالتصديق عبر الشبكات في مصر كان سبباً للمشاكل، نظراً لعدم وجود إطار قانوني يسمح بالتصديق عن بعد، وقد تسبب ذلك في عدم المضي قدم في تطوير المعاملات الإلكترونية، حيث يجري حالياً مواجهة تحديات التصديق الإلكتروني من خلال مبادرتين رئيسيتين بدأت في عام 2004م المبادرة الأولى هي قانون التوقيع الإلكتروني، والذي يسمح بقبول الوثائق المصدقة بين الجهات، والثانية هي إطار البنية الأساسية للمفتاح العام (PKI)، والذي يسمح بالتصديق الإلكتروني، فقانون التوقيع الإلكتروني والسلطة التنظيمية المرتبطة به، وهيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات (ITIDA) يقومون بدعم صناعة التجارة الإلكترونية بمصر من خلال تأمين شبكة الإنترنت، كوسيلة صالحة قانونياً للمبيعات عبر الإنترنت⁽⁶⁷⁾.

إن وجود سجلات حكومية دقيقة يوفر الأساس لتطبيق القوانين والتنمية الاقتصادية والرقابة الحسائية، وعلى الحكومات أن تنتفع من التقنيات التي تسهل عملية فهرسة السجلات والاستدلال على المعلومات واسترجاعها، كما أنه من الحكمة أن تشجع الحكومة على الشراكة في البيانات، وعلى التعاون بين الوكالات الحكومية، وعلى تنظيم الوثائق المتواجدة حتى يمكن التحول للنظام المباشر بسهولة، وفي هذا المضمار قامت مصر الآن بتوفير نظام أفضل لإدارة المعلومات، كما حولت الهند كل سجلات تسجيل الأراضي والممتلكات في إحدى المقاطعات إلى الحاسوب حيث يمكن إجراء

كل التسجيلات مباشرة، وفي لبنان تم وضع كل سجلات ووثائق الحكومة والبحوث الأكاديمية على موقع الحكومة الإلكترونية للتعامل المباشر معها؛ وفي بيرو يمكن الدخول على سجلات ووثائق الحكومة مباشرة، وبذلك يمكن للحكومات الحفاظ على البيانات وجعل التوصل للمعلومات سهلاً وميسوراً بالطرق الإلكترونية في كل الأوقات بدلاً من الحفاظ على الملايين من المستندات الورقية في أماكن الحفظ بالجهات الحكومية، ثم إن على الحكومات أيضاً مسؤولية كبيرة في الحفاظ على الوثائق والسجلات التاريخية، وعلى أهداف المحافظة على الوثائق والسجلات أن تدخل في تصميم نظام الحكومة الإلكترونية⁽⁶⁸⁾.

وتختلف سياسة الخصوصية من موقع الكتروني أو تطبيق لآخر في مستوى الولوج لبيانات المستخدمين الشخصية ومعلوماتهم السرية وفي مستويات نشرها أو تخزينها أو تصديرها لمواقع أو تطبيقات أخرى تابعة لتلك المواقع أو التطبيقات أو مرتبطة بها، ومن المفترض أن تقوم المواقع المختلفة بشرح وإيضاح سياسة الخصوصية لديها لمستخدميها بكل وضوح وشفافية حتى يتسنى لهم الوقوف على مستويات الأمان لدى مستخدمي هذه المواقع، مثال الوثيقة التي تثبتها شركة جوجل على موقعها الشهير، وتحديثها بشكل دائم، وتوضح بها ثلاثة أمور مهمة وهي⁽⁶⁹⁾:

المعلومات التي يجمعها الموقع عن مستخدميه، ولماذا يجمعها؟

كيف يستخدم الموقع هذه المعلومات.

الخيارات التي يقدمها الموقع لمستخدميه عن استخدامه لمعلوماتهم وبياناتهم الشخصية، بما في ذلك تحديث هذه المعلومات والبيانات.

وقد تقتصر سياسة الخصوصية لدى بعض المواقع أو التطبيقات على شرح عام وقد تمتد لشرح مفصل عن الأنشطة التي تستخدم فيها معلوماتهم وبياناتهم المتاحة على الانترنت وما قد تفعله بهذه المعلومات والبيانات خارج مستوى الموقع نفسه مثل تصديرها لمواقع ذات صلة أو أحقيتها في استخدام هذه المعلومات والبيانات في حالة ما تم إيقاف الموقع أو تعطيله أو تغيير نشاطه.

7. تجارب بعض الدول العربية في نشر الوثائق والمعاملات:

لبنان:

في لبنان يدير مكتب وزير الدولة لشئون التنمية الإدارية اللبنانية موقع بوابة الحكومة للمعلومات والنماذج على شبكة الانترنت (www.informs.gov.lb)، حيث يمكن للمواطنين الحصول على معلوماتهم عن الإجراءات الإدارية للخدمات التي يطلبونها، فبينما لا يوفر هذا الموقع حتى الآن إجراءات المعاملات كاملة، إلا أنه يوفر المعلومات حول الوثائق المطلوبة والمؤسسات والتكاليف،

فمعلومات عن 4500 إجراء إداري موجودة بالفعل على الإنترنت منذ عام 2009م، ولذلك فقد حقق لبنان تقدماً كبيراً في بيئة مليئة بالتحديات⁽⁷⁰⁾.

تونس:

يوفر موقع الإرشاد والاتصال الإداري على بوابة الحكومة الإلكترونية التونسية النفاذ إلى قاعدة بيانات شاملة حول الإجراءات الإدارية، وهي بوابة بلغتين توجه المستعمل عند قيامه بالإجراءات الإدارية نحو الخدمات المتوفرة على الخط، حيث تحدد كل خدمة أساساً عبر شروط الحصول عليها والوثائق المطلوبة والآجال⁽⁷¹⁾.

وقد جمعت تونس بين نهج الحكومة الإلكترونية ومبادراتها للتبسيط الإداري، لإتاحة المعلومات الخاصة بالإجراءات الإدارية للمواطنين عبر الإنترنت، حيث إن تلك المبادرات تمثل خطوة هامة على طريق تعزيز الشفافية والوضوح وفهم المتطلبات التنظيمية والإدارية، وقبل إطلاق نظم المعلومات والاتصال عن بعد رسمياً غالباً ما كان يشكو المواطنون من عدم وجود معلومات واضحة عن كيفية الحصول على وثائق رسمية، أو التوافق مع الإجراءات الإدارية، وقد استجابت الحكومة لذلك بإتاحة معلومات عن كل إجراء إداري على الإنترنت. فنظم المعلومات والاتصال عن بعد في تونس، قد وفرت المعلومات الخاصة بكل عملية إدارية والوثائق اللازمة والخطوات وفترات الانتظار المتوقعة، والمكاتب التي يتم تسليم الطلبات فيها وجمعها، والمراجع القانونية، فالموقع يوفر معلومات كاملة مدعومة بالتفاعل مع الموظفين عن طريق البريد الإلكتروني، ومركز للاتصال، ونظام التغذية المرتدة عبر الإنترنت، وقد حل ذلك النظام محل الدليل الإرشادي للإجراءات الذي تم صياغته من قبل كل هيئة حكومية، والذي كان في الأصل جزءاً من عملية الأيزو، فنقص الموارد كان يعني أن الأدلة الإرشادية لم تكن دائماً تحدث وسرعان ما أصبحت غير صالحة⁽⁷²⁾.

دولة الإمارات العربية المتحدة:

تدير دولة الإمارات العربية المتحدة العديد من الشؤون لإماراتها إلكترونياً، إلا أن حكومة دبي ولا سيما التي يقودها ديوان الحاكم، قد مضت قدماً في هذا المضمار مع مهمة منظمة وممولة بشكل جيد للغاية، لتوطين ممارسات الحكومة الإلكترونية في جميع فروع الخدمة العامة، ولتضمن أن الإمارات العربية المتحدة رائدة في استعداد الحكومة الإلكترونية في المنطقة، فهي لديها بالفعل مواقع للمعاملات والخدمات الحكومية الإلكترونية المختلفة.

ويوضح مثلاً واحداً على الخدمات الإلكترونية في دبي، وهو من قطاع الرعاية الاجتماعية، ضمن مواقع وزارة العمل والمالية التي تسمح للمواطنين بإنشاء حسابات شخصية على شبكة الإنترنت وتوقيع الوثائق إلكترونياً، كما أنها توفر مجموعة واسعة من خدمات تفاعلية، ومن ذلك مدفوعات

بطاقات الائتمان، وتقديم النماذج على الإنترنت، وفرض جدول زمني رسمي للرد على الاستفسارات، ورسائل البريد الإلكتروني عبر الإنترنت، كما تستخدم البوابة أيضاً لاستكمال طلبات الحصول على تأشيرة دخول البلاد، حيث يتم إعطاء باركود ثنائي الأبعاد وقابل للطباعة ومقروء من الحاسوب للسائح، لتقديم المعلومات الخاصة بهم، فذلك هو مجرد مثال واحد من مجموعة واسعة من خدمات جوازات السفر والتأشيرات، وخدمات مكتب الهجرة المتاحة على شبكة الإنترنت، وقد خفض ذلك الحاجة لوجود الموظفين، كما أن وقت تجهيز الطلبات انخفض من أيام لساعات فقط، وبذلك انخفضت الطوابير في مكتب تقديم الخدمة⁽⁷³⁾.

وأخيراً تمثلت أحد أنجح الشراكات بين القطاعين العام والخاص في الإمارات العربية المتحدة، في الدمج بين وزارة العمل والعديد من كيانات القطاع الخاص، وفي التجربة الأولى من نوعها، قام أحد مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من القطاع الخاص بالعمل مع وزارة العمل لتطوير الاستثمارات الذكية، فالمواطنون يتقدمون للحصول على الخدمات عن طريق ملء الاستثمارات المناسبة على النظام الإلكتروني، ثم يتم تشفير البيانات وتحويلها إلى الباركود، حيث يتمكن المواطن من طباعتها، وقد ساعد ذلك أيضاً على خفض الوقت اللازم للمعالجة وتحسين جودة نوعية الخدمات بشكل كبير.

وقد تم التعاقد مع اثنين من الهيئات الأخرى للتصديق على الوثائق، لتكون بمثابة همزة وصل بين طالبي الخدمة ووزارة العمل، وتم ربط هيئة من القطاع الخاص بشبكة مع وزارة العمل ووزارة المالية، لتكون بمثابة مركز لرجال الأعمال، حيث يمكن لراغبي الخدمات من وزارة العمل ووزارة المالية الذهاب إليه لتقديم الطلبات، وحيث يقدم مقدمو الطلبات الاستثمارات إلى وزارة العمل، ويقوم الوكلاء بعملية مسح للباركود وهنا يقوم النظام بمعالجة الطلبات متبعاً القواعد واللوائح الملائمة، وقد قضى هذا النظام بشكل فعال على تردد المواطنين لأكثر من مرة على كل هيئة على حدة لتقديم الطلبات لتنفيذها⁽⁷⁴⁾.

ثالثاً: الإطار التطبيقي:

1. تصنيف موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية:

يرجع تاريخ الحكومة الإلكترونية في مصر إلى أواخر الثمانينيات من القرن الماضي، حيث بدأت بالمكاتب الخلفية ونظم دعم القرار في الحكومة، وقد توسعت في استخدام التكنولوجيا لتقديم خدمات المواطنين مثل إصدار شهادات الميلاد والوفيات وقيد الزواج، ولتنفيذ مثل ذلك المشروع الضخم كان وجود رعاية رفيعة المستوى أمراً حتمياً والتي تمثلت في مجلس الوزراء المصري من

خلال مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري والذي قاد تنفيذ ذلك المشروع رفيع المستوى⁽⁷⁵⁾.

وقد انطلقت التجربة المصرية نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية في الجهاز الإداري المصري لتقديم خدمات أفضل للمواطن في إطار عقد جديد بين المواطن المصري وتلك الخدمة، وقد تضمنت هذه المرحلة الأولى عدة محاور مهمة تعكس الفجوة بين الحال والمآل الذي تصبو إليه برامج الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية والتي تعبر عن إطار عمل المنظمات العامة التي يتم من خلالها تقديم الخدمات الحكومية، ومن تلك الحقائق وجود نظم عمل قديمة وإجراءات بيروقراطية معقدة، وعدم وجود بنية تكنولوجية مناسبة والاعتماد على نظم العمل الورقية، وكذلك ازدياد مساحة عدم الثقة بين المواطن والجهات الحكومية بحيث أصبحت موروثاً ثقافياً. فالمواطن ينظر إلى الموظف باعتباره قمة في الفساد، والموظف ينظر إلى المواطن على أنه جاء لكي يجعله يعمل، كما أن الموظف يعتبر المواطن جاهلاً بالتعليمات، والمواطن يعتبر الموظف أحمق.

وقد أطلق مشروع الحكومة الإلكترونية في مصر فعلياً عام 2002م، والبوابة الإلكترونية عام 2004م⁽⁷⁶⁾، ومنذ بداية عام 2001م أوكلت مهمة بناء بوابة الحكومة الإلكترونية إلى وزارة الدولة للتنمية البشرية في مرحلتها الأولى، واستمرت هذه المرحلة حتى عام 2007م حيث شملت وضع الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية، وتنفيذ عدد من المشاريع الاسترشادية ونشرها على مستوى المحافظات، ومنذ عام 2007م بدأت الحكومة في تحويل المشروعات الاسترشادية الناجحة إلى مشروعات قومية خلال المرحلة الثانية المستمرة حتى الآن – 2017م⁽⁷⁷⁾.

وقامت وزارة التنمية الإدارية بوضع واعتماد خطة للحكومة الإلكترونية في هذا الطور الثاني الممتد من عام 2007م إلى 2012م، حيث قامت الوزارة بتوسيع نطاق الخطة بهدف تطوير وتنمية الإدارة العامة. ولقد أتت الوزارة منهج اسناد بعض العمليات مثال إدارة البوابة الحكومية ومشاريع معلوماتية إلى القطاع الخاص الوزارة بصدد التعاون مع المؤسسة الكورية الوطنية للإدارة العامة (NIPA) لوضع خطة رئيسية للحكومة الإلكترونية والحكومة المفتوحة⁽⁷⁸⁾.

ومنذ بداية المرحلة الثانية أطلقت الحكومة عدد من المشاريع والخدمات الرسمية على البوابة على الإنترنت بصورة تجريبية، وبعدد محدود من خدماتها التي تكاد تقتصر على التصفح والتعرف إلى المعلومات أو ما يعرف بالخدمة الصماء⁽⁷⁹⁾، وذلك بسبب الصعوبات الكثيرة التي واجهت القائمين على المشروع والتي يمكن تلخيصها بالآتي⁽⁸⁰⁾:

1. افتتار معظم المؤسسات الحكومية الى نظم الأرشيف الإلكتروني،، حيث بلغ عدد الجهات التي أتاحت خدماتها الإلكترونية حتى عام 2012م (50) جهة من إجمالي المستهدف (147) جهة بالدولة⁽⁸¹⁾.
 - وقد بدأت الدولة المصرية في إجراء عمليات المكننة للوزارات المصرية، وتسير بخطى ثابتة في هذا الاتجاه نحو تحويل جميع أعمال وأنشطة الوزارات والهيئات إلى الإدارة الإلكترونية التي تبدأ دائماً بالتحول الرقمي لوثائق ومستندات هذه الجهات⁽⁸²⁾.
 2. سيادة الثقافة الورقية في التعاملات الإدارية بين الوزارات وداخلها.
 3. معظم مواقع الوزارات والدوائر الحكومية على الإنترنت لم تكن مصممة وفقاً للمعايير العالمية، ولم تضمن خدمات حقيقية يمكن أن تفيد المواطن، إذ كان يغلب على تلك المواقع الجانب الإعلامي والتعريفي.
 4. معظم مواقع الوزارات كانت تعطي مساحة كبيرة في الإتاحة لمعلومات تخص أنشطة الوزراء والكلاء، مقابل المساحة الأصغر لخدمات المستفيدين منها.
 5. تباين في مستوى التطور التكنولوجي والبنية التحتية بين الوزارات المصرية.
 6. ضعف البنية التحتية للاتصالات ورداءة خدمة الإنترنت.
 7. شيوع النمط الإداري التقليدي في التعاملات الادارية.
 8. تفشي ظاهرة الفساد الاداري والبيروقراطية الإدارية وعلى مستوى متباين من مؤسسة إلى أخرى.
- وفي بداية التعامل مع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية ولتقييمها ووصفها بالشكل المناسب، يجب وضعها في التصنيف الأمثل من حيث مستويات التفاعل مع الجمهور، وكذلك من حيث تقديمها للخدمات والمعلومات وطبيعة عملها⁽⁸³⁾، حيث تنقسم أنواع الحكومات الإلكترونية على الإنترنت إلى الأنواع التالية:
1. الحكومة الإلكترونية المعلوماتية التي تعرض للجمهور مجرد المعلومات.
 2. الحكومة الإلكترونية التفاعلية وهو موقع يتضمن معلومات عن الخدمة، ونماذج يقوم المستفيد بتحميلها.
 3. الحكومة الإلكترونية التفاعلية في اتجاهين والتي تتيح تحميل الوثائق والنماذج وتعبئتها ثم إرسالها إلى الجهة الحكومية المنفذة للخدمة.
 4. الحكومة الإلكترونية المتكاملة التي توفر الخدمات وأساليب الدفع وتحقق التكامل في الخدمات.

وتمثل بوابة خدمات الحكومة المصرية النوعين الأول والثاني فقط، ولم تصل بعد إلى المستوى أو النوع الثالث الذي من خلاله يمكن أن تنتقل إلى المستوى أو النوع الرابع الذي يقدم الخدمات المتكاملة للمستفيدين،. وتحليل موقع الحكومة المصرية الإلكترونية وجد الباحث أنها تحتاج إلى: قناة تكامل حكومية (تكامل GSB)، حيث تمثل هذه القناة تكامل الخدمات الحكومية (تكامل GSB) وهي أحد الأعمدة الرئيسة لمشاريع البنية التحتية للحكومة الإلكترونية الوطنية، وبعد دخول هذه القناة مرحلتها الإنتاجية بوصفها كياناً يشتمل على أنظمة وسيطة تحتوي على بنية متكاملة من الأجهزة والبرامج، وتهدف إلى تفعيل تبادل البيانات الحكومية المشتركة بين الجهات المخولة لاستخدام تلك البيانات لتقديم خدماتها الحكومية إلكترونياً بشكل دقيق وسريع وآمن؛ حينئذ يمكن تنفيذ التكامل وما يستلزمه ذلك من بناء وصيانة وإدارة للقناة وإدارة لعمليات ارتباط الجهات الحكومية بها، وتعد قناة التكامل الحكومية أحد صور الدعم والمساندة التي تساعد الجهات الحكومية لتقديم خدماتها إلكترونياً، وبشكل تكاملي سهل وميسر، خاصة وأن مفهوم التعاملات الإلكترونية الحكومية يتطلب من جميع الجهات الحكومية تقديم خدماتها وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة لإتمام الخدمات المقدمة من جهات حكومية أخرى وهو ما يتم عبر هذه القناة التكاملية الحكومية⁽⁸⁴⁾.

2. سياسات الحكومة الإلكترونية المصرية، وآليات التنفيذ⁽⁸⁵⁾:

تعمل الحكومة المصرية على تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي، حيث إن اشتراك مصر في كثير من الاتفاقيات الدولية مثل اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي يتطلب تحقيق مستوى أداء حكومي معين يتواءم مع النظم الحديثة. وتقوم الحكومة الإلكترونية بالمساعدة في ذلك عن طريق تدعيم الجهاز الحكومي بأحدث أساليب المكننة ونظم المعلومات، هذا بالإضافة إلى ضغط الإنفاق الحكومي وتوفير النفقات باستحداث آليات جديدة للمشتريات الحكومية وإدارة المخزون ومتابعة تنفيذ الموازنة والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، مع توفير المعلومات الدقيقة والمحدثة لدعم اتخاذ القرار والمعاونة في التخطيط للمستقبل ومتابعة تنفيذ مشروعات التنمية . كما قامت الحكومة على رفع مستوى الكفاءة في تقديم الخدمات وذلك عن طريق إعادة هيكلتها بشكل يتناسب مع توجهات المواطنين ، وذلك مع إمكانية تقديم الخدمات بأسلوب شخصي يتناسب مع طالب الخدمة.

وحتىالآن (2021م)، فقد اتبعت الحكومة سياسات محددة لإنجاز التعاملات الإلكترونية من خلال البوابة، وأهم ما جاء في هذه السياسات:

- تفعيل الهيكل المعلوماتي للحكومة وتحقيق أقصى استفادة من المعلومات المتراكمة داخل الجهاز الحكومي لصالح المستثمر والمواطن.
- اعتماد التوثيق الإلكتروني حتى يتسنى سرعة تبادل المراسلات والوثائق بين الجهات الحكومية وسهولة تخزينها واسترجاعها باستخدام الأرشيف الإلكتروني.
- اللامركزية في تقديم الخدمة وذلك عن طريق زيادة منافذ تقديم الخدمات الحكومية لتشمل المنافذ التقليدية لتقديم الخدمات، وبعض المنافذ الجديدة (مثل مكاتب البريد ونوادي التكنولوجيا والمراكز المجتمعية) بالإضافة إلى العديد من القنوات التكنولوجية مثل: (التليفون والإنترنت والتليفون المحمول).
- المركزية في التصميم واللامركزية في التنفيذ (توحيد التطبيقات النمطية للمشتريات والمخازن بين الجهات الحكومية).

3. الخدمات على بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية:

تقدم بوابة الحكومة المصرية أكثر من (900) خدمة تفاعلية ومعلوماتية على البوابات الإلكترونية للأجهزة الحكومية على الإنترنت، حيث بلغ عدد الخدمات التفاعلية حوالي 200 خدمة بالإضافة إلى وجود أكثر من 700 نموذج واستمارة متاحة على البوابة⁽⁸⁶⁾، مع بروز نوعين من الخدمات الناشئة حديثاً وهي أولاً: استعمال الشبكات الاجتماعية للمشاركة ونشر المعلومات⁽⁸⁷⁾، وثانياً تطوير التطبيقات التي تُنزل على الهواتف النقالة الذكية⁽⁸⁸⁾، وكذلك التطبيقات التي تقدم الخدمات للمواطنين عبر أجهزة الحاسب ومن ذلك: "برنامج الحزمة الذكية وبرنامج الخصم والتحصيل تحت حساب الضريبة" الذي أتاحتها مصلحة الضرائب المصرية⁽⁸⁹⁾، وكان من بين أهداف التنفيذ طويلة الأجل لبرنامج الحكومة الإلكترونية إنشاء نظام بموجبه يستطيع المواطنون والشركات والموردون الوصول إلى شبكات الحكومة مباشرة، أو عن طريق مقدمي الخدمات، كما يمكنهم أيضاً الوصول إلى بوابة الحكومة بعد التصديق⁽⁹⁰⁾.

ومنذ عام 2002م تم إجراء العديد من التحديثات على البوابة سواء لتحسين البنية التحتية أو لتفعيل الخدمات ذات الوقع العالي مثل حجز السفر، دفع الفواتير والمخالفات، وخدمات الاستعلام الخاصة بالانتخابات⁽⁹¹⁾، بالإضافة إلى خدمات استخراج قيد ميلاد مميكن، واستخراج بدل فاقد لبطاقة الرقم القومي، وخدمة مكتب تنسيق القبول بالجامعات المصرية، وتجديد رخص المركبات، والضرائب (بما في ذلك تقديم الإقرارات الضريبية)، وحجز تذاكر الأتوبيسات والقطارات الإقليمية، وخدمات المحاكم والخدمات القضائية وخدمات الجمارك للشركات ودليل التصدير⁽⁹²⁾، ومن أهم مبادرات البوابة التركيز على ذوي الاحتياجات الخاصة بحيث طبقت الخدمات بالتطابق مع معايير الـ C3World Wide Web Consortium W، كما تم إتاحة بعض من

الخدمات التفاعلية ذات الوقع العالي عبر قنوات بديلة للموقع الإلكتروني مثل: الهواتف الأرضية والنقالة، الرسائل النصية، بوابات WAP للخدمات، ومن هذه الخدمات التي تم إتاحتها على الهواتف النقالة: خدمات تكليف لأطباء⁽⁹³⁾، الاعلان عن الوظائف الحكومية الشاغرة، خدمة المناقصات والمشتريات الحكومية⁽⁹⁴⁾، الاستعلام عن مخالفات السير، والاستعلام عن أماكن الاقتراع⁽⁹⁵⁾.

ومن أنواع الخدمات التي تقدمها الحكومة المصرية الإلكترونية:

1- الخدمة الصماء **Damp Service** وتمثل في النافذة الإلكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد، وبالطبع فلا توجد فيها وثائق يمكن أن يتفاعل معها الجمهور.

2- خدمة التلكس (**Telex Service**)، والرسائل القصير (**SMS**)، وتحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطورًا، مثل دفع رسوم الخدمات التي يمكن أن يسدها المستفيد.

3- الخدمة المتطورة **Developing Service** وهي التطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعليًا بيئة الجهاز الإداري، مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال الموقع، حيث يكون العمل في اتجاهين من وإلى المستفيد. ويتضح من ذلك أن الحكومة الإلكترونية تتضمن جانبين هما⁽⁹⁶⁾:

- العمل عن بعد : وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لإنجاز العمل، أي أن العمل يُنجز من دون حضور الموظف في مكان معين، فيمكن أن يؤدي الموظف عمله في أي مكان، من منزله مثلاً.

- الخدمة عن بعد: وهنا يمكن للمستفيد الاستفادة من الخدمة في المكان والزمان اللذين يحددهما من دون الارتباط بزمان أو مكان محددين، وهكذا فإن الخدمة الإلكترونية المقدمة تتعدى حدود الزمان وحدود المكان.

4. تصنيف أنواع الوثائق واستخداماتها على بوابة الحكومة المصرية:

إن المفهوم الأساس للحكومة الإلكترونية هو: "إنهاء جميع إجراءات الخدمة المطلوبة بواسطة المستفيد من منافذ الخدمة الحكومية عبر الحاسب الإلكتروني دون أن ينتقل إليها من مكان تواجد (بالمزلة، بالعمل، ... الخ)"، وبذلك يرسخ هذا المفهوم أسس العلاقات فيما بين الوحدات الحكومية بعضها البعض، وكذلك بينها وبين قطاع الأعمال، وبينها وبين المواطنين.

ويتطلب الحصول على الفائدة القصوى من الحكومة الإلكترونية فهماً تاماً، وهندسة كاملة للعمليات والإجراءات التي يتم بموجبها إنتاج الخدمات العامة، وإنشاء النظم، وإعداد واستخدام النظم الإلكترونية.

وبناءً على ذلك يمكن القول إن الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى إعادة هندسة إدارية في مختلف العمليات التي تؤديها الإدارات العامة، ويتطلب ذلك إجراء تحليل دقيق للوظائف المختلفة التي تؤديها الحكومة لكي يتواءم مفهوم الحكومة الإلكترونية مع ما تركز عليه الحكومة في خططها للإصلاح الإداري⁽⁹⁷⁾.

وغالبا ما تواجه البلدان، التي استطاعت سد فجوة القدرة على الوصول إلى التقنيات الرقمية، فجوة جديدة في القدرات الرقمية، فاحتمال استخدام مؤسسات الأعمال في الاتحاد الأوروبي- على سبيل المثال- الإنترنت للتفاعل مع الحكومة أكبر من احتمال استخدامها من جانب المواطنين، ويستخدم المواطنون خدمات الحكومة الإلكترونية في أغلب الأحوال للحصول على المعلومات لإجراء تعاملات مع الحكومة كما أن استخدامهم لنظم الحكومة الإلكترونية متفاوت بدرجة كبيرة، فالمواطنون الأعلى دخلاً في أكثر بلدان الاتحاد الأوروبي يكونون أكثر اتصالاً بالإنترنت فيزيد احتمال استخدامهم للخدمات الإلكترونية 45 مرة عن المواطنين في شريحة 20% الأدنى من حيث الدخل في أقل بلدان الاتحاد الأوروبي اتصالاً بالإنترنت، وداخل كل بلد ترتبط زيادة استخدام الأفراد لخدمات الحكومة الإلكترونية بمستوى التعليم، والتوظيف، والسكن في الحضر، والذكورة والاتصال بالإنترنت ذات النطاق العريض⁽⁹⁸⁾.

ومع ذلك، يتفاوت استخدام الإنترنت تفاوتاً كبيراً بين البلدان، وهو ما يزيد مع زيادة الدخل، وتتغير أولويات السياسات مع مضي البلدان قدماً على طريق التحولات الرقمية، وينبغي للبلدان التي ما زال استخدام الإنترنت فيها محدوداً أن تُرسِي الأساس، مثلاً، من خلال إزالة معوقات الاتصال بالإنترنت واعتمادها، والتشجيع على الإلمام بالمبادئ الأساسية للقراءة والكتابة والمعرفة الرقمية، واستخدام الإنترنت في الوظائف الحكومية الأولية، مثل تقديم المعلومات، ومع تحوُّل البلدان وانتقالها إلى مستويات أعلى من استخدام الإنترنت، يجب عليها تنظيم المنافسة وإنفاذ قواعدها بفاعلية وكفاءة، ومن ذلك تيسير دخول الشركات إلى السوق وخروجها منها، وزيادة التركيز على المهارات المعرفية والاجتماعية والعاطفية التي تُعزِّزها التكنولوجيا، وتوفير نظم فاعلة لأداء وظائف الحكومة الإلكترونية من أجل إدارة مُقدِّمي الخدمات وإشراك المواطنين. وينبغي للبلدان التي تمر بمراحل مُتقدِّمة من التحوُّل الرقمي أن تضطلع ببعض المهام التي تنطوي على تحديات جسام، ويجب عليها إيجاد سبل تسهيل المنافسة في "الاقتصاد الجديد"، وضمان التعلُّم مدى الحياة، والتكثيف مع

الطبيعة المتغيرة للعمل، واستخدام الإنترنت في معظم وظائف الحكومة. وفي اتباع نهج يكفل مزيداً من التشارك في وضع السياسات⁽⁹⁹⁾.

وحثي في البلدان التي بها نُظِم مُتقدِّمة للحكومة الإلكترونية، ما زال مُعدَّل استخدامها منخفضاً بدرجة تثير الدهشة، فالكثير من المواطنين يُفضِّلون الطرق التقليدية للتعامل مع الحكومة، مثل الهاتف أو البريد، ولذلك تبقى النظم الموازية مُطبَّقة، ولا تتحقَّق الوفر المرجو منها، ويمكن زيادة استخدام نظم الحكومة الإلكترونية من خلال تقديم حوافز، مثل سرعة إنهاء معاملات الاسترداد الضريبي عند تقديم الإقرارات الضريبية إلكترونياً، أو إتاحة مزيد من الراحة للعملاء من خلال تقديم خدمات مُبسَّطة ومتربطة ترابطاً وثيقاً بين مختلف الإدارات، وفي إستونيا على سبيل المثال، ويربط إطار الحكومة الإلكترونية بين الخدمات من كل إدارات الحكومة، وبين الجماعات الخاصة، أو منظمات المجتمع المدني وفقاً لبروتوكولات تحكم تبادل البيانات والمعايير الأمنية، ويُمكن تقريبا إنجاز أي معاملة - مثل دفع رسم وقوف السيارة إلى التصويت في الانتخابات العامة - من خلال هاتف ذكي، وستؤدي المنافع الملموسة التي تعود على المواطنين إلى تعميم استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وهو ما يجعل هذه المنصات أيضاً مناسبة لنهج تشاركي ذي قاعدة عريضة لوضع السياسات⁽¹⁰⁰⁾.

وبعد توفير جميع المعلومات الرسمية الأساسية على الإنترنت، تصبح الخطوة التالية للحكومة الإلكترونية هي إتاحة الفرصة للمواطنين لإنهاء معاملاتهم الحكومية كافة على شبكة الإنترنت، والهدف من ذلك هو منح المواطنين وقطاع الأعمال خدمات متكاملة عبر الإدارات الحكومية المختلفة للحصول على احتياجاتهم الأساسية، ولهذا السبب تم تصنيف الخدمات على موقع بوابة الحكومة المصرية على الإنترنت حسب الفئات المستهدفة من العملاء (مثل: الطلاب، رجال الأعمال، الموظفون.... الخ).

ويشار إلى أن الإجراءات المرتبطة بالخدمة لا تعتبر خدمات مستقلة بذاتها، فمثلاً: إجراء استلام أو تسليم الوثائق للجهة الحكومية لإكمال خدمة معينة لا تعتبر خدمة مستقلة، حتى لو تم تقديم هذا الإجراء بشكل مستقل⁽¹⁰¹⁾.

وهذه الوثائق التي تضمها الخدمات قُسمت على الصفحة الرئيسية لبوابة الحكومة المصرية على النحو التالي⁽¹⁰²⁾:

أولاً: دليل الحكومة⁽¹⁰³⁾:

وهي عبارة عن صفحة مخصصة لنشر الأدلة الحكومية المختلفة للتعريف بالوزارات المصرية، والمحافظات، والمواقع الحكومية التي تشتمل عليها البوابة، وبالضغط على زر (دليل الوزارات) تظهر الشاشة التالية التي تشتمل على قائمة منسدلة تحتوي على جميع وزارات الدولة، وبالضغط على

أيًا منها تظهر معلومات عن الوزارة تشتمل على اسم الوزير وأرقام التليفون والفاكس، وعنوان مقرها، وموقعها، والبريد الإلكتروني المخصص لها:



شكل رقم (1) يوضح صورة الصفحة الأولى لدليل الحكومة والذي يظهر فيه موقع مجلس الوزراء المصري، ومنه قائمة منسدلة تشتمل على باقي الوزارات المصرية.

حيث تتضمن أدلة الوزارات العاملة في الحكومة الحالية، ويشمل كل دليل البيانات الأولية وهي عبارة عن: اسم الوزير المختص مع أرقام التليفون والفاكس، ثم البريد الإلكتروني للوزارة، يليه عنوان الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة، ويبدأ الترتيب في القائمة المنسدلة برئاسة مجلس الوزراء يليه وزارة الدفاع والإنتاج الحربي، يليهما وزارة الإنتاج الحربي...إلخ، وهذه الوزارات مدرجة على الصفحة بدون ترتيب منطقي فهي غير مرتبة هجائياً، وغير مرتبة بحسب أهمية الوزارة (كالبداية مثلاً بالوزارات السيادية بالدولة)، ولكنه عبارة عن ترتيب عشوائي.

وبالدخول إلى موقع وزارة الدفاع المسجل بالدليل⁽¹⁰⁴⁾ - كأول الوزارات التي عرضت في القائمة المنسدلة، تستعرض بوابة الوزارة الأخبار الموثقة الحديثة عن الوزارة وأنشطتها وفعاليتها، بالإضافة للتعريف بالخدمات التي تقدمها الوزارة، وذلك من خلال الأدلة التعريفية لكل خدمة أو نشاط من الأنشطة، فعلى سبيل المثال لا الحصر: يتضمن موقع وزارة الدفاع أدلة تعريفية عن "خدمة التجنيد والتعبئة"⁽¹⁰⁵⁾، وهي تشتمل على عدد من أدلة المعلومات حول شروط التحاق الشباب المصري بالتجنيد في الجيش، أو الإعفاء منه بحسب اللوائح والقرارات والقوانين العسكرية، وهو ما يفيد في الحصول على جميع المعلومات والبيانات والشروط والمستندات المطلوبة اللازمة لتقديم الشاب لأداء فترة تجنيده بالقوات المسلحة، أو الإعفاء منها نهائياً أو مؤقتاً، وتشمل هذه الخدمة المقدمة على بوابة الوزارة عدد من الأدلة وهي: دليل شاب التطوع بالقوات المسلحة، ودليل شاب

التجنيد، ودليل التجنيد للشبان المقيمين بالخارج، ودليل شاب التجنيد لذوى الاحتياجات الخاصة، وإجراءات الدورة التجنيدية حتى تسليم الشاب لمندوب السلاح، وهذه الأدلة تحتوي على المعلومات، والإرشادات، والمستندات المطلوبة، والرسوم - إن وجدت- اللازمة للتقدم إلى مناطق التجنيد بالجمهورية لطلب الخدمة، ولكنها لا تتضمن أي نوع من أنواع الوثائق سواء الإلكترونية التفاعلية، أو نماذج مصورة من الوثائق أو النماذج المستخدمة في الوزارة لأي من هذه الخدمات. كما تقدم وزارة العدل على سبيل المثال كم كبير من المعلومات التي تفيد المواطنين والمستفيدين، وخاصة المعلومات القانونية مثل: جميع القوانين واللوائح والقرارات الإدارية التي نشرت في جريدة الوقائع المصرية، سواء تلك التي تعمل بها الأجهزة الحكومية بالدولة، أو تلك التي تتعلق بالأفراد في جميع المحافظات، كما تنشر أحكام محكمة النقض في العديد من القضايا، وكذلك تنشر مكتبة قانونية مفيدة لقطاع المحامين والقضاة بالدولة، وتنشر كذلك مجلة وزارة العدل بأعدادها المختلفة.

ويوفر موقع وزارة العدل (البريد الإلكتروني) للمسؤولين والعاملين في الوزارة، كما ينشر أعداد الجريدة الرسمية حتى تاريخ 31 يناير من عام 2016م⁽¹⁰⁶⁾، وأعداد جريدة الوقائع المصرية كاملة حتى شهر إبريل من عام 2016م⁽¹⁰⁷⁾.

وتقدم وزارة العدل عدد من خدمات الاستعلام عن القضايا في المحاكم بدرجاتها المختلفة، والدعاوى في مكاتب الخبراء، وغير ذلك من الخدمات، كما تقدم وزارة العدل دليل الإجراءات للتقاضي في المحاكم المصرية على اختلاف درجاتها، وتقدم أيضًا دليل للمحاكم المصرية، كما تقدم أيضًا دليلًا لوزارات العدل في عدد من الدول العربية منها المملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة، ودولة الكويت، والجمهورية التونسية، وغيرها من وزارات العدل في الدول العربية⁽¹⁰⁸⁾.

إلا أن جميع هذه الخدمات هي خدمات معلوماتية لا تقدم الوثائق من أي نوع سواء كانت إلكترونية تفاعلية مع المواطنين، أو وثائق إلكترونية مصورة (صماء) لإتمام أي إجراء في أيًا من المحاكم أو النيابة أو مكاتب الخبراء، أو غير ذلك مما يتبع وزارة العدل.

كما شملت الصفحة الرئيسية أيضًا دليل آخر (للمحافظات) صمم بنفس الطريقة التي قدم بها دليل الوزارات، وشمل جميع المحافظات المصرية وبياناتها، وعنوانين مقارها، ومواقعها الرسمية على الإنترنت⁽¹⁰⁹⁾.

ثانيًا: معلومات هامة:

أحد الخدمات المقدمة على موقع بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية هي التي أطلق عليها عنوان: "معلومات هامة"، وهي التي تتضمن تقديم الخدمات (الصماء) التي تعتمد على توفير المعلومات فقط، حيث تشتمل على عدة روابط متنوعة هي: "الدستور ووثائق قانونية، ووثائق الحكومة الإلكترونية، والمكتبة الإلكترونية، ومعلومة اليوم"، وقد اشتملت هذه الروابط على ما يلي:

الربط الأول: الدستور والوثائق القانونية اشتمل على:

- الدستور المصري الأخير المعمول به حاليًا لعام 2014م، وقد رفعت النسخة الكاملة المنشورة بالجريدة الرسمية منه بصيغة (pdf).

- كما اشتملت الصفحة على عدد (47) قانون من القوانين المصرية في جميع المجالات التي تهم المواطنين، وقد رفعت على الموقع من خلال ملفات بصيغة (pdf) مثل قانون الطفل رقم 12 لسنة 1996م، والمنشور بالجريدة الرسمية، أو بصيغة لغة ترميز النص التشعبي (HyperText Markup Language) واختصارها (HTML) إتش تي إم إل⁽¹¹⁰⁾، ومن ذلك: قانون الأحوال الشخصية الجديد، حيث تم تقسيمه إلى فهرس يتضمن على أبواب القانون ومواده المختلفة، وجاء كل باب منها على صفحة من صفحات الموقع.

الربط الثاني: وثائق الحكومة الإلكترونية:

اندرجت ضمن صفحة "المعلومات الهامة" مجموعة من الوثائق الأساسية لتكوين وإنشاء مشروع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية تحت عنوان: "وثائق الحكومة الإلكترونية"⁽¹¹¹⁾، وقد تضمنت عدد من الملفات المضغوطة (rar) لاطلاع الجمهور على استراتيجيات وسياسات وأهداف هذا المشروع الوطني، وهذه الوثائق هي على الترتيب: "ملخص وثيقة مبادرة مجتمع المعلومات المصري"⁽¹¹²⁾، "عرض عن برنامج الحكومة الإلكترونية المصري"⁽¹¹³⁾، "عرض عن الحكومة الإلكترونية"⁽¹¹⁴⁾.

كما تضمن هذا القسم من البوابة جزء بعنوان: "المواصفات القياسية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المصري"، وهو يتضمن مجموعة أخرى من الوثائق التي اشتملت على المواصفات القياسية لإنشاء الحكومة الإلكترونية، وهذه الوثائق نشرت أيضًا في ملفات مضغوطة يمكن تحميلها مباشرة، وهي: "إرشادات جعل محتوى مواقع الانترنت ميسور (يسهل التعامل معه) للأشخاص ذوي الاحتياجات"⁽¹¹⁵⁾، و"توصيات تصنيف و تداول الوثائق داخل القطاعات الحكومية ملخص باللغة العربية"⁽¹¹⁶⁾، و"تقديم معايير إدارة وتأمين المعلومات داخل القطاعات الحكومية ملخص باللغة العربية"⁽¹¹⁷⁾، و"وضع معايير للتكامل بين التطبيقات داخل القطاعات

الحكومية ملخص باللغة العربية⁽¹¹⁸⁾، و" المواصفات القياسية للبنية التحتية للشبكات وتبادل الرسائل داخل القطاعات الحكومية"⁽¹¹⁹⁾، و"المنهجية الشاملة لتطوير الأداء للمؤسسات الحكومية المصرية"⁽¹²⁰⁾.

وتعد هذه الوثائق بما تتضمنه من معلومات من الأسس العلمية والتقنية التي استند إليها القائمين في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، وهي تقدم ملخص عام للمعلومات الأساسية اللازمة للمتابعين من الجمهور أو الدارسين للبوابة والعمليات الفنية لإنشائها.

وقد رفعت هذه الملفات بصيغة الملفات المضغوطة (rar)، واحتوت بداخلها على الوثائق بصيغة ال (pdf)⁽¹²¹⁾، ولذلك فقد أضيف رابطين في نهاية الصفحة أحدهما لتحميل برنامج WinZip لفتح الملفات المضغوطة، والثاني لتحميل برنامج Adobe Reader لفتح ملفات ال (pdf).

الرابط الثالث: المكتبة الإلكترونية:

وقد اشتملت على روابط ثلاثة هي: الأول للأرشيف الرقمي لمكتبة الإسكندرية، وهو عبارة عن المستودع الرقمي لمكتبة الإسكندرية⁽¹²²⁾، والثاني عبارة عن ملف مضغوط (RAR) بعنوان "إدارة تأمين نظم وشبكات المعلومات"، والثالث عبارة عن ملف مضغوط أيضاً بعنوان "قائمة بأهم المنظمات والجمعيات والمؤسسات العاملة في مجال السياسة الأمنية لنظم وشبكات المعلومات".

الرابط الرابع: معلومات اليوم:

وتشتمل على روابط لعدد من الخدمات التي يكثر عليها الطلب في الوزارات المختلفة، وهذه الخدمات هي: "تسجيل قراءة عداد كهرباء"، و"إضافة مدارس الدمج لخرائط الجهات الحكومية"، و"استخدام الهوية الرقمية والتوقيع الإلكتروني للحصول على الوثائق الشخصية"، و"سداد فواتير الكهرباء لشركة القناة"، و"حجز تذكار القطارات قبل السفر ب 48 ساعة"، و"خدمة تنسيق القبول بالجامعات إلكترونياً"، و"خدمات للمحاكم الابتدائية"، و"خرائط الجهات الحكومية"، و"نتائج تكليف الأطباء من خلال الرسائل القصيرة على المحمول"، و"خدمات الرسائل القصيرة"، و"خدمة نيابات الأطباء"، و"التقدم الإلكتروني لتجهيز القيد العائلي لأول مرة"⁽¹²³⁾.

وعلى ما يبدو من نوعية الخدمات المقدمة في هذه الصفحة أنها تمثل الخدمات الأكثر اهتماماً من قبل الجمهور، ولكنها ليست لذات اليوم الذي نفتح فيه الصفحة - كما هو عنوانها الرئيس - بل إنها مثبتة على الموقع بشكل دائم، والدليل على ذلك أن خدمة "تنسيق القبول بالجامعات إلكترونياً" الذي أطلقها وزارة الدولة للتنمية الإدارية بدءاً من عام 2005م بالتعاون مع وزارة التعليم العالي، ووزارة التربية والتعليم، والمجلس القومي للشباب⁽¹²⁴⁾، لم تكن موجودة فعلياً في الوقت الذي استعرض فيه الباحث هذه الصفحة، وهو شهر مايو من عام 2017م.

وتحتوي جميع هذه الخدمات على وصف وتعريف بالخدمة والروابط الموصلة إليها لذلك فهي صماء - كما سبق الذكر، مع ملاحظة أن بعض الروابط لا تعمل وغير مفعلة، كما أن بعض الخدمات المعروضة كانت مدفوعة وذلك بالاشتراك مع بعض شركات المحمول الخاصة العاملة في مصر، ومن ذلك خدمة "الوظائف الحكومية" التي جاء في تعريفها على الصفحة ما يلي: "خدمة الوظائف الحكومية:

- لتصلك الإعلانات عن الوظائف الشاغرة في الحكومة المصرية ارسل govjob أو 10 إلى 9999 من أي رقم فودافون (سعر الرسالة 50 قرشا).
- التكلفة اليومية هي 30 قرشا يتم دفعها يوميا عند استقبال أول رسالة قصيرة بإعلان الوظيفة في كل يوم⁽¹²⁵⁾.

وبخلاف هذه الخدمات الصماء السابقة التي اعتمدت على الوصف والتعريف فقط، ولم تأتي بأي شكل من أشكال الوثائق المتعلقة بأي خدمة، يستثنى منها خدمة: "استخدام الهوية الرقمية والتوقيع الإلكتروني للحصول على الوثائق الشخصية"، وهي مقدمة من مصلحة الأحوال المدنية التابعة لوزارة الداخلية، حيث تقدم خدماتها التفاعلية من خلال إحالة طالب الخدمة إلى موقع وزارة الداخلية ليبدأ في طلب الخدمة بشكل تفاعلي من خلال وثائق إلكترونية تفاعلية مع المواطنين، حيث تتضمن هذه الخدمات إصدار أنواع مختلفة من الوثائق الرسمية التي تصدرها مصلحة الأحوال المدنية مثل: إصدار "وثيقة ميلاد"، وإصدار "بطاقة الرقم القومي"، ووثيقة "قيد وفاة"، و"وثيقة زواج"، وغير ذلك من الوثائق التفاعلية الإلكترونية التي تمثل الخدمات المتطورة للحكومة الإلكترونية.

ثالثاً: الأشخاص:

ثبت زر على الصفحة الرئيسة للبوابة، يفتح على صفحة أخرى تشتمل على تقديم الخدمات وفقاً لتصنيفها بالأشخاص، حيث تم تقسيمهم إلى عدة أنواع بحسب وظائفهم أولاً، ثم بحسب فئاتهم على النحو التالي: "أجانب، أسر، أطباء، المصريون بالخارج، باحثون عن وظائف، ذوو الإعاقة، طلاب، مؤسسو الشركات، مثقفون، محامون، مسافرون، مستثمرون، مواطنون". وهذه الخدمات المقدمة عن الأشخاص، والتي بلغت عدد (89) خدمة، هي عبارة عن خدمات معلوماتية تتضمن الوصف والتعريف بالخدمة، ثم الإحالة إلى موقع تقديم الخدمة من خلال البوابة، ولم تتضمن أي منها أي نوع من الوثائق التي يمكن أن تفيد المواطن ليحصل على خدمة إلكترونية متطورة مباشرة.

كما أن هذه الخدمات المقدمة من "مقدمي الخدمة" تختلف أماكن تقديمها بحسب نوع الخدمة في كل من الأجهزة الحكومية، فعلى سبيل المثال: "خدمات المصريون بالخارج" تقدم من خلال وزارات الخارجية ممثلة في القنصليات بالخارج، وخدمة تصاريح العمل، و"خدمات الجوازات والهجرة والجنسية" المقدمة من في وزارة الداخلية، و"خدمات الطلاب المصريين بالخارج" التي تقدم من خلال وزارة التربية والتعليم.

ويستثنى من ذلك بعض الخدمات التي قدمت بشكل تفاعلي من خلال الوثائق الإلكترونية المقدمة في مواقع الخدمة في الوزارات والهيئات المختلفة، ومن ذلك: خدمات وزارة الداخلية التي تقدمها مصلحة الأحوال المدنية، وخدمات حجز تذاكر القطارات، وخدمة التأسيس الإلكتروني للشركات التي تقدمها وزارة الاستثمار والتعاون الدولي، وخدمات معادلات الدرجات العلمية التي يقدمها المجلس الأعلى للجامعات، وغير ذلك من الخدمات التفاعلية.

وعن خدمات معادلات الدرجات العلمية التي يقدمها المجلس الأعلى للجامعات، استجمعت البوابة المعلومات المطلوبة من المستفيد بطريقة جديدة، وذلك بإعداد استبانة تجمعت فيها المعلومات عن الشهادة المطلوبة، ومن ثم تحديد مدى إمكانية إصدار شهادة المعادلة للمستفيد من عدمه، وقد جاء في الصفحة الافتتاحية لتقديم الخدمة: "تم تصميم الإرشادات في شكل استبيان حتى يتسنى لنا توضيح إرشادات التقدم للمعادلة بشكل واضح ومختصر واستنتاج ما إذا كان سوف يتم استخراج شهادة مباشرة أو السير في إجراءات المعادلة"⁽¹²⁶⁾.

The screenshot shows the 'الدرجة العلمية' (Academic Degree) section on the ECU website. It contains a list of degree types with radio buttons for selection:

- ما هي الدرجة العلمية المراد معادلتها؟
- بكالوريوس - ليسانس - دبلوم (الدرجة الجامعية الأولى)
- دبلوم الدراسات العليا
- عضوية الأكاديمية السادات
- زمالة أكاديمية السادات
- ماجستير
- دكتوراه
- شهادة العضوية (Membership) - شهادة For Faculty - شهادة For Arab
- الزمالة الأمريكية - الزمالة (Fellowship) - دبلوم (DIS/ DES) من فرنسا في الطب
- الزمالة الأمريكية في الصيدلة
- أخرى

شكل رقم (2) يوضح صورة الوثيقة في شكل الاستبانة التي أعدها المجلس الأعلى للجامعات لإجراء المعادلات للشهادات العلمية

إلا أنه يعيب بعض هذه الخدمات أنها غير مفعلة نهائياً، وتحيل المستفيد إلى صفحات فارغة، أو أن تكون المواقع المحال إليها "تحت الصيانة"، وقد أصاب هذا العيب الكثير عدد كبير من الخدمات المقدمة، وهو ما يعني قصور في تقديم هذه الخدمات المعلن عنها على البوابة، وأنها تحتاج إلى المزيد من العمل من القائمين على إدارة البوابة لإصلاح الأعطال أو التوقف للروابط المعلن عنها، أو إبلاغ هذه الأعطال للجهات المختصة في أماكن تقديم هذه الخدمات في الأجهزة الحكومية، ومن أهم هذه الخدمات المعطلة التي لا يستغني عنها المواطنون هي: "خدمات التوثيق" التي تقدمها مصلحة التوثيق والشهر العقاري بالجمهورية، وخدمة "الاستعلام عن بيانات رخصة تسيير"، وخدمات شركات توزيع الكهرباء بالجمهورية، وغير ذلك من الخدمات المعطلة⁽¹²⁷⁾.



شكل رقم (3) يوضح الصور البديلة التي تظهر لتوقف الموقع عن العمل

رابعاً: الموضوعات:

جاء تصنيف الخدمات على بوابة الحكومة المصرية بالموضوعات، وهو مشابه إلى حد كبير التقسيم بالأشخاص، لكنه جمع كل موضوع في مكان واحد يمكن متابعته من خلال البوابة، مع وجود كل المميزات الموجودة سابقاً، أو تلك العيوب التي ظهرت مع التصنيف بالأشخاص.

خامساً: نماذج واستمارات:

تضمنت الصفحة الرئيسة للبوابة - على يمين الصفحة - زر بعنوان: "نماذج واستمارات"، وقد قسم إلى ثلاث فئات موضوعية هي: "خدمات المواطنين، خدمات الأعمال، خدمات الأجانب"، حيث تتكون خدمات المواطنين مما يلي:

خدمات المواطنين:

- خدمات الوثائق الشخصية: اثبات الهوية والجنسية / الزواج والطلاق / الأسرة / المعاملات / الخدمة العسكرية والعامة / السلع والخدمات المدعمة / الوفاة
- خدمات المصريين بالخارج: اثبات الهوية والجنسية / الزواج والطلاق / وثائق ومستندات الوفاة /

- خدمات السكن: البناء والتجهيز / مرحلة الاستخدام والتشغيل - المرافق / التمليك والتأجير / ضرائب العقارات
- خدمات العمل: تصاريح العمل / التدريب والتشغيل / خدمات الشباب والخريجين
- خدمات المرور: المخالفات - النيات / التراخيص / نقل القيد والملكية
- خدمات التعليم: المدارس / الجامعات والمعاهد
- خدمات الصحة: رعاية صحية / تحاليل مواد عضوية / الوفيات
- خدمات السفر والهجرة: سفر خارجي - الدولي / الهجرة
- خدمات مالية: تأمينات ومعاشات / ضرائب / قروض - ائانات / تعويضات / البريد - البنوك
- خدمات النيابة والقضاء: وثائق وشهادات / اقرارات / استعلامات وخدمات
- خدمات ذوي الاعاقة والمسنين: ذوي الاعاقة / المسنين
- خدمات متنوعة: هيئة ومديريات الاوقاف / شئون اجتماعية / البيئة / حج وعمرة / ترفية / مطبوعات / التليفونات والاتصالات
- خدمات دار الكتاب والوثائق المصرية: خدمات الوثائق / خدمات الوثائق - بحث علمي / مكتبات - استعارات / وثيقة مكتبية
- خدمات البريد - شكاوي المواطنين - خدمات البحث العلمي - خدمات القطارات - خدمات الأطباء - خدمات ثقافية - خدمات النقل البري، خدمات مصلحة الشهر العقاري والتوثيق (وجميع هذه الخدمات غير مفعلة)
- خدمات المحاكم: الاستعلام عن القضايا، والحصول على الوثائق والشهادات، والاطلاع على مستندات القضايا
- خدمات المحافظات: محافظة الاسماعيلية / محافظة المنوفية.

وكما يظهر العديد من هذه الخدمات متوقفة ولا تعمل، كما أن الخدمات التي عرضت لم تعرض أي نوع من الوثائق سواء كانت صماء بصيغة الـ (PDF) أو ملفات الجداول الحسابية (أكسيل Excel)، أو غيرها من الملفات الصماء أو غير التفاعلية، وذلك فيما عدا بعض الخدمات التي قدمتها بعض الوزارات والهيئات ومنها وزارة الداخلية ووزارة الخارجية باستخدام الوثائق التفاعلية. ومما يلاحظ أن الوثائق التي عرضت بصيغة الـ (PDF) ليس لها فائدة في أغلب الأحوال لأنها عبارة عن نماذج حكومية لا بد من شراؤها من مقر تقديم الخدمة، كما أن هناك بعض الخدمات عرضت فقط المعلومات والتعليمات والإرشادات والإجراءات لتقديم الخدمة في مقرها.

سادسًا: بوابات الخدمات المباشرة من الحكومة على أجهزة الهواتف المحمولة⁽¹²⁸⁾:
 أتاحت بوابة الحكومة المصرية عدد من تطبيقات الخدمات التي يمكن استخدامها من خلال الهواتف المحمولة، كما أنه يمكن استخدامها إلكترونياً من خلال أجهزة الحاسب، وهذه الخدمات المتاحة موجودة على بوابات مخصصة للغرض الذي أنشئت من أجله، أو باعتبارها خدمات منفصلة تؤدي وظيفة محددة بعينها، كما يلي:

– بوابة المشتريات الحكومية:

من خلال بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية يمكن الدخول إلى "بوابة المشتريات الحكومية" وهي ثمرة التعاون بين وزارة الدولة للتنمية الإدارية والهيئة العامة للخدمات الحكومية وتعد هذه البوابة هي الأولى من نوعها على مستوى الشرق الأوسط التي تقدم خدمات إلكترونية في مجال العمليات الشرائية الحكومية، وذلك في إطار سعي الحكومة المصرية لتطوير منظومة المشتريات بها وزيادة الشفافية في العمليات الشرائية وتوسيع قاعدة المتعاملين معها، وقد صممت البوابة لتساعد الحكومة على نشر العمليات الشرائية عبر الإنترنت في جميع المجالات وتسهيل البوابة على الموردين وغيرهم تقديم العروض إلكترونياً ليتم تقييمها بصورة الكترونية سهلة وفعالة⁽¹²⁹⁾.

وقد تساعد نظم الحكومة الإلكترونية، مثل تسجيل الشركات عبر الإنترنت، ونظم المشتريات الإلكترونية على تبسيط هذه الإجراءات وتحقيق مزيد من الانفتاح⁽¹³⁰⁾.

وتشتمل هذه البوابة على العديد من الوثائق والمعلومات عن عمليات الشراء التي تجريها الأجهزة الحكومية بالدولة، فقد اشتملت على جميع القوانين واللوائح والقرارات الرئاسية والوزارية والإدارية والمناشير الإدارية الصادرة لتنظيم عمليات الشراء الحكومية لجميع ما تحتاجه الأجهزة الحكومية على اختلاف مجالات عملها.

كما اشتملت البوابة أيضاً على عدة قنوات اتصال ما بين الموردين والقطاعات الحكومية، وذلك من خلال مراكز الاتصال على الأرقام الموحدة، وخدمات الرسائل القصيرة (SMS) على شبكتين من شبكات الهواتف الجوال في مصر، للرد على استفسارات الموردين والعملاء.

وتضمنت البوابة تصميمًا خاصًا لأحد أنواع الوثائق المهمة وهي: التقارير الصادرة عن العمليات الشرائية التي تمت بالفعل من خلال البحث عن هذه العمليات بالمورد، أو الجهة، أو التاريخ، حيث تظهر المعلومات الكاملة المخزنة على قواعد بيانات عن عملية الشراء التي تمت سابقًا لنوع من الأنواع التي تستهلكها الأجهزة الحكومية⁽¹³¹⁾.



شكل رقم (6) صورة توضح بيانات أحد التقارير عن توريد "أدوات كتابية ومكتبية" للمجلس الأعلى للجامعات عام 2014م

ويحتاج التفاعل مع هذه الخدمة من حيث الاستفسارات، أو تحميل الملفات المطلوبة، أو نتائج "البت الفني أو المالي" إلى التواصل عبر الموقع مع المسؤولين عن عمليات الشراء بالأجهزة الحكومية. - بوابة الوظائف الحكومية⁽¹³²⁾؛

تقدم بوابة الحكومة المصرية هذا الموقع الخاص بنشر الوظائف المعلن عنها بوحدة الجهاز الإداري للدولة بما يحقق معاونة الباحثين عن فرص عمل والاطلاع علي الشروط المطلوبة ومواعيد المقابلات والاختبارات وكذلك النتائج النهائية لمن وقع عليهم الاختيار، وذلك لشغل الوظائف العامة بوحدة القطاع الحكومي وإعمالاً لمبدأ الشفافية والمساواة وتكافؤ الفرص عند الإعلان عن الوظائف الشاغرة.



شكل رقم (7) صورة لبوابة الوظائف الحكومية على بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية

وقد استخدمت في هذه البوابة النماذج الإلكترونية المصممة من خلال لغة (html) لعرض الوظائف المطلوبة في جميع قطاعات الدولة، وما ينتظر له من مقابلات شخصية، أو تلك التي تمت بالفعل، ونتائج التوظيف على الإعلانات السابقة، وقد عرضت البوابة على صفحتها الرئيسية القوانين والقرارات المتعلقة بضوابط الوظائف الحكومية، وقانون الخدمة المدنية الجديد رقم 81 لسنة 2016م بصيغة (pdf).

وفي الاتجاه المقابل فإن البوابة تطلب من المستفيد طالب الخدمة إرسال سيرته الذاتية والوثائق والأوراق المطلوبة إلى الجهة المعنية المعلنه عن الوظيفة، بعد طرح جميع المعلومات عن الوظيفة المطلوبة.

ومما يلاحظ أن بيانات الاتصال بهذه الخدمة قد اختلفت عن بيانات الاتصال الواردة على صفحة "معلومات اليوم"⁽¹³³⁾ المتضمنة لعدة خدمات كان من بينها الوظائف الحكومية.

– خدمات نيايات المرور:

وهي خدمات مقدمة من النيابة العامة بالتعاون مع بوابة الحكومة المصرية، وتقدم حتى الآن ثلاث خدمات متاحة على البوابة هي: خدمة مخالفات رخص المركبات، وخدمة مخالفات رخص القيادة، وخدمة متابعة الطلبات، وهي خدمات تفاعلية مع المواطنين الذين يرغبون في الاستعلام عن المخالفات المرورية لسيارتهم في جميع محافظات الجمهورية، وتستكمل الإجراءات بتغطية خدمة دفع المخالفات في محافظتي القاهرة والجيزة حتى الآن، حيث تستغرق الخدمة 72 ساعة من تاريخ الطلب، كما وفرت البوابة خدمة طلب التظلم على المخالفات في محافظتي القاهرة والجيزة فقط، أيضاً فقد وفرت خدمة طلب استخراج " شهادة وفاء بالغرامات".

وهذا النوع من الخدمات هو الذي تقدمه بوابة الحكومة المصرية في اتجاهين ما بين الحكومة والمواطن من خلال قواعد بيانات محكمة تسجل جميع بيانات المخالفات أولاً بأول⁽¹³⁴⁾.

– خدمات طلب الوثائق الرسمية:

من أهم الخدمات التفاعلية التي تتيحها بوابة الحكومة المصرية من خلال قطاع مصلحة الأحوال المدنية بوزارة الداخلية، هي خدمة طلب الوثائق الرسمية وهي: (شهادة الميلاد، وبطاقة الرقم القومي، ووثيقة زواج، وقيد الوفاة، وقيد طلاق، والقيد العائلي، والقيد الفردي)، حيث يتم طلب هذه الشهادات في أربع خطوات فقط تبدأ بتحديد نوع الوثيقة المطلوبة، يليها تسجيل بيانات طلب الوثيقة، ثم بيانات طالب الوثيقة وهو مقدم الطلب، يليها نظام الدفع للرسوم المقررة على الخدمة وطرق الدفع، وتنتهي بإرسال الطلب للجهة المختصة بالمصلحة لمراجعته وتنفيذه.



شكل رقم (8) صورة توضح خطوات طلب الوثائق الرسمية من مصلحة الأحوال المدنية التابعة لوزارة الداخلية

– خدمات دفع الضرائب:

وهي خدمة مقدمة للاستعلام عن الضرائب المقررة على الأشخاص والمنشآت في مصر، وجاءت على ثلاثة أنواع هي: الضرائب العامة، وضرائب الخصم من المنبع، وضريبة المبيعات، حيث يستعلم

طالب الخدمة من خلال شاشة بيانات برقم المنشأة، أو برقم الملف، أو برقم التسجيل، بعدها يظهر للطالب مقدار ما هو مطلوب منه وطريقة السداد المناسبة. وهذه أيضًا تعد من الخدمات المقدمة من الحكومة للمواطنين وقطاع الأعمال الخاص في اتجاهين، أولاهما الاستعلام من طالب الخدمة، وثانيهما الوفاء بالالتزامات المقررة قانونًا من قبل الأشخاص أو المنشآت.

– خدمة الخرائط الحكومية (واصلني):

وهذه الخدمة أتاحت للتعرف على مواقع الجهات الحكومية بالدولة وتغطي معظم محافظات مصر من خلال تطبيق يمكن استخدامه من خلال الهواتف المحمولة، ويوضح من خلال خرائط جوجل مسار الوصول إلى الجهة المطلوبة من أي جهة يحددها طالب الخدمة⁽¹³⁵⁾.



شكل رقم (9) صورة توضح خدمة (واصلني) لخرائط مواقع الجهات الحكومية في محافظات مصر

– خدمة تسجيل قراءة عداد الكهرباء:

وهذه الخدمة رغم أهميتها لجميع سكان مصر، إلا أنها متوقفة تمامًا عن العمل حيث تظهر الرسالة التالية: "Cannot connect to the configuration database".، وهو ما يعد أحد الأخطاء الشائعة على البوابة في كثير من الروابط المتاحة.

– خدمة الاستعلام والدفع:

وهذا الرابط يحيل المستخدم إلى نفس الصفحة التي يستعلم منها على الضرائب المقررة على الأشخاص والمنشآت، وهو ما يعد أحد الأخطاء الموجودة على البوابة.

5. المبادرات الإدارية للوثائق الرسمية على بوابة الحكومة المصرية:

نظرًا لتعدد أنواع المبادرات التي يستفاد منها في إنشاء وحفظ وإدارة الوثائق والسجلات الرقمية على البوابة، لذلك فإن (ما وراء البيانات الإدارية) أو المبادرات الإدارية تشتمل على عدة عناصر وأنواع من المبادرات ومنها: المبادرات الفنية، ومبادرات الحفظ، ومبادرات الحقوق والوصول، ومبادرات المتعدية (أو المبادرات عن المبادرات نفسها)⁽¹³⁶⁾، وجميعها توضح المعلومات اللازمة عن الوثائق المنشورة عبر بوابة خدمات الحكومة الإلكترونية المصرية، وهو ما توضحه النماذج التالية لبعض الأجهزة الحكومية المصرية:

جدول رقم (1) يوضح الميئاداة الإدارية لأحد أنواع الوثائق الرسمية المتاحة على البوابة القانونية لوزارة العدل

وزارة العدل - البوابة القانونية - صيغ الدعاوي القانونية - وثيقة صيغة انذار التكليف بالوفاء بالقيمة الإيجارية http://www.tashreaat.com/Contracts/Pages/ContractDetails.aspx?contid=190						
تاريخ الحصول عليه			تاريخ التعديل	تاريخ إنشاء المصدر	معلومات	
2021م			2010م	2004/7/5م	الاقتناء	
أغراض الاستخدام	الطباعة	الاستنساخ	الوصول القانوني	الأذونات	الحقوق	معلومات
أغراض قانونية - القانون المدني	ممكّن	ممكّن	للمشركين بالموقع	للمشركين بالموقع	شركة خدمات المعلومات التشريعية ومعلومات التنمية (لادس)	الملكية
استخدام المحتوى				فئات المستخدمين		معلومات
يتم طباعته واستخدامه كنموذج ورقي في مقر تقديم الخدمة				مختلف أفراد المجتمع		الاستخدام
معلومات عن ضغط الملف	معلومات خاصة بتتابع الملفات	قواعد عرضه	صيغة الملف	الطول بالبتات	حجم الملف	خصائص الملف
لا يوجد	text/html; charset=utf-8	يتطلب الدخول والاشتراك بالموقع	Microsoft SharePoint	31.710 بايت	31 ك.بايت	
إجراءات النشر التي تمت		الصيغ الرقمية البديلة للصور jpg,gif,tiff	الصيغ الرقمية البديلة للنصوص html,pdf	ما حالة المصدر الذي يتم وصفه	نوعية النسخ المتوفرة	ضبط الإصدارة
تم التحويل من الشكل الورقي إلى صيغة pdf ثم الرفع على البوابة بصيغة html		لا يوجد	pdf	جيد	html	

بيانات التثبيت	معلومات التحكم في العمل	الترميز	كلمات السر
من هوية الاستخد م	يوجد تسجيل الدخول والاشترك الجديد للمستخدمين الجدد	UTF-8	يوجد
معلومات	معلومات درجة التكامل بين أجزاء العمل	الحالة المادية	بيانات نقل العمل أو تحويله
الحفظ	نموذج منفصل ضمن مجموعة النماذج القانونية	جيدة	لم يتم التحديث منذ عام 2010م
			بيانات Pdf Factory Pro www.pdfactory.com



شكل رقم (10) يوضح صورة وثيقة "صيغة إنذار التكليف بالوفاء بالقيمة الإيجارية" كما عرضت على بوابة المعلومات القانونية ويعلوها خصائص الوثيقة المعروضة جدول رقم (2) يوضح أحد النماذج الإلكترونية لتقديم خدمة الاستعلام عن مخالفات رخص المركبات التي تقدمها نيابات المرور

بوابة الحكومة المصرية - مقدمو الخدمات					
خدمات نيابات المرور- الاستعلام عن مخالفات رخص المركبات					
http://www.egypt.gov.eg/services/LoadxtrServices.aspx?PgURL=102553&section=serviceproviders					
معلومات	تاريخ إنشاء المصدر	تاريخ التعديل	تاريخ الحصول عليه		
الاقتناء	2015م	لا يوجد	2017		
معلومات	الحقوق	الأذونات	الوصول القانوني	الاستنساخ	أغراض الاستخدام
الملكية	النيابة العامة	بوابة الحكومة المصرية	مسموح	لا يوجد	الاستعلام عن المخالفات المرورية
معلومات	تتبع مرات الاستخدام	فئات المستخدمين	استخدام المحتوى		

يتم استخدامه مباشرة بالربط بقواعد بيانات النياية العامة لتخرج النتائج للمستفيد (العمل في اتجاهين بين المستفيد والجهة مقدمة الخدمة)				المستفيدون من الأفراد والهيئات	-	م	
الخلفية	معلومات عن ضغط الملف	وقت الذ شغيد ل	قواعد عرضه	صيغة الملف	حجم الملف	خصائص الملف	
صورة بصيغة png 200dbi	لا يوجد	كل الوقت	من خلال البوابة	"text/javascript"	506*950		
إجراءات النشر التي تمت		الصيغ الرقمية البديلة للصيغ الرقمية للصور jpg,gif,tiff		الصيغ الرقمية البديلة للنصوص html,pdf	حالة المصدر الذي يتم وصفه	نوعية النسخ المتوفرة	ضبط الاصدارة
تم النشر بلغة "text/javascript"		لا يوجد		لا يوجد	جيدة	نموذج إلكتروني بلغة "text/javascript"	
كلمات السر				الترميز	معلومات التحكم في العمل	بيانات التثبيت	
لا يوجد في الخدمة المباشرة				"text/javascript"	يوجد تسجيل الدخول والاشتراك الجديد للمستفيدين الجدد	من هوية الاستخدا م	
هل يمكن للمستخدم حفظ الصفحة	بيانات نقل العمل أو تحويله	بيانات التحديث	إجراءات الحفظ التي تمت	الحالة المادية	معلومات درجة التكامل بين أجزاء العمل	معلومات الحفظ	
	مطابقة البيانات على قواعد بيانات المرور	مستمر	تسجيل المعلومات في قواعد بيانات النياية العامة	جيدة	المعلومات مخزنة في قواعد بيانات المرور		



شكل رقم (11) يوضح صورة نموذج إلكتروني للاستعلام عن مخالفات رخص المركبات من ضمن "خدمات نيايات المرور" كما عرضت على بوابة الحكومة المصرية

6. المعوقات والمشكلات التي تقابل المستخدمين لاستخدام الوثائق على بوابة الحكومة:

1. من أهم المشكلات المؤثرة على استخدام الوثائق المنشورة على البوابة أن العديد من الوثائق المنشورة على البوابة غير مفعلة، بمعنى أنها عبارة عن صور لنماذج ورقية يتم بيعها في الوحدات والأجهزة الإدارية، أو في مكاتب البريد، ولذلك فإن معظم ما ظهر على البوابة ما هو إلا صور لوثائق (صماء) لا يمكن استخدامها مباشرة، لأن أصولها مازالت ورقية يتم شراؤها من أماكن توزيعها في مكان تقديم الخدمة، ولذلك فهي غير مفعلة.
2. أن الوثائق المنشورة بعضها غير واضح ولا يمكن طباعته وتصويره، ولذلك لا يمكن استخدامه فعليًا، ولذا فعلى المستخدم أن يلجأ إلى الجهة المقدمة للخدمة للحصول على الوثيقة الورقية بشكل واضح لتنفيذ خدمته المطلوبة.
3. أن صور الوثائق المنشورة على الموقع يجب طباعتها أولاً ثم تقديمها ورقياً للجهة المقدمة للخدمة لإتمام الخدمة المطلوبة، وهذا يخرج عن نطاق عمل الحكومة الإلكترونية بمفهومها الصحيح، وهذا أيضاً إذا كانت الصورة المطبوعة تصلح للاستخدام.
4. لم تنشر كل الأجهزة الحكومية جميع الوثائق المطلوبة للحصول على خدمة ما، ولذلك فعلى طالب الخدمة أن يتوجه إلى مقر الجهة المقدمة للخدمة للحصول على كل النماذج والوثائق الورقية المطلوبة للحصول على الخدمة المطلوبة.
5. عدد كبير من الروابط الموصلة للخدمات المختلفة غير مفعلة، وهو ما يعني عدم وجود حتى الحد الأدنى من المعلومات عن الخدمة المطلوبة.
6. يحقق تدفق البيانات عبر الإنترنت الكثير من المكاسب للمستهلكين والمواطنين، لكنه يثير أيضاً مخاطر إساءة الاستعمال من خلال جرائم الإنترنت، أو التفرقة في المعاملة، أو التلاعب، وحتى مع وجود قوانين الحماية إذا كانت هذه القوانين موجودة، فيصعب منع إساءة الاستعمال، لاسيما مع ضعف القدرات القانونية وإنفاذ القوانين.

7. تظهر بعض الثغرات على البوابة والتي تتعلق بخصوصية المواطنين، ومن ذلك على سبيل المثال: أن وزارة العدل تقدم عدد من خدمات الاستعلام الإلكتروني عن القضايا، والجلسات والدعاوى بالمحاكم المصرية، وبمجرد ذكر أي رقم لأي سنة قضائية يمكن الحصول على معلومات عن أطراف النزاع القضائي، ومعلومات عن القضية، مع العلم بأن بعض هذه المعلومات قد تكون خاصة بأصحابها، ولا يجب نشرها عبر البوابة.

7. استراتيجيات نجاح الحكومة الإلكترونية المصرية:

1. استراتيجيات التخطيط والإدارة: لا بد من إعادة هندسة إجراءات العمل الحكومية، وتوفير هيئة مشرفة في كل قطاع حكومي على الإعداد للحكومة الإلكترونية، ووضع الخطط والأهداف الذكية، وبناء بيئة قانونية، ولا بد من وضع دليل استرشادي لمساعدة الجهات الحكومية على حصر ونشر خدماتها الحكومية عن طريق نظام إلكتروني يعمل كـ (مرصد للخدمات الحكومية) مخصص لهذا الغرض⁽¹³⁷⁾.

2. استراتيجيات المحتوى⁽¹³⁸⁾: صياغة المحتوى الحكومي بالشكل الإلكتروني والتحول من المعاملات الورقية التقليدية إلى المعاملات الإلكترونية، وتطوير نماذج المعلومات القياسية لمعاملات الحكومة.

3. استراتيجيات خدمة الوصول للخدمة: لا بد من الاحتواء المجتمعي، وخفض كلفة الوصول للخدمات.

4. الاستراتيجيات التقنية: تطوير البنية التحتية للتقنية تكون مركزية أمانة لعمل الحكومة الإلكترونية، واعتماد مبدأ بوابة الحكومة الإلكترونية في جميع قطاعات الدولة، وتأمين سرية وأمن المعلومات⁽¹³⁹⁾، وتمكين الدفع الإلكتروني لتنفيذ المزيد من الخدمات الحكومية.

5. استراتيجيات المشاركة والتوعية العامة: حملات توعية للترويج للحكومة الإلكترونية في المجتمع، واحترام الخصوصية للأفراد لأن الخصوصية التي تتميز بها المواقع الإلكترونية تؤثر إيجابياً على فاعلية استخدام هذه المواقع، وإقامة الدورات التدريبية المناسبة للموظفين بالأجهزة الحكومية في المجالات التقنية⁽¹⁴⁰⁾.

وتتلخص استراتيجيات الحكومة الإلكترونية المصرية في أنها ط ب ق ت خطط الحكومة الإلكترونية في مرحلتين. المرحلة الأولى من العام 2001م إلى العام 2007م، وفي الطور الثاني من العام 2007م إلى 2012م، قامت الوزارة بتوسيع نطاق الخطة بهدف تطوير وتنمية الإدارة العامة. وإلى يومنا هذا لا توجد خطة واسعة موثقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية علمًا بأن الوزارة بصدد التعاون مع المؤسسة الكورية الوطنية للإدارة العامة NIPA لوضع خطة رئيسة للحكومة الإلكترونية والحكومة المفتوحة⁽¹⁴¹⁾.

8. المعايير والإعدادات والمعالجة الفنية للوثائق والنماذج المنشورة على بوابة الحكومة المصرية:

تنقسم الوثائق والنماذج على بوابة الحكومة المصرية إلى عدة أنواع مختلفة بحسب الغرض أو الخدمة التي أتيحت من أجلها، حيث تعد الصفحة الرئيسية بمثابة الدليل لمساعدة الجهات الحكومية على حصر ونشر خدماتها الحكومية عن طريق "منصة حصر ونشر الخدمات الحكومية"، وهو يعمل على توفير هذه الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية لمن يحتاج إليها، ويُقدّم الدليل تعريفاً بالخدمة الحكومية، والمستفيدين، ونوع الخدمة حسب الجهة المقدمة لها، ونوعها حسب المستفيد، ومراحل تنفيذها وإجراءاتها، وما تتضمنه من وثائق يحتاج إليها المستفيد لإتمام الخدمة، إلا أنها لم تقدم ما يدل على تمام جاهزيتها، وإمكانية الاستفادة المباشرة منها عبر بوابة الحكومة المصرية⁽¹⁴²⁾.

وتضمنت بوابة الحكومة المصرية العديد من أنواع الوثائق، تحددت مواصفاتها في الوثيقة المنشورة على البوابة من قبل مجموعة العمل المكلفة بتحديد وإعداد المواصفات والعمليات الفنية للوثائق والنماذج التي سترفعها الأجهزة الحكومية بالدولة، وهي تعد كدليل استرشادي لهم يمكنهم الاعتماد عليه في عمليات التحويل الرقمي للوثائق والمستندات الحكومية التي ترفع على بوابات هذه الأجهزة والقطاعات الحكومية بالدولة.

وقد تحددت المواصفات (والميتادات الفنية) لأنواع الوثائق المختلفة التي يمكن أن تنشر على البوابة، والحجم الفعلي - أو مساحة التخزين - الذي يمكن أن تشغله على صفحة البوابة على الإنترنت، وهو ما يتضح من الجدول التالي رقم (3)⁽¹⁴³⁾:

م	نوع الوثيقة	مساحة التخزين المتوقع	نوع الوثيقة	أمثلة من الوثائق المنشورة على البوابة
1.	صفحة نصوص واحدة	KB 3	لغة HTML	ممارسة العامة رقم (34) لسنة 2017/2016 لتوريد وتشغيل وضمان أجهزة خوادم وطابعات وماسحات ضوئية وأجهزة عرض ضوئي وقارئ أكواد ومستلزمات تشغيل لصالح قسم طب الحالات الحرجة بمستشفى قصر العيني بجامعة القاهرة ⁽¹⁴⁴⁾
				ممارسات ومناقصات مختلفة على بوابة المشتريات لجامعة القاهرة ⁽¹⁴⁵⁾
2.	صفحة نصية تتضمن صورة	KB 20	لغة HTML	خدمات وزارة الداخلية - قطاع مصلحة الأحوال المدنية طلبات الحصول على شهادة ميلاد- وثيقة

م	نوع الوثيقة	مساحة التخزين المتوقع	نوع الوثيقة على البوابة
			أمثلة من الوثائق المنشورة على البوابة
			زواج- قيد عائلي- شهادة وفاة وغير ذلك من الخدمات المتاحة ⁽¹⁴⁶⁾
3.	صفحة ممسوحة بالماسح الضوئي (أبيض وأسود)	30 إلى 50 KB	PDF
			قانون تنظيم الجامعات رقم (49) لسنة 1972م ⁽¹⁴⁷⁾
4.	صفحة ممسوحة بالماسح الضوئي (ألوان)	5 MB	صورة
			دار الأوبرا المصرية ⁽¹⁴⁸⁾
5.	صورة مضغوطة ذات مواصفات عالية	10 MB	لا يوجد
6.	دقيقة واحدة لتسجيل صوتي	10 MB	تسجيل صوتي
			لا يوجد
7.	دقيقة ملف فيديو مضغوط من نوع MPEG2	30 MB	فيديو
			مكتبة الفيديوهات - وزارة الثقافة ⁽¹⁴⁹⁾

وبعد، فقد رصد الباحث عدد من الملاحظات تتعلق بالوصف المادي للوثائق والمعلومات المنشورة على البوابة، تلخص فيما يلي:

1. جميع الوثائق النصية الواردة على البوابة وردت بصيغتين فقط هما : صيغة (pdf) ، وصيغة (html).
2. جميع الوثائق بصيغة الـ (pdf) عبارة عن صور لا فائدة منها، وبعضها كان تصويره ضعيفاً بحيث لا يصلح أنه للاستخدام في مقر إجراء الخدمة.
3. الوثائق المصممة بلغة (HTML) البرمجية كانت متقنة في تصميمها، وسهلة الاستخدام، لكنها غير تفاعلية، بحيث تمكن المستخدم من إنهاء خدمته من خلالها، ولكنها فقط تستعرض المعلومات اللازمة عن الخدمة المطلوبة.
4. التزمت كل جهة إدارية بما لديها من وثائق ورقية موجودة بالفعل، ولم يتم تصميم شكل خارجي جديد للوثائق والنماذج الإلكترونية يناسب البوابة الإلكترونية.

5. حتى الآن مازالت تحفظ الوثائق في مقرات الخدمة بالجهاز الإداري بالدولة حفظاً ورقياً تقليدياً، فلم تمنع البوابة أو تُعني عن استخدام الوثائق الورقية حتى الآن.

6. طبقت البوابة أفضل تقنيات الأمن والخصوصية المعتمدة عالمياً لحماية بيانات المواطنين، سواء كانت بيانات شخصية، أو بيانات تخص الدفع الإلكتروني، حيث استخدمت شهادة الـ (SSL) الخاصة بتشفير المعلومات عبر شبكة الإنترنت، كما استخدمت المعايير العالمية المدرجة في WorldWide Web Consortium⁽¹⁵⁰⁾.

9. وصف المحتوى المعلوماتي للوزارات على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية: قام الباحث باستعراض مواقع عدد من الوزارات المصرية المختلفة للتعرف على فاعلية هذه المواقع، ومن ثم فاعلية المحتوى الذي تقدمه كل منها، ومن خلال الجدول التالي⁽¹⁵¹⁾ أمكن طرح عدد من العناصر التي تصف المحتوى المعلوماتي المنشور في مواقع بعضاً من هذه الوزارات المتاحة على البوابة، ومن ثم الكشف عن أنواع الوثائق والمستندات والنماذج، وفعاليتها في تقديم الخدمات المختلفة في كل وزارة من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية:

جدول رقم (4) يوضح وصف للمحتوى المعلوماتي والوثائقي الذي تقدمه بعض الوزارات على مواقعها

الوزارة/ عناصر تحليل البيانات	المعلومات ⁽¹⁵²⁾ تحديث مصدر	فاعلية الموقع ⁽¹⁵³⁾	تحديث المحتوى	المواطنون بالوزارة ⁽¹⁵⁴⁾ تغطية جميع خدمات	للمواطنين ⁽¹⁵⁵⁾ الخدمات المقدمة	الوثائق تغطي جميع الإجراءات المتبعة ⁽¹⁵⁶⁾ شرح وتوضيح	المتاحة على الموقع	نوعيات الوثائق المتاحة	فاعلية الوثائق المتاحة ⁽¹⁵⁷⁾
وزارة الدفاع	✓	✓	✓	✓	×	✓	نصوص	صماء	
وزارة الخارجية	✓	✓	✓	✓	×	✓	نصوص- فيديو ⁽¹⁵⁸⁾	تفاعلية - صماء	
وزارة الداخلية	✓	✓	✓	✓	×	✓	نصوص	تفاعلية - صماء	
وزارة المالية	✓	✓	✓	✓	×	✓	نصوص- جداول بيانات (أكسيل)- برمجيات	صماء- تفاعلية	
وزارة الثقافة ⁽¹⁵⁹⁾	×	✓	غير منتظم	×	×	×	نصوص- فيديو	تفاعلية صماء	



شكل رقم (12) يظهر لقطة فيديو على اليوتيوب لاجتماع اللجنة السادسة بشأن القدس في الأردن- المركز الإعلامي - وزارة الخارجية المصرية – متاح على الرابط:

<https://www.mfa.gov.eg/Arabic/MediaCenter/Pages/Multimedia.aspx>

نتائج الدراسة:

1. إن نجاح الحكومة الإلكترونية مرتبط بوجود نظام الأرشفة الإلكترونية، لأن وجود نظام أرشيف إلكتروني متكامل سيؤدي إلى فتح المجال أمام المواطنين للحصول على معلومات كافية لإنجاز معاملاتهم الادارية وخدماتهم المطلوبة.
2. لا يكفي لتقديم الخدمات الحكومية الوثائق والمعلومات الثابتة الصماء، والتعرف إلى الإجراءات المطلوبة، والتعليمات، والإرشادات، بل إن الوثائق التفاعلية بين الحكومة وطالبي الخدمة هي الأساس في تفعيل هذه الخدمات، فبدونها لن تتم الخدمات إلكترونياً كما هو منتظر من بوابة الحكومة الإلكترونية.
3. خدمات الحكومة الإلكترونية المصرية متباعدة ولا يربطها مسار واحد، مما يدعم وجود الحكومة المتكاملة في المستقبل.
4. تتضمن بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية على العديد من الوثائق الصماء بصيغة الـ (PDF) التي يجب على المستفيد شراؤها مقابل رسوم محددة بالأجهزة الحكومية مقدمة الخدمات، ولذلك فهي غير مفعلة على الإطلاق، أي أنها صور لا فائدة منها إلا بعد شرائها من مقرات تقديم الخدمة.
5. بعض الوزارات تعرض فقط المعلومات والإرشادات والمستندات المطلوبة لتقديم الخدمة، ولا تعرض أي نوع من أنواع الوثائق الإلكترونية التفاعلية، أو حتى صور من الوثائق والنماذج والاستمارات التي تنفذ بها الخدمات في مقرات الوزارة، ومن ذلك وزارة الدفاع التي لا تقدم أي وثيقة على الموقع الرسمي.

6. لم تتغير كثيرًا الأساليب المستخدمة لتقديم الخدمات الحكومية من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني على بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية، والسبب في ذلك أن مواقع تقديم الخدمات لم تتضمن الكثير من الوثائق التفاعلية الإلكترونية التي تمكن المستفيد من إنهاء خدمته من خلال البوابة في اتجاهين من خلال نظام الاتصال المتبادل بين المستفيد والبوابة الإلكترونية أو الجهاز الإداري الذي تقدم منه الخدمة، وبذلك فهو مضطر للذهاب إلى مقر تقديم الخدمة للحصول على الخدمة المطلوبة.
7. لم تشتمل بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية على جميع الوثائق الرسمية التي يحتاجها المستفيدون لأداء جميع خدماتهم التي يطلبونها، بل إن كثير من الخدمات لم يكن لها أي وثائق على البوابة.
8. قليل من الوثائق المنشورة على البوابة الإلكترونية كانت إلكترونية تفاعلية بحيث يمكن استخدامها مباشرة لأداء الخدمة المطلوبة والاستغناء عن الذهاب إلى مقرات الجهات الحكومية، ومن ذلك وثائق: وزارة الداخلية المتعلقة بمصلحة الأحوال المدنية، وأعمال الهيئة المصرية للنقل البحري، وبعض أعمال وزارة الاستثمار والتعاون الدولي، ونيابات المرور، ووزارة التربية والتعليم التي قدمت بعض خدماتها الإلكترونية المتعلقة بالمدراس والتقديم والثانوية العامة.
9. تعد بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية في المرحلة الأولى من عملها، والتي تتضمن عرض للمعلومات والإرشادات، ووصف للخدمات والإجراءات على البوابة في اتجاه واحد موجه من الحكومة إلى المواطن أو قطاع الأعمال أو الحكومة، مع عدم فاعلية معظم هذه الخدمات بحيث تقدم بشكل مباشر من خلال البوابة، وخاصة فيما يتعلق بتقديم هذه الخدمات للمواطنين والفئات الأخرى المدرجة على البوابة، ولذلك فإن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي كان له دوره في تقديم مساعداته للحكومة المصرية لتطوير قطاع الأعمال ليعتمد على الاتصالات الإلكترونية المباشرة، ومن ثم تحديث قطاع الاتصالات والإنترنت والهواتف، بما يساعد في تطوير هذه الخدمات المقدمة.
10. بلغت البوابة مرحلتها الثانية بالكاد في عدد قليل جدًا من الخدمات، حيث قدمت وثائق تفاعلية في اتجاهين بينها وبين طالب الخدمة، ومن ذلك ما قدمته مصلحة الأحوال المدنية مثل: شهادات الميلاد، والوفاة، والزواج، وكذلك التقدم إلى الوظائف الحكومية على بوابة الوظائف الحكومية، أو معادلات الشهادات العلمية بالمجلس الأعلى للجامعات، وبعض الخدمات الأخرى.
11. استخدمت مواقع الوزارات النماذج الإلكترونية المصممة باستخدام لغة (html).
12. فرضت بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية تحديات ومتطلبات جديدة لها علاقة باتفاقيات الملكية الفكرية، الخصوصية، الضمان، شبكات المعلومات، والمنافسة مع شركات خدمات الإنترنت.

13. تم تصنيف الخدمات على البوابة بطريقة صحيحة وبشكل يتلاءم مع توقعات واحتياجات المستخدمين من المواطنين وغيرهم من الفئات المتعاملة مع البوابة.
14. لم تتحمل البوابة تخزين أي وثائق غير نصية مثل ملفات الصوت والتسجيلات، وملفات الفيديو أو ما شابه، حيث لجأت مواقع الوزارات والأجهزة إلى رفع ملفات الفيديو على موقع اليوتيوب، والإشارة فقط إلى الرابط على الموقع.
15. يوجد على البوابة بعض الوثائق والمعلومات ذات الطابع التقني أو الإجرائي أو التشغيلي لعمل البوابة.
16. وفرت جميع الوزارات والمحافظات ومعظم الهيئات الحكومية المهمة مواقع لها على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، مما يساعد على المضي قدمًا في تقديم خدماتها وما يلزمها من وثائق في الفترات القادمة.

التوصيات:

1. يجب أن تتبنى دار الوثائق القومية المصرية مشروعًا لتوحيد النماذج والوثائق الحكومية بشكل قياسي يسري تطبيقه على جميع قطاعات الدولة، من خلال عمل لجان الوثائق الدائمة المنتشرة بالأجهزة الحكومية وفقًا لنص قانون دار الوثائق، وذلك بالاشتراك مع هيئة توحيد المواصفات القياسية المصرية، ومن ثم رفعه على بوابة الحكومة الإلكترونية.
2. يجب العمل على إنشاء نظام إلكتروني موحد يشمل جميع القطاعات الحكومية بالدولة، وذلك تيسيرًا على المستخدمين وطالبي الخدمات المختلفة، وهو ما يساعد على تكامل وتوحيد النظم الإدارية بالدولة، وهي الخطوة المبدئية لتكوين ما يعرف بالحكومة المتكاملة.
3. إذا أصرت الحكومة على بيع نماذجها المنشورة للمستفيدين من الخدمات المختلفة، فيجب وضع آلية دفع إلكترونية بحيث يتم شراؤها من خلال البوابة، ومن ثم استخدامها في مقر الخدمة مباشرة، بما يوفر الوقت والجهد على المستخدمين، ومقدمي هذه الخدمات أيضًا.
4. يجب أن تتضافر الجهود لتوحيد أشكال الخدمات والوثائق المنجزة لها في إطار عمل حكومي موحد ومتكامل يقدم خدمات حكومية إلكترونية متكاملة للمستخدمين.
5. يمكن للأجهزة الإدارية بالدولة البدء في استخدام النماذج الإلكترونية على موقع البوابة لتقديم الطلبات للحصول على الخدمات المطلوبة.
6. لا بد من وجود بنية قانونية وتشريعية قوية تعمل على تخطي مشاكل حجية التعاقد الإلكتروني، وحجية الإثبات بالوسائل الإلكترونية.
7. ضرورة الاهتمام بالبرمجيات المستخدمة في الوزارات التي تساعد في توفير الخدمات الكافية لموقع بوابة الحكومة الإلكترونية.

8. لابد من وضع آلية لتعليم المستخدمين كيفية التعامل مع الموقع، وإدارة إجراءات الخدمات المطلوبة، عن طريق فيديو تعليمي يأخذ المستفيد في جولة افتراضية داخل البوابة لتقديم خدمات محددة كنماذج وأمثلة على ما تقدمه البوابة، حيث لم تقم بذلك سوى بعض المواقع منها بوابة المعلومات القانونية التي أتاحت عرض فيديو تعليمي بصيغة Flash بهذا الشأن.

• يتقدم الباحث بالشكر لعمادة البحث العلمي ومركز بحوث كلية الآداب بجامعة الملك سعود على دعم هذه الدراسة.

المراجع والتعليقات العلمية:

- (1) طلال بن عبد الله بن حسين الشريف (1423هـ). الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية - دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض.. رسالة ماجستير غير منشورة. أجزيت في كلية العلوم الإدارية، "الدراسات العليا". جامعة نايف للعلوم الأمنية. ص 43.
- (2) أحمد الكردى. إدارة السجلات إلكترونياً. بوابة كنانة أون لاين، شوهدي في 15/5/2020م. متاح على الرابط: <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/126870>
- (3) بوابة الحكومة المصرية. متاح على الرابط: <https://www.egypt.gov.eg/Arabic/General/about.aspx>
- (4) بوابة الحكومة المصرية. متاح على الرابط: <https://egypt.gov.eg/Arabic/General/about.aspx>
- (5) محمود عبد الكريم الجندي (رجب - ذو الحجة 1433هـ/مايو - نوفمبر 2012م). مناهج البحث في مقالات دوريات المكتبات والمعلومات العربية - دراسة تحليلية، الرياض، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 18، ع2، ص 298، 312، 314.
- (6) أسماء زين صادق الأهدل. المنهج الوصفي. قسم المناهج وطرق التدريس. كلية التربية. جامعة الملك عبد العزيز. محاضرات غير منشورة. ص 3.
- (7) Ignacio Criado, J and Carmen Ramilo, M.2003,"E-government in pratic :An analysis of web site orientation to the citizens in Spanish municipalities "The international Jouranal of public sector management , Vol.16.No-3. P 191.
- (8) Lanvin , Bruno ,2002,The E-government hand book for developing contries , A project of info Dev and the center for Democracy and technology. P 1.
- (9) عادل غزال. مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً. Cybrarians Journal - ع 34، مارس 2014. - تاريخ الاطلاع 30/6/2017م. - متاح في:

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=3%663Ag hazal&catid=3%267Aresearches&Itemid=80

(10) صالح محمد القحطاني. تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني. أطروحة ماجستير مقدمة لجامعة نايف للعلوم الأمنية. كلية الدراسات العليا. قسم العلوم الإدارية. الرياض. 2010م. ص 29.

(11) Turban, E., David, K. Dennisviehl, Jaelee, (2006). "E-Commerce: Amanagerial perspective , pearson "prentice Hall , person education international , uppersaddle , river New Jersey. P330.

(12) طلال بن عبد الله بن حسين الشريف (1423هـ). المرجع السابق. ص 43.

(13) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ. ط2. الرياض. مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية. 2005م. ص 28.

(14) أحمد مصطفى ناصف (2003م). الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المنظمات. المؤتمر السنوي الثاني لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية (مواقع الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي والخاص على الإنترنت : رؤية للمستقبل. (المنظمة العربية للتنمية الإدارية – الإمارات. ص 48.

(15) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية. متاح على الرابط:

<https://egypt.gov.eg/Arabic/General/about.aspx>

(16) السيد صلاح صاوي. المتبادات وأهميتها في دعم الوصول إلى المحتوى الأرشيفي الرقمي: دراسة تطبيقية على مواقع الأرشيفات الوطنية على الإنترنت - Cybrarians Journal. - ع 42، يونيو 2016. - شوهد في 15 / 2021م. متاح على الرابط:

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=3%733As sawy&catid=3%290Astudies&Itemid=80

(17) مجموعة البنك الدولي (2016م). تقرير عن التنمية في العالم 2016- العوائد الرقمية. واشنطن. ص 28. متاح على الرابط: <https://openknowledge.worldbank.org/>

(18) حنان براهمي (2015م). جريمة تزوير الوثيقة الرسمية الإدارية ذات الطبيعة المعلوماتية. أطروحة دكتوراه أجيبت في كلية الحقوق والعلوم السياسية – قسم الحقوق – جامعة محمد خيضر بسكرة – الجزائر. ص ص 94- 95.

(19) الباحث.

(20) عصام أحمد عيسوي (2017م). تطبيقات الحكومة الذكية في مجتمع إدارة المعرفة ودورها في التنمية المستدامة: رؤية استشرافية. الرياض. جمعية المكتبات والمعلومات السعودية. مؤتمر الجمعية الثامن بعنوان: " مؤسسات المعلومات في المملكة العربية السعودية ودورها في دعم اقتصاد ومجتمع المعرفة المسؤولين التحديات الأليات التطلعات". مج 1. ص ص 183 – 185.

- (21) هند عبد الرحمن الغانم. مدى جودة بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي. الرياض. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 19. ع 2. رجب- ذو الحجة 1434 هـ / مايو - أكتوبر 2013م. ص 113.
- (22) محمد بن سليمان بن رئيس حيدرة. (2021م). خدمات المنصة الوطنية الموحدة (البوابة الوطنية للتعاملات الحكومية الإلكترونية للمملكة العربية السعودية (سعودي)): دراسة وصفية تقييمية. رسالة ماجستير أجزت في قسم علم المعلومات، كلية الآداب، جامعة الملك سعود. إشراف عصام أحمد عيسوي.
- (23) القحطاني، فيصل أحمد عبدالله. (2019م). بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة الكويت: دراسة تقييمية. أطروحة ماجستير غير منشورة أجزت في قسم علم المعلومات. كلية الآداب. جامعة الملك سعود. إشراف/ عصام أحمد عيسوي.
- (24) عيسوي، عصام أحمد. (2018م). تطبيقات الحكومة الذكية في مجتمع إدارة المعرفة ودورها في التنمية المستدامة رؤية استشرافية. تونس. المجلة المغاربية للتوثيق والمعلومات. ع 27.
- (25) تمار، خديجة، وعثمان، عبد اللطيف. (2018م). تجارب دولية في مجال الحكومة الإلكترونية ومستقبل الجزائر من ذلك. مؤسسة مركز جيل البحث العلمي. شوهفد في 15 / 6 / 2021 م . متاح على الرابط:
<https://jilrc.com> / تجارب دولية-في-مجال-الحكومة-الإلكترونية/
- (26) Badreya Al-Jenaibi, (2016). Upgrading Society with Smart Government: The Use of Smart Services among Federal Offices of the UAE". International Journal Of Information Systems and Social Change(IJISSC), Available on:
<http://www.igi-global.com/journal/international-journal-information-systems-social/1111>
- (27) باسل سعود العنزي. (2015م). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية. الأردن. رسالة ماجستير أجزت في كلية الأعمال- جامعة عمان العربية. إشراف/ أحمد صالح السكر.
- (28) محمد إبراهيم حسن. (2014م). "إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية". ط1. دولة الإمارات العربية المتحدة. مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية. العدد 189.
- (29) عبد القادر، شلاي ، وقاشي علال. (2014م). الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر. كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة البليدة 2.
- (30) Hamad Alketbi. (2018) . An Evaluation of E-government Effectiveness in Dubai Smart Government Departments, degree of Doctor, Southampton Solent University
- (31) Mike McEvoy. (2016) Web Presence Solutions. Available on:

<https://www.webpresencesolutions.net/high-quality-website-content-7-reasons/>

(32) باسل سعود العنزي. (2015م). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية. الأردن. رسالة ماجستير أجازت في كلية الأعمال- جامعة عمان العربية. إشراف/ أحمد صالح السكر. منشورة في دار المنظومة، متاحة على الرابط:

<http://search.mandumah.com/Record/788966>

(33) World Bank, Washington, Logged On : Smart Government Solutions

from South Asia, 2015, Available on:

<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/20487>

(34) Khan, M. and Vijayashree, L. (2015) "impact of E-Governance on Employees Performance", *International Journal of Scientific and Research Publication*, PP1_5

(35) The World Bank. (January 30, 2014). Open Data as a Key Enabler of Smart Government. 17th National Conference on e-Governance Kochi, India.

(36) أهمية الحوكمة الإلكترونية متاح على الرابط:

www.blog.fikrconferences.org/

(37) كتوعه، هشام صالح. (2004). نظم المعلومات الإدارية، ط2. جدة. ص491.

(38) مريم خالص. الحكومة الإلكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية. 2013م. ص 445.

(39) محمد مدحت محمد. الحكومة الإلكترونية. القاهرة. المجموعة العربية للتدريب والنشر. 2016م. ص 28.

(40) Mitja Dečman, Long-term Digital Archiving - Outsourcing or Doing it, *Electronic Journal of e-Government*, Volume 5, Issue 2, 2007. p. 135, available online at: www.ejeg.com

(41) طلال ناظم الزهيري. الأرشيف الإلكتروني: البوابة العملية للحكومة الإلكترونية. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الثامن عشر لكلية الآداب في الجامعة المستنصرية. 19-10-2011م. ص 5.

(42) Mitja Dečman, *Ibid*. P.136, available online at: www.ejeg.com

(43) عادل غزال. مشاريع الحكومة الإلكترونية.... المرجع السابق. - متاح في:

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=3%663Ag hazal&catid=3%267Aresearches&Itemid=80

(44) منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2011م).. تقدم الإدارة العامة في إطار إصلاح السياسات بدول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا دراسات حالة حول إصلاح السياسات. ترجمة/ وزارة الدولة للتنمية الإدارية المصرية. تقديم/ أحمد درويش. باريس. ص 189- 190.

(45) محمد مدحت محمد. المرجع السابق. ص 52.

- (46) عادل غزال. المرجع السابق.
- (47) محمد مدحت محمد. المرجع السابق. ص 52.
- (48) نفس المرجع. نفس الصفحة.
- (49) عادل غزال. المرجع السابق
- (50) محمد مدحت محمد. المرجع السابق. ص 52.
- (51) عادل غزال. المرجع السابق
- (52) نفس المرجع.
- (53) المملكة العربية السعودية. برنامج يسر للتعاملات الإلكترونية الحكومية. البنية المؤسسية في القطاعات الحكومية - تجارب دولية ومحلية. متاح على الرابط:
<https://www.yesser.gov.sa/AR/Methodologies/EgovernmentTransactions> Methodologies Handbooks /Enterprise Architecture in Government.pdf
 البنية المؤسسية في القطاع الحكومي
- (54) أشرف عبد المحسن الشريف. أرشفة الوثائق الإلكترونية وتحديات وقضايا. مجلة المعلوماتية. العدد العشرون. شوهده في 2020/5/15م. متاح على الرابط:
<http://informatics.gov.sa/index.php>
- (55) Mitja Dečman, Ibid. P.135, available online at: www.ejeg.com
- (56) أشرف عبد المحسن الشريف. المرجع السابق.
- (57) أولين ج. تيلور، دانيل ن. جودري. تنظيم المعلومات. ترجمة/ هاشم فرحات. الرياض. جامعة الملك سعود. 1433هـ/2012م. ج.1. ص ص 147- 148.
- (58) عامر إبراهيم قنديلجي. النشر الإلكتروني للوثائق العربية باستخدام المسح الضوئي Scaning. مجلة عربيك. متاح على الرابط:
<http://arabcin.net/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=204>
- (59) Ministry of State for Administrative Development (MSAD) Document Classification and Handling Recommendations v 1.1b, July 2005, p.5, available on:
https://www.egypt.gov.eg/arabic/documents/download/Classification_Handling_Recommendations_05012010154027.zip
- (60) ibid, p.p. 5-6.
- (61) Mitja Dečman, Ibid. p.137, available online at: www.ejeg.com
- (62) رشيد الزغبى. إنشاء وتكشيف الوثائق النصية الرقمية باستعمال المعيار الدولي TEI. ندوة الأدوات الحديثة لفهرسة وتكشيف المعلومات الجديدة في بيئة الرقمي والويب 2.0. تونس. المعهد العالي للتوثيق. 3 أبريل 2013م. شوهده في 20/ 4 /2021م. متاح على موقع سلايد شير على الرابط التالي:

https://www.slideshare.net/zghibi/norme-tei?qid=3743720c-b48-854fb-93dd-a2ee5f7962fa&v=&b=&from_search=2

(63) أشرف عبد المحسن الشريف. أرشفة الوثائق الالكترونية تحديات وقضايا. مجلة المعلوماتية. العدد

العشرون. شوهد في 2020/5/15م. متاح على الرابط: <http://informatics.gov.sa/index.php>

(64) ويكيبيديا الموسوعة الحرة. متاح على الرابط: https://ar.wikipedia.org/wiki/أمن_المعلومات

(65) رجب عبد الحميد حسنين. أمن شبكات المعلومات الالكترونية: المخاطر والحلول. Cybrarians

Journal_30 (سبتمبر 2012م). 2017/5/17. متاح على الرابط:

http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=629:networks&catid=257:studies&Itemid=0

(66) الاتحاد الدولي للاتصالات. حماية البيانات والخصوصية في الحوسبة السحابية: جزء من تقرير

"اتجاهات الإصلاح في الاتصالات لعام 2013م. موقع مجلة الاتحاد الدولي للاتصالات swen UIT. متاح على

الرابط: <https://itunews.itu.int/Ar/Note.aspx?Note=3726>

(67) منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2011م). تقدم الإدارة العامة في إطار إصلاح السياسات بدول

منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا دراسات حالة حول إصلاح السياسات. ترجمة/ وزارة الدولة

للتنمية الإدارية المصرية. تقديم/ أحمد درويش. باريس. ص ص 224- 225.

(68) جامعة الملك عبد العزيز. معهد البحوث والدراسات. الحكومة الإلكترونية. جدة. سلسلة دراسات

المعهد (نحو مجتمع المعرفة). الإصدار التاسع. 1427هـ. ص ص 39-40

(69) https://static.googleusercontent.com/media/www.google.com/en/intl/en/policies/privacy/google_privacy_policy_en.pdf/

(70) منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2011م). المرجع السابق. ص 202.

(71) بوابة الحكومة الإلكترونية التونسية. الخدمة مقدمة من وزارة الداخلية. متاح على الرابط:

<http://www.tunisie.gov.tn/74الخدمات.htm?idTheme=83&Find=1>

(72) منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2011م). المرجع السابق. ص 206.

(73) نفس المرجع. ص ص 218- 219.

(74) نفس المرجع. ص ص 218- 219.

(75) نفس المرجع. ص 25.

(76) الأسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا). استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول

العربية: الواقع نآفاق التطور. منظمة الأمم المتحدة. ديسمبر 2013م. ص 24.

(77) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية. عرض عن برنامج الحكومة الإلكترونية في مصر. متاح على

الرابط: <https://www.egypt.gov.eg/arabic/documents/default.aspx>

- (78) الأسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا). المرجع السابق. ص 9، 12.
- (79) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية. عرض عن برنامج الحكومة الإلكترونية في مصر. متاح على الرابط: <https://www.egypt.gov.eg/arabic/documents/default.aspx>
- (80) أنظر: طلال ناظم الزهيري. الأرشفة الإلكترونية: البوابة العملية للحكومة الإلكترونية. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الثامن عشر لكلية الآداب في الجامعة المستنصرية. 19/10/2011م. ص 6.
- (81) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية. عرض عن برنامج الحكومة الإلكترونية في مصر. ص 24. متاح على الرابط: <https://www.egypt.gov.eg/arabic/documents/default.aspx>
- (82) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية. متاح على الرابط: <https://www.egypt.gov.eg/Arabic/General/about.aspx#docs>
- (83) عبده نعمان الشريف (2009م). الحكومة الإلكترونية الاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي. أطروحة دكتوراه أقيمت في جامعة الجزائر - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - قسم علوم التسيير. ص 107.
- (84) المملكة العربية السعودية. برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر). قالب كراسة الشروط والمواصفات الخاصة بمشروع "تطوير وتشغيل البوابة الإلكترونية الخارجية" للجهات الحكومية. يناير 2017م. ص 12.
- (85) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية. متاح على الرابط: <https://www.egypt.gov.eg/Arabic/General/about.aspx#docs>
- (86) الأسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا). المرجع السابق. ص 24.
- (87) موقع وزارة الخارجية المصرية. مواقع التواصل الاجتماعي. متاح على الرابط: <https://www.mfa.gov.eg/Arabic/MediaCenter/Pages/Social-Media.aspx>
- (88) الأسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا). المرجع السابق. ص 20-21.
- (89) وزارة المالية. مصلحة الضرائب المصرية. برنامج الحزمة الذكية وبرنامج الخصم والتخصيل تحت حساب الضريبة. متاح على الرابط: http://www.eta.gov.eg/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=188&lang=ar
- (90) منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2011م). المرجع السابق. ص 223.
- (91) الأسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا). المرجع السابق. ص 24.
- (92) منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2011م). المرجع السابق. ص 223.
- (93) بوابة الحكومة المصرية. خدمة تكليف الأطباء متاح على الرابط: <http://mhealth.cu.edu.eg/>
- (94) بوابة الحكومة المصرية. بوابة المشتريات الحكومية. متاح على الرابط: <https://www.etenders.gov.eg/>

- (95) الأسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا). استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع وآفاق التطور. منظمة الأمم المتحدة. ديسمبر 2013م. ص 24.
- (96) أسس الحكومة الإلكترونية. متاح على الرابط: www.tceg.caoa.gov.eg/user/Scientific_Articles.pdf
- (97) أسس الحكومة الإلكترونية. متاح على الرابط: www.tceg.caoa.gov.eg/user/Scientific_Articles.pdf
- (98) مجموعة البنك الدولي. (2016م). تقرير عن التنمية في العالم 2016- العوائد الرقمية. واشنطن. ص 8. متاح على الرابط: <https://openknowledge.worldbank.org/>
- (99) مجموعة البنك الدولي. (2016م). نفس التقرير السابق. ص ص 29-30. متاح على الرابط: <https://openknowledge.worldbank.org/>
- (100) مجموعة البنك الدولي. (2016م). نفس التقرير السابق. ص 35. متاح على الرابط: <https://openknowledge.worldbank.org/>
- (101) المملكة العربية السعودية. برنامج يسر للتعاملات الإلكترونية. الدليل الاسترشادي لحصر ونشر الخدمات الحكومية. فبراير 2015م، متاح على الرابط: https://www.yesser.gov.sa/AR/Methodologies/EgovernmentTransactions_Methodologies_Handbooks/BOKLET.pdf
- (102) بوابة الحكومة المصرية. متاح على الرابط: <https://www.egypt.gov.eg/Arabic/Home.aspx>
- (103) بوابة الحكومة المصرية. دليل الوزارات. متاح على الرابط: <https://www.egypt.gov.eg/arabic/guide/directory.aspx>
- (104) جمهورية مصر العربية. وزارة الدفاع المصرية، متاح على الرابط: <http://www.mod.gov.eg/Mod/Default.aspx>
- (105) جمهورية مصر العربية. وزارة الدفاع المصرية. خدمة التجنيد والتعبئة. متاح على الرابط: http://www.mod.gov.eg/Mod/Mod_TagnedServices.aspx
- (106) جمهورية مصر العربية. وزارة العدل. الجريدة الرسمية، متاح على الرابط: http://www.jp.gov.eg/ar/page_4.aspx
- (107) جمهورية مصر العربية. وزارة العدل. جريدة الوقائع المصرية، متاح على الرابط: <http://www.jp.gov.eg/UpFile/g/8%D9%85%D9%83%D8%B1%D8%B1.pdf>
- (108) جمهورية مصر العربية. وزارة العدل. دليل الوزارات العربية. متاح على الرابط: http://www.jp.gov.eg/ar/page_3.aspx
- (109) بوابة الحكومة المصرية. دليل المحافظات. متاح على الرابط: <https://www.egypt.gov.eg/arabic/guide/governorsAll.aspx>

(110) لغة (HTML): وهي لغة ترميز تستخدم في إنشاء وتصميم صفحات ومواقع الويب، وتعتبر هذه اللغة من أقدم اللغات وأوسعها استخداماً في تصميم صفحات الويب، ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، متاح على الرابط: https://ar.wikipedia.org/wiki/لغة_ترميز_النص_الفائق

(111) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية. شوهد في 25 / 4 / 2021م. متاح على الرابط:

<https://egypt.gov.eg/arabic/documents/default.aspx>

(112) https://egypt.gov.eg/arabic/documents/download/Egyptian_Info_Society_Initiative_05012010133210.zip

(113) https://egypt.gov.eg/arabic/documents/download/e_GovE_05012010135059.zip

(114) https://egypt.gov.eg/arabic/documents/download/E-Gov20%Arabic_31102010160807.zip

(115) https://egypt.gov.eg/arabic/documents/download/Web20%Contents20%Accessibility_20%Guidelines20%for20%People20%whom20%are20%Differently20%abled_05012010153221.zip

(116) https://egypt.gov.eg/arabic/documents/download/Classification_Handling_Recommendations_05012010154027.zip

(117) https://egypt.gov.eg/arabic/documents/download/Code_Practice_Information_Security_Management_05012010154157.zip

(118) https://egypt.gov.eg/arabic/documents/download/Interoperability_Standard_05012010154303.zip

(119) https://egypt.gov.eg/arabic/documents/download/Network_Messaging_Standard_05012010154347.zip

(120) https://egypt.gov.eg/arabic/documents/download/EGEAF_Arabic_05012010141025.zip

(121) (PDF) هذه الحروف الثلاث هي اختصار للوصف (Portable Document Format)، أو ما يسمى بـ "تنسيق المستندات المحمولة"، ويتميز هذا النوع من الملفات بهذا التنسيق بأنه يجمع جميع العناصر الداخلة في تركيب الملف مثل: الخطوط والصور والأجسام الرسومية داخل ملف واحد، وبهذا يكون الملف دوماً متشابهاً عند فتحه على أي جهاز كمبيوتر، تبرز أهمية ملفات بي دي اف عند استخدامها في المستندات الخاصة بالشركات والمؤسسات الكبرى التي تملك نمطاً خاصاً للتصاميم والألوان كما للخطوط وما شابه ذلك، فالشركة أو المؤسسة في هذه الحالة تضمن عدم فقدان هويتها التصميمية عند إرسال ملفات لجهة أخرى. ويستخدم النوع من الملفات في نشر الوثائق والمستندات على الإنترنت. وهذا التنسيق طوّرت شركة

Adobe عام 1993م، وشركة أدوبي هي صاحبة برنامج Acrobat الذي يتعامل مع هذه الملفات. موسوعة
وكيبيديا، متاح على الرابط:

https://en.wikipedia.org/wiki/Portable_Document_Format

(122) مكتبة الإسكندرية. مستودع الأصول الرقمية. متاح على الرابط:

<http://dar.bibalex.org/webpages/dar.jsf>

(123) بوابة الحكومة المصرية. متاح على الرابط: <https://egypt.gov.eg/General/tipoftheday.aspx>

(124) بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية. متاح على الرابط:

<https://egypt.gov.eg/General/tipdetails.aspx?ID=659>

(125) بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية. متاح على الرابط:

<https://egypt.gov.eg/General/tipdetails.aspx?ID=658>

(126) بوابة الحكومة المصرية. خدمات معادلات الدرجات العلمية. متاح على الرابط التالي:

<http://app.scu.eun.eg:9083/FrontOffice/instruction/introduction.faces>

(127) بوابة الحكومة المصرية. متاح على الرابط:

<https://egypt.gov.eg/services/avlblservices.aspx?section=serviceproviders>

(128) بوابة الحكومة المصرية. الخدمات الإلكترونية على الهواتف المحمولة. متاح على الرابط:

<http://www.egypt.gov.eg/mobile/arabic/home.aspx>

(129) جمهورية مصر العربية. بوابة المشتريات الحكومية. متاح على الرابط:

<https://etenders.gov.eg/index.php>

(130) مجموعة البنك الدولي. (2016م). التقرير السابق. ص 31. متاح على الرابط:

<https://openknowledge.worldbank.org/>

(131) بوابة الحكومة المصرية. بوابة المشتريات الحكومية. متاح على الرابط:

<https://etenders.gov.eg/index.php/Report/SupplierBusiness>

(132) بوابة الحكومة المصرية. خدمات الوظائف الحكومية. متاح على الرابط:

<http://jobs.gov.eg/Pages/default.aspx>

(133) للمزيد أنظر الجزء الخاص بـ"معلومات اليوم" الوارد في هذه الدراسة.

(134) بوابة الحكومة المصرية. خدمات نيابات المرور. متاح على الرابط:

<http://www.egypt.gov.eg/mobile/Services/NTPMOJ-GG/TrafficServicesList.aspx>

(135) بوابة الحكومة المصرية. الخرائط الحكومية. متاح على الرابط:

<http://www.egypt.gov.eg/mobile/arabic/map/MapSelectorMobileAr.aspx?lang=0>

(136) للمزيد عن أنواع ومعايير ترميز ميتاداتا الوثائق أنظر: أرلين ج. تيلور، دانييل ن. جودري. تنظيم المعلومات. ترجمة/ هاشم فرحات. الرياض. جامعة الملك سعود. 1433هـ/2012م. ج1. ص ص 147- 160.

(137) المملكة العربية السعودية. برنامج يسر للتعاملات الإلكترونية. الدليل الاسترشادي لحصر ونشر الخدمات الحكومية. فبراير 2015م، متاح على الرابط:

[https://www.yesser.gov.sa/AR/Methodologies/EgovernmentTransactions
Methodologies
Handbooks/BOKLET.pdf](https://www.yesser.gov.sa/AR/Methodologies/EgovernmentTransactions%20Methodologies%20Handbooks/BOKLET.pdf)

(138) كلثم محمد الكبسي. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر. أطروحة ماجستير مقدمة للجامعة الافتراضية الدولية. قسم إدارة الأعمال. 2008م. ص 35.

(139) نفس المرجع . ص 35.

(140) فراس سليمان الشلي ، رياض عبدالله الخوالدة . دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الفاعلية التنظيمية -دراسة حالة وزارة المالية الأردنية. ص 10. متاح على الرابط :

https://www.google.com.sa/url?sa=t&rc=t&rc=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiBv6app_LUAhXM7RQKHdBpDWAQFghKMAY&url=http3%A2%F2%Fwww.kantakji.com2%Fmedia2%F2%8912F23.doc&usg=AFQjCNFE0VTIPiIj8ENSwywVSauSDYI2Vw

(141) الأُسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا). استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع نآفاق التطور. منظمة الأمم المتحدة. ديسمبر 2013م. ص 17.

(142) بوابة الحكومة المصرية. متاح على الرابط: <https://www.egypt.gov.eg/Arabic/Home.aspx>

(143) بوابة الحكومة المصرية. Document Classification and Handling Recommendations. متاح على الرابط:

https://egypt.gov.eg/arabic/documents/download/Classification_Handling_Recommendations_05012010154027.zip

(144) بوابة الحكومة المصرية. متاح على الرابط: <https://www.etenders.gov.eg/Tender/79776>

(145) بوابة الحكومة المصرية. بوابة المشتريات. متاح على الرابط:

<https://etenders.gov.eg/Tender/DoSearch?TenderID=&selType=3&tenderTitle=&status=&selorganization=278&openDateFrom=&openDateTo=&closeDateFrom=&closeDateTo=&endDateFrom=&endDateTo=&selactivity=&chapter=§ion=&item=&txtCode=&srv=&contract=>

(146) بوابة الحكومة المصرية. متاح على الرابط: <https://cso.gov.eg/NetServices?ServiceId=3>

(147) بوابة الحكومة المصرية. الدستور ووثائق قانونية. متاح على الرابط:

<https://egypt.gov.eg/arabic/laws/default.aspx>

- (148) بوابة الحكومة المصرية. وزارة الثقافة المصرية. المركز الإعلامي. متاح على الرابط:
<http://www.cairoopera.org/reservation.php>
- (149) بوابة الحكومة المصرية. وزارة الثقافة المصرية. المركز الإعلامي. متاح على الرابط:
<http://www.moc.gov.eg/ar/media-center/vedio-gallery/>
- (150) بوابة الحكومة المصرية. ميثاق المستخدمين. متاح على الرابط:
https://www.etenders.gov.eg/Report/DoSupplierBusiness?Org=278&Supplier_Name=&Supplier_ComNumber=&endDateFrom=&endDateTo=
- (151) الجدول من إعداد الباحث من خلال مواقع الوزارات على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية.
- (152) علامة (√) تعني أن التحديث مستمر حتى تاريخ إعداد هذه الدراسة، وعلامة (×) تعني عدم التحديث المستمر للموقع.
- (153) فاعلية الموقع تعني أن الموقع الإلكتروني للوزارة تفاعلي من تقديم عدد من الخدمات والأنشطة والأخبار.
- (154) علامة (√) تعني أن الوزارة أو الهيئة تقدم جميع خدماتها إلكترونياً حتى تاريخ إعداد هذه الدراسة، وعلامة (×) تعني نقص الخدمات المقدمة من الوزارة أو الهيئة على الموقع إلكترونياً.
- (155) تعني علامة (√) أن الوزارة قامت بنشر جميع أنواع الوثائق التي يحتاج إليها المستفيد لكل الخدمات المقدمة عبر الوزارة، وعلامة (×) تعني العكس في عدم شمول الوثائق لكل الخدمات المقدمة وأن الوزارة تقدم نماذج منها فقط.
- (156) علامة (√) تعني شرح وتوضيح لكامل الإجراءات المتبعة في جميع الخدمات المقدمة بشكل سهل ومفيد للمواطنين، وعلامة (×) تعني عدم وجودها أو أنها تحتاج إلى المزيد من الشرح والتوضيح والترتيب على الموقع لتسهيل استخدامها والاستفادة منها.
- (157) يقصد بالوثائق الصماء تلك الوثائق التي تنشر صورها بصيغة الـ PDF على البوابة، أو بصيغة HTML لكنها لا تتفاعل مباشرة مع الجمهور من المستفيدين، ويقتصر الأمر على تقديم نماذج مصورة من الوثائق، أو تقديم معلومات عن الإجراءات أو إرشادات عن العمل أو مقررات تقديم الخدمة أو ما شابه ذلك، والوثائق التفاعلية هي من قبيل النماذج الإلكترونية، وملفات الفيديو، وملفات الصوت التي تستخدم لتقديم خدمات مباشرة للمستفيدين في اتجاهين (من وإلى المستفيد) من خلال الموقع. (الباحث)
- (158) تم تحميل ملفات الفيديو على موقع اليوتيوب، واكتفى الموقع فقط بنشر لقطة لشاشة من العرض المقدم وربطها بموقع اليوتيوب.
- (159) تضمن موقع وزارة الثقافة 118 موقعاً فرعياً لهيئات ومراكز ومتاحف ومكتبات ومسارح وقصور ثقافة ومدارس وقصور فنية ومعارض...إلخ، ولذلك فلم تلتزم جميع هذه المواقع بالتحديث المستمر لمعلوماتها، أو استكمال تقديم خدماتها للجمهور.