

وثائق الخدمات الحكومية على بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية : دراسة استكشافية

ا. د. عصام أحمد عيسوي

استاذ الوثائق والأرشيف، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات

جامعة القاهرة، مصر

essamhfy@yahoo.com

مستخلص

دفع انتشار تقنية الاتصال والمعلومات الحكومات إلى التفكير بتحويل معاملاتها تقنيًا 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 نمط إلكتروني خاص في طرق التعامل مع أنواع الوثائق المختلفة التي تستخدمها الوزارات والهيئات الحكومية على بوابات الحكومات الإلكترونية لدول العالم.

أولاً: الدراسة المنهجية:

مقدمة :

إن التطور الكبير في وسائل الاتصال وظهور ثورة المعلومات أثرًا كبيرًا 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 لابد 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 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⁽¹⁾.

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 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 وأحجام 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 وصفه 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 كثيرًا من الوقت والجهد ويضمن لها الحفاظ على هذه البيانات، ظهرت الحاجة لوجود نظام متكامل يتولى القيام بجميع العمليات الخاصة بالتعامل مع البيانات آليًا، 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 مديرو رؤساء هذه الأجهزة كانوا يهدرون حوالي مائة وخمسين ساعة سنويًا من وقتهم في البحث عن الوثائق، هذا إلى جانب النمو المتزايد في حجم الوثائق الورقية بنسبة عشرين بالمائة سنويًا. 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 للضياع 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 تدريجيًا 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 مدعمة بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

ونظرًا لأن الحكومة المصرية الإلكترونية قد اتخذت شعارًا لها هو: "توصيل الخدمة إلى طالبها، ومن ثم فإن الهدف الأول هو تقديم الخدمات للمواطنين ورجال الأعمال والمستثمرين بالقرب من أماكن سكنهم ومناطق تجمعاتهم أو إمكانية الحصول عليها من مكاتبهم"⁽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 دليلًا على إمكانية تقديم هذه الخدمات إلكترونيًا من عدمه، ومن ثم جاهزية بوابة الحكومة الإلكترونية لتحقيق أهدافها المعلنة عنها.

فرضيات الدراسة:

1. تغيرت بالفعل أساليب تقديم الخدمات الحكومية في أجهزة الدولة من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني بوجود الوثائق الإلكترونية التفاعلية في الاتجاهين بين الحكومة وطالبي الخدمة على البوابة.
2. تشتمل بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية على جميع الوثائق الرسمية لكل جهاز من أجهزة الدولة، والتي يحتاجها المستفيدون لأداء جميع خدماتهم التي يطلبونها.
3. كل الوثائق المنشورة على البوابة الإلكترونية تفاعلية بحيث يمكن استخدامها مباشرة لأداء الخدمة المطلوبة، والاستغناء عن الذهاب إلى مقرات الجهات الحكومية.
4. لم تتأثر الإجراءات الإدارية المعتادة بوجود الوثائق الإلكترونية المطلوبة و المنشورة على البوابة لكل نوع من أنواع الخدمات الحكومية المتاحة.
5. بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية توفر الخدمات الحكومية والوثائق المطلوبة لها بشكل كامل بنسبة 100%.

أهداف الدراسة:

تعاونت وزارة الدولة للتنمية الإدارية مع جميع الوزارات والهيئات الأخرى في إعداد وتنفيذ برنامج عمل متكامل لبناء نظم لميكنة 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 ميكنتها 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 أيضًا إمكانية الحصول على بعض الخدمات بشكل كامل من خلال شبكة الإنترنت، بداية من الاستعلام و مرورًا بجميع المراحل الأخرى التي تضمنت الحصول على (الوثائق، والاستمارات، والتعرف على خطوات وإجراءات تنفيذ النشاط المطلوب، ... إلخ) ، ووصولًا 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. استكشاف أنواع الوثائق المختلفة التي تتيحها الأجهزة الحكومية على بوابة الحكومة الإلكترونية.

2. التعرف على الإجراءات الإلكترونية الحكومية وطرق تنفيذها في إطار استخدام الوثائق والنماذج الإلكترونية.
3. ما هي القواعد والشروط والمبادئ والمعايير التي تستند إليها الأجهزة الحكومية لنشر وثائقها ونماذجها إلكترونياً؟ وهل تطبق معايير دولية في هذا الشأن؟
4. التعرف على دورة حياة المستندات الإلكترونية المتاحة على البوابة وفقاً للإجراءات المتبعة في عدد من الأجهزة الحكومية؟
5. التعرف على القواعد والشروط التي تحكم عمليات اختيار ونشر الوثائق و النماذج المختلفة على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية.
6. تحديد المميزات التي تتوفر من استخدام الوثائق الإلكترونية على البوابة.
7. الوقوف على التحديات والمشكلات التي تواجه استخدام الوثائق والنماذج الإلكترونية من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية.
8. تقييم بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية من خلال دراسة تأثير التعاملات الإلكترونية ، وتحديد درجة كفاءتها لتقديم الخدمات الحكومية المطلوبة، من خلال الوثائق التي يعتمد عليها المواطنين في تقديم هذه الخدمات.

تساؤلات الدراسة:

1. هل الوثائق والنماذج المتاحة على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية تغطي جميع الخدمات الحكومية التي تقدمها أجهزة الدولة؟
2. هل تأثرت الإجراءات الإدارية للأجهزة الحكومية باستخدام الوثائق والنماذج الإلكترونية؟
3. ما مدى التزام بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية بتطبيق معايير نشر الوثائق والنماذج الإلكترونية على الموقع؟
4. ما هي إجراءات الأجهزة الحكومية على البوابة التي تظهر للمستفيد الدورة المستندية لكل إجراء؟
5. هل هناك قواعد ثابتة وشروط محددة تحكم عمليات اختيار ونشر الوثائق والنماذج المختلفة على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية؟
6. ما هي مميزات استخدام الوثائق الإلكترونية على البوابة؟
7. ما هي التحديات والمعوقات التي تواجه الحكومة لنشر الوثائق والنماذج إلكترونياً وإتاحتها على بوابة الحكومة الإلكترونية؟
8. هل ترقى بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية لأن تكون بديلاً عن الحكومة التقليدية لتقديم جميع خدمات المواطنين؟

حدود الدراسة ومجالها:

- **الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة دراسة وتحليل ونقد نماذج من الوثائق والنماذج الحكومية الرسمية 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 2017م.

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 حديث لاستخدامات الوثائق التقليدية التي كانت تتعامل بها هذه الأجهزة الحكومية بالدولة.

المنهج وأدواته:

اعتمد الباحث على استخدام المنهج الوصفي المسحي باستخدام الأسلوب التحليلي للمحتوى في الجانب التطبيقي من الدراسة، والمتمثل في تجميع وحصر وتحليل الوثائق والنماذج الإلكترونية المنشورة على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، وهي الوثائق التي أتاحت لتقديم الخدمات والأنشطة الحكومية للمواطنين، وقد استخدم المنهج الوصفي المسحي باعتبار أن هذه النوعية من البحوث تعمل على التحري عن مجتمع البحث أو عينة منه. ، وهو يتميز بأنه أقل أساليب البحث تحيزاً بسبب الطبيعة الناتجة عن تحليل المحتوى للوثائق المدروسة⁽⁵⁾ ، أيضاً فإنه بواسطة أسلوب تحليل الوثائق يمكن التعرف على الفروق بين إجراءات وقواعد ومعايير استخدام هذه الوثائق الإلكترونية، وبين تلك الوثائق والإجراءات التي يتم تطبيقها في شكلها التقليدي في الواقع الفعلي في الأجهزة الحكومية المختلفة بالدولة.

أدوات البحث:

- أعتد الباحث في جمع بياناته حول موضوع الدراسة على الأدوات البحثية التالية :
- مراجعة الإنتاج الفكري والأدبيات حول موضوع الحكومة الإلكترونية وأهميتها في دعم الوصول إلى الوثائق والنماذج الحكومية على الإنترنت.
- البحث الوثائقي على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، وتمثل في:
 - فحص مواقع الأجهزة الحكومية المختلفة المتاحة على البوابة.
 - فحص الوثائق والنماذج الإلكترونية المتاحة على البوابة من خلال الخدمات والأنشطة التي تقدمها الأجهزة الحكومية التي شملتها البوابة.

مراحل الدراسة:

مرت الدراسة بثلاث مراحل تمثلت في:

المرحلة الاولى:

وقام فيها الباحث بمراجعة موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية مراجعة شاملة لفحصها بشكل متكامل.

المرحلة الثانية:

وقام فيها الباحث بحصر الوثائق والنماذج التي أتاحت في مواقع الأجهزة الحكومية المختلفة على بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية.

المرحلة الثالثة:

التطبيقية وفيها قام الباحث بفحص ودراسة وتحليل نماذج من الوثائق والمستندات والنماذج المنشورة على البوابة لعدد من الأجهزة الحكومية، بحيث تمثل أكبر 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".

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⁽⁶⁾.

وهي: " تلك الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة وهي إدارة بلا أوراق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية"⁽⁷⁾.

وعرفت أيضاً بأنها: " استخدام تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الحكومية وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومؤسسات الأعمال"⁽⁸⁾.

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، من حيث وفرة هذه الخدمات وتحسين أساليب تقديمها بوسائل غير تقليدية (إلكترونية) تمكن

من الاطلاع على معلومات حكومية , وإكمال التبادل بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان على أساس المساواة والعدالة بين المعنيين كافة بالخدمات العامة(9).

وهي تعني أيضاً: " 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"(10).

ومن وجهه نظر الباحث فإن الحكومة الإلكترونية تعني: استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتبديل 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 المستفيد والجهة مقدمة الخدمة.

– 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 مدعمة بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

ويقوم هذا الموقع بعرض الخدمات التي تمت مكننتها بشكل مجمع بصرف النظر عن الجهات الحكومية المختلفة المسؤولة 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(11).

– المحتوى الرقمي Digital Content:

هو كل محتوى تم إنشاؤه واستخدامه ومشاركته، والوصول إليه والاحتفاظ به في شكل رقمي(12).

– **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(13).

– **الوثائق الإلكترونية:** "معلومات تم إنشاؤها أو إرسالها أو تخزينها أو استلامها بوسيلة إلكترونية أو صوتية 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(14).

– **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 لإدارة يعمل على تقليص حجم العمل وازدحام المتعاملين، وتقليص العمل اليدوي التقليدي، والسرعة والدقة في إنجاز المعاملات⁽¹⁵⁾.

الدراسات السابقة:

- دراسة بعنوان: "القضاء الإداري المصري والتكنولوجيا الحديثة". (2017م)⁽¹⁶⁾.
تناول الدراسة الجوانب التقنية والإلكترونية واستخداماتها في القضاء المصري، وقد حاول الباحث تقديم مقترح قانوني لكيفية الاستعانة بالوسائل الإلكترونية الحديثة في تطوير مرفق القضاء الإداري في محاولة لتحقيق العدالة الناجزة، وقد قابل الباحث بعض الصعوبات أهمها عدم وجود نصوص تشريعية تنظم الجانب الإلكتروني في التقاضي في مصر، وندرة وقبول الإثبات بالمستخرجات الإلكترونية في المحاكم، وتوصل إلى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة سوف تساعد في تسيير الإجراءات القضائية بسرعة، وتمكن من تداول أوراق القضايا بين المحاكم والجهات المعونة لها، كما أنها تمكن من التفتيش والرقابة على العمل القضائي، مما يساعد على تقديم وقبول دعاوى إلكترونياً.

- دراسة بعنوان: " تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني". (2010م)⁽¹⁷⁾.

تناولت الدراسة التعرف على الخدمات الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري في المديرية العامة للدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية، وقد تكون مجتمع البحث من جميع الضباط العاملين بالدفاع المدني، حيث قام الباحث باختيار عينة عشوائية منهم، وقد استخدم المنهج الوصفي المسحي نظراً لطبيعة الدراسة والأهداف التي سعت إليها، وخلصت الدراسة بعدد من النتائج أهمها: أن أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة على مساهمة تطبيقات الحكومة الإلكترونية في التطوير الإداري لمديرية الدفاع المدني، وأنهم موافقون بشدة على تفعيل الحكومة الإلكترونية لتحقيق التطوير الإداري بالمديرية، وجاءت توصيات الدراسة لتؤكد على أهمية توفير العناصر البشرية المؤهلة اللازمة لدعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وأهمية تبسيط الإجراءات الإدارية واختصارها بالشكل الذي يمكن من استخدام التعاملات الإلكترونية، وضرورة توفير البنية التحتية المناسبة لدعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية، و توفير البرمجيات المناسبة لحماية بيانات ومعلومات المستخدمين من تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

- دراسة بعنوان: " الحكومة الإلكترونية الاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقية والتحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي"⁽¹⁸⁾ (2009م).

تناولت هذه الدراسة مشروع الحكومة الإلكترونية، وبيان المفهوم العام لها، والوقوف على دور الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية جديدة تساعد على إعادة النظر في دور الدولة ووظائف مؤسساتها وهيئاتها وهيكلها، وكذا الوقوف على التحديات التي تواجه تطبيقاتها في الحاضر والمستقبل، ودراسة تأثير الأعمال الإلكترونية

على الأعمال التقليدية للنظام الإداري للدولة ودراسة التحديات والأخطار التي تواجه تطبيقها على أرض الواقع سواء كانت تحديات حاضرة أم مستقبلية، وتم وضع استراتيجيات ومنهجية من قبل الباحث لتطبيق الحكومة الإلكترونية يمكن تطبيقها في أي دولة في العالم، وتم إسقاط الدراسة والاستراتيجية والمنهجية على واقع التطبيق في دول مجلس التعاون الخليجي، كدراسة حالة للوصول إلى صورة لما ستحدثه عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية من تغييرات على الإدارة في دول مجلس التعاون، بهدف الوصول لفهم واقع الحكومة الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي، وتم الخروج بكثير من النتائج الخاصة بالدراسة أهمها النتيجة العامة وهي " : أن الحكومة الإلكترونية تصلح لأن تكون استراتيجية متكاملة للتغيير، تعمل على إعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها بشكل فاعل، كما أنه من السهل التغلب على التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف الدول بشكل عام، وفي دول مجلس التعاون الخليجي بشكل خاص في الحاضر والمستقبل، بصورة تحقق النجاح والاستمرار للمشروع إذا ما توافرت الإرادة السياسية لدى القادة، والتشريعات والقوانين، والدعم المادي والتقني للمشروع" .

• دراسة بعنوان: " مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على زيادة فاعلية تسيير المرفق العام ". (2007م)⁽¹⁹⁾.

تناولت الدراسة اشكالية تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على زيادة فاعلية تسيير المرفق العام، من منطلق فرضية أن للإدارة الإلكترونية تأثيراً كبيراً على سير المرفق العام، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وركز على دراسة تجربة دبي بين عامي 2001 - 2006م وكانت الدراسة نظرية توصل من خلالها إلى أن الإبقاء على الإجراءات التقليدية يقوض مفهوم الإدارة الإلكترونية، وإن تطبيق الإدارة الإلكترونية للحكومة سوف يساعد الحكومة على إعادة ثقة المتعاملين بها، وأكد الباحث على ضرورة وضع استراتيجيات جيدة حتى لا تسبب الحكومة الإلكترونية في حال فشلها في إحباط المواطن وإحداث أضرار وخسائر كبيرة.

• دراسة بعنوان: " أثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة إلكترونياً بالتطبيق على دائرة ضرائب عمان في الأردن ". (2005م)⁽²⁰⁾.

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، واستخدم كأداة أساسية استبانة لإجراء الدراسة المسحية التي توصل من خلالها إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة إلكترونياً، والتي سوف تعمل على زيادة السرعة وتخفيض التكاليف وتحسين مستوى الخدمات، وكذا وجود دلالة إحصائية بين تداول المعلومات وجودة الخدمات المقدمة إلكترونياً وغيرها من النتائج.

ثانياً الدراسة التطبيقية:

1. 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⁽²¹⁾:

1. تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.
 2. ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
 3. توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
 4. التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
 5. بناء ثقة المستخدم.
 6. زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.
- كما أن الحكومة الإلكترونية تتميز بالعديد من الخصائص، ومن أهمها⁽²²⁾:

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.

2. 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 تغيرات في الحكومة البيروقراطية التقليدية، ولأن الحكومة تعمل وفقاً لقواعد صارمة يحددها أنواع مختلفة من التنظيم البيروقراطي، وهذه القواعد تتطلب الكثير من الوثائق كدليل على العمليات المنفذة بشكل صحيح⁽²³⁾.

ولتباين مستوى تطور النظم الإدارية 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 أساسيتين 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

الإلكترونية، بسبب تقدم مستوى الإدارة الإلكترونية رونية 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 بالحمية التكنولوجية⁽²⁴⁾.

وتشير المراجع إلى وجود عدد من المراحل التي يجب تنفيذها للتحويل 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⁽²⁵⁾، ولذلك فإن هذه المرحلة يقتصر دور المؤسسة الحكومية فيها على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن أو الأطراف التي طلبها، 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⁽²⁶⁾، ولا بد أن تبدأ هذه المرحلة بالبرامج التي تعالج تبسيط الإجراءات الإدارية على وجه العموم والتي تشمل 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، إنطلاقاً 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⁽²⁷⁾.

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(28)، وهي في هذه المرحلة تقدم للمواطنين خدمات من قبيل الاستعلام عبر الانترنت عن فواتير الهاتف أو مخالفات السيارات(29).

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(30).

المرحلة الثانية: التعامل المباشر: في هذه المرحلة ومع تطور المواقع الإلكترونية للحكومة، تزداد قناعة الموظفين والمواطنين بأهمية وقيمة الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) كقناة خدمية 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(31)، 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 الانتماء(32).

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 بيا نات منفصلة وغير مرتبطة مع الجهات والأجهزة الأخرى، وهو سبب تسمية هذه المرحلة بالتكامل

العمودي⁽³³⁾، وفي هذه المرحلة يتم الاتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني، وتقدم الحكومة في هذه المرحلة خدمات عبر الإنترنت من قبيل خدمات تجديد التراخيص، واستخراج شهادات رسمية، وتكمن درجة الصعوبة في هذه المرحلة في عملية التعرف على المستخدم وتأكيد شخصيته ومكافحة عمليات التزوير وأمن المعلومات⁽³⁴⁾.

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⁽³⁵⁾.

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⁽³⁶⁾.

3. 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⁽³⁷⁾.

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، و عدم 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.

أطلق مشروع الحكومة الإلكترونية عام 2002م والبوابة الإلكترونية عام 2004م⁽³⁸⁾، ومنذ بداية عام 2001م وأكملت 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 الاستراتيجية ونشرها على مستوى المحافظات، ومنذ عام 2007م بدأت الحكومة في تحويل المشروعات الاستراتيجية الناجحة إلى مشروعات قومية خلال المرحلة الثانية المستمرة حتى الآن - 2017م⁽³⁹⁾.

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 اتبعت 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 رئيسة للحكومة الإلكترونية والحكومة المفتوحة⁽⁴⁰⁾.

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 على المعلومات أو ما يعرف بالخدمة الصماء⁽⁴¹⁾، وذلك بسبب الصعوبات الكثيرة التي واجهت القائمين على المشروع والتي يمكن تلخيصها بالآتي⁽⁴²⁾:

1. افتقار معظم المؤسسات الحكومية إلى نظم الأرشيف الإلكتروني. ، حيث بلغ عدد الجهات التي أتاحت خدماتها الإلكترونية حتى عام 2012م (50) جهة من إجمالي المستهدف (147) جهة بالدولة⁽⁴³⁾.
 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 إتاحة لمعلومات تخص أنشطة الوزراء والوكلاء، مقابل المساحة الأصغر لخدمات المستفيدين منها.
 5. تباين في مستوى التطور التكنولوجي والبنية التحتية بين الوزارات المصرية.
 6. ضعف البنية التحتية للاتصالات وريادة خدمة الإنترنت.
 7. شيوع النمط الإداري التقليدي في التعاملات الإدارية.
 8. تقشي ظاهرة الفساد الإداري 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⁽⁴⁴⁾، 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 بسيطة 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 و توفير البيانات والمعلومات اللازمة لإتمام الخدمات المقدمة من جهات حكومية أخرى وهو ما يتم عبر هذه القناة التكاملية الحكومية⁽⁴⁵⁾.

4. الوثائق الورقية والإلكترونية على البوابة:

هناك عدد قليل من الخصائص المهمة للوثائق الورقية و الوثائق الإلكترونية التي تختلف وتؤثر بالتالي على إدارتها باختلاف الشكل المنتج، وهي المرحلة الأخيرة من دورة حياة الوثيقة⁽⁴⁶⁾.

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 مكملة.

وبالنسبة إلى أشكال الوثائق والمصادر الإلكترونية، وعلاقتها مع الوثائق والمصادر الورقية، لا بد من التفكير أولاً في إيجاد الأجوبة المناسبة لعدد من التساؤلات المهمة الأتية⁽⁴⁷⁾:

1. هل لا بد 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 كبديل 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؟

وهنا لابد من التأكيد على أن العديد من المستفيدين يتحولون إلى الشكل الإلكتروني عند توافر استخدامه، ومع ذلك فإنه يبدو أن الوثائق المنشورة إلكترونياً، ومنها الوثائق المنشورة على بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية قد تكون مختلفة عن النسخة الورقية، كما أنها – من وجهة نظر الباحث- لن تحل في المستقبل القريب محل النسخ الورقية للوثائق وذلك لتعدد الإجراءات الإدارية والمالية المعمول بها ، وإلزام القوانين باستخدام المنتج الورقي من الوثائق في معظم الجهات الحكومية- وهو أحد التحديات التي تواجه عمل الحكومة الإلكترونية في مصر ، ومع ذلك فإنه لابد من إجراء التغييرات اللازمة السريعة لإمكانية التحول إلى إجراء الخدمات الحكومية بشكل متكامل، يفيد كلا من الحكومة والمواطنين وقطاع الأعمال على حد سواء.

5. معايير ومعارف 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⁽⁴⁸⁾ ، 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 (Text Encoding Initiative - TEI):

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 1987 م وأخرها عام 2011 م، 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 بالبيئات، ومعلومات حول نشر وإتاحة الوثيقة، ومعلومات حول السلسلة التي نشرت في إطارها الوثيقة، والوصف الببليوجرافي لمصدر الوثيقة⁽⁴⁹⁾.

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⁽⁵⁰⁾، وقد تكون خصوصية وسرية البيانات الشخصية للأفراد جزءاً أو مكوناً من مكونات أمن المعلومات في نظم المعلومات وأمن الشبكات⁽⁵¹⁾.

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⁽⁵²⁾.

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، ولمكافحة جرائم الإنترنت بالشكل الذي يناسب تطورها وتسايرها وتغير أشكالها يوماً بعد يوم.

وينبغي مراعاة أن أي قانون يصدر للتعامل مع جرائم الإنترنت 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 بدأتا 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⁽⁵³⁾.

إن وجود سجلات حكومية دقيقة يوفر الأسس لتطبيق القوانين والتنمية الاقتصادية والرقابة الحسابية، 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، وحولت 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⁽⁵⁴⁾.

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 (55):

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. 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 متاحين على البوابة (56)، مع بروز نوعين من الخدمات الناشئة حديثاً وهي أولاً استعمال الشبكات الاجتماعية للمشاركة ونشر المعلومات، وثانياً تطوير التطبيقات التي تُنزل على الهواتف النقالة الذكية (57)، 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 (58).

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 (59)، 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 (60)، 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⁽⁶¹⁾ ، الاعلان عن الوظائف الحكومية الشاغرة، خدمة المناقصات والمشتريات الحكومية⁽⁶²⁾، الاستعلام عن مخالفات السير، والاستعلام عن أماكن الاقتراع⁽⁶³⁾.

ومن أنواع الخدمات التي تقدمها الحكومة المصرية الإلكترونية:

1- الخدمة الصماء Damp Service وتتمثل 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 تطوراً، 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 فعليا بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع.

ويتضح من ذلك أن الحكومة الإلكترونية تتضمن جانبين هما⁽⁶⁴⁾:

- **العمل عن بعد** : وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لإنجاز العمل أي أن العمل ينجز 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 محددتين، وهكذا فإن الخدمة الإلكترونية المقدمة تتعدى حدود الزمان وحدود المكان.

8. 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 (بالمنزل ، 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 خطتها للإصلاح الإداري⁽⁶⁵⁾.

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 لا 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⁽⁶⁶⁾.

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 تُرسي 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 تحول 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 تُعززها التكنولوجيا، وتوفير نظم فاعلة لأداء وظائف الحكومة الإلكترونية من أجل إدارة مُقدّمي الخدمات وإشراك المواطنين. وينبغي للبلدان التي تمر بمراحل مُتقدّمة من التحول الرقمي أن تضطلع ببعض المهام التي تتطوي على تحديات جسام، ويجب عليها إيجاد سبل تسهيل المنافسة في "الاقتصاد الجديد"، وضمان التعلم مدى الحياة، والتكيف مع الطبيعة المُتغيّرة للعمل، واستخدام الإنترنت في معظم وظائف الحكومة، وفي اتباع نهج يكفل مزيداً من التشارك في وضع السياسات⁽⁶⁷⁾.

وحثى في البلدان التي بها نُظم مُتقدّمة للحكومة الإلكترونية، ما زال مُعدّل استخدامها منخفضاً بدرجة تشير الدهشة، فالكثير من المواطنين يُفضّلون الطرق التقليدية للتعامل مع الحكومة، مثل الهاتف أو البريد، ولذلك تبقى النظم الموازية مُطبّقة، ولا تتحقّق 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 مُبسّطة ومتراصة 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

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⁽⁷²⁾ - 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"⁽⁷³⁾، وهي تشمل 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 والإرشادات، ودليل التجنيد للشبان المقيمين بالخارج، ودليل شاب التجنيد لذوى الاحتياجات الخاصة، وإجراءات الدورة التجنيدية حتى تسليم الشاب لمدنوب 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⁽⁷⁴⁾، وأعداد جريدة الوقائع المصرية كاملة حتى شهر إبريل من عام 2016م⁽⁷⁵⁾.

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 أيضاً دليل للمحاكم المصرية، كما تقدم أيضاً 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⁽⁷⁶⁾.

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 شمل لت 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(77).

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:

الرابط 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 القوا نين 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(78)، 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.

الرابط 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"(79) ، 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"(80)، " عرض عن برنامج الحكومة الإلكترونية المصري"(81)، " عرض عن الحكومة الإلكترونية"(82).

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"(83)، و" توصيات تصنيف و

تداول الوثائق داخل القطاعات الحكومية ملخص باللغة العربية⁽⁸⁴⁾، و"تقديم معايير إدارة وتأمين المعلومات داخل القطاعات الحكومية ملخص باللغة العربية⁽⁸⁵⁾، و" وضع معايير للتكامل بين التطبيقات داخل القطاعات الحكومية ملخص باللغة العربية⁽⁸⁶⁾، و" المواصفات القياسية للبنية التحتية للشبكات وتبادل الرسائل داخل القطاعات الحكومية⁽⁸⁷⁾، و"المنهجية الشاملة لتطوير الأداء للمؤسسات الحكومية المصرية⁽⁸⁸⁾.

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 الـ (pdf)⁽⁸⁹⁾ ، ولذلك فقد أضيف رابطين في نهاية الصفحة أحدهما لتحميل برنامج WinZip لفتح الملفات المضغوطة ، والثاني لتحميل برنامج Adobe Reader لفتح ملفات الـ (pdf).

الرابط الثالث: المكتبة الإلكترونية:

وقد اشتملت على روابط ثلاثة هي: الأول للأرشيف الرقمي لمكتبة الإسكندرية، وهو عبارة عن المستودع الرقمي لمكتبة الإسكندرية⁽⁹⁰⁾، 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 تذاكر القطارات قبل السفر بـ 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⁽⁹¹⁾.

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 أطلقتها وزارة الدولة للتنمية الإدارية بدءاً من عام 2005 م بالتعاون مع وزارة التعليم العالي، ووزارة التربية والتعليم، والمجلس القومي للشباب⁽⁹²⁾، 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 هذه 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" (93).

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 للبوابه، 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، متقنون، 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 البوابه، 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 التأسييس 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 المعطومات 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"⁽⁹⁴⁾.

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 الكبير 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⁽⁹⁵⁾.



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 الرئيسية 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 / الاسرة / المعاملات / الخدمة العسكرية والعامه / 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 - النيابات / 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 - اعانات / 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 غيرها من الصيغ الصماء أو التفاعلية، سوى عدد من الخدمات التي قدمتها بعض الوزارات والهيئات ومنها وزارة الداخلية.
- 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.
- ويتشابه وصف هذه الخدمات السابقة في تصنيف النوعين الآخرين من "الوثائق والاستمارات"، وهما "خدمات الأعمال"، وخدمات الأجانب"، من حيث نوعيات الوثائق، أو فاعلية المواقع المقدمة لهذه الخدمات.
- سادساً: بوابات الخدمات المباشرة من الحكومة على أجهزة الهواتف المحمولة⁽⁹⁶⁾:**

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 وتسهل البوابة على الموردين وغيرهم تقديم العروض إلكترونياً ليتم تقييمها بصورة إلكترونية سهلة وفعالة⁽⁹⁷⁾.

وقد تساعد نظم الحكومة الإلكترونية، مثل تسجيل الشركات عبر الإنترنت، ونظم المشتريات الإلكترونية على تبسيط هذه الإجراءات وتحقيق مزيد من الانفتاح (98).

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 سابقاً لنوع من الأنواع التي تستهلكها الأجهزة الحكومية (99).

رقم العملية	التاريخ	الجهة	نوع العملية	القيمة المقدرة
2014-91-26	2014-12-09	مركز البحوث والتطوير	شراء أجهزة	2354.41-26
2000		مركز البحوث والتطوير	شراء أجهزة	

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 "البيت الفني أو المالي" إلى التواصل عبر الموقع مع المسؤولين عن عمليات الشراء بالأجهزة الحكومية.

– بوابة الوظائف الحكومية (100):

تقدم بوابة الحكومة المصرية هذا الموقع الخاص بنشر الوظائف المعلن عنها ب وحدات 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 ب وحدات القطاع الحكومي وإعمالاً لمبدأ الشفافية والمساواة وتكافؤ الفرص عند الإعلان عن الوظائف الشاغرة.



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"⁽¹⁰¹⁾ المتضمنة لعدة خدمات كان من بينها الوظائف الحكومية.

– خدمات نيابات 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 التنظيم على المخالفات في محافظتي القاهرة والجيزة فقط، أيضاً فقد وفرت خدمة طلب استخراج " شهادة وفاء بالغراملات".

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⁽¹⁰²⁾.

– 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.



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 أيضاً تعد من الخدمات المقدمة من الحكومة للمواطنين وقطاع الأعمال الخاص في اتجاهين، أولهما الاستعلام من طالب الخدمة، وثانيهما الوفاء بالالتزامات المقررة قانوناً من قبل الأشخاص أو المنشآت.

– خدمة الخرائط الحكومية (وصلني):

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 وجهة يحددها طالب الخدمة(103).



صورة توضح خدمة (وصلني) 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 المستفيد إلى نفس الصفحة التي يستعلم منها على الضرائب المقررة على الأشخاص والمنشآت، وهو ما يعد أحد الأخطاء الموجودة على البوابة.

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

1. من أهم المشكلات المؤثرة على استخدام الوثائق المنشورة على البوابة أن هذه الوثائق غير مفعلة بمعنى أنها عبارة عن صور لنماذج ورقية يتم بيعها في الوحدات والأجهزة الإدارية، أو في مكاتب البريد، ولذا ما ظهر على البوابة ما هو إلا صور ووثائق (صماء) لا يمكن استخدامها، 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 طالب الخدمة 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.
4. لم تنتشر كل الأجهزة الحكومية جميع الـ وثائق 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 أيضا 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.

10. 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⁽¹⁰⁴⁾.
2. استراتيجيات المحتوى⁽¹⁰⁵⁾: 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 آمنة لعمل الحكومة الإلكترونية، واعتماد مبدأ بوابة الحكومة الإلكترونية في جميع قطاعات الدولة، وتأمين سرية وأمن المعلومات⁽¹⁰⁶⁾، 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⁽¹⁰⁷⁾.

وتتلخص استراتيجيات الحكومة الإلكترونية المصرية في أنها طُبقت خطط الحكومة الإلكترونية في مرحلتين. المرحلة الأولى من العام 2001م إلى العام 2007م، وفي 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 رئيسية للحكومة الإلكترونية والحكومة المفتوحة⁽¹⁰⁸⁾.

11. 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 أتاحت 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، ومرحل 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(109).

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 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(110):

م	نوع الوثيقة	مساحة التخزين المتوقع	نوع الوثيقة على البوابة	أمثلة من الوثائق المنشورة على البوابة
1.	صفحة نصوص واحدة	KB 3	لغة HTML	ممارسة العامة رقم (34) لسنة 2016/2017 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(111)
				ممارسات ومناقصات مختلفة على بوابة المشتريات لجامعة القاهرة(112)
2.	صفحة نصية تتضمن صورة	KB 20	لغة HTML	خدمات وزارة الداخلية - قطاع مصلحة الأحوال المدنية طلبات الحصول على شهادة ميلاد- وثيقة زواج- قيد عائلي- شهادة وفاة وغير ذلك من الخدمات المتاحة(113)
3.	صفحة ممسوحة بالماسح الضوئي (أبيض وأسود)	30 إلى 50 KB	PDF	قانون تنظيم الجامعات رقم (49) لسنة 1972م(114)
4.	صفحة مضغوطة ممسوحة بالماسح الضوئي (ألوان)	MB 5	صورة	دار الأوبرا المصرية(115)
5.	صورة مضغوطة ذات مواصفات عالية	MB 10		لا يوجد
6.	دقيقة واحدة لتسجيل صوتي	MB 10	تسجيل صوتي	لا يوجد
7.	دقيقة ملف فيديو مضغوط من نوع MPEG2	MB 30	فيديو	مكتبة الفيديوهات - وزارة الثقافة(116)

- وبعد، فقد رصد الباحث عدد من الملاحظات تتعلق بـ الوصف المادي للوثائق والمعلومات المنشورة على البوابة، تتلخص 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.

8. تحليل المحتوى على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية:

العلاقة بالأعمال الأخرى	الأمن والخصوصية	التنظيم والترتيب	الفاعلية	الموضوعية	الدقة	المسؤولية	تحديث مصدر المعلومات	التغطية	المستفيدون	الغرض	الوزارة/تحليل البيانات
											وزارة الدفاع
											وزارة الخارجية
											وزارة الداخلية
											وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
											وزارة التربية والتعليم
											وزارة الثقافة
											وزارة السياحة
											وزارة الآثار
											وزارة الاستثمار
											وزارة البترول
											وزارة الهجرة
											وزارة

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⁽¹¹⁹⁾.

لقد 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، وذلك بإتاحة معلومات عن كل إجراء إداري على الإنترنت. فنظم المعلومات والاتصال عن بعد، قد وفرت المعلومات الخاصة بكل عملية إدارية والوثائق اللازمة والخطوات وفترات الانتظار، والمكاتب التي يتم تسليم الطلبات فيها وجمعها، والمراجع القانونية. فالموقع يوفر معلومات كاملة مدعومة بتفاعل مع موظف عن طريق البريد الإلكتروني، ومركز اتصال، ونظام التغذية المرتد 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⁽¹²⁰⁾.

دولة الإمارات العربية المتحدة:

تنسق دولة الإمارات العربية المتحدة العديد من الشؤون لإماراتها، إلا أن حكومة دبي ولا سيما التي يقودها ديوان الحاكم، قد مضت قدماً مع مهمة منظمة وممولة بشكل جيد للغاية، لتجعل ممارسات الحكومة الإلكترونية في جميع فروع الخدمة العامة، وتضمن أن الإمارات العربية المتحدة رائدة في استعداد الحكومة الإلكترونية في المنطقة، فهي لديها بالفعل مواقع للمعاملات والخدمات الحكومية الإلكترونية التي قد يصعب الحصول عليه.

ويوضح مثالاً 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 للسياح، 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 ساعات فقط، وبذلك انخفضت الطوابير في مكتب تقديم الخدمة⁽¹²¹⁾.

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⁽¹²²⁾.

نتائج الدراسة:

1. إن نجاح الحكومة الإلكترونية مرتبط بوجود نظام الأرشيف الإلكترونية، لأن وجود نظام أرشيف إلكتروني متكامل سيؤدي إلى فتح المجال أمام المواطنين للحصول على معلومات كافية لإنجاز معاملاتهم الإدارية وخدماتهم المطلوبة.
2. لا يكفي لتقديم الخدمات الحكومية الوثائق والمعلومات الثابتة الصماء، و التعرف على 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 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 تشمل 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 بالمدارس والتقديم والثانوية العامة.
9. تعد بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية في المرحلة الأولى من عملها، والتي تتضمن عرض للمعلومات 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 قدم مساعداته للحكومة المصرية لتطوير قطاع الأعمال ليعتمد على الاتصالات الإلكترونية المباشرة، ومن ثم تحديث قطاع الاتصالات والإنترنت والهواتف.
10. بلغت البوابة مرحلتها الثانية بالكاد في عدد قليل من الخدمات، حيث قدمت وثائق تفاعلية في الاتجاهين بينها وبين طالب الخدمة، في مثل الطلبات شهادات الميلاد، والوفاة، والزواج، والتقدم إلى الوظائف الحكومية، ومعادلات الشهادات العلمية، وبعض الخدمات الأخرى.
11. لم تتميز الوثائق والنماذج الإلكترونية المصورة، والمناحة عبر البوابة بخصائص دبلوماسية خارجية أو داخلية مختلفة عن الوثائق الورقية التقليدية الأصلية في الأجهزة الحكومية، لأنها عبارة عن صور رقمية لهذه الوثائق والنماذج، وما يميزها هو صيغتها الرقمية فقط.
12. استخدمت في هذه البوابة النماذج الإلكترونية المصممة من خلال لغة (html).

13. فرضت بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية تحديات ومتطلبات جديدة لها علاقة باتفاقيات الملكية الفكرية ، الخصوصية ، الضمان ، شبكات المعلومات، والمنافسة مع شركات خدمات الإنترنت.
14. تم تصنيف الخدمات على البوابة بطريقة صحيحة وبشكل يتلاءم مع توقعات واحتياجات المستخدمين من المواطنين وغيرهم من الفئات المتعاملة مع البوابة.
15. لا تتضمن البوابة أي وثائق غير نصية مثل ملفات الصوت والتسجيلات، وملفات الفيديو أو ما شابه.
16. يوجد على البوابة بعض الوثائق والمعلومات ذات الطابع التقني أو الإجرائي أو التشغيلي لعمل البوابة.
17. استخدامات قواعد البيانات على صفحات البوابة قليلة ومحدودة تقتصر على حفظ النصوص الواردة في المعلومات والتعليمات والإجراءات الثابتة، وقليل من صور الوثائق بصيغة الـ (PDF).
18. وفرت جميع الوزارات والمحافظات ومعظم الهيئات الحكومية المهمة مواقع لها على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) ، مما يساعد على المضي قدماً في تقديم خدماتها وما يلزمها من وثائق في الفترات القادمة.

التوصيات:

1. يجب أن تتبنى دار الوثائق القومية المصرية مشروعاً لتوحيد النماذج والوثائق الحكومية بشكل قياسي يسري تطبيقه على جميع قطاعات الدولة، من خلال عمل لجان الوثائق الدائمة المنتشرة بالأجهزة الحكومية وفقاً 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 تيسيراً 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 للمستخدمين 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 أيضاً.
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. لابد 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.

يشكر الباحث مركز بحوث كلية الآداب جامعة الملك سعود على دعمه لهذه 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. أجازت في كلية العلوم الإدارية, "الدراسات العليا".- جامعة نايف للعلوم الأمنية. ص43.

(2) أحمد الكردي. إدارة السجلات إلكترونياً. بوابة كنانة أون لاين، شوه في 15/5/2016م. 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 1433 هـ/ 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) عادل غزال. مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 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%663Aghazal&catid=3%267Aresearches&Itemid=80

(7) 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.

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

(9) طلال بن عبد الله بن حسين الشريف (1423هـ). المرجع السابق. ص43.

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

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

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

(12) السيد صلاح صاوي. المبتادانا 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 / 6 / 2017م. متاح على الرابط:

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

(13) مجموعة البنك الدولي (2016م). تقرير عن التنمية في العالم 2016- العوائد الرقمية. واشنطن. ص 28. متاح على الرابط:

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

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

(15) عصام أحمد عيسوي (2017م). تطبيقات الحكومة الذكية في مجتمع إدارة المعرفة ودور ها 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 والمسؤوليات التحديات الآليات التطلعات". مج 1. ص 183 - 185.

(16) هشام عبد السيد الصافي محمد بدر الدين (2017م). القضاء الإداري المصري والتكنولوجيا الحديثة. مجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة. سبتمبر 2017م. العدد 17. متاح على الرابط:

<http://jilrc-magazines.com/wp-content/uploads/-17-العدد-المعمقة-العدد-17-09/2017مجلة-جيل-الأبحاث-القانونية-المعمقة-العدد-17.pdf>

(17) صالح بن محمد القحطاني (2010م). المرجع السابق.

(18)

(19) حمادي مختار (2007م). مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على زيادة فاعلية تسيير المرفق العام. أطروحة ماجستير أجازت في كلية العلوم السياسية. جامعة الجزائر.

(20) محمد فالح الحنيطي (2005م). أثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة إلكترونياً بالتطبيق على دائرة ضرائب عمان في الأردن. جامعة عمان.

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

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

(23) 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

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

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

(26) عادل غزال. مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً. Cybrarians Journal. ع 34، مارس 2014. - شوهد في 7/3 /2017 م. - متاح في:

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

(27) 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 189- 190.

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

(29) عادل غزال. مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً. Cybrarians Journal. ع 34، مارس 2014. - شوهد في 7/3 /2017 م. - متاح في:

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

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

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

(32) عادل غزال. مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً. Cybrarians Journal. ع 34، مارس 2014. - شوهد في 7/3 /2017 م. - متاح في:

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

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

(34) عادل غزال. مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً. Cybrarians Journal. ع 34، مارس 2014. - شوهد في 7/3 /2017 م. - متاح في:

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

(35) عادل غزال. مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً. Cybrarians Journal. ع 34، مارس 2014. - شوهد في 7/3 /2017 م. - متاح في:

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

(36) 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](https://www.yesser.gov.sa/AR/Methodologies/EgovernmentTransactions_Methodologies_Handbooks/Enterprise%20Architecture%20in%20Government.pdf)

(37) 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 25.

(38) الأسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا). استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع نآفاق التطور. منظمة الأمم المتحدة. ديسمبر 2013م. ص 24.

(39) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية. عرض عن برنامج الحكومة الإلكترونية في مصر. متاح على الرابط:

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

(40) الأسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا). استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع نآفاق التطور. منظمة الأمم المتحدة. ديسمبر 2013م. ص 9، 12.

(41) بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية. عرض عن برنامج الحكومة الإلكترونية في مصر. متاح على الرابط:

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

(42) أنظر: طلال ناظم الزهيري. الأرشفة الإلكترونية: البوابة العملية للحكومة الإلكترونية. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الثامن عشر لكلية الآداب في الجامعة المستنصرية. 10/19 /2011م. ص 6.

(43) 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>

(44) عبده نعمان الشريف (2009م). الحكومة الإلكترونية الاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي. أطروحة دكتوراه أجزت في جامعة الجزائر - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - قسم علوم التسيير. ص 107.

(45) 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.

(46) Mitja Dečman, Ibid. P.135, available online at: www.ejeg.com

(47) عامر إبراهيم قنديلجي. النشر الإلكتروني للوثائق العربية باستخدام المسح الضوئي Scaning. مجلة عربيكا. متاح على الرابط:

<http://arabcin.net/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid= 204>

(48) Mitja Dečman, Ibid. p.137, available online at: www.ejeg.com

(49) رشيد الزغبي. إنشاء وتكثيف الوثائق النصية الرقمية باستعمال المعيار الدولي TEI. ندوة الأدوات الحديثة لفهرسة وتكثيف المعلومات الجديدة في بيئة الرقمية والويب 2.0. تونس. المعهد العالي للتوثيق. 3 أبريل 2013م. شوهده في 20 /4 /2017م. 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

(50) ويكيبيديا الموسوعة الحرة. متاح على الرابط:

https://ar.wikipedia.org/wiki/أمن_المعلومات

(51) رجب عبد الحميد حسنين. أمن شبكات المعلومات الالكترونية: المخاطر والحلول. _Cybrarians Journal_ 30ع (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

(52) الاتحاد الدولي للاتصالات. حماية البيانات والخصوصية في الحوسبة السحابية؛ جزء من تقرير " اتجاهات الإصلاح في الاتصالات لعام 2013م. موقع مجلة الاتحاد الدولي للاتصالات UIT swen . متاح على الرابط:

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

(53) 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.

(54) جامعة الملك عبد العزيز. معهد البحوث والدراسات. الحكومة الإلكترونية. جدة. سلسلة دراسات المعهد (نحو مجتمع المعرفة). الإصدار التاسع. 1427هـ. ص ص 39-40

(55)

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

(56) الأسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا). استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع نآفاق التطور. منظمة الأمم المتحدة. ديسمبر 2013م. ص 24.

(57) الأسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا). استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع نآفاق التطور. منظمة الأمم المتحدة. ديسمبر 2013م. ص ص 20-21.

(58) 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 223.

(59) الأسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا). استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع نآفاق التطور. منظمة الأمم المتحدة. ديسمبر 2013م. ص 24.

(60) 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 223.

(61) بوابة الحكومة المصرية. خدمة تكليف الأطباء متاح على الرابط:

<http://mhealth.cu.edu.eg/>

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

<https://www.etenders.gov.eg/>

(63) الأسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا). استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع نآفاق التطور. منظمة الأمم المتحدة. ديسمبر 2013م. ص 24.

(64) أسس الحكومة الإلكترونية. متاح على الرابط:

www.tceg.caoa.gov.eg/user/Scientific_Articles.pdf

(65) أسس الحكومة الإلكترونية. متاح على الرابط:

www.tceg.caoa.gov.eg/user/Scientific_Articles.pdf

(66) مجموعة البنك الدولي. (2016م). تقرير عن التنمية في العالم 2016- العوائد الرقمية. واشنطن. ص8. متاح على الرابط:

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

(67) مجموعة البنك الدولي. (2016م). نفس التقرير السابق. ص ص29-30. متاح على الرابط:

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

(68) مجموعة البنك الدولي. (2016م). نفس التقرير السابق. ص 35. متاح على الرابط:

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

(69) 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

(70) بوابة الحكومة المصرية. متاح على الرابط:

<https://www.egypt.gov.eg/Arabic/Home.aspx>

(71) بوابة الحكومة المصرية. دليل الوزارات. متاح على الرابط:

<https://www.egypt.gov.eg/arabic/guide/directory.aspx>

(72) جمهورية مصر العربية. وزارة الدفاع المصرية، متاح على الرابط:

<http://www.mod.gov.eg/Mod/Default.aspx>

(73) جمهورية مصر العربية. وزارة الدفاع المصرية. خدمة التجنيد والتعبئة. متاح على الرابط:

http://www.mod.gov.eg/Mod/Mod_TagndServices.aspx

(74) جمهورية مصر العربية. وزارة العدل. الجريدة الرسمية، متاح على الرابط:

http://www.jp.gov.eg/ar/page_4.aspx

(75) 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>

(76) جمهورية مصر العربية. وزارة العدل. دليل الوزارات العربية. متاح على الرابط:

http://www.jp.gov.eg/ar/page_3.aspx

(77) بوابة الحكومة المصرية. دليل المحافظات. متاح على الرابط:

<https://www.egypt.gov.eg/arabic/guide/governorsAll.aspx>

- (91) بوابة الحكومة المصرية. متاح على الرابط:
<https://egypt.gov.eg/General/tipoftheday.aspx>
- (92) بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية. متاح على الرابط:
<https://egypt.gov.eg/General/tipdetails.aspx?ID=659>
- (93) بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية. متاح على الرابط:
<https://egypt.gov.eg/General/tipdetails.aspx?ID=658>
- (94) بوابة الحكومة المصرية. خدمات معادلات الدرجات العلمية. متاح على الرابط التالي:
<http://app.scu.eun.eg:9083/FrontOffice/instruction/introduction.faces>
- (95) بوابة الحكومة المصرية. متاح على الرابط:
<https://egypt.gov.eg/services/avlblservices.aspx?section=serviceproviders>
- (96) بوابة الحكومة المصرية. الخدمات الإلكترونية على الهواتف المحمولة. متاح على الرابط:
<http://www.egypt.gov.eg/mobile/arabic/home.aspx>
- (97) جمهورية مصر العربية. بوابة المشتريات الحكومية. متاح على الرابط:
<https://etenders.gov.eg/index.php>
- (98) مجموعة البنك الدولي. (2016م). التقرير السابق. ص 31. متاح على الرابط:
<https://openknowledge.worldbank.org/>
- (99) بوابة الحكومة المصرية. بوابة المشتريات الحكومية. متاح على الرابط:
<https://etenders.gov.eg/index.php/Report/SupplierBusiness>
- (100) بوابة الحكومة المصرية. خدمات الوظائف الحكومية. متاح على الرابط:
<http://jobs.gov.eg/Pages/default.aspx>
- (101) للمزيد أنظر الجزء الخاص بـ"معلومات اليوم" الوارد في هذه الدراسة.
- (102) بوابة الحكومة المصرية. خدمات نيابات المرور. متاح على الرابط:
<http://www.egypt.gov.eg/mobile/Services/NTPMOJ-GG/TrafficServicesList.aspx>
- (103) بوابة الحكومة المصرية. الخرائط الحكومية. متاح على الرابط:
<http://www.egypt.gov.eg/mobile/arabic/map/MapSelectorMobileAr.aspx?lang=0>
- (104) 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
- (105) كلثم محمد الكبيسي. 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.
- (106) نفس المرجع. ص 35.

(107) فراس سليمان الشليبي ، 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&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiBv6app_LUAhXM7RQKHdBpDWAQFghKMAY&url=http3%A2%F2%Fw.ww.kantakji.com2%Fmedia2%F2%8912F23.doc&usq=AFQjCNFE0VTIPiIJ8ENSwywVSauSDYI2Vw

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

(109) بوابة الحكومة المصرية. متاح على الرابط:

<https://www.egypt.gov.eg/Arabic/Home.aspx>

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

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

(111) بوابة الحكومة المصرية. متاح على الرابط:

<https://www.etenders.gov.eg/Tender/79776>

(112) 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=>

(113) بوابة الحكومة المصرية. متاح على الرابط:

<https://cso.gov.eg/NetServices?ServiceId=3>

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

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

(115) بوابة الحكومة المصرية. وزارة الثقافة المصرية. المركز الإعلامي. متاح على الرابط:

<http://www.cairoopera.org/reservation.php>

(116) بوابة الحكومة المصرية. وزارة الثقافة المصرية. المركز الإعلامي. متاح على الرابط:

<http://www.moc.gov.eg/ar/media-center/vedio-gallery/>

(117) بوابة الحكومة المصرية. ميثاق المستخدمين. متاح على الرابط:

https://www.etenders.gov.eg/Report/DoSupplierBusiness?Org=278&Supplier_Name=&Supplier_ComNumber=&endDateFrom=&endDateTo=

(118) 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 202.

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

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

(120) 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 206.

(121) 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 218-219.

(122) 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 218-219.