تداول المعلومات عبر بوابة الحكومة المصرية : دراسة تحليلية

د. أسماء صلاح علي
مدرس المكتبات والمعلومات
كلية الآداب - جامعة المنوفية

الملخص

تلعب المعلومات دورا هاما في تنمية المجتمعات فالمعلومة تساعد علي زيادة حصيلة الفرد الثقافية والعلمية والمعرفية, وتفتح له الأبواب على شتى المجالات العلمية والمعرفية، وتعد المعلومات وسيلة للابتكار والإبداع في الحياة كما أنها سبيل الرقي وبناء المجتمعات المتقدمة, ويؤدي تداول المعلومات في المجتمع إلى دعم الحكومات لتحقيق الأهداف الإنمائية وتمكين المواطنين من اتخاذ القرارات التي تطور حياتهم ، وتهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على أهمية تداول المعلومات ودورها في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمعات, ودراسة قانون تداول المعلومات وعرض التجارب الدولية والمحلية, بالإضافة إلي تحليل إعلان ليون لتداول المعلومات وكيفية الاستفادة منه في دعم أنشطة التنمية المستدامة، كما ستقوم الدراسة بتناول موقع بوابة الحكومة المصرية بالوصف والتحليل ومعرفة مدى تطبيقه لقانون تداول المعلومات ودوره في التنمية المستدامة للمجتمع المصري.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة سوف تعتمد الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بجمع والمعلومات والحقائق وتحليلها وتفسيرها, ومحاور الدراسة هي ١- تداول المعلومات : المفهوم والأهمية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع ٢- قانون تداول المعلومات وأشهر التجارب الدولية لتطبيق هذا القانون ٣- إعلان ليون لتداول المعلومات ودوره في تحقيق التنمية المستدامة ٤ - وصف وتحليل موقع بوابة الحكومة المصرية علي الانترنت ومدى تحقيقه لتنمية المجتمع ومدى جودة البوابة.

الكلمات المفتاحية : تداول المعلومات – قانون حرية تداول المعلومات – الحكومة الالكترونية - بوابة الحكومة المصرية .

المقدمة

لاشك أن هناك علاقة وثيقة بين إتاحة وتداول المعلومات وبين التطور والتنمية المستدامة للمجتمعات, حيث أن للمعلومات أهمية كبيرة في حياتنا اليومية, فالمعلومات تساعد علي تحسين أداء المؤسسات وتعزيز أنشطة البحث والتطوير, كما تساعد في اتخاذ القرارات, ويؤدي تداول المعلومات وإتاحتها إلي تطوير ورقي المجتمعات, وحرية تداول المعلومات من الحريات الأساسية والتي تؤدي إلي تقدم الدول, ولكي يكون هناك حرية في تبادل المعلومات لابد من وجود قانون لحرية تداول المعلومات يمكن المواطنين من الحصول علي المعلومات التي في حوزة حكوماتهم , هذا وقد أثرت الثورة التكنولوجيا وثورة المعلومات التي يشهدها العالم حاليا علي المجتمعات والحكومات بشكل واضح, وبدأ التحول إلى التعاملات الالكترونية وظهور مفهوم الحكومة الالكترونية, والحكومة الالكترونية هي منفذ لتطبيق التعاملات الالكترونية في الدولة حيث تضم روابط لكافة الجهات الحكومية من وزارات وجامعات وسفارات وغيرها من الدوائر الحكومية, ولكي تقدم الحكومة الالكترونية خدماتها لابد من توفير كافة المعلومات والوثائق والنماذج الحكومية لمواطنيها عبر الانترنت من خلال إنشاء وسيط تفاعلي لتفعيل التواصل بين الحكومة ومواطنيها بشكل يخلو من الإجراءات الروتينية وعلي أساس المساواة وضمان السرعة والأمان, وبالتالي ظهرت بوابات الحكومات الالكترونية علي الانترنت لتكون بمثابة الوسيط التفاعلي بين الحكومة والمواطنين ولتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بشكل أفضل وأسرع وكذلك للإفصاح عن المعلومات التي بحوزتهم مما يؤدي إلي تفعيل مبدأ من مبادئ حرية تداول المعلومات ومساعدة المواطنين في التطوير والتنمية, ولاشك أن إنشاء بوابة حكومية وإتاحتها علي شبكة الانترنت دليل علي اهتمام الدولة بإرساء دعائم الحكومة الالكترونية واقتناعها بأهمية المواطن وأهمية هذه الخدمات للمواطن والمساعدة في سرعة أداء الخدمات.

وفي مصر برز الاهتمام بالحكومية الالكترونية منذ أكتوبر ٢٠٠٠م وقد بدأ التنفيذ في يوليو ٢٠٠١م, ومن أهم برامج الحكومة الالكترونية إنشاء بوابة الحكومة المصرية علي الانترنت لتكون البوابة الوسيط

تاريخ استلام البحث : ٧ /٢/ ٢٠١٧ ، تاريخ القبول : ١٥ / ٣ / ٢٠١٧

التفاعلي بين الحكومة والمواطن وتقديم الخدمات الحكومية, وقد تولى مهمة إنشاء البوابة وزارة الدولة للتنمية الإدارية ومركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار, وتعاقدت الحكومة المصرية مع شركة مايكروسوفت الرائدة في هذا المجال للمساعدة في إقامة هذا العمل وسوف يتناول البحث البوابة بالدراسة والتحليل, وسوف نتعرف من خلال هذا البحث علي أهمية تداول المعلومات وأهم التشريعات والتجارب الدولية لقانون حرية تداول المعلومات, وإلقاء الضوء على واقع قانون حرية تداول المعلومات في مصر والجهود التي تبذلها الدولة لتحقيق حرية تداول المعلومات, كما ستتناول الدراسة بالوصف والتحليل بوابة الحكومة المصرية علي الانترنت والتعرف على المعلومات والخدمات المتاحة علي البوابة وكذلك معرفة مدى جودة البوابة من خلال معيار جودة البوابات PQM .

مشكلة الدراسة

تعد الحكومة الالكترونية الطريق للتوسع في درجة تدفق وتداول المعلومات من والى المجتمع, وهي التي تزيد من فاعلية وكفاءة العمل وتزيد من درجة مساهمة ومشاركة المواطنين في بناء أوطانهم من ناحية وتحسين حياتهم المعيشية من ناحية أخرى, وتعد البوابات الحكومية والتي استخدمتها الحكومة لإتاحة خدماتها للمواطنين نقطة انطلاق لتحقيق رغبة الحكومة في ضمان وجود اتصال مستمر بالمواطنين وغيرهم وإتاحة المعلومات والإفصاح عن المعلومات التي بحوزة الحكومة, وتكمن أهمية بوابة الحكومة المصرية في أنها تمثل توجهات الحكومة المصرية, حيث أن لهذه البوابة أهمية كبري في تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية وتلبية احتياجات المواطنين بيسر وسهولة.

ونظرا لأهمية هذه البوابة ودورها الهام في تحقيق التنمية وتطوير الخدمات وتوفير المعلومات برزت الحاجة إلي دراسة هذه البوابة للتعرف علي المعلومات المتاحة عليها, واهم الخدمات التي توفرها البوابة وفئات المستفيدين من البوابة ومعرفة مدى جودة هذه البوابة.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلي التعرف علي ما يلي :

١. أهمية تداول المعلومات ودورها في التنمية .
٢. إعلان ليون لإتاحة وتداول المعلومات
٣. دراسة قانون حرية تداول المعلومات .
٤. رصد قانون حرية تداول المعلومات في المواثيق الدولية وأشهر التجارب لتطبيق القانون.
٥. تحليل واقع قانون حرية تداول المعلومات في مصر.
٦. وصف وتحليل موقع بوابة الحكومة المصرية والتعرف علي أهم الخدمات التي تقدمها البوابة ومدى جودة البوابة.

تساؤلات الدراسة :

في ضوء الأهداف السابقة تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ما أهمية المعلومات وتداولها ودورها في تحقيق التنمية المستدامة ؟
٢. ما هو إعلان ليون لإتاحة وتداول المعلومات ؟
٣. ما هو قانون حرية تداول المعلومات؟ وما هي سمات هذا القانون ؟
٤. ما أشهر التجارب التي طبقت قانون حرية تداول المعلومات ؟
٥. ما هي الجهود التي بذلتها مصر لتحقيق حرية تداول المعلومات ؟
٦. ما هي الخدمات التي تقدمها بوابة الحكومة المصرية ؟
٧. ما مدي جودة بوابة الحكومة المصرية ؟

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية

تركز الدراسة علي موضوع تداول المعلومات عبر بوابة الحكومة المصرية

الحدود الزمنية

تم التفاعل مع موقع بوابة الحكومة المصرية وتحليل البيانات باستخدام قائمة المراجعة في الفترة من فبراير ٢٠١٦م- مايو ٢٠١٦م .

مجتمع الدراسة

بوابة الحكومة المصرية علي الانترنت http://www.egypt.gov.eg

منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

المنهج الذي تم إتباعه في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بجمع المعلومات والحقائق وتحليلها وتفسيرها, حيث فرضت طبيعة الدراسة استخدام هذا المنهج الذي يقتضي جمع المعلومات مباشرة من بوابة الحكومة المصرية الالكترونية وذلك للتعرف علي المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة المصرية وكذلك الخدمات وما هي طرق البحث المستخدمة في هذه البوابة, ومدى جودة البوابة, وقد استعانت الباحثة بقائمة المراجعة كأداة من أدوات جمع البيانات, وقد تم إعداد قائمة مراجعة بالاعتماد علي معيار portal Quality Model (PQM) وهو نموذج قياسي يعتمد علي ست مواصفات لتقييم البوابات الالكترونية, وقد استخدمت الغانم(٢٠١٣)١ هذا المعيار في تقييم بوابات الحكومة لدول مجلس التعاون وكانت أول الدراسات العربية التي استخدمت هذا المعيار, وقد قامت الغانم ببعض التعديلات علي المعيار وسوف تستخدم الدراسة المعيار بصورته النهائية الموجودة بدراسة الغانم, وقد اقترح معيار PQM موراغا وآخرون Moraga عام ٢٠٠٤م , وقد استمد أساسه من نموذج جودة الخدمات (SERVQUAL model) الذي اقترحه باراسورمان وآخرون عام ١٩٩٨م, وقد تم تكيف الأبعاد المختلفة لهذا النموذج لتلاءم متطلبات البوابة٢.

وفيما يلي توضيح للمواصفات الستة لمعيار جودة البوابات PQM

- **الملموسية Tangible**: ويعني احتواء البوابة علي العناصر اللازمة وفقا لوظيفتها.
- **الاعتمادية والموثوقية Reliability** : أي قدرة البوابة علي أداء وظيفتها بشكل جيد.
- **التجاوب Responsiveness** : استعداد البوابة للمساعدة وتوفير الخدمة بشكل فوري للمستخدمين .
- **الثقة والاطمئنان Assurance**: تعني قدرة البوابة علي الحصول علي ثقة المستخدم .
- **التفاعل Empathy** : قدرة البوابة علي توفير الاهتمام الفردي وسهولة التواصل مع المستخدمين .
- **جودة البيانات Data Quality** : بالنسبة للمعلومات والمحتوي الوارد في البوابة[٣] .

صياغة الاستشهادات المرجعية

تم الاعتماد في صياغة الاستشهادات المرجعية علي الدليل الإرشادي لصياغة الاستشهادات المرجعية في بيئة البحث العلمي التقليدية والرقمية [٤]

وتم إتباع نمط مدرسة (MLA(Modern Language Association وهي مدرسة أمريكية لصياغة الاستشهادات، وذلك لسهولته وبساطته لأنه النمط الأكثر شيوعا في الإنسانيات .

١ - الغانم, هند بنت عبد الرحمن (٢٠١٣). مدي جودة بوابات الحكومة الالكترونية لدول مجلس التعاون. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية .مج ١٩,ع ٢(مايو – أكتوبر ٢٠١٣م). ١٠٩- ١٥٦ص ص .(متاح علي الخط المباشر)< http://www.kfnl.org.sa/Ar/mediacenter/EMagazine/ >[14-3-2016]

2 - Moraga, Angeles;Calero, coral & piattini,Mario(2006). Comparing different quality models for portals . Online information reviewer. Available [on line] : <
https://www.researchgate.net/profile/Coral_Calero/publication/220207642_Comparing_different_quality_models_for_portals/links/00b7d523ac34c0b452000000.pdf .[28-2-2016].

3 - Moraga, Angelea et al (2004).A First proposal of a portal Quality Model. Available [on line] : <
http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.464.7036&rep=rep1&type=pdf >[15-2-2016].

٤ - محمد محمد النجار . الدليل الإرشادي لصياغة الاستشهادات المرجعية في بيئة البحث العلمي التقليدية والرقمية . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، ٢٠٠٩ .

مراحل الدراسة وخطواتها

مرت الدراسة بعدة مراحل كما يلي:

المرحلة الأولى

مرحلة تكوين الإطار النظري للدراسة وبناء المفاهيم وذلك من خلال الإطلاع علي الإنتاج الفكري العربي والأجنبي المتصل بموضوع الدراسة وذلك لتكوين الخلفية النظرية للدراسة وقد تم البحث في فهارس المكتبات ، وقواعد البيانات المتاحة علي موقع اتحاد مكتبات الجامعات المصرية ، والمصادر الموجودة علي شبكة الإنترنت وأدلة حصر الإنتاج الفكري .

وقد استفادت الباحثة من هذه المرحلة في التعرف علي حدود الموضوع بشكل دقيق وإعداد قائمة المراجعة الخاصة ببوابة الحكومة المصرية والتي من خلالها تعرفت الباحثة علي كافة التفاصيل الخاصة بالبوابة محل الدراسة ، وقد تمثلت الخطوات داخل هذه المرحلة كالتالي:

- تحديد المصطلحات البحثية للموضوع وهي
- Information
- Access To Information
- Access To Information Law
- E-Government
- Egyptian Government Portal
- Portals
- استخدام أدوات التجميع الببليوجرافي المختلفة
- البحث المباشر علي شبكة الإنترنت باستخدام محركات البحث المختلفة والتصفح وفقا للمصطلحات البحثية التي تم إعدادها مسبقا
- تجميع المصادر وتصنيفها وترتيبها

المرحلة الثانية

إعداد أدوات جمع البيانات وهي
قائمة مراجعة لبوابة الحكومة المصرية بالاعتماد علي معيار PQM معيار جودة البوابات.

المرحلة الثالثة

تحليل وتقييم بوابة الحكومة المصرية من خلال التفاعل مع موقع البوابة واستخراج البيانات من علي الموقع .

المرحلة الرابعة

استخراج النتائج

مصطلحات الدراسة

تداول المعلومات "ACCESS TO INFORMATION"

يتكون هذا المصطلح من كلمتين , كلمة "تداول" "ACCESS" وتعني " استخدام أو تداول أو توفير وإتاحة إمكانات الوصول إلي المواد أو الخدمات" ٥, ومصطلح معلومات " Information " وتعني جملة البيانات والدلالات والمعارف والمضامين التي تتصل بالشيء أو الموضوع٦, وبالتالي يقصد بتداول المعلومات توفير وإتاحة إمكانات الوصول إلى المعلومات .

5 - Elshami, ahmed . Library, Information and Archival Terminology . Available [on line] : < http://www.elshami.com/ >[1-3-2016].

٦ - - الورفلي, طارق . دور الهيئات والمنظمات العربية في الإتاحة المجانية لمصادر المعلومات. - اعلم مجلة علمية محكمة . ع١٥(يوليو ٢٠١٥).- ١٤٣- ١٥٨ ص ص.(متاح علي الخط المباشر)< http://www.arab-afli.org/media-library/Journal%20Issues/I3lem-15-2015_Ouerfelli.pdf >[1-3-2016].

قانون حرية تداول المعلومات "freedom of information law" (FOIL)

ويعرف أيضا "بقانون الحصول علي المعلومات" أو "الحق في قوانين المعلومات" وهو قانون يهدف إلي تمكين المواطنين من الحصول علي المعلومات التي في حوزة حكوماتهم , كما يخول القانون للمواطنين الحق في معرفة قرارات الحكومة والمشاركة في مراقبة ممثليهم المنتخبين .

الحكومة الالكترونية E- Government

" هي استخدام التكنولوجيا وشبكة الانترنت في تطبيق مفهوم إدارة المعلومات في العمليات الخاصة بمحتويات الموقع الالكتروني, بالإضافة إلي استخدام مفهوم إدارة المعرفة لتحقيق مبدأ مشاركة الدولة لمواطنيها وتفعيل عمل مؤسساتها في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين."[٧]

البوابة الالكترونية Portal

"هي عبارة عن موقع ويب للأغراض العامة , وتقدم مجموعة واسعة من الموارد والخدمات مثل الأخبار, الطقس, حساب بريد الكتروني مجاني, مجموعات الدردشة, القوائم البريدية, التسوق عبر الانترنت, وروابط لمواقع ويب أخري" [٨]

الدراسات السابقة

تم حصر الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية ، ويمكن تقسيم هذه الدراسات إلى :

دراسات تتعلق بتداول المعلومات وقانون حرية تداول المعلومات

- دراسة شقير(٢٠١٢)[٩], بعنوان مدي توافق قانون ضمان حق الحصول علي المعلومات في الأردن مع المعايير الدولية , توضح الدراسة أن دولة الأردن هي أول دولة عربية تقر قانونا خاص بحرية الحصول علي المعلومات وذلك عام ٢٠٠٧م باسم قانون حق الحصول على المعلومات , وتبين الدراسة انه بعد مرور أكثر من خمس سنوات علي إقراره لم يعمل القانون علي تحقيق الأسباب الموجبة التي كانت خلف إقراره وتسهيل تدفق المعلومات بالطريقة المأمولة من الحكومة, كما تبين الدراسة أن القانون لا يتوافق مع المعايير الدولية, كما تقدم الدراسة مشروع قانون معدل للقانون الأردني, كما تقدم مقترحات لتعديل القوانين المجاورة له والتي تؤثر علي تطبيقه مثل قانون حماية أسرار وثائق الدولة .

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها لقانون حرية تداول المعلومات وتختلف في أنها تركز علي دراسة القانون في دولة الأردن.

- دراسة شاهين عام٢٠١٣م [١٠], وتهدف الدراسة إلي التعرف علي دورة تدفق المعلومات في المجتمعات وفئاتها وأنواعها, ويوضح البحث الجهود العالمية في مجال وضع التشريعات العالمية لحرية تداول المعلومات , وفي النهاية قدم الباحث تصور متكامل لتشريعات حرية تداول البيانات والمعلومات والمعرفة وسبل تنفيذها في مصر.

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الهدف الأساسي وهو توضيح دور تداول وتدفق المعلومات, بينما تختلف عن الدراسة الحالية في أن الدراسة الحالية تناولت وصف وتحليل بوابة الحكومة المصرية بالاعتماد علي معيار PQM.

---

٧ - ضليمي, سوسن طه . استخدام نظم إدارة المعرفة في موقع البوابة الوطنية للتعاملات الالكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية.- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج ١٩ , ع٢(مايو – اكتوبر) ٢٠١٣م . ٥- ١٠٨ ص ص .

8 - Reitz, Joan M . On Line Dictionary of Library and Information science . Available [on line] : < http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_p.aspx>[1-3-2016].

٩ - شقير, يحيي . مدي توافق قانون ضمان حق الحصول علي المعلومات في الاردن مع المعايير الدولية.- جامعة الشرق الاوسط, ٢٠١٢. اطروحة ماجستير. (متاح علي الخط المباشر)< http://www.meu.edu.jo/ar/images > [1-4-2016]

١٠ - شاهين, شريف كامل . حرية تداول المعلومات في مصر بين التشريع والتنفيذ , بحث مقدم للمؤتمر الدولي عن الحريات وحقوق الانسان , كلية الاداب – جامعة القاهرة , (٦-٨ ابريل ٢٠١٣م).(متاح علي الخط المباشر) < http://www.academia.edu > [29-04-2016]

- دراسة الورفلي (٢٠١٥)[١١], توضح الدراسة الدور الهام للمعلومات في التنمية المستدامة وتهدف الدراسة إلي تقييم المصادر التي توفرها بعض الهيئات والمنظمات العربية عبر مواقعها علي الانترنت , كما تتناول حركة النفاذ المفتوح إلي المعلومات العلمية والتقنية ودورها في الإتاحة المجانية للمعلومات وتيسير الحصول عليها مع إبراز دور الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في دعم هذه الحركة في الوطن العربي لترسيخ مفهوم تقاسم مصادر المعلومات وإتاحتها للباحثين والقراء, ومن أهم توصيات هذه الدراسة ضرورة تبني خيارات جديدة للنشر العلمي والتعريف بالبحوث عن طريق النفاذ المفتوح للمعلومات ومن خلال تبني ثلاث مبادئ أساسية هي : الشمولية , الديمومة, والمجانية.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أن هذه الدراسة تناولت إتاحة المعلومات عبر مواقع الهيئات والمنظمات العربية, بينما الدراسة الحالية تناولت تداول المعلومات عبر بوابة الحكومة المصرية .

دراسات تتعلق بالحكومة الالكترونية وبوابات الحكومة الالكترونية

يوجد الكثير من الدراسات التي تناولت موضوع الحكومة الالكترونية سيتم استعراض بعض هذه الدراسات , كما يوجد دراسات تناولت البوابات الالكترونية وتقييم أنواع مختلفة من البوابات الالكترونية فسيتم التركيز علي الدراسات التي تناولت بوابات الحكومة الالكترونية .

- دراسة السبيل عام ٢٠٠٣م[١٢], وقد تضمنت مفهوم الدولة والحكومة والنظريات الإدارية كما وضحت أهمية البناء التنظيمي واثر التطوير الإداري في استمراريته وتحديثه.

- دراسة الهادي عام ٢٠٠٦م [١٣], عن الحكومة الالكترونية كوسيلة للإصلاح الإداري, حيث تتناول أهمية التحول نحو الحكومة الالكترونية في الإصلاح الإداري في الدولة, وقد تطرقت إلى نموذج الحكومة الالكترونية وكيفية تقديم خدماتها وإبراز المهارات الضرورية لتفعيل الحكومة الالكترونية كمهارات الاتصال والمهارات الفنية , كما تضع الدراسة خريطة للطريق نحو الحكومة الالكترونية ومراحل تطويرها, وفي النهاية أوصت الدراسة بطرق تساعد الحكومات في نجاح تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية مثل تطوير البنية الأساسية , سد الفجوة الرقمية للوصول إلى المعلومات, والمحافظة علي خصوصية المعلومات وحماية امن المعلومات, وتوفير نظام مرن لإدارة السجلات الالكترونية.

- دراسة الهزاني عام ٢٠٠٨م[١٤], وهدفت إلى التعرف علي مدي توافر مواقع للوزارات السعودية والي معرفة مدي جودة التصميم والمحتوى لمواقع الوزارات , وقد استخدمت الدراسة أسلوب تحليل المحتوي باستخدام برنامج التحليل Metachecker للتعرف علي خصائص المحتوي وطبقت الدراسة علي أربع مواقع حكومية تمثل الوزارات السعودية : وزارة التربية والتعليم, وزارة المياه والكهرباء, وزارة الخدمة المدنية, وزارة العمل, وقد كشفت عملية التحليل عن ضعف استخدام واصفات البيانات في تلك المواقع مقارنة بالمعايير الدولية وعدم تعبيرها بدقة عن المضامين الموضوعية للمواقع المختارة, وقد أوصت الدراسة بضرورة تنفيذ الخدمات الحكومية مباشرة عبر النماذج الالكترونية كما أكدت علي الإجراءات الالكترونية الأخرى المساندة للنماذج مثل الدفع الالكتروني والاستعلام الالكتروني للمعاملات.

---

١١ - الورفلي, طارق . دور الهيئات والمنظمات العربية في الاتاحة المجانية لمصادر المعلومات.المصدر السابق.

١٢ - السبيل . التطوير الإداري والحكومة الالكترونية, بحث مقدم لندوة الحكومة الالكترونية التي ينظمها المعهد العربي لإنماء المدن بالتعاون مع بلدية مسقط. مسقط , http://faculty.ksu.edu.sa/alhomod/sfile/Egovernment05.PDF

١٣ - الهادي, محمد محمد . الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري . Cybrarians journal . ع ١١ (ديسمبر ٢٠٠٦م) . تاريخ الاطلاع متاح في -http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=425:2009-08-02-08-45 08&catid=128:2009-05-20-09-47-41&Itemid=54 .

١٤ - الهزاني , نورة بنت ناصر بن عبد الله . واصفات البيانات (Metadata) في المواقع الحكومية السعودية علي الانترنت .Cybrarians journal . ع ١٩ (يونيو ٢٠٠٩م) . متاح في -http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=436:-metadata &catid=164:2009-05-20-10-02-29&Itemid=60

- دراسة السامرائي عام ٢٠١٠م[١٥], ونتج عن هذه الدراسة أن تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية يساهم في تحسين مستوي الخدمات الحكومية وفي تقليل التعقيد الإداري وتخفيض تكلفة انجاز المعاملات وتحقيق رضا العملاء .

- دراسة مكاوي عام ٢٠١٠م وهي تدور حول التطور التكنولوجي في العقد الأخير من القرن العشرين وتوصي الدراسة بضرورة العمل بمبدأ الثواب والعقاب المتبع في الحكومة التقليدية وتطبيقه علي ارض الحكومة الافتراضية مما يساعد علي انجاز الخدمة بشكل تلقائي , ومد جسر فضائي معلوماتي عربي للتعاون في إجراء الأبحاث وخاصة الدراسات الاقتصادية ذات الجدوى.

- دراسة الضرماني عام ٢٠١١م[١٦], هدفت الدراسة إلي التعرف علي الواقع الفعلي لاستخدام مشروع الحكومة الالكترونية في إماراتي منطقة مكة المكرمة ومنطقة الباحة من قبل الموظفين في هاتين الإمارتين وتحديد اتجاهاتهم نحو الخدمات المقدمة لهم عبر هذه البوابات , نتج عن الدراسة أن هناك عدم قبول بعض قدامى الموظفين والمواطنين للعمل علي أجهزة الحاسب الآلي وبالتالي مقاومتهم للتغير التي تتمثل في عدم الحماس للعمل, وان ابرز معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في إمارة مكة المكرمة تتمثل في : الخوف من التغيير , وتداخل المسؤوليات وضعف التنسيق, ونقص الاعتمادات المالية, وأوصت الدراسة بضرورة إعطاء مزيد من التركيز علي الخدمات الالكترونية التي لها ارتباط مباشر بمهام الموظفين .

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية, في أن الدراسة الحالية تتناول الحكومة الالكترونية في مصر متمثلة في بوابة الحكومة المصرية على الانترنت وتحليل المعلومات والخدمات المتداولة علي البوابة, ولكن هذه الدراسة تتناول بوابات الحكومة الالكترونية في إمارتي منطقة مكة المكرمة ومنطقة الباحة.

- دراسة الغانم (٢٠١٣م)[١٧], دراسة بعنوان مدي جودة بوابات الحكومة الالكترونية لدول مجلس التعاون , تهدف الدراسة إلي التعرف علي مدي جودة بوابات الحكومة الالكترونية لدول مجلس التعاون, حيث قامت الباحثة بتقييم البوابات الحكومية للدول التالية : المملكة العربية السعودية ودولة الكويت , قطر , الإمارات العربية المتحدة, مملكة البحرين, وسلطنة عمان, بالاعتماد على معيار PQMوقد استخدمت الباحثة منهج تحليل المحتوى, وأوصت الدراسة بوضع خطة مستمرة لمراجعة وتقييم البوابات الحكومية والتأكد من توافقها مع المعايير العالمية ومواصفات الجودة في هذا المجال, التحديث المستمر والمنتظم لمحتوي البوابة وكذلك مواكبة التطورات التقنية الحديثة في مجال البوابات , نشر الوعي بأهمية هذه النوعية من البوابات وضرورتها لتطوير الجهات الحكومية وتفعيل الحكومة الالكترونية في الدولة علي مختلف المستويات.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في استخدام نفس المعيار وهو معيار جودة البوابات PQM , وتختلف في مجتمع الدراسة حيث تتناول هذه الدراسة دول مجلس التعاون, بينما الدراسة الحالية تتناول دولة مصر .

- دراسة ضليمي (٢٠١٣)[١٨] بعنوان استخدام نظم إدارة المعرفة في موقع البوابة الوطنية للتعاملات الالكترونية الحكومة في المملكة العربية السعودية, تهدف الدراسة إلي التعرف علي مدى التطور في موقع البوابة الوطنية للتعاملات الالكترونية الحكومة في المملكة العربية السعودية, كما هدفت الدراسة إلي التعرف علي مدى قيام البوابة بتفعيل المشاركة الالكترونية للمواطنين في السعودية , والتعرف علي مستوى تدفق المعلومات الحكومية الذي تقدمة البوابة للمؤسسات من الأعمال الموجودة فيها, وكان من أهم نتائج

---

١٥ - السامرائي, سلوى أمين, ماركو إبراهيم. العلاقة بين توافر مستلزمات تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية ونجاح عملية تنفيذه : دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة الدخل والمبيع . ع٨(مايو٢٠١٠م).(متاح علي الخط المباشر)<.[2-3-2016]> http://journals.psiscs.com.sa/index.php/ijs/article/view/148

١٦ - الضرمان , فالح عبد الله . مشروع الحكومة الالكترونية في امارتي منطقة مكة المكرمة ومنطقة الباحة , عام ٢٠١١م . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج مج ١٨, ع ١(يونيو ٢٠١١م – ابريل ٢٠١٢م). متاح علي الخط المباشر <http://www.kfnl.org.sa/idarat/KFNL_JOURNAL/m18-1/pdf/falh%20aldrman.pdf>[22-2-2016]

١٧ - الغانم, هند بنت عبد الرحمن (٢٠١٣). مدي جودة بوابات الحكومة الالكترونية لدول مجلس التعاون. المصدر السابق.

١٨ - ضليمي, سوسن طه . استخدام نظم إدارة المعرفة في موقع البوابة الوطنية للتعاملات الالكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية.- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج ١٩ , ع٢(مايو – اكتوبر) ٢٠١٣م . ٥- ١٠٨ ص ص .(متاح علي الخط المباشر) < http://www.kfnl.org.sa/Ar/mediacenter/EMagazine/>[15-3-2016]

الدراسة أن الدخول علي تقويم النشاطات سهل وواضح من خلال الصفحة الرئيسة للموقع إلا انه لم يتم تصنيف الفعاليات حسب مكان الأنشطة أو زمنها, واستخدمت الباحثة المنهج المسحي والمنهج المقارن لمعرفة مدي التوافق والاختلاف بين موقع بوابة الحكومة السعودية وبوابة حكومة دبي, وقد أوصت الدراسة بضرورة استخدام أساليب ترويجية للوصول إلي رابط الموقع من خلال المواقع الحكومية الأخرى, تفعيل المشاركة الالكترونية بتوفير جميع المعلومات التي تساعد علي الوصول إلي النشاط مثل المكان والزمان والموضوع والعنوان البريدي والالكتروني وأرقام الهاتف وأسماء أصحاب الأعمال أو الأنشطة التي تمكن من التواصل الجيد .

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في مجتمع الدراسة وفي المعيار المستخدم, حيث أن هذه الدراسة تتناول بوابة حكومة المملكة العربية السعودية والدراسة الحالية تتناول بوابة الحكومة المصرية, كما أن هذه الدراسة قامت بتقييم البوابة بالاعتماد علي معايير Benchmarking Tools بينما الدراسة الحالية اعتمدت علي معاير PQM .

الدراسات الأجنبية

- دراسة لاينقوه وآخرين (laingoh et al,2008)[١٩] تؤكد هذه الدراسة أن إدارة المعرفة هي من الاعتبارات الهامة في بوابات الحكومة الالكترونية لضمان تدفق المعرفة بكفاءة بين الحكومة والأفراد والمنظمات, وتهدف الدراسة إلي اقتراح نموذج تقييم من خلال تحديد آليات إدارة المعرفة الرئيسية ثم التعمق في أبعادها , ونموذج التقييم معروف باسم الوصول إلي المعرفة وتوليدها ونقلها (K-ACT)وقد تم التصديق علي هذا النموذج من قبل اثنين من المراجعين المدربين في مجال علم المعلومات وقد تم تطبيق النموذج علي ٦٠ بوابة حكومية في منطقتي أسيا وأمريكا الشمالية للتحقق من مدى تنفيذ إدارة المعرفة وجاءت النتائج كالتالي : ٣٦% فقط من البوابات تنفذ آليات إدارة المعرفة , لا يوجد اختلافات كبيرة في تنفيذ آليات إدارة المعرفة بين المنطقتين .

- دراسة ماد وكولان (Maad & Coghlan, 2008)[٢٠] تهدف هذه الدراسة إلي إلقاء الضوء على الميزات الأساسية لشبكة البوابات وبوابات الحكومة الالكترونية وتقييم إمكانية استخدام ميزات شبكة البوابات في البوابات الحكومية , وتركز الدراسة علي توضيح بوابة الحكومة الالكترونية النموذجية وتصميمها وأفضل الممارسات , وتوصلت الدراسة إلي أن هناك إمكانية لاستخدام كثير من ميزات شبكة البوابات داخل بوابة الحكومة الالكترونية, ضرورة إعداد المزيد من التحليل المتعمق ودراسة إمكانية استخدام الشبكة للحكومة الالكترونية والبنية التحتية للشبكة .

- دراسة هيرير واخرين (Herrere et al , 2010)[٢١] تهدف الدراسة إلي تحديد نموذج جودة لتقييم مستوي الجودة في استخدام البوابات الالكترونية ويقوم هذا النموذج علي معيار الايزو ٢٥٠١٠.

وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المعيار, حيث أن هذه الدراسة تضع نموذج باستخدام معيار الأيزو ٢٥٠١٠ , بينما الدراسة الحالية تستخدم معيار جودة البوابات .

- دراسة هيوادي (hirwade,2010)[٢٢] توضح هذه الدراسة أن استخدام مواقع الحكومة الالكترونية وتوفير المعلومات الحكومية والمعاملات يسهم في الوصول إلي جمهور الوسع وكذلك يحقق الشفافية الإدارية والسياسية وتحسين تقديم الخدمات, وقامت هذه الدراسة بتقييم البوابة الوطنية للهند والتي توفر ١٥٧٦ خدمة الكترونية عبر هذه البوابة .

19 - Laingoh, Dionhoe et al (2008). Knowledge access, creation and transfer in e- government portals. Online information reviewer, 32(3).348-369p.

20 - Maad, soha & coghlan, Brian(2008). Assessment of the potential use of grid portal features in e- government . transforming government , 2(2)128-138p. Available at http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0 & did=1586670141 &SrchMode=1 & sid=1 & Fmt=3 &VInst=PROD & VType=PQD &RQT=309 & VName=PQD &TS=1299675785 & clientId=68992

21 - Herrea, mayte et al(2010). Quality in use model for web portals(Qiu Wep) . Available at http://gplsi.dlsi.ua.es/congresos/qwe10/fitxers/QWE10_Herrera.pdf .

22 - Hirwade,Mangala(2010).Responding to information needs of the citizen through e. government portals and online services in India . International information & library review , 42(3).154-163p.Available at : http://web.ebscohost.com .

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الهدف الأساسي وهو توضيح دور البوابات الحكومية في التنمية وتحسين الخدمات , بينما تختلف في مجتمع الدراسة حيث تتناول هذه الدراسة البوابة الوطنية للهند, بينما الدراسة الحالية تتناول بوابة الحكومة المصرية .

الإطار النظري للدراسة

في هذا المحور سيتم عرض وتوضيح بعض المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة .

١- تداول المعلومات : الأهمية والمزايا

تعد قضية المعلومات من أهم القضايا في عصر العولمة خصوصا بما تثيره من حرية الحصول علي المعلومات ومدى تحقق هذه الحرية للجميع على قدم المساواة, ويعتبر حق الحصول علي المعلومات حقا إنسانيا ودستوريا يعبر عن مستوى التقدم والحضارة التي ارتقت إليها المجتمعات ومدى احترامها لعقلية الفرد وتبني الديمقراطية بما يسمح بالمشاركة في الأدوار وتحمل الفرد المسؤولية تجاه نفسه وتجاه مجتمعه وقضاياه المختلفة [٢٣].

وتعد حرية تداول المعلومات من الحريات الأساسية والتي تؤدي إلي تقدم الدول , حيث أن التقدم العالمي الراهن والوصول إلي هذا المستوي من الانجازات والاختراعات والتي تفوق مجمل ما أنتجته البشرية منذ فجر التاريخ , يرجع إلى مقدار ما أتيح للبشر في القرن العشرين ومطلع الحادي عشر من علوم ومعارف وفرتها أدوات الاتصال الحديثة ودعمتها الشبكة الالكترونية الدولية والثورة المعلوماتية . فالتقدم العلمي الراهن أساسه توافر المعلومات وهناك علاقة واضحة بين ترتيب الدول من حيث التقدم ومستوياتها من حيث الانفتاح وتوفير المعلومات , فالمعلومات هي معين للمعرفة وتبني علي أساسها القرارات الصحيحة [٢٤].

ويعد تداول المعلومات السبيل لمحاربة الفساد وعدم التستر علي الأخطاء أو انتشار الشائعات التي قد تضر بالأمن القومي .

أهمية إتاحة وتداول المعلومات

يمكن توضيح أهمية تداول المعلومات من خلال جانبين , الجانب الأول علاقتها بالحكم الرشيد وزيادة الثقة بين المواطن والحكومة . من خلال العناصر التالية **:** المشاركة, سيادة القانون, الشفافية, الاستجابة, التوافق, الإنصاف, الفاعلية والكفاءة, المساءلة.

حيث أن المشاركة الفعالة لكل أفراد المجتمع تعد ركيزة أساسية للحكم الجيد سواء كانت بصورة مباشرة أو غير مباشرة, وسيادة القانون : حيث إن التطبيق العادل للقوانين بحيادية علي كافة أفراد المجتمع هو أساس بناء المجتمع المتقدم في إطار حماية حقوق الإنسان, الشفافية : من خلال الإفصاح عن المعلومات ذات الصلة بإدارة التنمية والتصرف في موارد الدولة باعتبار حق تداول المعلومات هو حق من حقوق الإنسان, الاستجابة : حيث إن تلبية مطالب المواطن هي جزء من مهمة مؤسسات الدولة, التوافق : من خلال الوصول إلي حد مقبول من إجماع قوى المجتمع الفعالة حول أساليب واليات تحقيق المصالح المشتركة, الإنصاف : هو التوزيع العادل لموارد وعوائد التنمية, الفاعلية والكفاءة : وهي أن تكون الخطط والبرامج قادرة علي تحقيق أهداف التنمية بالتوظيف الأمثل للموارد المتاحة, وأخيرا المساءلة : وتعني ضرورة خضوع كل مؤسسات الدولة للمحاسبة .

ويتطلب تفعيل الحكم الرشيد توافر عنصرين أساسيين : أولهما معلومات جيدة يتم إنتاجها من قبل نظام قومي كفء وفعال . وثانيهما : حق الوصول إلي المعلومات وحرية الاطلاع عليها من قبل المواطنين .

أما الجانب الثاني : يؤدي إتاحة وتداول المعلومات إلي تقدم الأمم ورفاهية المواطنين , حيث يتضح أن هناك علاقة تبادلية وتفاعلية بين مدي إتاحة البيانات والمعلومات حول أوضاع الاقتصاد الوطني ومدى

٢٣ - إسماعيل سراج الدين . حرية تداول المعلومات في مصر . – الإسكندرية : مكتبة الإسكندرية , ٢٠٠٩. ص ١٥. (متاح علي الخط المباشر) http://www.bibalex.org/arf/ar/ImpDocs/freeinfo.pdf [12-4-2016]

٢٤ - إسماعيل سراج الدين . حرية تداول المعلومات في مصر . المصدر السابق .ص ٥

جودة الخدمات الحكومية وإدراك الفساد الإداري على المستويين الوطني والدولي ؛ فإذا وجد المواطن فجوة معلومات وبيانات بين المعلومات والمؤشرات التي تقدمها حكومة بلاده والمؤشرات التي تقدمها التقارير الدولية , وكذلك إذا اختلفت نسب معدلات النمو الاقتصادي ومستوى أسعار السلع وجودة الخدمات, فإن المواطن يكون لديه فجوة في الثقة بالحكومة, وقد تتسع تلك الفجوة إن لم تتوافر المعلومات المحلية, وينعكس كل ذلك علي تقييم المواطن لأداء الحكومة وعلي مستوى التفاعل والمشاركة, مما يخلق تغذية عكسية سلبية أو ايجابية[٢٥] .

وبالتالي نجد أن هناك أهمية كبيرة لتداول المعلومات كما يوجد العديد من المزايا الناتجة عن تداول المعلومات يمكن عرضها في النقاط التالية :

- ترسيخ احترام الحق في المعرفة والحصول علي المعلومات بوصفه حقا من حقوق الإنسان
- ترسيخ مفهوم المواطنة
- تمكين الأفراد من معرفة المعلومات التي تخصهم لدى الحكومة
- ترسيخ مفهوم الديمقراطية وتعزيز الشفافية وتوفير آليات المحاسبة والمساءلة بما يتسق مع خطوات الإصلاح السياسي
- تيسير متابعة القرارات والسياسات المختلفة سواء للحكومة أو القطاع الخاص او القطاع العام أو المجتمع المدني
- نشر البيانات والمعلومات والمعارف وتبادلها بما يحقق معه زيادة القدرات والإمكانيات وتحقيق مقاصد التنمية المستدامة .
- ممارسة حقوق الإنسان وحرياته الأساسية وفي مقدمتها الحق في حرية التعبير والحق في حرية تدفق المعلومات
- دعم صانعي ومتخذي القرار بما يسمح بالقدرة علي الاستجابة لتحديات التنمية والتنافس في الأسواق العالمية .
- تحقيق المشاركة والتعاون بين الحكومات والدول , وبينها وبين أفراد شعوبها وقطاعات مجتمعاتها .
- سد الفجوة الرقمية بين الدول, مما يؤدي إلي توفير فرص متكافئة وعادلة ومنصفة للدول في إحراز التقدم في مجالات البحث والتقنيات
- يسمح إتاحة المعلومات وتيسير تداولها بفرض أفضل للنفاذ والوصول إلي المعلومات والاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للجميع [٢٦].

وعلي الرغم من أهمية ومزايا إتاحة وتداول البيانات, إلا انه يوجد بعض الاستثناءات لإتاحة المعلومات وهي : الوثائق السرية الخاصة بالأمن القومي والدفاع والسياسة الخارجية , الوثائق المتعلقة بالنظم الداخلية للأفراد والمعلومات التي تتعلق بأسرار التجارة أو تلك التي تهدد سلامة الموقف التنافسي مثل المعلومات عن المنتجات المطورة , والمعلومات الخاصة بالمواقف المالية والتجارية خاصة التي تم الحصول عليها من شخص أو منظمة بصورة سرية, والمعلومات الخاصة بحماية سلامة عملية صنع القرار الحكومي خاصة تلك التي تتضمن اقتراحات بسياسات لم تتم الموافقة عليها , والمعلومات عن الأفراد التي يؤدي إتاحتها إلي الإضرار بمبدأ الخصوصية مثل السجلات الطبية ومحاضر التحقيقات التي تم استكمالها في إطار تطبيق احد القوانين والتي يمكن أن تؤدي إتاحتها للتأثير في إجراءات تطبيق القانون أو حرمان المواطن من محاكمة عادلة , والوثائق الخاصة بالمؤسسات المسئولة عن تنظيم ورقابة المؤسسات المالية , المعلومات الخاصة بحماية المصالح الاقتصادية العامة والتي يؤدي معرفتها إلى الإضرار بمصالح

٢٥ - إسماعيل سراج الدين . حرية تداول المعلومات في مصر . المصدر السابق .ص ٢٥,٢٤.
٢٦ - إسماعيل سراج الدين . مصدر سابق .ص ٢٧,٢٦.

المواطنين بصفة عامة أو بسلامة الاقتصاد الوطني , المعلومات الجغرافية أو الجيوفيزيقية والبيانات والخرائط الخاصة بكشف أماكن الآبار[٢٧].

وبالتالي نجد انه يوجد العديد من الاستثناءات لإتاحة المعلومات ويمكن لمعرفة مدي إمكانية استثناء بعض المعلومات الإجابة علي ثلاثة أسئلة هي : مدى ارتباط هذه المعلومة بالأهداف الموضوعية المحددة لإتاحة المعلومات ؟ وهل يترتب علي إتاحتها الإضرار بالهدف السابق ؟ وعلي الرغم من ذلك هل تعتبر إتاحتها من المصلحة العامة ؟, وعلي الرغم من ذلك نجد أن هناك العديد من مخاطر إخفاء المعلومات , فعندما تسود السرية يمكن تبديد الموارد مع إغلاق الباب أمام أي مراجعة لاحقة, كما يؤدي إخفاء المعلومات وحجبها عن المواطنين ازدياد الفساد , ويؤكد عدم قدرة أجهزة وآليات الرقابة وحماية حقوق المواطنين على كبح جماح إساءة استعمال السلطة للمؤسسات العامة, بالإضافة إلى تهديد حق التعبير عن الرأي والتحكم في ثقافة المواطنين وأفكارهم وتوجهاتهم , كما تصبح وسائل الإعلام في معظم الحالات مجرد أداة للتعبير عن وجهة نظر السلطة لضمان استمرارها والحد من قدرة المعارضة على التغيير[٢٨] .

٢- إعلان ليون حول إتاحة المعلومات Lyon Declaration

تم إطلاق إعلان ليون في أغسطس ٢٠١٤م , في ليون بفرنسا من قبل الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات IFLA وبعض الشركاء الاستراتيجيين في مجتمع المكتبات بهدف التأثير ايجابيا علي محتوى جدول أعمال الأمم المتحدة للتنمية, يؤكد إعلان ليون علي أهمية إتاحة وتداول المعلومات في تحقيق التنمية ، ويدعو إعلان ليون إلى الاعتراف بضرورة تداول المعلومات ومهارات استخدامها بكفاءة للحفاظ علي التنمية المستدامة[٢٩], ويهدف الإعلان على التأكيد من اشتمال هذا البند في خطة التنمية لما بعد عام ٢٠١٥ وذلك من خلال:

- الاعتراف بحق الجمهور في تداول المعلومات والبيانات مع احترام خصوصية الفرد
- الاعتراف بالدور الهام الذي تلعبه السلطات المحلية ووسطاء المعلومات وضرورة البنية التحتية مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت
- تبني سياسات ومعايير وتشريعات , لضمان استمرار تمويل الحكومات تقديم معلومات متكاملة وحفظها
- وضع أهداف ومؤشرات تمكننا من قياس اثر تداول المعلومات والبيانات وعمل تقارير بالتقدم الذي تضيفه إلى تحقيق الأهداف المرجوة وذلك من خلال تقرير (DA21), وهذا التقرير عبارة عن تقرير لقياس اثر بند تداول المعلومات والتقدم الذي يحرزه كل عام في تحقيق الأهداف الإنمائية , ويقدم هذا التقرير البيانات التالية :
  ١. **بيانات للإفلا** : لكي تحشد الدعم للمكتبات وتدعمها في المحافل الدولية
  ٢. **بيانات للمكتبات**: لكي تحشد الدعم لتداول المعلومات والمكتبات علي المستوى المحلي

هذا وقد يشتمل التقرير علي مؤشرات وبيانات موجودة بالفعل من الهيئات الإحصائية علي سبيل المثال ، و ينص إعلان ليون بوضوح علي أن الحصول علي المعلومات يدعم التنمية من خلال تمكين الناس من:

- ممارسة حقوقهم المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية
- تعلم وتطبيق مهارات جديدة
- اتخاذ قرارات والمشاركة في المجتمع المدني
- إنشاء الحلول المجتمعية لمواجهة تحديات التنمية
- ضمان المساءلة والشفافية والحكم الرشيد
- قياس التقدم في الالتزامات العامة والخاصة في مجال التنمية المستدامة[٣٠]

---

٢٧ - إسماعيل سراج الدين . مصدر سابق .ص ٢١.

٢٨ - إسماعيل سراج الدين . مصدر سابق .ص ٢٢

٢٩ - الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات(أكتوبر ٢٠١٤) . المكتبات وخطة الأمم المتحدة للتنمية لما بعد عام ٢٠١٥م . متاح علي الخط المباشر < http://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/ifla-post-2015-a2i-libraries-toolkit-ar.pdf >. [28-2-2016]

30 - what is the lyon declaration on access to information and development? . Available at< http://www.lyondeclaration.org/about/ > [3-4-2016].

وقد وقع على هذا الإعلان أكثر من ٣٥٠ دولة, ومن الجهات الموقعة على الإعلان ما يلي

- الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات الافلا IFLA
- منظمة الجبهة الالكترونية EFF
- اتحاد من اجل انترنت بتكلفة ميسورة A4AI
- مؤسسة الشبكة العالمية العنكبوتية
- منظمة تنمية لا تكل
- جمعية المكتبات الأمريكية ALA
- بوابة التنمية
- الهيئة الدولية لكتب الشباب IBBY

٣- قانون حرية تداول المعلومات (FOIL) "freedom of information law"

ويعرف أيضا بقانون الحصول علي المعلومات أو الحق في قوانين المعلومات. يهدف إلي تمكين المواطنين من الحصول علي المعلومات التي في حوزة حكوماتهم , كما يخول القانون للمواطنين الحق في معرفة قرارات الحكومة والمشاركة في مراقبة ممثليهم المنتخبين[٣١], ويتكون قانون حرية تداول المعلومات من ثلاث عناصر : حائزو المعلومات , وطالبوا المعلومات , وجهاز مراجعة مستقل (لجنة معلومات أو محكمة). وتعتبر الحكومة هي الحائز الرئيسي للمعلومات ,هذا ويتم تدفق المعلومات المتوفرة لدي الحائز علي المعلومات إلي المواطنين من خلال طريقتين

١. الإفصاحات التلقائية: وهي تقتضي قيام الحكومة بالنشر التلقائي أو بطرح نوعيات من المعلومات منصوص عليها من المعلومات إلي نطاق العامة دون القيام بطلب ذلك
٢. الإفصاحات كاستجابة لطلب مقدم من طالب الحصول علي المعلومات[٣٢]

ايجابيات قانون حرية تداول المعلومات

١. يؤدي إلي مكافحة الفساد
٢. القانون يعد أداة لزيادة قدرة الحكومة

بالإضافة إلى أن قانون حرية تداول المعلومات يساعد في مكافحة الفساد , فله الفضل في تحسين جودة قرارات الحكومة وحفظ الملفات فقد أفادت لجنة إصلاح القانون ومجلس المراجعة الإدارية في استراليا بأنه كان للقانون تأثيرا واضحا علي طريقة اتخاذ الهيئات لقراراتها وعلى طريقة قيامها بتسجيل المعلومات . وأدى القانون إلي تركيز توجهات متخذي القرار إلي أهمية الاحتياج لتأسيس القرارات علي عوامل ذات صلة والي تسجيل عملية صناعة القرار .

١. القانون أداة لتحقيق الحقوق الأساسية الأخرى
٢. أداة لتعزيز مشاركة المواطنين

٤- حرية تداول المعلومات في المواثيق الدولية

يعد قانون حرية تداول المعلومات من الحقوق الأساسية للإنسان التي أقرتها الأمم المتحدة منذ الأربعينيات, حيث أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة في دورتها الأولى من العام ١٩٤٦م القرار رقم(٥٩) والذي ينص على أن " حرية الحصول علي المعلومات من حقوق الإنسان الأساسية , وهي حجر الزاوية لكل الحريات التي تتبناها الأمم المتحدة " .

كما أكد الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عام ١٩٤٨م المادة (١٩) هذا المفهوم والذي يربط بين حرية التعبير وما يتطلبه من إمكانية البحث عن المعلومات والحق في الحصول عليها , وينص هذا الإعلان على أن "يتمتع الجميع بحق حرية الرأي والتعبير ؛ ويشتمل هذا الحق على حرية الاحتفاظ بالآراء

٣١ - أنجلا مجلي . حرية تداول المعلومات : ركن أساسي في حقبة التحول إلي مصر ديمقراطية .- القاهرة : المنظمة المصرية الأمريكية لسيادة القانون , ٢٠١٢ . ص ٥.(متاح علي الخط المباشر)< http://right2know.afteegypt.org/?p=3385 >.[2-4-2016]

٣٢ - أنجلا مجلي . حرية تداول المعلومات, المصدر السابق , ٩

دون أي تدخل وبحث وتلقي ونقل المعلومات والأفكار من خلال أي وسيلة إعلام وبغض النظر عن الحدود".

كما تنص المادة (٢٧) من نفس الإعلان على حق المشاركة الحرة في حياة المجتمع الثقافية والإسهام في التقدم العلمي وما ينتج عنه من فوائد.

أما في عام ١٩٩٣ م تم تأسيس مكتب مقرر اللجنة الخاص التابع للأمم المتحدة والمتعلق بحرية التعبير والإعلام كتجسيد للعلاقة بين الوصول للمعلومات وحرية الإعلام .

وفي عام ١٩٩٥ تم الموافقة علي مبادئ جوهانسبرج من خلال مجموعة دولية من الخبراء في القانون الدولي والأمن القومي, ومبادئ جوهانسبرج هي مبادئ خاصة بالأمن القومي وحرية التعبير وحق الحصول علي المعلومات, وتؤكد علي ضرورة عدم تشجيع الحكومات على استخدام ذريعة الأمن القومي لفرض قيود غير مبررة علي ممارسة هذه الحريات, ومن هذه المبادئ المبدأ رقم (١١) والذي ينص على أن " لكل فرد الحق في الحصول علي المعلومات من السلطات العامة , بما في ذلك المعلومات المتصلة بالأمن القومي, ولا يجب فرض أي قيد على هذا الحق علي أساس الأمن القومي, إلا إذا تمكنت الحكومة من إثبات أن القانون ينص على هذا القيد , وانه من الضروري في مجتمع ديمقراطي حماية المصالح المشروعة للأمن القومي "

أما في ديسمبر ٢٠٠٣ م أكدت القمة العالمية لمجتمع المعلومات على أن الإنسان هو محور رؤيتها لمجتمعات المعلومات والاتصالات , وقد اقر البيان الصادر عن القمة أن أول الأهداف يكمن في الالتزام ببناء مجتمع معلومات واتصالات جامعة ومنصفه قوامها البشر, من خلال مجتمعات متاح فيها لكل فرد حرية إنشاء المعلومات والمعرفة والنفاذ إليها والاستفادة منها وتقاسمها, ونشرها لتمكين الأفراد والمجتمعات والشعوب من تحسين نوعية الحياة وتحقيق إمكاناتهم الكاملة, وأكدت القمة أن تلك المجتمعات لابد أن تؤسس على مبادئ العدالة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وعلى المشاركة الكاملة للشعوب, وتمكينهم بشكل كامل [٣٣], وهكذا صدرت العديد من المواثيق الدولية التي تؤكد أهمية حرية تداول المعلومات .

٥- التجارب الدولية في مجال قانون تداول المعلومات

في هذه الفقرة سوف نستعرض بعض النماذج الدولية لتطبيق قانون حرية تداول المعلومات وذلك من خلال عرض نطاق القانون وخطوات والحصول علي المعلومات والاستثناءات الواردة بالقانون.

تجربة السويد

تعد السويد أول دولة في العالم تصدر قانونا لحرية المعلومات , فقد أصدرت قانون حرية الصحافة في عام ١٧٦٦م , وفي عام ٢٠٠٩م دخل قانون "حصول الجمهور علي المعلومات والسرية " حيز التنفيذ ويتضمن الأحكام التي تكمل قانون حرية الصحافة, ويتضمن هذا القانون خطوات الحصول علي المعلومات وهي كالأتي :

- يتقدم طالب المعلومات بطلب للسلطة العامة التي تحتفظ بالوثائق الرسمية المراد الحصول عليها .
- يحق للأفراد الحصول علي نسخة من الوثائق الرسمية في مقابل رسوم نظير هذه الخدمة.
- لا يقدم الشخص الذي يتقدم بطلب للحصول علي المعلومات أي تبرير لطلبه .
- تقوم الهيئة بالاستجابة الفورية لمقدم طلب الحصول علي وثيقة رسمية في غضون يوم أو يومين وقد تصل إلي بضع ساعات .
- في بعض الأحيان قد يكون سبب التأخير قيام السلطة المعنية بدراسة ما بالوثيقة الرسمية للتعرف علي المعلومات الواردة في الوثيقة ما إذا كانت سرية أم لا .
- في بعض الهيئات تضع السلطات العامة قيود – في ظل ظروف معينة – على من يطلب الحصول علي المعلومات بأن يستخدمها لأغراض البحث فقط وليس لنشرها.
- يحق للشخص الذي طلب المعلومات وتم رفض الطلب أن يقوم بالاعتراض وأن يعاد النظر في المسألة من قبل المحكمة .

٣٣ - إسماعيل سراج الدين . مصدر سابق. ص ١٧,١٦.

هذا وقد حدد القانون بعض الاستثناءات للمعلومات السرية وعدم إتاحتها وهي الوثائق التي تتعلق بالأمن القومي أو السياسة المالية والنقدية , أو الأنشطة الرقابية التي تقوم بها السلطة العامة , وكذلك الوثائق التي تتعلق بحماية البيانات الشخصية أو الحفاظ على الأنواع الحيوانية أو النباتية.

تجربة اليابان

تم تنفيذ قانون حق الحصول علي المعلومات في ابريل ٢٠٠١ م وذلك بعد سنتين من إصدارة في مايو ١٩٩٩م , وقد تم صياغة القانون بناء علي الأسس التالية :

يمكن لأي شخص بما في ذلك غير المواطنين أن يقدم طلبا إلي مدير الهيئة المعنية من اجل الكشف عن الوثائق والمستندات وذلك من خلال الإجراءات التالية:

- يجب أن يحتوي الطلب علي اسم مقدم الطلب وعنوانه وفي حال وجود أي خلل في الطلب المقدم يتعين علي الهيئة الإدارية إخطار مقدم الطلب .
- إذا كانت المعلومات متعلقة بطرف ثالث , يعطي القانون هذه الأطراف الفرصة لتمثل نفسها , ويتعين إعطاؤها كذلك مهلة لمدة أسبوعين قبل الكشف عن المعلومات بشكل فعلي .
- يتم اتخاذ القرار بشأن الكشف عن المعلومات خلال ٣٠ يوماً, ويجب إخطار مقدم الطلب بهذا القرار خطيا, كما يمكن تمديد هذه الفترة إلى ٣٠ يوم إضافية عندما تكون هناك أسباب منطقية .
- يحق لمقدم الطلب فحص وتدقيق السجل, وان يحصل علي نسخ, ما لم يكن ذلك سببا في إلحاق أي ضرر بالسجل .

وقد حدد القانون بعض المعلومات المحظور الإفصاح عنها من هذه المعلومات : المعلومات الشخصية , المعلومات الخاصة بالمؤسسات التي قد تهدد حقوق المؤسسة والمركز التنافسي لها , المعلومات المتعلقة بالتحقيق في الجرائم , المشاورات او المداولات الداخلية للحكومة , المعلومات المتعلقة بالمشاريع التجارية التي يمكن ان يسبب الكشف عنها إلحاق ضرر بالمشروع[٣٤] .

تجربة كوريا الجنوبية

أصدرت كوريا الجنوبية قانون " الإفصاح عن المعلومات " عام ١٩٩٦م , وتم تنفيذ القانون عام ١٩٩٨م , وقد تم صياغة هذا القانون بناءا على الأسس التالية :

- يقدم الشخص طلبا وفقا لنموذج معين يوضح فيه : اسم مقدم الطلب , ومكان إقامته , ورقم تسجيله, والغرض من الكشف عن المعلومات .
- يسمح للأجانب المقيمين بكوريا الحصول علي المعلومات سواء كان لغرض الدراسة والبحث .
- تقوم الهيئات العامة بالكشف عن المعلومات في غضون ١٥ يوما من تاريخ استلام الطلب . في حالة التأخير يتم إخطار مقدم الطلب عن تمديد المدة
- في حالة رفض الطلب يتم توضيح سبب الرفض , وأساليب وإجراءات الطعن.

وحدد القانون المعلومات التي لا يتم الإفصاح عنها وهي المعلومات التي تضر بالأمن القومي والدفاع والعلاقات الدبلوماسية , وكذلك المعلومات التي تتعلق بالتحقيقات الجنائية , وأيضا المعلومات التي إذا تم الكشف عنها تؤدي إلى منفعة أو ضرر لأشخاص معينين بسبب المضاربات العقارية أو الممارسات الاحتكارية

وبعض استعراض نماذج من التجارب الدولية لقانون حرية تداول المعلومات نجد أن هناك بعض من الاستثناءات للمعلومات مثل المعلومات الخاصة بالأمن القومي والبيانات الشخصية .

أما بالنسبة للدول العربية فقد قامت العديد من الدول العربية بإصدار قانون حرية تداول المعلومات , ففي عام ٢٠٠٧ أقرت الأردن قانونا يضمن حق المواطنين في الحصول علي المعلومات الموجودة بحوزة الدولة, ثم في تونس تم إقرار قانون إتاحة الوثائق الإدارية عام ٢٠١١م. وتبعتها بعد ذلك اليمن بإقرار قانون حق الوصول للمعلومات عام ٢٠١٢م.

---

٣٤ - احمد حلمي مجاهد . نحو تعزيز حرية تداول المعلومات في مصر .- ص ٧. (متاح علي الخط المباشر)< http://www.pidegypt.org/download [12-3-2016].>

هذا وقد أشار العدد الصادر بتاريخ ٣٠ ديسمبر ٢٠١٢ عن مجلة Fringe انه يوجد ٩٣ دولة تعمل بقوانين لحرية تداول المعلومات و ١٨٠ منظمة شبه حكومية حول العالم , و٣ منظمات دولية . وقد تفاوتت تلك القوانين في المسميات إلا أنها جميعا لم تخرج عن نطاق المجالات الآتية :

- حرية الإعلام والوصول للمعلومات
- حرية المعلومات والخصوصية
- الوصول للوثائق الإدارية – حرية المعلومات الحكومية [٣٥]

٦- قانون حرية تداول المعلومات في مصر

في ظل التحول الديمقراطي الذي تشهده مصر, كان بالأهمية بمكان وجود قانون ينظم عملية تداول المعلومات والإفصاح عنها, وقد بذلت مصر جهود كثيرة في التحرك نحو حرية تداول المعلومات مثل السعي نحو إصدار تشريع متخصص في تنظيم إتاحة المعلومات والإفصاح عنها وتداولها والتوسع في إنشاء مراكز المعلومات والتوثيق في الأجهزة الإدارية للدولة والهيئات العامة, مع تحديد اختصاصاتها بالنشر وإتاحة البيانات والمعلومات, وإنشاء لجنة لمراجعة وتدقيق البيانات والمعلومات من مهامها إزالة التناقض والتضارب في البيانات والمعلومات والارتقاء بالجودة ووضع الأسس والمعايير القياسية , وإعداد دليل للبيانات والمعلومات بتحديد مصادرها وتعريفها (قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٥٥٧ لسنة ٢٠٠١) والسعي نحو الانضمام إلي المعايير الدولية والإقليمية مثل المعيار العام للإفصاح الذي أعدته اللجنة التابعة لمجلس محافظي صندوق النقد الدولي والذي يسمح بتطوير النظم الإحصائية وتعزيز الشفافية, ومن الجهود الأخرى الدخول في المعيار الخاص الذي أعدته اللجنة الدولية للشؤون النقدية والمالية التابعة لصندوق النقد الدولي عام ١٩٩٧م , وتنظيم العديد من مشروعات الربط والتنسيق بين الوزارات لتنظيم تبادل البيانات والمعلومات وتفادي التناقض بين البيانات.

ومن الجهود المميزة برنامج الحكومة الالكترونية المصري الذي من شأنه توفير هذه القناة المهمة للبيانات والمعلومات وقد احتل المرتبة الثامنة والعشرين بين البرامج وذلك حسب التقرير الصادر عن المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع للأمم المتحدة الخاص بأوضاع برامج الحكومة في ال١٩٢ دولة الأعضاء بالمنظمة لعام ٢٠٠٨م , وتم تصنيف البرنامج المصري ضمن أفضل البرامج علي مستوي العالم[٣٦] .

كما شهدت مصر عدة محاولات تستهدف المطالبة بإقرار قانون لحرية تداول المعلومات , ففي الفترة من فبراير ٢٠١٢ حتى مارس ٢٠١٣ ظهرت ثلاث مبادرات لإصدار قانون حرية تداول المعلومات, المبادرة الأولي كانت من خلال تقدم عدد من منظمات المجتمع المدني والأكاديميين والإعلاميين في فبراير ٢٠١٢م بمشروع قانون حرية تداول المعلومات, جاء ضمن بنوده قيام مجلس أعلي للمعلومات منوط بوضع السياسات العامة المتعلقة بالإفصاح عن المعلومات وتداولها, ووضع القواعد المتعلقة بتصنيف السجلات , كما يتولى المجلس تحديد حد أدنى لمعايير الممارسات المتعلقة بالاحتفاظ بالسجلات وإدارتها والتصرف فيها وذلك في شكل ميثاق ملزم.

المبادرة الثانية كانت في مايو ٢٠١٢م , حيث قام معهد تكنولوجيا المعلومات التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بعرض مسودة " قانون إتاحة البيانات والمعلومات " للحوار المجتمعي من خلال آليات التواصل الاجتماعي علي شبكة الانترنت للوصول إلي اكبر قدر ممكن من المشاركات البناءة من أفراد المجتمع, وأخيرا المبادرة الثالثة وكانت في مارس ٢٠١٣م حيث نظمت وزارة العدل مؤتمرا تناول مشروع قانون حرية تداول المعلومات .

وقد قام الدكتور شريف شاهين بعمل مقارنة بين المبادرات الثلاثة كانت نتيجة المقارنة انه يوجد اختلافا جذريا في الرؤية لدي القائمين علي إعدادها, وان اتفقت جميعا من حيث الهدف وهو تمكين المصريين من الحصول علي

---

٣٥ - مرصد الموازنة العامة وحقوق الإنسان . نحو قانون حرية تداول المعلومات في مصر .- القاهرة : مرصد الموازنة العامة وحقوق الإنسان, ٢٠١٥.ص ٦.(متاح علي الخط المباشر) <.http://pomed.org/wp-content/uploads > [22-4-2016]

٣٦ - إسماعيل سراج الدين . مصدر سابق. ص ٩٠

المعلومات الموجودة في حوزة أجهزة الدولة المختلفة, كما أن المبادرات لم تميز بين البيانات والمعلومات والمعرفة والسياقات المختلفة للمعلومات[٣٧].

وقد قدم كلا من الأستاذ احمد حلمي مجاهد, والأستاذ احمد كمال هيبة, والأستاذة مها عبد الحكيم مقترحاً للإطار المؤسسي لقانون تداول المعلومات في مصر سوف نستعرض هذا الإطار لأهميته, حيث ينبغي مراعاة وجود إطار مؤسسي يضمن تفعيل القانون , وفيما يلي عرض لذلك الإطار

مفوض المعلومات

يقوم رئيس الجمهورية بتعين مفوض للمعلومات وتتمثل وظائف مفوض المعلومات في تلقي طلبات التظلم من طالبي البيانات, ويتولى متابعة التزام الأجهزة الحكومية بتنفيذ أحكام القانون .

إنشاء مجلس تداول المعلومات

تقوم الحكومة بإنشاء مجلس تداول المعلومات يضم ممثلين للجهات الحكومية المعنية وأعضاء من الهيئات غير الحكومية والخبراء المتخصصين ، ويتولى أعضاء ذلك المجلس وضع السياسات والأطر العامة المتعلقة بالإفصاح عن المعلومات وتداولها في ظل قانون حرية تداول المعلومات

تفعيل مبدأ إتاحة المعلومات داخل المؤسسات الحكومية

يلتزم كل جهاز حكومي بتعين مسئول للمعلومات ,كما يتعين علي المؤسسات الحكومية أن تحتفظ بجميع سجلاتها منظمة ومرتبة بما يسهل الوصول إلي تلك السجلات , كما يقدم كل جهاز حكومي إلي الوزير المسئول عنه تقريرا سنويا يتضمن هذا التقرير الإجراءات التي تم اتخاذها فيما يتعلق بإتاحة المعلومات

إجراءات الحصول علي المعلومات

يحق لأي شخص أن يقدم طلبا شفويا أو مكتوبا إلي أي جهاز حكومي أو خاص , ويتعين على مسئول المعلومات بالجهاز الحكومي تقديم المساعدة لمقدم الطلب , ولا ينبغي ذكر أية أسباب أو تفاصيل شخصية بخلاف وسيلة الاتصال, وإذا تقدم الشخص بطلب لمعلومة وتبين أن تلك المعلومات لدى جهة أخرى, أو أنها أكثر ارتباطا بمهام جهة أخرى, فعلى الجهة التي تقدم إليها الشخص بطلبه أن تقوم بتحويل الطلب أو جزء منه إلي الجهة الأخرى وإخبار المتقدم فورا بذلك.

كما يتعين علي الجهاز الحكومي أو الخاص الاستجابة إلي الطلب خلال الفترة الزمنية التي يحددها القانون, كما يجوز مد فترة الاستجابة إلي فترة عمل إضافية محددة .

ويوجد بعض المعلومات التي يحظر الإفصاح عنها مثل المعلومات التي تضر بالأمن القومي , المعلومات الخاصة بالسياسات الحكومية التي مازالت قيد المناقشة , والمعلومات الخاصة بطرف ثالث إلا إذا وافق الطرف الثالث[٣٨].

وبهذا نكون استعراضنا واقع قانون حرية تداول المعلومات في مصر وبعض الجهود المبذولة لإقرار قانون حرية تداول المعلومات, إلا انه على الرغم من كل هذه الجهود يوجد دائما عقبات أمام نجاح تنفيذ القانون في مصر من هذه العقبات وجود بعض التشريعات التي تحظر تداول المعلومات مثل:

- القانون ١٢١ لسنة ١٩٧٥م بشأن المحافظة علي الوثائق الرسمية , وقد فوض رئيس الجمهورية في فرض السرية لمدة تصل خمسين عاما دون ضوابط موضوعية.
- قانون ٤٧لسنه ١٩٧٨م الخاص بالعاملين المدنيين في الدولة وقد نص على " التزام الموظف الكتمان عن كافة الأنشطة والأعمال السرية بطبيعتها أو بموجب التعليمات .
- المادة ٣٥ و ٣٦ من القانون رقم ١٢ لسنة ١٩٩٩م بشأن التعبئة العامة والتي تنص علي معاقبة كل مشتغل في شئون التعبئة أفشى أسرارا خاصة بوحدات الجهاز الإداري للدولة أو الأفراد أو شركات القطاع الخاص بالحبس وبالغرامة أو بإحدى هاتين العقوبتين.

---

٣٧ - شاهين, شريف كامل . حرية تداول المعلومات في مصر بين التشريع والتنفيذ , مصدر سابق.

٣٨ - احمد حلمي مجاهد . نحو تعزيز حرية تداول المعلومات في مصر . مصدر سابق . ص ١٨,١٩.

وبالإضافة إلي هذه التشريعات نجد أيضا انتشار ثقافة سرية المعلومات أفضل من إتاحتها والتعرض للمساءلة, الارتباط غير المبرر بأن حجب المعلومات يزيد من قيمتك أمام الجمهور ويضف إلي درجتك الاجتماعية, الافتقاد التام لنظم المعلومات الإدارية في ضبط المعاملات المستندية وحفظها علي مستوى معظم المصالح والأجهزة الحكومية[٣٩] .

وترى الباحثة انه على الرغم من هذه العقبات إلا أن التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم قد اثر بشكل مباشر علي تداول المعلومات وإتاحتها, وظهور الحكومة الالكترونية والتحول للتعاملات الالكترونية جعل هناك فرص اكبر لتوفير المعلومات التي بحوزة الحكومات وكذلك توفير الخدمات بشكل أفضل وأسرع, وفي الفقرة التالية ستوضح الباحثة دور الحكومة الالكترونية وبوابات الحكومة الالكترونية في تداول وإتاحة المعلومات.

٧- الحكومة الالكترونية وبوابات الحكومة الالكترونية

الحكومة الالكترونية E-Government هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساندة فعالية الخدمات الحكومية وتقديمها للمواطنين بأسلوب أحسن وأيسر, والسماح بالوصول إلي قدر أعظم من المعلومات, وزيادة التفاعل بين الحكومة والمواطنين لمعرفة رغباتهم والاستجابة لها, ومن المؤكد انه يوجد علاقة تبادلية وثيقة بين الحكومة الالكترونية وبين إتاحة حرية تداول المعلومات, فمن دون خدمات الحكومة الالكترونية يصعب إتاحة المعلومات على نطاق واسع للمجتمعات المحلية, ومن ثم يظل هناك احتكار للمعلومات لفئة معينة , وعلى جانب أخر فانه بدون إتاحة حقيقية للمعلومات لا يمكن صناعة القرارات بصورة سليمة .

وتعتبر الحكومة الالكترونية نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والانترنت في ربط مؤسساتها ببعضها, وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموما, ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة؛ تهدف إلي الارتقاء بجودة الأداء, والحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية مع بيان أن الحكومة الالكترونية تعيش محفوظة في الخوادم (السيرفر) الخاصة بمراكز حفظ البيانات وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية والتي تتواجد بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة[٤٠]

وللحكومة الالكترونية أهمية كبيرة في العديد من المجالات فهي تعتبر وسيلة بناء اقتصاد قوي وتساهم في حل مشكلات اقتصادية , كما أنها تمثل وسيلة خدمة اجتماعية تسهم في بناء مجتمع قوي, ووسيلة تفاعل عالية الأداء وقليلة التكلفة, وهي أيضا وسيلة أداء من اجل اجتياز كل مظاهر البطء في الجهاز الحكومي , كما أنها تعد خير وسيلة للرقابة لما تتمتع به النظم التقنية من إمكانيات التحليل والمراجعة آليا للأنشطة التي تتم علي الموقع , وعادة ما تتكون برامج الحكومة الالكترونية من المكونات التالية :

- بوابة واحدة للمعلومات الحكومية
- منظومة المشتريات الحكومية علي الانترنت
- نظام الأرشيف الالكتروني لأرشفة وحفظ وتبادل الوثائق
- البنية التحتية اللازمة لتأمين وتصديق كافة المعاملات الالكترونية وتفعيل إمكانية استخدام التوقيع الالكتروني
- نظام الخدمة الحكومية من خلال الانترنت
- نظام الدفع الالكتروني

ويؤدي التنفيذ السليم لهذه المكونات إلي تحقيق فعالية الأداء الحكومي, هذا وتعد بوابات الحكومة الالكترونية الأداة الرئيسة والمدخل النموذجي لتنفيذ مبادرات الحكومة الالكترونية وتوفير الوصول إلي الحكومة وخدمتها, كما أنها تحقق أهم مبادئ الحكومة الالكترونية وهي :

- تجميع الأنشطة والخدمات الحكومية كافة في موقع واحد علي الانترنت في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية
- تحقيق اتصال دائم مع الجمهور
- تحقيق سرعة وفاعلية الربط والتنسيق والأداء بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها علي حدا.

---

٣٩ - شاهين, شريف كامل . حرية تداول المعلومات في مصر بين التشريع والتنفيذ , مصدر سابق . ص ٢٤,٢٥.

٤٠ - - الغانم, هند بنت عبد الرحمن (٢٠١٣). مصدر سابق .

- تحقيق وفرة في الإنفاق في العناصر كافة بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

وقد بدأ ظهور بوابات الانترنت في أواخر عام ١٩٩٠م كنوع جديد لبناء مواقع الانترنت, مصممة خصيصا لتوفير خدمات شخصية علي الانترنت, ونجاحها يعتمد علي قدرتها علي توفير محتوى دقيق وخدمات مفيدة مصممة للمستخدمين من الأفراد وفقا لاحتياجاتهم, وهذه البوابات تقدم نقطة إتاحة للوصول إلي مجموعة واسعة من المعلومات والتطبيقات والخدمات في بيئة معينة, وهي تسمح بإنشاء بيئة عمل لأي منظمة, وتعد البوابات الحكومية من أهم أنواع البوابات في كونها الأكثر شمولا, وهناك عوامل هامة تؤدي لنجاح بوابات الحكومة الالكترونية مثل سهولة الاستخدام عن طريق تسهيل مهمة المستخدم للحصول على ما يريد وضمان سهولة تذكر وتكرار نفس العمليات دون الحاجة لشرح جديد, أصالة البيانات التي تحتويها البوابة, الكفاية والفاعلية, سهولة الوصول إلى البوابة والمعلومات من قبل المستخدمين بغض النظر عن قدراتهم العلمية, وأخيرا تطبيق إدارة المعرفة لزيادة فاعلية البوابة, وسوف تتناول الدراسة بوابة الحكومة المصرية كنموذج لبوابات الحكومة الالكترونية.

ثالثا : الإطار العملي للدراسة

بوابه الحكومة المصرية[41] Egyptian Government Portal

شرعت مصر في استحداث مشروع الحكومة الالكترونية منذ أكتوبر ٢٠٠٠م , وقد بدأ التنفيذ ابتداء من يوليو ٢٠٠١م , حيث أصبحت معظم الخدمات الحكومية الأساسية في متناول جميع المواطنين , وقد اعتبرت الحكومة المصرية الحكومة الشرق أوسطية الأولى التي قامت بتأسيس وزارة مختصة بتقنية المعلومات كخطوة لتوفير خدماتها الكترونيا عبر شبكة الانترنت, وقد تعاقدت الحكومة المصرية مع شركة مايكروسوفت للمساعدة في إقامة هذا العمل , وأطلق عليه بوابة الحكومة المصرية وعنوانه علي الانترنت هو http://www.egypt.gov.eg

وسوف تتناول الباحثة بوابة الحكومة المصرية بالوصف والتحليل للخدمات التي تقدمها البوابة وكيفية الحصول علي المعلومات وقياس مدي جودة البوابة.

التعريف بالبوابة

يقوم هذا الموقع بعرض الخدمات التي تمت ميكنتها بشكل مجمع بصرف النظر عن الجهات الحكومية المختلفة المسئولة عن أداء تلك الخدمات، ويعرض الموقع الخدمات بشكل مباشر يساعد طالب الخدمة على الوصول إليها بسهولة، كما يوفر هذا الموقع إمكانية الحصول على بعض الخدمات بشكل كامل من خلال الشبكة بداية من الاستعلام و مرورا بجميع المراحل الأخرى (استمارات، خطوات، ...الخ)، و وصولا إلى السداد والحصول على الخدمة بالكامل, حيث يقدم لموقع الخدمات الحكومية للمواطن فى زمن قياسى و بأقل جهد ممكن وبمستويات الكفاءة العالمية, وتهدف بوابة الحكومة المصرية إلى 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, كما تهدف البوابة إلى توصيل الخدمة إلى طالبها, وسرعة الإنجاز, التميز ورفع كفاءة الأداء, تحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات, وتوفير المعلومات الدقيقة والمحدثة لدعم اتخاذ القرار والمعاونة في التخطيط للمستقبل ومتابعة تنفيذ مشروعات التنمية, والمسئول عن البوابة هي وزارة الدولة للتنمية الإدارية ويمكن التواصل مع الجهة المسئولة فهي تتيح بيانات التواصل مثل العنوان والرقم البريدي والتليفون والبريد الالكتروني.

41 - http://www.egypt.gov.eg

شكل (١) الصفحة الرئيسية لبوابة الحكومة المصرية

الخدمات التي تقدمها البوابة

أولا : الإفصاح عن المعلومات التي بحوزة الحكومة

يقدم الموقع الكثير من المعلومات الهامة والتي توفرها الحكومة للمواطنين وسوف نستعرض الآن أهم تلك المعلومات :

١. **دليل الوزارات**

يتيح دليل الوزارات معلومات عن كافة الوزارات المصرية , يعطي البيانات التالية عن كل وزارة :

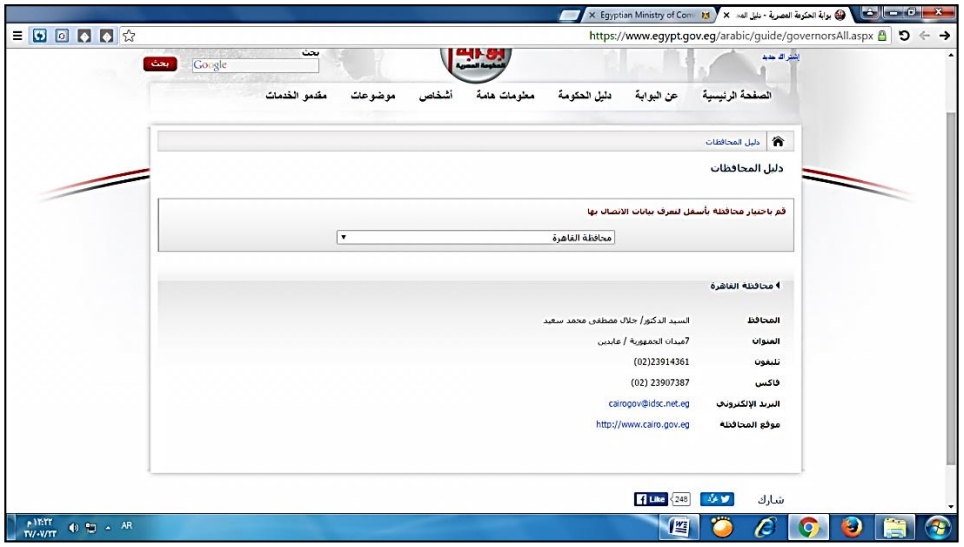
- اسم رئيس الوزارة
- عنوان الوزارة
- التليفون والفاكس
- البريد الالكتروني
- الموقع الالكتروني علي الانترنت

شكل (٢) نموذج للمعلومات المتاحة علي البوابة

٢. **دليل المحافظات**

ويشمل بيانات عن كل المحافظات مثل

اسم المحافظة - اسم المحافظ – العنوان - وسائل الاتصال - الموقع الالكتروني



شكل (٣) نموذج للمعلومات المتاحة علي البوابة

٣-الدستور والوثائق القانونية

يقدم الموقع نسخة الكترونية من دستور ٢٠١٤, كما يوفر نسخ الكترونية لأشهر القوانين الصادرة في مصر مثل قانون رقم ٤٩ لسنة ١٩٧٢ بشأن تنظيم الجامعات , وقانون الأحوال الشخصية رقم ١ لسنه ٢٠٠٠...الخ, كما يقدم الموقع مستندات عن برنامج الحكومة الالكترونية والمواصفات القياسية لبرنامج الحكومة الالكترونية .

شكل (٤) نموذج من الوثائق القانونية المتاحة علي البوابة

المكتبة الالكترونية

يوجد بالمكتبة الالكترونية علي موقع البوابة العديد من المعلومات الهامة مثل الارشيف الرقمي لمكتبة الاسكندرية , وقائمة بأهم المنظمات والجمعيات والمؤسسات العاملة في مجال السياسة الامنية لنظم وشبكات المعلومات.

ثانيا :خدمات المواطنين

تتيح البوابة الكثير من الخدمات الهامة, ويقوم المواطن أولا بتسجيل بياناته للحصول على الخدمات بسهولة وحتى يوفر الوقت عند استخدام الخدمات كل مرة , ويتم إعطاء البيانات التالية لكل شخص:

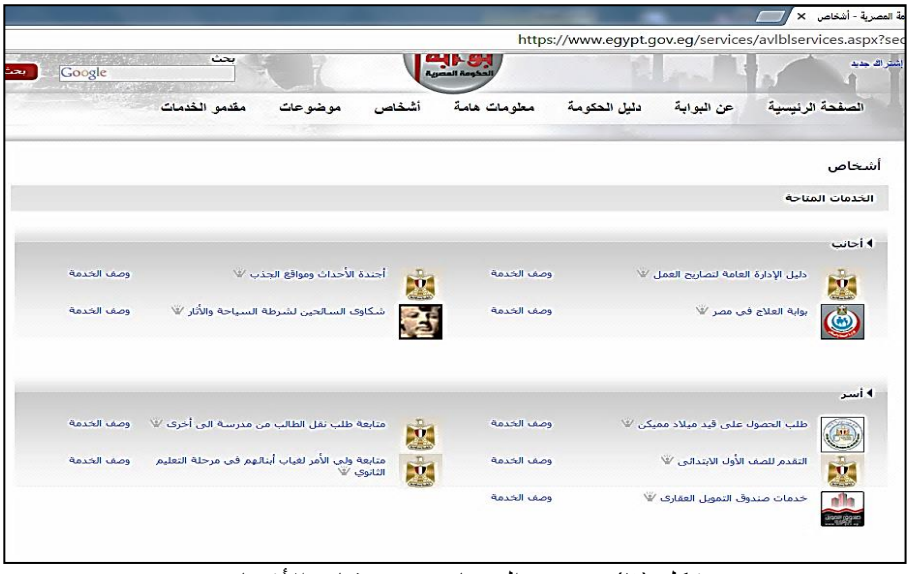
أولا البيانات الشخصية : وتشمل الاسم, الرقم القومي, البريد الالكتروني, العنوان, رقم الموبايل. ثانيا بيانات الاشتراك وتشمل اسم المستخدم وكلمة المرور. ثالثا بيانات الاستعلام عن فواتير الكهرباء والمياه وهي بيانات اختيارية وليست إجبارية.

طريقة البحث عن الخدمات

توفر البوابة أكثر من طريقة للبحث عن الخدمات, حيث تصنف البوابة الخدمات عن طريق عرض الخدمات عن طريق الموضوع أو مقدمو الخدمات خدمات مثل وزارة العدل وزارة الصحة والإسكان وزارة التربية والتعليم وزارة البيئة , وزارة الاستثمار, مكاتب الشهر العقاري والتوثيق , مكتبة الإسكندرية , هيئة سكك حديد مصر, شركة مياه القاهرة, مصلحة الضرائب المصرية, الإدارة العامة للمرور , الشركة القابضة للكهرباء , وغيرها من الوزارات والهيئات الحكومية.

شكل (٥) تصنيف الخدمات حسب مقدمو الخدمات

أو فئات الأشخاص المقدم لهم الخدمات مثل أجانب , أسر, أطباء, المصريون بالخارج , الباحثون عن وظائف, ذوو الإعاقة, المحامون, الطلاب , المثقفون, مؤسسي الشركات,مسافرون, مستثمرون.



شكل (٦) تصنيف الخدمات حسب فئات الأشخاص

كما يعرض الموقع أكثر الخدمات استخداما من قبل المواطنين تحت رابط "الخدمات الأكثر استخداماً" وهذه الخدمات مثل (بدل فاقد لبطاقة الرقم القومي , خدمة حجز تذاكر القطارات, خدمات نيابات المرور, خدمات مكاتب الشهر العقاري).

ثالثا : تحليل بيانات بوابة الحكومة المصرية

في هذا الجزء من الدراسة سيتم عرض تحليل البيانات بالاعتماد علي قائمة المراجعة الخاصة بالدراسة ووفقا لمعيار PQM ولذلك لمعرفة مدى جودة بوابة الحكومة المصرية .

١. الجوانب الملموسة Tangible

جدول (١) الجوانب الملموسة ببوابة الحكومة المصرية

م	الملموسة	نعم	لا	غير مكتمل
١	هل يوجد اسم وشعار الدولة في الركن العلوي الأيمن ؟		√	
٢	يوجد الروابط التي تحيل المستخدم إلي الجهات الحكومية؟	√		
٣	هل البوابة متوافقة مع المتصفحات ؟	√		
٤	يوجد نظام البريد الالكتروني للتعامل مع شكاوي العملاء؟	√		
٥	هل صمم الموقع بطريقة تكاملية بين الجهات الحكومية المختلفة ؟	√		
٦	هل سجل كموقع URL عنوان الموقع حكومي مع إضافة رمز الدولة؟	√		
	المجموع	**5**	**1**	**0**
	النسبة	**%83**	**%17**	**%0.0**

يوضح الجدول(١) الجوانب الملموسة لبوابة الحكومة المصرية , ويقصد بالجوانب الملموسة احتواء البوابة علي العناصر اللازمة وفقا لوظيفتها, ونلاحظ من الجدول السابق توافر معظم الجوانب الملموسة بالبوابة حيث يوجد بالموقع نظام البريد الالكتروني وذلك من خلال رابط "اتصل بنا" .

كما يوجد الكثير من الروابط التي تحيل الي الجهات الحكومية الاخري مثل الوزارات والمؤسسات المختلفة بالدولة ، كما ان عنوان URL متوافق مع المعيار حيث يذكر اسم الدولة ونوع الموقع حكومي ورمز الدولة كالتالي : http://www.egypt.gov.eg , كما يتوافق الموقع مع المتصفحات المعروفة

فالبوابة تعمل علي المتصفحات التالية : انترنت اكسبلورر, فايرفوكس, جوجل كروم, سفاري , اما العناصر الغير متوفرة بالنسبة للجوانب الملموسة هي عدم وجود اسم وشعار الدولة في الجانب الأيمن للموقع .

٢. الاعتمادية والموثوقية Reliability

جدول (٢) مدي الاعتمادية والموثوقية ببوابة الحكومة المصرية

م	الاعتمادية والموثوقية	نعم	لا	غير مكتمل
٧	هل البوابة متاحة كل الوقت ؟	√		
٨	هل قنوات وطرق إيصال الخدمة متنوعة؟	√		
٩	هل يوجد طرق مختلفة تؤدي إلي نفس البوابة؟	√		
١٠	يوجد محرك البحث ؟	√		
١١	الروابط جيدة و مفعله ؟	√		
١٢	هل يتم التميز بين الروابط التي تم زيارتها والتي لم يتم زيارتها باللون؟		√	
١٣	كل النقرات في البوابة ضرورية؟	√		
١٤	هل يتم عرض جميع خدمات البوابة ؟	√		
١٥	هل تتوافر نماذج استكمال الطلبات الحكومية إما بصيغة الكترونية أو صورة PDF؟	√		
١٦	تبويب المعلومات بطريقة منظمة باستخدام العناوين الرئيسة والفرعية؟	√		
١٧	إبراز سمعة الموقع (وجود عدد الزوار – الجوائز التي حاز عليها)؟			√
١٨	تتوافر خيارات اللغة؟			√
	المجموع	9	1	2
	النسبة	%75	%8	%17

يقصد بالموثوقية قدرة البوابة علي أداء وظيفتها بكل ثقة ودقة, ونلاحظ من الجدول السابق توافر الموثوقية بنسبة 75%, حيث أن الموقع متاح طول الوقت والروابط بالموقع مفعلة, كما أن نماذج الطلبات متاحة بصيغة pdf, حيث يوجد رابط" النماذج والاستمارات" يوفر كل النماذج الخاصة بالخدمات, فعلي سبيل المثال عند اختيار استمارة قيد الزواج يعطي الاستمارة وبيانات كاملة عن الخدمة والهيئة التي تقدم الخدمة وتكلفة الخدمة, كما يتيح الموقع محرك بحث Google,

شكل (٧) محرك البحث المتاح علي البوابة

ويعرض الموقع كل الخدمات عن طريق تصنيفها إلى ثلاث طرق للعرض (الموضوعات , مقدمي الخدمات, فئات المستفيدين), وينظم الموقع المعلومات باستخدام العناوين الرئيسة والفرعية .

شكل (٨) استخدام العناوين الرئيسة والفرعية بالبوابة

كما يعرض الموقع الجوائز التي حصل عليها وهي متاحة تحت رابط " عن البوابة " والجوائز التي حصل عليها برنامج الحكومة الالكترونية هي:

١. فاز مشروع تنسيق القبول بالجامعات - tansik.egypt.gov.eg التنسيق الإلكتروني – وهي إحدى خدمات بوابة الحكومة المصرية على الانترنت في مسابقة الأمم المتحدة للخدمة العامة تحت فئة منع ومكافحة الفساد في الخدمة العامة لعام ٢٠٠٩ .

٢. فازت بوابة المشتريات الحكومية www.etenders.gov.eg بالمركز الثاني في مسابقة الأمم المتحدة للخدمة العامة تحت فئة منع ومكافحة الفساد في الخدمة العامة. وقد قامت وزارة الدولة للتنمية الإدارية بإنشاء وإطلاق هذه البوابة بالتعاون مع هيئة الخدمات الحكومية التابعة لوزارة المالية لعام ٢٠١١.

٣. للعام الثالث على التوالي استطاع موقع بوابة محافظة المنوفية الإلكتروني www.monofeya.gov.eg الفوز بالمركز الأول في مسابقة الهند الدولية لتكنولوجيا المعلومات كأفضل موقع يقدم خدمات إلكترونية عبر شبكة المعلومات الانترنت. وقد شارك في المسابقة ١٠ دول وهى (فيتنام – البحرين – الأردن – هولندا – السودان – الهند – ماليزيا – سنغافورة – سيريلانكا – بنجلاديش) للأعوام ٢٠٠٩ – ٢٠١٠ – ٢٠١١.

ولكن لا تعرض البوابة عدد الزوار, وكذلك يتاح الموقع باللغة العربية والانجليزية فقط , ولا يتم التميز بين الروابط التي تم زيارتها والتي لم يتم زيارتها بلون مختلف .

٣. الاستجابة Responsiveness

جدول (٣) الاستجابة ببوابة الحكومة المصرية

	الاستجابة	نعم	لا	غير مكتمل
١٩	مناسبة العناوين لأسماء الوصلات المستخدمة للوصول إليها؟	√		
٢٠	يوجد روابط بوابات آخري ذات صلة بموقع البوابة؟	√		
٢١	هل يتم التواصل مع العميل بالبريد أو صفحات معينة؟	√		
٢٢	يوجد خريطة للموقع؟	√		
٢٣	يوجد رابط بعنوان (اتصال) يتضمن جميع وسائل الاتصال بالبوابة؟	√		
٢٤	هل يوجد رابط بالأسئلة الشائعة أو المتكررة؟	√		

	الاستجابة	نعم	لا	غير مكتمل
٢٥	مدي جمال الموقع وجاذبيته ؟			√
٢٦	يوجد تباين عالٍ بين ألوان الخلفيات وألوان الكتابة؟	√		
٢٧	استخدام خطوط واضحة ومقروءة في العناوين والنصوص؟	√		
٢٨	هل يوجد التاريخ والتوقيت؟		√	
٢٩	يوجد إمكانية العودة للصفحة الرئيسة في كافة صفحات الموقع؟			√
	المجموع	9	1	2
	النسبة	%75	%8	%17

من الجدول السابق يضح توافر معيار الاستجابة بنسبة 75%, ويقصد بالاستجابة استعداد البوابة للمساعدة وتوفير الخدمات بشكل فوري للمستخدمين , نجد ان البوابة توفر روابط بالبوابات الأخرى تحت رابط " روابط هامة " ،ويوجد خريطة للموقع, كما يتم التعامل مع العميل من خلال البريد كما يمكن إجراء دردشة مباشرة مع احد المسئولين عن الموقع من خلال خدمة الدعم المباشر وهي خدمة حديثة جدا مضافة مؤخرا إلى الموقع والخدمة متاحة من يوم الأحد إلى الخميس من كل أسبوع ومن الساعة ٩ صباحا وحتى ٤ عصرا وعند الدخول في غير الأوقات المتاحة يعطي إمكانية ترك رسالة للرد عليها بعد ذلك,

شكل (٩) خدمة الدعم المباشر بالبوابة

ويوجد رابط بالأسئلة الأكثر تكرارا والشائعة للمواطنين وإجاباتها واغلب الأسئلة متعلقة بالتعريف بالخدمات وكيفية الحصول علي الخدمة, ولا يوجد عرض للتاريخ والتوقيت , كذلك إمكانية العودة للصفحة الرئيسة في كافة الصفحات غير مكتملة فعند الضغط علي خدمة معينة مثلا إضافة مولود جديد يتم النقل مباشرة لبوابة وزارة الداخلية, ولا يوجد رابط بالصفحة الرئيسة الخاصة ببوابة الحكومة المصرية للعودة لها مرة أخري.

٤. الثقة والأمان Assurance

جدول (٤) جوانب الثقة والامان ببوابة الحكومة المصرية

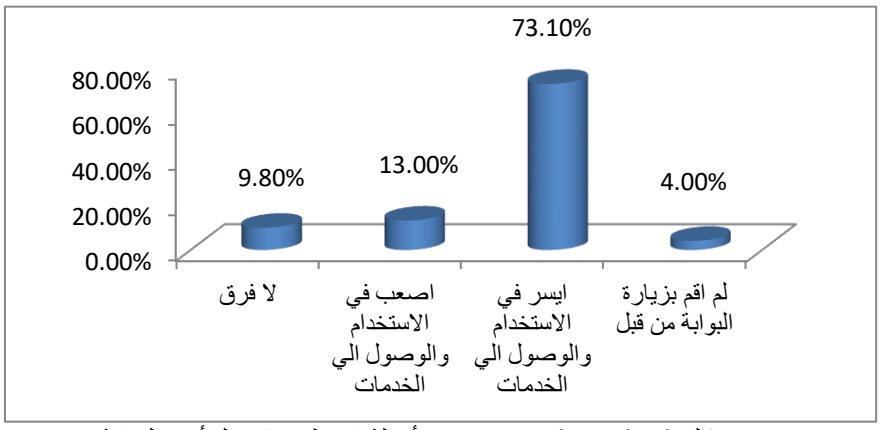
م	الثقة والأمان	نعم	لا	غير مكتمل
٣٠	هل تستخدم البوابة تقنيات لضمان امن المعاملات؟	√		
٣١	توفير عبارة " حقوق النشر "؟	√		
٣٢	هل يتم ذكر سياسة الأمن والخصوصية؟	√		
	المجموع	3	0	0
	النسبة	%100	%0.0	%0.0

يوضح الجدول السابق معدل الثقة والأمان بالبوابة يقصد بالثقة قدرة البوابة علي الحصول على ثقة المستخدم, وحصلت البوابة علي نسبة ١٠٠% في معيار الثقة والأمان , حيث يوجد تقنيات لضمان امن المعاملات حيث تطبق البوابة أفضل تقنيات الأمن المعتمدة عالميا لحماية بيانات المواطنين من بيانات شخصية أو بيانات تخص الدفع الالكتروني وتستعمل البوابة شهادة الـ SSL الخاصة بتشفير المعلومات علي شبكة الانترنت , ويوجد حقوق النشر يذكر في أسفل الصفحة "جميع الحقوق محفوظة لجمهورية مصر العربية – بوابة خدمات الحكومة المصرية" , كما يتم ذكر سياسة الأمن والخصوصية تحت رابط "بيان الخصوصية ".

٥. التفاعل مع المستخدمين Empathy

جدول (٥) التفاعلية ببوابة الحكومة المصرية

م	التفاعل مع المستخدمين	نعم	لا	غير مكتمل
٣٣	هل توضح البوابة خيارات الدفع وشرح مناسب لكيفية سداد رسوم الخدمات الحكومية ؟			√
٣٤	هل يوجد خدمات تفاعلية (طباعة , حفظ, مشاركة, ...)؟	√		
٣٥	هل يوجد التغذية المرتدة(مقترحات, آراء , طلبات)؟	√		
٣٦	يتم إجراء إحصاءات لمعرفة رضا المستخدمين؟	√		
٣٧	هل يوجد إمكانية إضفاء الطابع الشخصي أو تخصيص واجهة البوابة؟		√	
٣٨	ما مدي جودة تصميم مظهر البوابة؟	√		
٣٩	توافر خيارات حجم النص؟	√		
٤٠	هل يوجد منتديات بالبوابة ؟		√	
٤١	إظهار حجم الملف بجانب الملف؟	√		
	المجموع	6	2	1
	النسبة	%67	%22	%11



شكل (١٠) نموذج توضيحي لأسئلة استطلاعات الرأي بالبوابة

يوضح الجدول السابق مدي توافر التفاعل مع المستخدمين والمقصود بالتفاعل هو مدى توفير الاهتمام الفردي وسهولة التواصل مع المستخدمين , ويوضح الجدول ان نسبة التفاعل بلغت 67%, حيث أن البوابة يوجد بها خدمات تفاعلية وتغذية مرتدة من خلال تقديم الآراء والمقترحات عن طريق البريد الالكتروني أو وسائل الاتصال المختلفة , كما يوفر الموقع خدمة استطلاع الرأي حيث تقدم هذه الخدمة مجموعة من الأسئلة لتقييم الموقع باستمرار ومعرفة مدي رضا المستفيدين وتطوير الخدمات , من هذه الأسئلة: ما رأيك في موقع خدمات الحكومة المصرية بعد تطويره؟

ويمكن توضيح نتائج هذا السؤال من خلال الشكل التالي:

كما تظهر البوابة حجم الملف بجوار الملف

شكل (١١) إظهار حجم الملف بجانب أسماء الملفات المتاحة بالبوابة

ونجد بالنسبة للتفاعل مع المستخدمين لا يوفر الموقع منتديات ولا يعطي إمكانية إضفاء الطابع الشخصي وتغير واجهة البوابة, كما ان توضيح طريق الدفع غير معلن عنها بطريقة مباشرة مثلا تحت رابط " الدفع الالكتروني " أو "كيفية الدفع" ولكن يمكن معرفة طرق الدفع عند الدخول لخدمة معينة ولكن ترى الباحثة انه من الأفضل إنشاء رابط بالبوابة بعنوان " الدفع الالكتروني" يوضح فيه طرق الدفع المختلفة وهذا موجود بالفعل بالبوابة الرسمية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

٦. جودة البيانات Data Quality

جدول (٦) جودة المعلومات ببوابة الحكومة المصرية

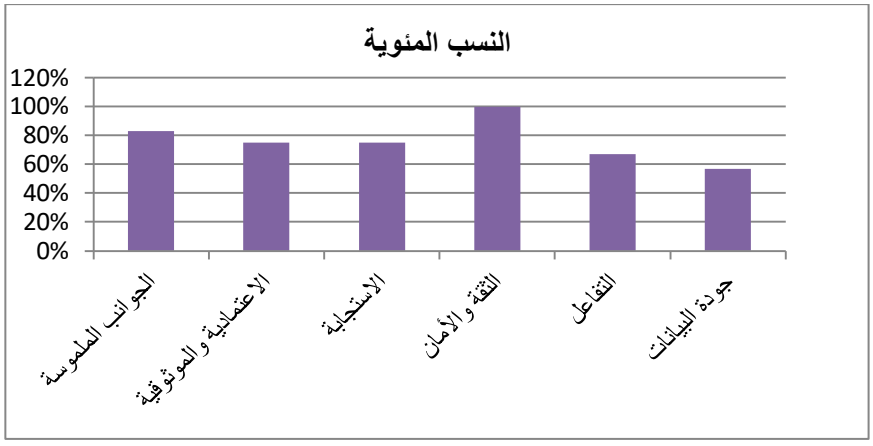
م	جودة المعلومات	نعم	لا	غير مكتمل
٤٢	هل محتوي البوابة مناسب لخدمة متطلبات العملاء؟	√		
٤٣	هل المعلومات مفهومة لا تحتمل اللبس؟	√		
٤٤	ما مدي جودة اللغة من حيث القواعد والإملاء ومناسبتها للفئة المستهدفة؟	√		
٤٥	وجود وصف مختصر لمحتوي الموقع , الهدف منه؟	√		
٤٦	هل يتم تحديث المعلومات ووجود عبارة تدل علي تاريخ أخر تحديث؟		√	

م	جودة المعلومات	نعم	لا	غير مكتمل
٤٧	هل يوجد رابط بعنوان "أخبار" يضم أخبار الدولة؟		√	
٤٨	هل يوجد رابط بالمعلومات التي تم إتاحتها سابقا بعنوان " الأرشيف "؟		√	
	المجموع	4	3	0
	النسبة	%57	%43	%0.0

يوضح هذا الجدول جودة المعلومات بالبوابة وهي تتعلق بالمعلومات والمحتوي الوارد في البوابة, حيث يتضح توافر جودة المعلومات بنسبة 57%, فمحتوى البوابة لخدمة متطلبات العملاء , كما ان المعلومات الواردة بالبوابة واضحة ومفهومة ولا تحتمل اللبس , كما توضح البوابة الهدف منها تحت رابط " عن البوابة " .

ولكن لا يوجد بالبوابة عبارة تدل علي أخر تحديث, كما لا يوجد رابط "بالأخبار" ولا رابط "بالأرشيف".

يوضح الشكل رقم (١٢) أن مواصفة الثقة والأمان قد احتلت المرتبة الأولى من بين مواصفات نموذج جودة البوابة وذلك بنسبة 100%, تليها مواصفة الجوانب الملموسة بنسبة 83%, ثم مواصفة الاعتمادية ومواصفة والاستجابة بنفس النسبة وهي75%, تليها المواصفة المتعلقة بالتفاعل بنسبة 67%,, وأخيرا مواصفة جودة البيانات بنسبة 57%, وبالتالي تكون البوابة جيدة بنسبة 76.2% وهو معدل جودة مرتفع بشكل عام .



شكل (١٢) جودة بوابة الحكومة المصرية

النتائج والتوصيات

توصلت الدراسة إلي النتائج التالية:

١. يؤدي تداول المعلومات إلي تطوير وتنمية المجتمعات .
٢. تعد حرية تداول المعلومات من الحريات الأساسية للمواطنين .
٣. يؤكد إعلان ليون علي أهمية إتاحة وتداول المعلومات في تحقيق التنمية , ويدعو إلى الاعتراف بضرورة تداول المعلومات ومهارات استخدامها بكفاءة للحفاظ علي التنمية المستدامة.
٤. يعد قانون حرية تداول المعلومات من الحقوق الأساسية للإنسان والتي أقرتها الأمم المتحدة منذ الأربعينيات, من خلال القرار رقم(٥٩) عام ١٩٤٦م للجمعية العامة للأمم المتحدة في دورتها الأولى .
٥. يوجد بعض الاستثناءات عند تنفيذ قانون حرية تداول المعلومات أهم هذه الاستثناءات المعلومات الخاصة بالأمن القومي والبيانات الشخصية.

٦. تعد دولة السويد أول دولة طبقت قانون حرية تداول المعلومات علي المستوى الدولي, وعلي المستوي العربي دولة الأردن .
٧. وجود ثلاث مبادرات لقانون حرية تداول المعلومات في مصر المبادرة الأولى كانت من خلال تقدم عدد من منظمات المجتمع المدني والأكاديميين والإعلاميين في فبراير ٢٠١٢م, والمبادرة الثانية كانت في مايو ٢٠١٢م , بواسطة معهد تكنولوجيا المعلومات التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات, والمبادرة الثالثة وكانت في مارس ٢٠١٣م حيث نظمت وزارة العدل مؤتمرا تناول مشروع قانون حرية تداول المعلومات.
٨. تقوم الحكومة المصرية بالإفصاح عن المعلومات التي في حوزتها من خلال عرضها علي موقع بوابة الحكومة المصرية.
٩. توفر البوابة الكثير من الخدمات, وتصنف هذه الخدمات حسب فئات المستفيدين, أو مقدمي الخدمات أو حسب الموضوعات.
١٠. جودة بوابة الحكومة المصرية وذلك بنسبة76.2% وهي نسبة مرتفعة تدل علي جودة البوابة.
١١. مواصفة الثقة والأمان قد احتلت المرتبة الأولى من بين مواصفات نموذج جودة البوابة وذلك بنسبة 100%, تليها مواصفة الجوانب الملموسة بنسبة 83%, ثم مواصفة الاعتمادية ومواصفة الاستجابة بنفس النسبة وهي75%, تليها المواصفة المتعلقة بالتفاعل بنسبة 67%, وأخيرا مواصفة جودة البيانات بنسبة 57%.

التوصيات

توصي الدراسة بالاتي :

- ضرورة وجود إطار تشريعي ومؤسسي يحمي حرية تداول المعلومات في مصر .
- نشر الوعي بأهمية بوابات الحكومة الالكترونية لما لها من دور هام في تطوير وتنمية المجتمعات
- وضع اسم وشعار الدولة في الركن العلوي الأيمن للبوابة لكي تكتمل الجوانب الملموسة للبوابة
- ضرورة الاهتمام بالجوانب التفاعلية في بوابة الحكومة المصرية بحيث تحتوي علي منتديات ورابط خاص "بالدفع الالكتروني" , وإتاحة الفرصة للمستخدمين بإضفاء الطابع الشخصي وتخصيص واجهة البوابة.
- إنشاء رابط "بالأخبار" يتناول أهم أخبار الدولة, وكذلك رابط "بالأرشيف" وتوضيح آخر ميعاد تم تحديث فيه البوابة لكي تكتمل جودة بيانات البوابة.
- ضرورة التحديث المستمر للبوابة لمواكبة التطورات التقنية الحديثة .
- تخصيص خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة, وتصميم وتطوير برامج تلاءم كل الفئات.
- زيادة وعي المواطنين بأهمية بوابة الحكومة المصرية وتشجيع التفاعل مع البوابة واستغلال برامج الإذاعة والتليفزيون والصحافة والتي من خلالها يتمكن المواطنين من التعرف علي معالم وخدمات الحكومة الالكترونية .

ملحق (١) قائمة المراجعة لبوابة الحكومة المصرية

- التعريف بالبوابة
- خدمات البوابة

١. الجوانب الملموسة

- هل يوجد اسم وشعار الدولة في الركن العلوي الأيمن ؟
- يوجد الروابط التي تحيل المستخدم إلي الجهات الحكومية؟
- هل البوابة متوافقة مع المتصفحات ؟
- يوجد نظام البريد الالكتروني للتعامل مع شكاوي العملاء؟
- هل صمم الموقع بطريقة تكاملية بين الجهات الحكومية المختلفة ؟
- هل سجل كموقع URL عنوان الموقع حكومي مع إضافة رمز الدولة؟

٢. الاعتمادية والموثوقية

- هل البوابة متاحة كل الوقت ؟
- هل قنوات وطرق إيصال الخدمة متنوعة؟
- هل يوجد طرق مختلفة تؤدي إلي نفس البوابة؟
- يوجد محرك البحث ؟
- الروابط جيدة و مفعله ؟
- هل يتم التميز بين الروابط التي تم زيارتها والتي لم يتم زيارتها باللون؟
- كل النقرات في البوابة ضرورية؟
- هل يتم عرض جميع خدمات البوابة ؟
- هل تتوافر نماذج استكمال الطلبات الحكومية إما بصيغة الكترونية أو صورة PDF؟
- تبويب المعلومات بطريقة منظمة باستخدام العناوين الرئيسة والفرعية؟
- إبراز سمعة الموقع (وجود عدد الزوار – الجوائز التي حاز عليها)؟
- تتوافر خيارات اللغة؟

٣. الاستجابة

- مناسبة العناوين لأسماء الوصلات المستخدمة للوصول إليها؟
- يوجد روابط بوابات آخري ذات صلة بموقع البوابة؟
- هل يتم التواصل مع العميل بالبريد أو صفحات معينة؟
- يوجد خريطة للموقع؟
- يوجد رابط بعنوان (اتصال) يتضمن جميع وسائل الاتصال بالبوابة؟
- هل يوجد رابط بالأسئلة الشائعة أو المتكررة؟
- مدي جمال الموقع وجاذبيته ؟
- يوجد تباين عالٍ بين ألوان الخلفيات وألوان الكتابة؟
- استخدام خطوطٍ واضحة ومقروءة في العناوين والنصوص؟
- هل يوجد التاريخ والتوقيت؟
- يوجد إمكانية العودة للصفحة الرئيسة في كافة صفحات الموقع؟

٤. الثقة والأمان

- هل تستخدم البوابة تقنيات لضمان امن المعاملات؟
- توفير عبارة " حقوق النشر "؟
- هل يتم ذكر سياسة الأمن والخصوصية؟

٥. **التفاعل مع المستخدمين**

- هل توضح البوابة خيارات الدفع وشرح مناسب لكيفية سداد رسوم الخدمات الحكومية ؟
- هل يوجد خدمات تفاعلية (طباعة , حفظ, مشاركة, ...)؟
- هل يوجد التغذية المرتدة(مقترحات, آراء , طلبات)؟
- يتم إجراء إحصاءات لمعرفة رضا المستخدمين؟
- هل يوجد امكانية إضفاء الطابع الشخصي أو تخصيص واجهة البوابة؟
- ما مدي جودة تصميم مظهر البوابة؟
- توافر خيارات حجم النص؟
- هل يوجد منتديات بالبوابة ؟
- إظهار حجم الملف بجانب الملف؟

٦. **جودة المعلومات**

- هل محتوي البوابة مناسب لخدمة متطلبات العملاء؟
- هل المعلومات مفهومة لا تحتمل اللبس؟
- ما مدي جودة اللغة من حيث القواعد والإملاء ومناسبتها للفئة المستهدفة؟
- وجود وصف مختصر لمحتوي الموقع , الهدف منه؟
- هل يتم تحديث المعلومات ووجود عبارة تدل علي تاريخ أخر تحديث؟
- هل يوجد رابط بعنوان "أخبار" يضم أخبار الدولة؟
- هل يوجد رابط بالمعلومات التي تم إتاحتها سابقا بعنوان " الأرشيف "؟