إدارة الوثائق على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية

دراسة حالة (*)

عرض: د. شيرين فاروق محمد جابر

مدرس بقسم علوم المعلومات

كلية الآداب - جامعة بني سويف

(*)شرين فاروق محمد جابر. إدارة الوثائق على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية: دراسة حالة: إشراف أشرف محمد عبد المحسن الشريف .- كلية الآداب، قسم علوم المعلومات ،٢٠١٧ (أطروحة دكتوراه)

تُوَاجِهُ المنظمات المعاصرة ـ على اختلاف أنواعها ـ موجةً من التحولات والتغيرات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم؛ وفي مقدمتها الثورة المعلوماتية والتقنية؛ تلك الثورة التي تعتمد على المعرفة العلمية المتقدمة، والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة الناتجة عن التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي، والشبكة العالمية للاتصالات (الإنترنت)؛ ونتيجةً لتلك التحولات أصبحت المعرفة تُمَثِّلُ المصدر الاستراتيجي الأكثر أهميةً، بل أصبحت العامل الأقوى والأكثر تأثيرًا وسيطرة في نجاح المنظمة أو فشلها، وتُعَدُّ المعرفة العصب الحقيقي لمنظمات اليوم، كَمَا تعدُّ وسيلةً إدارية هادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات العصر؛ إذ إن المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة، وتحقيق التميز والإبداع في ظل المعطيات الفكرية التي تصاعدت في إطارها العديد من المفاهيم الفكرية؛ كالعولمة، والخصخصة، وثورة المعلومات، واتساع رقعة المجتمعات الإنسانية المختلفة.

وتتمثل أهم السمات التي تُمَيِّزُ العصر الذي نعيشه في ازدياد المعلومات من حولنا، وازدياد استخدامنا لهذه المعلومات، وازدياد اعتمادنا عليها في حياتنا اليومية؛ وَيَظْهَر ذلك بصورة جلية في نمو شبكة الإنترنت، وتزايد الاعتماد على البريد الإلكتروني، وتزايد المواقع التي تُقَدِّمُ خدماتها على الشبكة العالمية؛ فبدأ الإنسان ينتقل إلى الحياة الرقمية بعد أن دخلت التقنيات الرقمية إلى كل مجالات الحياة؛ سواءٌ في وسائل الاتصال مع الآخرين، أو الاتصال مع الآلة.

وفي ظل هذا التقدم العلمي، وظهور ما يُسَمَّى بالتقنية الرقمية أو الإلكترونية، كان لا بد لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية في كافة المجالات؛ بما في ذلك المجالات الإدارية، فأُدْخِلَت هذه التقنية الرقمية في التجارة الإلكترونية، وكذلك في مجال الحكومة الإلكترونية؛ حيث تسعى الدول إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية في كافة معاملاتها؛ للتخلص من الإدارة التقليدية؛ سعيًا لإنجاز تعاملاتها؛ مُتَجَاوِزَةً حدود الزمان والمكان؛ وصولاً إلى خدمات تَتَّسِمُ بالسرعة، ونتيجة لتلك

التحولات ظهرت لنا السجلات، والملفات الإلكترونية التي يتم تبادلها، وحفظها عبر التقنية الحديثة للمعلومات بسرعة كبيرة تتوقف على مجرد الضغط على زر الحاسب الآلي؛ فظهرت لنا بيئة السجلات الإلكترونية.

وقد اعتادت مؤسسات الأعمال على حفظ السجلات بطرق لا تسمح بسهولة إيجادها، وسرعان ما أدركت العديد من هذه المؤسسات أهمية اعتماد حلول فعالة تعمل على تنظيم السجلات الرئيسة للأعمال، وحفظها بصورة آمنة واسترجاعها بسرعة، وتتميز قائمة الحلول بأنها توفر المرونة والقابلية على التدرج لمواجهة مختلف التحديات الناجمة عن إدارة المعلومات؛ وذلك من خلال إنشاء نظام تخزين افتراضي مُوَحَّد لتنظيم، وتصنيف، وربط كافة أنواع المحتوى؛ حيث نرى أن جهات حكومية وخاصة تبذل جهودًا كبيرة في سبيل بناء وتطوير بواباتها الإلكترونية بغرض جعلها منصة انطلاق لخدمة الجمهور، ووسيلة التواصل معه؛ حيث تسعى هذه الجهات بشتى الوسائل لترويج تلك البوابات والتعريف بها؛ لتحقيق الاستفادة المرجوَّة منها؛ الأمر الذي يَعْكِسُ لنا حقيقة هذه الأهمية. هذا وتعتبر الزيادة والتنوع في حجم المعلومات اليوم ـ والتي هي أحد أبرز مظاهر التطور التقني ـ ضرورةً قصوى أدت إلى خلق وظهور أدوات وأنظمة خاصة تهدف إلى إمكانية التحكم والتعديل في المحتوى؛ وبالتالي التحكم أيضًا في حجم التدفق المعلوماتي.

ونبعت مشكلة الدراسة من :

شهدت السنوات الأخيرة تغييرات جذرية في طبيعة الحياة البشرية؛ نتيجة للتطورات التقنية الكبيرة والسريعة في نواحي الحياة المختلفة، وخصوصًا في مجال الأعمال؛ ويتمثل التغير الأهم في تحول المجتمع من اعتماده على الصناعة والمعدات والطاقة إلى مجتمع يعتمد على تقنية المعلومات والمعرفة؛ فعندما تتمكن المنظمات من إدارة المحتوى الخاص بها؛ فإنها تستطيع أن تصل إلى التقدم، من هنا تَمَثَّلَت مشكلة الدراسة في كيفية زيادة المحتوي المعلوماتي، وإدارته على بوابات الحكومات الإلكترونية؛ طبقًا للمعايير الدولية المعمول بها في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية.

وجاءت أهمية الدراسة من حيث كونها تبحث في:

١. سبل تحويل الوثائق المخزنة بالمنظمات إلى محتوًي رقميٍ متاح للمستفيدين على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية.

٢. تناولها لموضوع إدارة الوثائق الإلكترونية بوصفها نهجًا إداريًّا حديثًا، وأثره في تطوير أداء الحكومات الإلكترونية.

٣. ضرورة التحول من مجتمع المعلومات إلى مجتمع المعرفة يحتاج إلى مزيد من الدراسة والفهم لأوعية المعلومات في المؤسسات الحكومية وطريقة إدارتها.

٤. تكتسب الدراسة أهميتها من تحليلها للواقع الفعلي لإدارة الوثائق في بيئة الحكومة الإلكترونية في ضوء المعايير الدولية المعتمدة في هذا الشأن؛ مثل معيار ISO 15489 ، ومعيار MOREQ .

٥. رفع مستوى الخدمات المقدَّمَة للمستفيدين من خلال تقديم المحتوى الرقمي الملائم لحاجاتهم في الوقت المناسب؛ وبالشكل المناسب على شبكة الإنترنت.

وعملت الدراسة علي تحقيق الأهداف التالية :

١. الوقوف علي الاسباب التي أدت إلي التحول إلي الحكومة الإلكترونية ، وتحديد الفوائد التي تعود علي المنظمات من العمل في بيئة الحكومة الإلكترونية.

٢. تحليل الواقع الفعلي لإدارة الوثائق على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية.

٣. الوقوف على نقاط القوة والضعف في إدارة الوثائق الإلكترونية على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية في ضوء المعايير الدولية المعتمدة في هذا الشأن.

٤. التعرف على إمكانيات ومهارات العاملين القائمين على إدارة الوثائق الإلكترونية .

٥. تحديد سبل اتاحه الوثائق والمعلومات والمحافظة علي خصوصية المعلومات وامنها علي موقع بوابة الحكومة الالكترونية المصرية.

٦. قياس مدى إفادة المستفيدين من المحتوى المتاح لهم على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية.

٧. التعرف على متطلبات تطوير إدارة الوثائق الإلكترونية على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية في ضوء المعايير الدولية.

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة علي منهج دراسة الحالة بصفه أساسية في تجميع البيانات حول الحالة الدراسية؛ والتي تتمثل في خدمات وزارة العدل على بوابة الحكومة المصرية، وتحليل تلك البيانات للوصول إلى النتائج النهائية للدراسة.

أدوات جمع البيانات:

استعانت الباحثة في سعيها لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة بعدد من أدوات جمع البيانات وهي:

١) قائمة مراجعة: اعتمدت الدراسة عليها في تحليل إدارة الوثائق الإلكترونية بوزارة العدل المصرية على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية؛ حيث اشتملت على (٩) عناصر؛ اشتمل كل عنصر على عدد من المعايير؛ تم تقييم كل معيار على النحو التالي:

- متوفر: بقيمة درجتين.
- متوفر إلى حد ما: بقيمة درجة واحدة.
- غير متوفر: بقيمة صفر.

بعد ذلك تم حساب إجمالي درجات التوافر بالنسبة لكل المعايير والحصول على النسبة المئوية.

٢)الاستبانة: موجهه للمستفيدين من أجل الوصول إلى قياس أنماط الإفادة من الخدمات والمحتوى المتاح لهم على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، وخدمات

وزارة العدل، وما هي متطلبات التطوير من وجهة نظرهم؛ حيث تم توزيع الاستبيان على غير عينة عشوائية قصدية من المتخصصين، وغير المتخصصين؛ حيث تمثل المتخصصون في كلٍّ من القضاة، والمستشارين، ورؤساء المحاكم، ووكلاء النيابة؛ وبعض المحامين، هذا إلى جانب عينة غير متخصصة؛ تمثلت في أعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة بكلية الآداب، جامعة بني سويف، وطلاب الفرقة الأولى، والمهندسين، والأطباء، كمستفيد عام من خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، وقد تم توزيع (٣٠٠) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة (١٠٠%).

٣) الملاحظة المباشرة: حيث تم الاعتماد عليها في التعرف على خطوات إدارة الوثائق الإلكترونية، وسبل تنظيمها، ووصفها، وإتاحتها، واسترجاعها للمستفيدين، واستنباط نقاط القوة والضعف في إدارتها من خلال الاطلاع على الأنظمة الآلية التي يتم الاعتماد عليها.

٤) جلسات الاطلاع المباشر على الإنترنت On line session: حيث تم الاعتماد على هذه الأداة للاطلاع على الموقع محل الدراسة للوقوف على كفاءته في إدارة الوثائق، وتنظيمها، واسترجاعها، وخدمات إتاحة المعلومات للمستفيدين.

مجتمع الدراسة وعينتها:

- مجتمع الدراسة: موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية (http://www.egypt.gov.eg)
- عينة الدراسة: تمثلت عينة الدراسة في فئتين وهما:

الفئة الأولي: تم استخدام عينة غير عشوائية قصدية؛ حيث تناولت الدراسة إدارة الوثائق الرقمية لوزارة العدل المصرية؛ باعتبارها من أكبر الوزارات التي لها خدمات على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، وإتاحتها للوثائق بشكل رقمي في بيئة الويب للمستفيدين؛ سواء بالاطلاع عليها، أو الحصول على مستند رقمي، أو الاستعلام عنه، أو متابعة الطلبات. مع العلم أن الباحثة حاولت أكثر من مرة

التطبيق على كلٍّ من وزارة الداخلية والتربية والتعليم، إلا أنه تم الرفض في إجراء الدراسة الميدانية.

الفئة الثانية: تمثلت في عينة من المستفيدين: حيث اعتمدت الباحثة على عينة غير عشوائية قصدية؛ حيث تم اختيار عينة من المتخصصين في القضاء؛ مُمَثِّلِينَ في (القضاة والمستشارين وأعضاء النيابة بالمحاكم إلى جانب المحامين)، وتم اختيار عينة عشوائية منهم؛ وذلك لكبر حجم مجتمع البحث من المستفيدين؛ خاصة فئة المحامين، أيضًا إلى جانب صعوبة الوصول إلى احصائيات بأعداد القضاة والمستشارين وأعضاء النيابة، هذا إلى جانب عينة من المستفيدين غير المتخصصين في القضاء ممن يمثلون عامة المستفيدين؛ وهم أعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة بكلية الآداب جامعة بني سويف، وطلاب الفرقة الأولى بكلية الآداب جامعة بني سويف، وعينة من المهندسين، والأطباء).

وقد جاءت هذه الدراسة بمقدمة منهجية تتناول مشكلة الدراسة وتساؤلاتها ،وأهمية الدراسة وأهدافها ، وحدودها ، والمنهج المتبع فيها وأدوات جمع البيانات المستخدمة ، ومجتمع الدراسة وعينتها ،والتعريفات الإجرائية ،المعالجة الاحصائية للبيانات، والدراسات السابقة تليها أربعة فصول ثم النتائج والتوصيات ولهذه الدراسة خمسة ملاحق.

ويمكن استعراض فصول الدراسة بإيجاز فيما يلي :

يأتي الفصل الأول من هذه الدراسة بعنوان " الحكومة الإلكترونية وإدارة الوثائق الإلكترونية: تحديات وقضايا" تناولت الباحثة في هذا الفصل الهوية الرقمية في العصر الرقمي، إلى جانب مبادرة إدارة الهوية الرقمية في المجتمع المصري، ثم جاءت بعد ذلك المواطنة الرقمية في العصر الرقمي إلى جانب تعزيز المواطنة الرقمية ومجتمع المعلومات في مصر، ثم عرض مفهوم الحكومة الإلكترونية، ونشأتها، وأهميتها بالنسبة للمنظمات، إلى جانب دواعي التحول للحكومة الإلكترونية،

ومتطلبات تطبيقها، وخدمات الحكومة الإلكترونية، وفوائدها، إلى جانب مبادئ الحكومة الإلكترونية، بعد ذلك تم التطرق إلى إدارة الوثائق الإلكترونية من خلال تناول مفهوم الوثيقة الإلكترونية، وخصائصها ومصادر إنتاجها، والفرق بين الوثيقة الإلكترونية، والوثيقة الورقية، بعد ذلك تم تناول مفهوم إدارة الوثائق الإلكترونية ومزايا استخدامها، وخصائصها، إلى جانب تحديات إدارة الوثائق الإلكترونية. ثم تناولت الباحثة بعد ذلك الحجية القانونية لوثائق الحكومة الإلكترونية، ثم تناولت ملكية السجلات الإلكترونية والعلاقة مع الأرشيف الوطني.

يتبعه الفصل الثاني بعنوان " الواقع الفعلي لإدارة الوثائق القضائية على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية" تناولت الباحثة في هذا الفصل مفهوم البوابات الإلكترونية، وأنواعها، والتعريف بمجتمع البحث؛ حيث تم التعريف ببوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، ومراحل تنفيذها، والرؤية والشعار، والسياسات، وموقع الحكومة الإلكترونية المصرية بين مواقع الحكومات العربية والأجنبية، ثم التعريف بوزارة العدل المصرية ومركز المعلومات القضائي، ثم تناولت الباحثة بعد ذلك بالتحليل إدارة الوثائق على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية منذ إنشائها وتسجيلها وتخزينها، مرورًا بعمليات المسح الضوئي، ثم العمليات الفنية، ثم حفظها، وعمليات التقييم والاستبعاد، ثم تناولت الباحثة العاملين، وتدريبهم في مجال الحكومة الإلكترونية، ومهاراتهم.

يأتي بعد ذلك الفصل الثالث بعنوان " إتاحة الوثائق في بيئة الحكومة الإلكترونية" ويوضح هذا الفصل إتاحة المعلومات من حيث مفهومها، وأهمية حرية إتاحة المعلومات، ثم تشريعات حرية تداول المعلومات في الدول العربية والأجنبية، ثم تناولت الواقع الفعلي لإتاحة المعلومات على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، وخدمات إتاحة المعلومات على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، ثم عرض لخصوصية المعلومات من حيث مفهومها، وأنواعها، ثم واقع خصوصية المعلومات على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، وتناولت

الباحثة بعد ذلك أمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية من حيث المفهوم، والتهديدات الأمنية، ووسائل حماية الأمن المعلوماتي للحكومة الإلكترونية، ثم الواقع الفعلي لأمن الوثائق والمعلومات القضائية على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية.

واخيراً الفصل الرابع: جاء هذا الفصل في مبحثين؛ المبحث الأول تحت عنوان: أنماط إفادة المستفيدين من خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية: وتم تناول الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة من المستفيدين، ثم التردد على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، جاء بعد ذلك بيان سبل المعرفة بخدمات الحكومة الإلكترونية المصرية، ثم عرض أسباب الرضا والرفض لخدمات الحكومة الإلكترونية المصرية، ثم تقييم موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية من وجهة نظر المستفيدين، ثم عرض لأهم مقترحات مجتمع الدراسة لتطوير بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، ثم توضيح تأثير المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة على استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية.

أما المبحث الثاني تحت عنوان: التوصيات المقترحة لتطوير إدارة الوثائق علي بوابة الحكومة الالكترونية المصرية ؛ حيث تناولت الباحثة فيه عرض لبعض التوصيات لتطوير إدارة الوثائق الرقمية منذ نشأتها انتهاءً بإتاحتها في بيئة الويب للمستفيدين .

وفي النهاية توصلت الدراسة إلي عدد من النتائج والتوصيات التي تتفق مع أهداف الدراسة وهي كالآتي :

اولاً : نتائج الدراسة

انتهت الدراسة إلي مجموعة من النتائج تم تقسيمها في ضوء أهداف الدراسة علي النحو التالي :

☒ نتيجة الهدف الاول: الذي ينص علي الوقوف علي الأسباب التي أدت إلي التحول إلي الحكومة الإلكترونية ، وتحديد الفوائد التي تعود علي المنظمات من العمل في بيئة الحكومة الإلكترونية.

١. تسعى الحكومة المصرية إلى تعزيز إدارة الهوية الرقمية، وسبل تعزيز المواطنة الرقمية ومجتمع المعلومات في المجتمع المصري .
٢. احتلت بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية ضمن تصنيفها على مستوى العالم العربي والعالمي؛ وفقًا لتقرير الأمم المتحدة لعام ٢٠١٦م المركز السابع على مستوى قارة إفريقيا، والمركز (١٠٨) على مستوى العالم بالنسبة لجميع الدول الأعضاء بالأمم المتحدة؛ البالغ عددها (١٩٣) مئة وثلاثة وتسعون دولة

☒ نتيجة الهدف الثاني والثالث: الذي ينص كلاً منهما علي تحليل الواقع الفعلي لإدارة الوثائق على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية. أيضاً الوقوف على نقاط القوة والضعف في إدارة الوثائق الإلكترونية على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية في ضوء المعايير الدولية المعتمدة في هذا الشأن.

١. تستند إضافة الوثائق القضائية على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية على اتفاقية تعاون بين وزارة العدل، ووزارة التنمية المحلية، والتنمية الإدارية.
٢. توافق مرحلة الإنشاء والتسجيل للوثائق القضائية الرقمية للمعايير الدولية بدرجة كبيرة؛ حيث بلغت قيمة التوافر (١٤) درجة من إجمالي (١٦) درجة بنسبة (٨٧,٥%).
٣. توافق اختيار رءوس الموضوعات للوثائق القضائية للمعايير الدولية بدرجة كبيرة؛ حيث بلغت قيمة التوافر (١٦) درجة من إجمالي (٢٢) درجة بنسبة (٧٢,٨%).

٤. عدم توافر لائحة حفظ للملفات القضائية؛ مما نتج عنه الاحتفاظ بكل الملفات دون الرجوع لمدد الحفظ الخاصة بها .
٥. عدم ملاءمة تصنيف ملفات الدعاوى القضائية للمعايير الدولية؛ حيث بلغت قيمة التوافر (٨) درجات من إجمالي (١٨) درجة بنسبة (٤٤,٥%).
٦. ملاءمة الميتاداتا الخاصة بالملفات القضائية بدرجة متوسطة للمعايير الدولية؛ حيث بلغت قيمة التوافر (١٠) درجات من إجمالي (١٦) درجة بنسبة (٦٢,٥%).
٧. غياب الميتاداتا على مستوى الوثيقة المفردة، وأيضًا على مستوى المجلدات الرقمية.
٨. ملاءمة عملية الحفظ للملفات القضائية الرقمية بنسبة كبيرة؛ حيث بلغت قيمة التوافر (١٨) درجة من إجمالي (٢٠) درجة بنسبة (٩٠%).
٩. غياب العلاقة نهائيًا بين دار الوثائق القومية المصرية، ومركز المعلومات القضائي؛ مما أسفر عن غياب مرحلة التقييم والاستبعاد للملفات القضائية.
١٠. عدم ملاءمة مرحلة التقييم والاستبعاد نهائيًا للمعايير الدولية؛ حيث بلغت قيمة التوافر (صفر).

☒ نتيجة الهدف الرابع :الذي ينص علي التعرف على إمكانيات ومهارات العاملين القائمين على إدارة الوثائق الإلكترونية .

١. الفئات الوظيفية القائمة على إدارة الوثائق الرقمية هي فئات تتعلق بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات؛ أي فئات برمجية تتعلق ببرمجة النظم وضبط واتصال الشبكات وغيرها.
٢. غياب المتخصصين في إدارة الوثائق الرقمية الممثلين لخريجي تخصص الوثائق والأرشيف الذي يأتي دورهم في القيام بعمليات إدارة الوثائق منذ

نشأتها، مرورًا بعمليات التنظيم، وصولًا لمرحلة التقييم والاستبعاد في ضوء المعايير المتعارف عليها.

٣. يمتلك العاملون القائمون على إدارة الوثائق الرقمية العديد من الدورات التدريبية والمهارات الفنية التي تُسْهِمُ في أداء عملهم بشكل جيد.

☒ نتيجة الهدف الخامس_: الذي ينص علي تحديد سبل اتاحه الوثائق والمعلومات والمحافظة علي خصوصية المعلومات وامنها علي موقع بوابة الحكومة الالكترونية المصرية.

١. ملاءمة عمليات الإتاحة والوصول للملفات القضائية الرقمية بنسبة كبيرة للمعايير الدولية؛ حيث بلغت قيمة التوافر (١٢) درجة من إجمالي (١٤) درجة بنسبة (٨٥,٧%).

٢. عدم ملاءمة عمليات البحث والاسترجاع للملفات القضائية الرقمية على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية نهائيًا للمعايير الدولية؛ حيث بلغ قيمة التوافر (٤) درجات من إجمالي (١٨) درجة بنسبة (٢٢%).

٣. عدم ملاءمة أمن المعلومات للملفات القضائية للمعايير الدولية؛ حيث بلغ إجمالي درجات العناصر المتوفرة من المعايير الدولية (١٢) درجة بنسبة (٥٥,٤%).

٤. عدم وجود تشريع مصري ينص على تدول وإتاحة المعلومات؛ أسوة بالدول الأخرى.

٥. غياب استخدام تكنولوجيا التشفير للبيانات والوثائق أثناء نقلها وعرضها كنوع من وسائل الحماية للحفاظ على خصوصيتها من أي إفشاء.

٦. عدم وجود تأمين ضد الكوارث الطبيعية؛ سواء للأجهزة أو الأنظمة المستخدمة، إلى جانب عدم الاعتماد على أسلوب الهجوم الإلكتروني؛ كنوع من التأمين للبرامج والأجهزة.
٧. عدم إعداد نسخ احتياطية والاحتفاظ بها بعيدًا خارج نطاق مكان العمل؛ فكل النسخ الاحتياطية محفوظة في مكان داخل مركز المعلومات القضائي؛ مما يؤدي إلى فقدان كافة الملفات والمعلومات حال حدوث أية كارثة.

٨. تعتمد الحكومة الإلكترونية المصرية على تكنولوجيا التوقيع الإلكتروني لضمان الحجية القانونية للوثائق الرقمية.

☒ نتيجة الهدف السادس : الذي ينص علي قياس مدى إفادة المستفيدين من المحتوى المتاح لهم على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية

١. وجود وعي من قبل عينة الدراسة ببوابة الحكومة الإلكترونية المصرية ومدى الاستفادة منها، ومدى أهمية شبكة الإنترنت كمصدر لا غنى عنه في الحصول على المعلومات والخدمات بشكل رقمي؛ حيث اعتمدت نسبة (٧٠%) من عينة الدراسة على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية في الحصول على المعلومات والخدمات.
٢. جاءت خدمة البحث عن المعلومات أعلى الخدمات التي يلجأ إليها عينة الدراسة على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية؛ حيث مثلت نسبة (٥٢%) من إجمالي أفراد العينة.
٣. تعد الإذاعة والتلفزيون أفضل سبل المعرفة بخدمات الحكومة الإلكترونية المصرية؛ حيث ذكرها نسبة (٢٩,٧%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.
٤. جاء في المرتبة الأولى الحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال المنزل؛ حيث ذكرها نسبة (٤٧,٠%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

٥. تعد أهم عناصر رضا مجتمع الدراسة عن خدمات الحكومة الإلكترونية هي اللجوء إلى الخدمة الإلكترونية؛ لأنه يقلل من الوقت المستغرق في الحصول على الخدمة بالطرق الروتينية ؛ حيث ذكرها نسبة (٤٨,٧%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

٦. يعد أحد أهم أسباب عدم استخدام مجتمع الدراسة خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية أن مجتمع الدراسة ليس على علم بخدمات الحكومة الإلكترونية حيث ذكرها نسبة (٢٤,٧%)من إجمالي أفراد العينة.

٧. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتخصصين وغير المتخصصين في اتجاه عينة غير المتخصصين عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٠١) في استخدام البوابة.

٨. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية بين الذكور والإناث في الدرجة الكلية؛ حيث إن مستوى الدلالة أكبر من (٠,٠٥)؛ أي ليس هناك تأثير لنوع العينة على الاستخدام.

ثانياً : التوصيات

في ضوء ما انتهت إلية الدراسة من نتائج يمكن طرح مجموعة من التوصيات التي ينتظر أن تسهم في تحسين الوضع الراهن وتطويره في الموقع محل الدراسة وهي :

١. على الأرشيف الوطني التأكد من قابلية الوثيقة للحفظ، وبقائها لفترة طويلة حتى مع تغير تقنيات، وأجهزة الحفظ والاسترجاع؛ وهذا يحقق مزيد من الثقة في عدم ضياع المعلومات المخزنة على الوسائط التكنولوجية.

٢. على الأرشيف الوطني أن يقوم بإدارة وتنفيذ عملية تقويم الوثائق الإلكترونية، وتحديد قيمتها التاريخية للبحث، وضبط مدة استبقائها وفقًا للمعايير والمبادئ، وهذا يجب أن يتم بعد انتهاء العمل الإداري منها.

٣. على الأرشيف الوطني التأكد من توافر متطلبات حفظ وإتاحة الوثائق الرقمية من برامج وأجهزة إلكترونية متاحة على الدوام.

٤. يجب توافر قائمة لرؤوس الموضوعات يتم الاختيار من خلالها رأس الموضوع الذي يتناسب مع محتوي الملف ، أو المجلد .

٥. تشكيل لجنة علمية متخصصة من الفنيين القائمين على إدارة الوثائق وأرشفتها بمركز المعلومات القضائي إلى جانب متخصصين من قبل الأرشيف القومي لفحص وتحديد مدة حفظ الوثائق وتحديد جداول الحفظ الخاص بها؛ حتى يتسنى القيام بعملية التقييم والاستبعاد للملفات.

٦. ضرورة الإسراع في تشريع قانون تداول وإتاحة المعلومات في المجتمع المصري؛ أسوة بدول العالم.

٧. تعزيز الاهتمام بالنواحي التشريعية والقانونية للتعاملات الإلكترونية عبر استحداث اللوائح التنفيذية اللازمة لإدارة التعاملات بالطرق الإلكترونية.

٨. استخدام تكنولوجيا التشفير للبيانات والوثائق أثناء نقلها وعرضها من خلال شبكة الويب كنوع من الوسائل للحفاظ على خصوصيتها من أي إفشاء.

٩. ضرورة تشريع قانون يحافظ على الخصوصية الرقمية لا يتعارض مع حرية التعبير والخصوصية؛ كما نصت عليه المواد الدستورية، مع ضرورة أن يُلزم هذا القانون المؤسسات التي تقدم خدمات الإنترنت والاتصالات بعدم الاحتفاظ بالبيانات الشخصية دون علم صاحبها .

١٠. ضرورة تجريم كل برامج الرقابة الغير قانونية؛ سواء من الجهات الحكومية أو من الشركات الخاصة.

١١. ضرورة الحفاظ على خصوصية الأفراد الرقمية ليس فقط بتشريع قانون ولكن أيضًا بضمان تطبيقه بالإضافة لقابليته للتعديل بناء على ما قد يَجِدُّ من انتهاكات تمس الخصوصية الرقمية.

١٢. ينبغي أن يكون نظام السجلات مهيأً للصمود أمام الكوارث؛ وذلك لتحديد وتقليل المخاطر كما ينبغي أن يكون لديه القدرة على الاحتفاظ بالسجلات بنفس جودتها وطبيعتها وفعاليتها واتساقها بعد وقوع الكارثة.

١٣. تشكيل لجنة من قبل المتخصصين في إدارة الوثائق بالجامعات المصرية والأرشيف الوطني؛ للإشراف على دورة الوثائق الرقمية، وسبل حمايتها وإتاحتها على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية.

١٤. إعطاء كل مواطن مصري كلمة سر، واسم مستخدم، وبريد إلكتروني عند استخراج بطاقة الرقم القومي؛ حتى يتسنى له من خلاله استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

١٥. قيام الجامعة في ضوء دورها في خدمة المجتمع بإعداد مزيد من المؤتمرات، وورش العمل للتعريف بالحكومة الإلكترونية، وسبل استخدامها، والحصول على الخدمات.

١٦. تنظيم الدورات التدريبية للعاملين القائمين على إدارة الوثائق الرقمية المتعلقة بسبل إدارة الوثائق الرقمية في بيئة الويب.

١٧. تنفيذ الندوات والدورات التدريبية المستمرة لكافة العاملين؛ وذلك لإبقاء معلوماتهم حول المخاطر الأمنية حديثة، ولمواجهة أي مخاطر متوقعة.

١٨. العمل على تثقيف المواطنين بمفهوم الحكومة الإلكترونية؛ من خلال النشرات الخاصة بالمؤسسات الحكومية، ووسائل الاتصال العامة، وتحفيزهم على الاتصال مع المؤسسات إلكترونيًّا؛ من خلال تخفيض تكلفة تنفيذ المعاملات إلكترونيًّا.

١٩. توسيع قاعدة الخدمات المتاحة على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية وإجراء مسح ميداني لكافة فئات المجتمع لتحديد الخدمات المرغوب في عرضها من خلال الموقع.

٢٠. ضرورة إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب للعاملين لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج، والأساليب والمصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات.

٢١. إدخال التقنيات الإلكترونية لتثقيف جميع أفراد المجتمع؛ فالثقافة المجتمعية بما يتم في عالم الإلكترونيات تسهم في توضيح فوائد التحول نحو المجتمع الرقمي كما تلعب الثقافة التنظيمية في الحكومة الإلكترونية دورًا بارزًا في ضمان نجاح المشروع .