خصوصية المعلومات وسريتها
بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية
دراسة مقارنة

د. أحمد إبراهيم شاهين
مدرس علم المكتبات والمعلومات
قسم المكتبات والوثائق
كلية الآداب – جامعة بني سويف
Librarian_ahmed@yahoo.com

مستخلص الدراسة :

تعد خصوصية معلومات المستفيد، وسريتها في البيئة الرقمية من القضايا التي تشغل بال المعلوماتيين في الآونة الأخيرة، وفي ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توجهت العديد من الحكومات العربية إلى رقمنة الخدمات، والعمليات الإدارية من خلال تقديم خدماتها الإدارية في صورة رقمية عبر مواقع الحكومات الإلكترونية. جاء لهذا التوجه مصاحباً لتزايد مخاوف المؤسسات والأفراد من عدم ضمان سرية معلوماتهم وانتهاك خصوصيتهم. لذا تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على إجراءات سياسة الخصوصية وشروط الاستخدام بمواقع الحكومات الإلكترونية لكل من جمهورية مصر العربية، وحكومة دبي، ودولة قطر، ودولة الكويت، ومملكة البحرين، والمملكة الأردنية الهاشمية، ولبنان، بهدف إلقاء الضوء على الإجراءات التي اتخذتها هذه الدول بصدد تأمين بيانات المستفيدين، وذلك في محاولة للوصول إلى الإجراءات التي تضمن خصوصية المستفيدين، وسرية بياناتهم، وتعاملاتهم. وكانت أهم نتائج الدراسة، وجود فراغ تشريعي عربي فيما يتعلق بقضايا حماية خصوصية المعلومات، وضمان أمنها وسريتها، وتبني الحكومات الإلكترونية لمبدأ الشفافية فيما يتعلق بخصوصية المعلومات وسريتها والحفاظ على امنها.

الكلمات المفتاحية :

خصوصية المعلومات، الحكومة الإلكترونية، أمن المعلومات وسريتها.

١/١ تمهيد :

تعد الحكومة الإلكترونية تطوراً بالغاً في النظم الإدارية والبشرية، فهي بمثابة إستثمار لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الفكر

الإداري والتنظيمي والخدمي، حيث تعبر الحكومة الإلكترونية عن التحول في الفكر والتطبيق. وتسعى الحكومات العربية إلى زيادة الإستثمارات بهدف تحقيق رفاهية المواطن العربي، ويتفق الباحثون، والإقتصاديون، والقانونيون، والسياسيون، وجميع فئات المجتمع العربي، على أن تطوير بوابات الحكومات الالكترونية وتغذيتها بالخدمات الرئيسة سيكون له دور إيجابي وفعال في تنمية الأنشطة الاقتصادية، وتوفير الأموال على خزينة الدولة، فضلا عن سرعة إنجاز المعاملات، وتبسيط الإجراءات، وتحقيق التكامل بين المشروعات الحكومية والقطاع الخاص، وكذلك تحقيق الشفافية الإدارية.

وتعد خصوصية معلومات المستفيد وسريتها في البيئة الرقمية من التحديات التي تواجه الحكومات الإلكترونية على المستوى العالمي، ومن القضايا التي تشغل بال المعلوماتيين في الآونة الأخيرة، وذلك في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المصاحب للتوجه الحكومي على المستوى العالمي بوجه عام والعربي بوجه خاص؛ لزيادة الاستثمارات والتغلب على مشكلات الروتين الإداري لتوفير عاملي الوقت والجهد للمواطنين من جانب، والمستثمرين من جانب أخر. وقد توجهت العديد من الحكومات العربية إلى رقمنة الخدمات، والعمليات الإدارية من خلال تقديم خدماتها الإدارية في صورة رقمية عبر مواقع الحكومات الإلكترونية.

٢/١ أهمية الدراسة

مع تزايد مخاوف المؤسسات والأفراد المتعاملين مع خدمات الحكومة الإلكترونية من عدم ضمان سرية معلوماتهم وانتهاك خصوصيتهم، ظهرت الحاجة إلى ضروة توافر عناصر أمن المعلومات لتوفير ضمانات الخصوصية للمستفيدين بهدف ضمان سرية التعاملات الحكومية التي تتم في كافة الأنشطة الإقتصادية، والصحية والاجتماعية، وغيرها. ومن هنا ظهرت الحاجة لإجراء الدراسة الحالية التي تنبع أهميتها من مجموعة العوامل نوجزها فيما يلي:

١. الاتجاه الحالي للعديد من الحكومات العربية نحو التحول إلى تقديم الخدمات الإلكترونية كبديل عن الخدمات التقليدية.
٢. حداثة تجربة الحكومة الإلكترونية في العديد من الدول العربية مما يستوجب معه الدراسة لتقييم هذه التجارب من زاوية معلوماتية.
٣. التحدي الذي يواجه الحكومات الإلكترونية العالمية عامة والعربية خاصة في قضية حماية خصوصية المعلومات للمواطنين.
٤. الحاجة إلى توعية المواطن العربي وتبديد مخاوفه من انتهاك خصوصيته في حال استخدامه خدمات الحكومة الإلكترونية.
٥. ندرة الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات في تناول قضية خصوصية المعلومات وعلاقتها بالحكومة الإلكترونية.

٣/١ مشكلة الدراسة

يعكس الأهتمام المتزايد للعديد من الدول العربية بتكنولوجيا المعلومات والإتصالات، وتوظيفها في خدمة الجهاز الإداري الحكومي وقطاعات الأعمال والاستثمار والخدمات بالدولة لجذب المزيد من الاستثمارات لأغراض التنمية،

التوجهات الحالية نحو تفعيل دور الحكومة الإلكترونية بشكل أكثر إيجابية وفاعلية في تقديم خدمات إلكترونية لمواطنيها وللمستثمرين بهدف التغلب على الروتين الإداري وتوفير الوقت والجهد وخلق مناخ عام إيجابي للإستثمار.

لذا تنبع مشكلة الدراسة الحالية من أن الحكومات الإلكترونية العربية تمارس حقها في إلزام المتعاملين مع خدماتها سواء كانوا اشخاص طبيعيين أو إعتباريين بتسجيل بياناتهم وتقديم معلومات تستخدم لأغراض تقديم الخدمة التي تعتبر الحكومة جهة احتكارية لها، وفي مقابل ذلك لا تقدم ضمانات واضحة للمواطنين والمؤسسات المتعاملة مع خدماتها تتعلق بحماية خصوصية معلوماتهم وسريتها من الانتهاك، أو الاستخدام في غير الأغراض التي طلبت من أجلها.

٤/١ الفرضية

تنطلق الدراسة الحالية من فرضية *"أن مواقع الحكومات الإلكترونية لا تقدم ضمانات واضحة للمتعامل مع خدماتها تتعلق بحماية بياناته وضمان سريتها"*

٥/١ الأهداف

انطلاقاً من الفرضية السابقة تهدف الدراسة الحالية إلى:

١. التعرف على سياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية.
٢. إلقاء الضوء على الإجراءات التي اتخذتها هذه الدول بصدد تأمين بيانات المتعاملين مع خدمات الحكومة الإلكترونية، وتحليل ونقد هذه الإجراءات.
٣. التعرف على الضمانات المقدمة للمتعاملين لحماية معلوماتهم الشخصية، والمالية، وغيرها.
٤. وضع تصور للإجراءات المثلى التي تضمن خصوصية المتعاملين، وسرية بياناتهم، وتعاملاتهم.

٦/١ حدود البحث

الحدود الموضوعية: تهتم الدراسة بخصوصية وأمن المعلومات بمواقع الحكومات الإلكترونية من زاوية معلوماتية.

الحدود الزمنية: تحليل سياسة الخصوصية الواردة بمواقع الحكومات الإلكترونية حتى إبريل ٢٠١٠.

الحدود المكانية: ركزت الدراسة على مواقع الحكومات الإلكترونية العربية.

الحدود اللغوية: المواقع المتاحة باللغة العربية.

٧/١ مجتمع الدراسة:

بالرغم من أن مجتمع الدراسة يضم نظرياً جميع الدول العربية الأثنان وعشرون، إلا أن الدول العربية الفعلية التي طبقت مشروع الحكومة الإلكترونية تسع دول، وهي كالتالي: مصر، السعودية، الكويت، الإمارت العربية المتحدة (دبي)، قطر، البحرين، الأردن، لبنان، سوريا.

وقع اختيار الباحث على سبع مواقع للحكومات الإلكترونية لكل من جمهورية مصر العربية، وحكومة دبي، ودولة قطر، ودولة الكويت، ومملكة البحرين، والمملكة الأردنية الهاشمية، ولبنان، وذلك لإحتواء مواقع هذه الحكومات على بيان أو سياسة خصوصية واضحة

تحدد مسئوليات الموقع تجاه المتعاملين مع خدماته، وقد تم استبعاد موقع الحكومة الإلكترونية السعودية لإحتوائها على بيان "إخلاء المسئولية" الذي لا يتناسب مع التعريف الإجرائي لسياسة الخصوصية التي استقرت عليه الدراسة، وموقع الحكومة الإلكترونية السورية لعدم تضمنه ببان أو سياسة خصوصية بما يتنافى مع الهدف الرئيس للدراسة.

٩/١ منهج البحث

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث تعتمد الدراسة على استقراء خصائص ظاهرة البحث والتعرف على جوانب موضوع خصوصية المعلومات وسريتها في البيئة الرقمية من ناحية ودراسة الخصوصية وأمن المعلومات بمواقع الحكومات الإلكترونية من ناحية أخرى، وذلك سعيا إلى تحليل الأدبيات المختلفة للوصل إلى تفسير وتعليل هذه الظاهرة.

١٠/١ أدوات جمع المعلومات

وقد تنوعت الأدوات التي اعتمدت عليها الدراسة؛ حيث تم استخدام "سياسات الخصوصية" المذكورة في مواقع الحكومات الإلكترونية التي تقع ضمن عينة الدراسة، لمعرفة ما تنص عليه فيما يتعلق بخصوصية المعلومات وأمنها، وتحليل بنودها بهدف قياس أهداف الدراسة. وكذلك "القراءات النظرية" للعديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع.

١١/١ أدبيات الانتاج الفكري

استعراض الباحث أدبيات الموضوع في أدلة الإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات وقواعد البيانات العالمية والدوريات المتخصصة التي تحتوي على النصوص الكاملة، وكذلك محركات البحث بمصطلحات الدراسة، وهي:

- خصوصية المعلومات Privacy policy
- أمن وخصوصية المعلومات Privacy & information security
- خصوصية المعلومات والحكومات الإلكترونية information Privacy & E-governments
- سياسات خصوصية المعلومات Information Privacy policy

لاحظ الباحث أن أدبيات الإنتاج الفكري العربي والأجنبي لم تتناول خصوصية المعلومات بمواقع الحكومات الإلكترونية، غير أن الإنتاج الفكري الأجنبي قد حاول علاج قضايا خصوصية المعلومات، دون التركيز على الحكومات الإلكترونية. وكان أهم ما افرزه الإنتاج الفكري في هذا الموضوع:

١. **فايزة دسوقي أحمد. خصوصية البحث على الإنترنت** .– cybrarians journal .– ع١٨ (مارس ٢٠٠٩) . – **تاريخ الوصول في ١٥ مارس ٢٠١٠** . – **متاح في:**

http://www.cybrarians.info/journal/no18/internet_privacy.htm

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى مراعاة محركات البحث لخصوصية المستخدمين، وكذلك تقديم الاقتراحات التي يمكن من خلالها المساعدة في حماية خصوصية المستخدمين أثناء بحثهم على

الإنترنت. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها، أن محركات البحث تجمع كم هائل من المعلومات عن المستخدمين، وأن من السهل جدًا عليها تحديد هوية مستخدم معين، إذا كان مُسجلا فيها، أو اشترى شيئًا أثناء تواجده على موقعها. وأن هناك الكثير من المخاطر قد تقع نتيجة جمع هذه المعلومات. ويمكن للمحركات أن تتشارك في المعلومات التي تجمعها من المستخدمين أو عنهم مع جهات أخرى، دون موافقة المستخدم. ولا تتيح غالبية المحركات للمستخدم، إمكانية حذف بيانات بحثه من خوادمها.

ويمكن إجمال هذه النتائج في أن: غالبية محركات البحث لا تحافظ على خصوصية البحث للمستخدم؛ فهي لا تتيح له الفرصة لتحديد المعلومات التي ستُجمَعُ منه أو عنه، كما أنها تكشف عن هذه المعلومات لأطراف أخرى دون موافقة منه.

٢. فايزة دسوقي احمد. سياسة الخصوصية بمحركات البحث: دراسة تحليلية مقارنة.- دراسات المعلومات.- ع ٥ (مايو ٢٠٠٩).- متاح في:
http://informationstudies.net/issue_list.php?action=getbody&titleid=63

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة القضايا التي عالجتها سياسات الخصوصية في عينة من محركات البحث العربية والأجنبية. من خلال إجراء دراسة مقارنة تحليلية لسياسات الخصوصية التي تنشرها محركات البحث على مواقعها وتتيحها للمستخدم للإطلاع عليها.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة أن محركات البحث لديها القدرة على جمع كم هائل من المعلومات عن مستخدميها، ويمكنها دمج المعلومات التي تجمعها عن مستخدم ما في ملف واحد. وتتنوع الأسباب التي تقف وراء جمع محركات البحث للمعلومات عن المستخدمين، كما أنها تتشارك في معلومات المستخدمين مع أطراف أخرى في عدة حالات. ولم تراع السياسات الحد الأدنى من المعايير التي وضعها قانون حماية خصوصية الأطفال على الإنترنت. كما تبين أن سياسات الخصوصية في محركات البحث العربية أضعف بكثير من نظيراتها في المحركات الأجنبية.

٣. أماني جمال مجاهد. الخصوصية وتطبيقات الويب ٢: كيفية تحقيق المعادلة الصعبة.- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات.- مج ١٦، ع ٣٣ (يناير ٢٠١٠).- ص ص ٦٧- ١١٤.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ماهية الخصوصية في ظل تطبيقات الويب ٢. من خلال تحليل مبادئ الخصوصية على بعض مواقع التدوين والشبكات الإجتماعية ومواقع النشر الحر ، ومدى وعي المستخدمين لهذه الشبكات بالمخاطر التي تهددهم.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة أن تطبيقات الويب ٢ تنتهك الخصوصية الفردية، مع عدم وعي كثير من المشتركين في هذه التطبيقات بأهمية الخصوصية، وجود تخوف من قبل الأفراد على وضع خصوصيتهم عند التفاعل مع مواقع التدوين والشبكات الاجتماعية ومواقع النشر الحرالتفاعلي.

4. Westin, Alan F.Privacy On and Off the Internet: What Consumers Want .- No. 15229, February 2002 .– 127P. .- Retrieved 7 April 2010, from: http://www.aicpa.org/download/webtrust/priv_rpt_21mar02.pdf

دراسة مسحية للبالغين في المجتمع الأمريكي تهدف لقياس توجهات مستخدمي الإنترنت تجاه الشركات التجارية وطرق حفاظها على خصوصية معلومات عملائها بعد احداث الحادي عشر من سبتمبر، وأيضاً معرفة رغبات المستفيدين من الشركات التي يتعاملوا معها على الإنترنت بشان الحفاظ على خصوصية معلوماتهم، والحلول المقترحة للحصول على ثقة المتعاملين.

ومن أهم نتائج الدراسة القلق البالغ من قبل المسنخدمين تجاه آلية وطرق الشركات في الحفاظ على خصوصيتهم، والشعور بعدم وفاء القوانين المعمول بها حالياً وممارسات الشركات بمتطلبات المستخدمين.

5. Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.-Retrieved 1 April 2010,from:http://www.e.govt.nz/resources/research/trust-and-privacy/:rust-and-privacy-200601.pdf.-

تهتم هذه الدراسة في المقام الأول بخصوصية المعلومات، التي تنطوي على " مطابقة الأفراد، الجماعات، و المؤسسات بتحديد متى، وكيف، وإلى أي مدى يسمح بإطلاع الأخرين على معلومات تتعلق بهم "، لذا فأن هذا البحث يلقى الضوء على المخاوف التي تنتاب المواطنين النيوزيلانديين من الثقة التي وضعوها في الحكومة ومصداقية الحكومة في التعامل مع هذه المعلومات والمحافظة عليها من الانتهاك، من خلال دراسة اجريت على مجموعة من الفئات المجتمعية لقياس اتجاهاتهم حول خصوصية المعلومات والثقة في الحكومة، وتدور الدراسة حول محورين رئيسيين: استخدام التكنولوجيا والمخاوف من ممارسات الجهاز الحكومي، والثقة في خصوصية الاتصالات عبر الإنترنت.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها ارتفاع معدلات القلق لدى فئة الشباب من المجتمع النيوزيلندي من إساءة استخدام المعلومات الشخصية التي يقدمونها للحكومة من خلال الإنترنت، تمثل قضايا الخصوصية وأمن المعلومات مصدر القلق الأساسي لعينة الدراسة، كما أظهرت النتائج أن انتهاك الخصوصية يؤثر على الثقة في الحكومة.

١/٢الخصوصية في البيئة الرقمية

حظيت الخصوصية وقضاياها باهتمام المجتمع الإنساني باعتبارها حق أصيل من الحقوق الإنسانية والتي أكدت عليها الشرائع السماوية منذ القدم

وسعت الدساتير والقوانين والتشريعات الوضعية إلى كفالتها وتقنينها في المجتمعات الديمقراطية ووضع ضوابط لحمايتها. وتعد الخصوصية من القضايا الأخلاقية التي تحددت ملامحها وجوانبها في المجتمعات الواقعية، أما المجتمع الافتراضي الذي فرضه تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فمازالت قيد البحث والدراسة لوضع ضوابطها وآليات حمايتها. لذا سيلقي الباحث الضوء على تعريف الخصوصية، وتأثرها بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١/١/٢ تعريفات

ويعرف قاموس "مصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف" الخصوصية بأنها "حرص الفرد على الاحتفاظ بجانب من حياته وأفكاره وميوله وأنشطته في مجال الحرمات الشخصية لنفسه أو لمن يختارهم من أعضاء عائلته وأصدقائه، وعدم الإفضاء غير المصرح به. ومن الأمور المسلم بها وجوب احترام الحرمات الشخصية. وتحت قوانين الضرر والتضرر، فإن الاعتداء على الخصوصيات يشمل سرقة وانتحال الشخصيات والاعتداء على الحرمات الشخصية وإفشاء وفضح المعلومات الخاصة". (١)

في حين يعرف قاموس ODLIS مصطلح الخصوصية بأنه " حق االفرد أو المجموعة في عدم الكشف عن المعلومات المتعلقة بحياته الشخصية والمهنية، وتحديداً للحكومة، والمؤسسات التجارية، والبقاء بعيداً عن المراقبة باستثناء ما توجبه أحكام القانون، ويشجع الدستور الأخلاقي للمهنة التي أقرته ALA المكتبين على "حماية حق كل مستخدم بالمكتبة في الخصوصية والسرية فيما يتعلق بالمعلومات التي يبحث عنها والمراجع التي يستشرها أو يطلع عليها أو يستعيرها أو يقتنيها". (٢)

وترى مشيرة صالح أن الخصوصية الفردية هي حق الفرد في حجب معلوماته الشخصية عن الأخرين. ويعد التطفل على مكتب شخص أخر أو مترله أو جهاز الحاسب الشخصي الخاص به والإطلاع فقط على ما به من بيانات أو حتى أفكاره يعد انتهاكاً لهذه الخصوصية. (٣)

في حين ترى فايزة دسوقي أن الخصوصية Privacy تهتم بحق الفرد في تحديد المعلومات التي ستجمع منه أو عنه، وحقه في عدم اطلاع الآخرين عليها دون موافقة منه. وتساعد الخصوصية في الحفاظ على صحة الفرد النفسية، فتُنتهك حرية الشخص وكرامته واستقلاليته عندما تُنتهك خصوصيته. فعندما يعلم القارئ –على سبيل المثال– أن ما يقرأه مُراقب، فقد يقوم بنوع من الرقابة الذاتية، مما يجعله لا يقرأ ما يريد حتى لا يعطي فرصة للآخرين لمعرفة آرائه واتجاهاته. لذا يمكن القول بأن انتهاك الخصوصية مثل الرقابة، يهدد الحرية الفكرية. (٤)

أما أماني مجاهد فترى أن الخصوصية عبارة عن الحدود التي يؤمن بها الفرد ويحيط بها نفسه بغرض الوصول إلى طريق صحي للتعامل بينه وبين الآخرين. (٥)

ويرى الباحث أن الخصوصية هي حق الشخص الطبيعي والإعتباري في عدم استخدام المعلومات المتعلقة به في غير الأغراض التي قدمها من أجلها، وعدم الإطلاع عليها من أي شخص او جهة دون أذن مباشر منه.

٢/١/٢ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على الخصوصية

مما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت مكون رئيس لكافة الأنشطة التي تمارس في المجتمع على مستوى الأفراد والمؤسسات، وتعد الشبكات بوجه عام وشبكة الإنترنت بوجه خاص هي أكبر تجسيد لهذا التطور الملموس في تقنيات الاتصال عن بعد، حيث ظهر ما يطلق عليه الواقع الإفتراضي بما له من ايجابيات وسلبيات استلزمت وضع ضوابط قانونية وأمنية واجتماعية وأخلاقية تناسب طبيعته؛ وممارسات تحكمه تختلف عن الممارسات المطبقة في الواقع الفعلي، كما أثار هذا التطور المخاوف لدى المواطن العادي من انتهاك خصوصيته في الواقع الافتراضي.

ويعد احترام خصوصية الفرد حق من حقوق الانسان وأمر ضروري لتنمية الفرد الحر والمستقل في مجتمع المعلومات، ويضمن احترام خصوصية الفرد حقه بالخيار بين المشاركة الفاعلة في المجتمع والاستفادة من الامكانيات المتوفرة فيه وبين القرار بالاحجام عن ذلك. فكل فرد يتمتع بحق القرار بكيفية ودرجة تلقيه للمعلومات والتواصل مع الآخرين. كما له الحق في اختيار الوسيلة التي يرغب بالتواصل من خلالها. إلى جانب أنه لابد من ضمان حق الجميع في الوصول إلى المعلومات، وبشكل سري في حال شاؤوا ذلك.(٦)

وكلما أصبحت الشبكات والحاسبات جزءاً أساسياً من العمل والحياة اليومية، أصبح الأمن ضرورياً، وبسبب قيمة العمليات التي يتم تنفيذها عبر الشبكة وتلك المتوقع تنفيذها باستخدام الخدمة المتاحة على الشبكة، تحتاج الشبكات ونظم المعلومات إلى أن تكون آمنة، لذلك، فقد أصبح الأمن مهماً فيما يتعلق بالأعمال الإلكترونية، وكذلك أصبح متطلباً مسبقاً من أجل الخصوصية.(٧) فقد خلفت التقنية العالية مخاطر حقيقة على الحق في الخصوصية بفعل ما اتاحته من وسائل متقدمة للرقابة على الافراد والتجسس عليهم وجمع ومعالجة البيانات الشخصية المتعلقة بهم واستغلالها في غير الغرض التي جمعت من اجله، كما اتاحت التقنية سلوكيات جرمية جديدة تستهدف حقوق الافراد والمؤسسات ومصالحها.(٨) فشيوع الكمبيوتر وانتشار مختلف انواع شبكات المعلومات وفي مقدمتها الانترنت وبناء شبكات وقواعد المعلومات المحلية التفاعلية، افرز حاجة ملحة للتدخل من اجل حماية امن المعلومات وحماية الخصوصية.(٩)

وقد غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات طريقة تعامل الحكومات وتفاعلها مع المواطنين في جميع انحاء العالم، وغيرت التكنولوجيا ايضا من طرق جمع ومعالجة وحفظ المعلومات الشخصية مما جعلها عرضه للاتاحة أكثر من ذي قبل؛ وبالتالي زادت احتمالية انتهاك خصوصيتها(١٠). كما يرى Solove أن الاتجاه العام في جمع وتجهيز ونشر المعلومات أصبح بمثابة نقل للبيانات بعيداً عن سيطرة الفرد، الأمر الذي يسهم في زيادة مخاوف الأفراد وقلقهم بشأن خصوصيتهم. وبالتالي تكون المخاوف بشأن الخصوصية الشخصية ناتجة عن اعتقاد الافراد بأنهم لا يملكون السيطرة على معلومات الشخصية. وقد أظهرت دراسة حديثة ارتفاع معدلات القلق لدى عينة عشوائية من النيوزيلنديين تجاه المعلومات الشخصية المستخدمة

في بيئة الإنترنت، والتي أظهرت ان ٥٤% من المشاركين "قلقة جداً" من إساءة استخدام المعلومات الشخصية.[11]

ان التوازن بين مجتمع الإنترنت الديمقراطي وموجبات حماية خصوصية المستخدمين يتحقق عن طريق المعيار المنضبط والمرن في ذات الوقت، معيار يكفل للمستخدم حماية بياناته الشخصية التي يصار لجمعها من المواقع ويتيح للمواقع تعاملا متناسبا مع اعراض وسمات الانترنت واغراض الموقع نفسه دون تشدد او معالاة .(١٢)

وقضايا خصوصية الأفراد على الإنترنت من القضايا الشائكة في العصر الحالي؛ حيث يمكن أن تشكل الإنترنت تهديدًا للخصوصية. وينشأ هذا التهديد عن عدد من العوامل، منها: أن منتجات الإنترنت غالبًا ما تنطوي على الحاجة إلى تسجيل الفرد، ويؤدي هذا التسجيل إلى زيادة الكشف عن المعلومات الشخصية من جانب المستهلكين، مما يتيح للشركات على الإنترنت عملية الاستيلاء على البيانات. كما تسمح التقنيات الجديدة بالتعرف على المستخدمين، والاستيلاء على مستويات تفصيلية متزايدة من المعلومات عنهم، كما وفرت تلك التقنيات نظمًا يمكنها اعتراض الرسائل الإلكترونية للأشخاص، ونظمًا أخرى يمكنها تتبع أنحائهم.(١٣)

وليس المستخدمين أو الأفراد هم من يهتمون بالخصوصية وحدهم، فمع ما أظهرته الدراسات المسحية في بيئة التجارة الإلكترونية من مخاطر عدم ثقة المستخدمين بالإنترنت بسبب الخصوصية، ظهر اهتمام عريض ومتزايد لدى قطاعات الأعمال، واصبحت تاخذ موضوع الخصوصية على محمل الجد واحيانا كعامل خطير يهدد اعمالها باعتبار ان عدم الثقة بالتجارة الالكترونية بسبب الخشية على الخصوصية يمثل عائقا فاعلا لرواج التجارة الإلكترونية ذاتها في البيئة الرقمية. ومن هنا ظهرت عشرات المبادرات للتنظيم الذاتي، وهو وسيلة قانونية تحظى باحترام المستهلكين والافراد في العالم المتقدم، وتقوم على وضع مدونات سلوك ملزمة لقطاع معني، وفق رؤية هذا القطاع، فيلزم نفسه بما يخدمه، ومن قبيل تجارب التنظيم الذاتي في بيئة أعمال الإنترنت لتعزيز الخصوصية، مبادرة الثقة الالكترونية TRUSTe، ومجلس الأعمال لبرنامج الخصوصية على الخط المباشر Better Business Bureau's Online Privacy Program واتحاد الخصوصية على الخط Onlinc Privacy Alliance وغيرها .(١٤)

ومع تزايد الشركات والجهات العاملة في بيئة الإنترنت وتزايد الجهات العاملة في حقل الأمن والخصوصية، نجد عشرات مبادرات التنظيم الذاتي، حتى اننا نجد الان مواقع تروج لخدمات حماية الخصوصية تحت عناوين متعددة مثل "privacy sensitivity" تشير الى تقديم منتجات وخدمات تحمي الخصوصية والبيانات الحساسة. كما ان كثير من الشركات التجارية عبر الإنترنت من غير العاملة في خدمات الأمن والخصوصية تستخدم شعارات الخصوصية نفسها في خططها التسويقية وموادها الإعلانية، وتتسابق في اظهار ما تستخدمه من تقنيات لحماية الخصوصية على الخط. وهذه الجهود التي ساهمت في تعزيز الثقة بالإنترنت لدى كثيرين فانها ايضا اثارت تساؤلات وتحديات كثيرة ليس آخرها التساؤل حول مدى ضمان الالتزام

بقواعد التنظيم الـذاتي في بيئـة غـير مركزيـة كالإنترنت لا تتحكم بها سلطة إجبار.(١٥)

وإذا كانت الجهود الدولية والاتجـاه نحـو الحماية التشريعية للحياة الخاصة عموما، وحمايتها من مخاطر استخدام الحاسبات وبنوك المعلومـات على نحو خاص، تمثل المسلك الصائب في مواجهة الأثر السلبي للتقنية على الحياة الخاصة، فان هـذا المسلك قد رافقه اتجاه متشائم لاستخدام التقنية في معالجة البيانات الشخـصية. فالتوسـع الهائـل لاستخدام الحاسبات قد أثـار المخـاوف مـن إمكانات انتهاك الحياة الخاصة، ومكمن إثارة هذه المخاوف، أن المعلومات المتعلقة بجميـع جوانـب حياة الفرد الشخصية، كالوضع الصحي والأنشطة الاجتماعية والمالية والـسلوك والآراء الـسياسية وغيرها، يمكن جمعها وخزنها لفترة غير محددة، كما يمكن الرجوع إليها جميعا بمنتهى السرعة والسهولة. ومع الزيادة في تدفق المعلومـات الـتي تحـدثها الحاسبات، تضعف قدرة الفرد على الـتحكم في تدفق المعلومات عنه.(١٦)

لذا فإن حماية الخصوصية في البيئـة الرقميـة عملية وليست مجرد إجراء، بمعنى أنها تنطلق مـن رؤيا محددة المعالم واضـحة الأهـداف وتكـون مخرجاتها حزمة من الوسائل والإجراءات في ميادين التقنية والقانون وادارة النظم التقنيـة، وبوصـفها عملية تكاملية، فانها محكومة باسـتراتيجية تحـدد عناصر الحماية ونطاقها، لهذا فان من الخطأ القاتل مجرد الاعتقاد ان استخدام بعض التقنيـات الـتي تحمي البيانات الشخـصية قـد حقـق حمايـة للخصوصية، ومن الاعتقادات الخاطئة ايـضا ان مجرد التزام جهات جمع البيانات باحترام الخصوصية يحقق الحماية او يحقق مساءلتها ان حصل اخلال، والخطأ الاكثر خطورة اغفال أهمية الحماية القانونية الشمولية وتكاملها مع الحماية التقنية والخطـوات التنظيمية.(١٧)

يوضح العرض السابق أن الجرائم المعلوماتيـة التي ظهرت في البيئة الإفتراضية نتيجة اسـتخدام شبكات المعلومات بوجه عام والإنترنـت بوجـه خاص أثارت المخاوف - على مستوى المؤسسات والأفراد - من عدم توافر بيئـة آمنـة لتـداول المعلومات وبالتالي تزايـد احتمـالات انتـهاك الخصوصية المعلوماتية. ويرى الباحـث أن تـأثر الخصوصية بتكنولوجيا المعلومـات والاتـصالات كان على ثلاث مـستويات، أولهمـا المـستوى الحكـومي المتمثـل في التعـديلات الدسـتورية والتشريعية والقانونية التي تضعها الدولة لحمايـة خصوصية المواطنين، ثانيهما المستوى المؤسـسي للجهات الحكومية التي تقدم خدمات حكوميـة إلكترونية والشركات التي تنتهج اسـلوب الإدارة الإلكترونية في تقديم خدماتها وذلك مـن خـلال وضع الضوابط التنظيمية والإجراءات التقنية الـتي تضمن أمن المعلومات وخصوصية المتعاملين مـع خدماتها؛ وشركات تقنيات المعلومات التي تطـور البرمجيات والعتاد التقني بهدف توفير آليات تـأمين المعلومات وضمان خصوصيتها، وأخيراً مـستوى الأفراد وذلك من خلال اتخاذ التـدابير اللازمـة للتعامل مع الخدمات الإلكترونية للمؤسسات التي تتمتع بموثقية ومصداقية أمـا المـستوى الثالـث والأخير.

وتبدوا المستويات الـثلاث إيجابيـة ولكـن التطبيق للإجراءات اظهر العديد من السلبيات التي

لايجب أن تثني الحكومات والمؤسسات والأفراد عن الإحجام عن استخدام تكنولوجيا المعلومات، ولكن تدفعهم لمزيد من الدراسات التي تضمن وضع ضوابط وآليات توازن بين حماية الخصوصية المعلوماتية للمستخدمين وأداء مؤسسات الإدارة الإلكترونية لمهامها.

٢/٢ تعريف الحكومة الإلكترونية:

توجهت العديد من الحكومات إلى تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية والتي تعد الحكومة الإلكترونية أحد أهم منجزاتها مستعينة في ذلك بالتطور في تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات، وذلك من خلال رقمنة الخدمات، والعمليات الإدارية وتقديمها في صورة رقمية عبر مواقع الحكومات الإلكترونية، جاء هذا التوجه مصاحباً لتزايد مخاوف المؤسسات والأفراد من انتهاك خصوصيتهم، لذا سيلقي الباحث الضوء في هذا الجزء من الدراسة على الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية وعلاقتهما بمفهوم الخصوصية.

١/٢/٢ التعريف

جاء تعريف الحكومة الإلكترونية بقاموس "مصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف" أنها "استخدام تقنية المعلومات وخصوصا الإنترنت لتحسين الخدمات التي تقدمها الحكومة: government services for and interactions with citizens *(G2C)* للمواطنين، business and industry *(G2B)* وقطاع الصناعة والشركات، different divisions of government *(G2G)* والقطاعات الحكومية المختلفة، وذلك بتبسيط الإجراءات والتخلص من التكرار في النظم والإجراءات الحكومية وهو ما يؤدي إلى تقلص الروتين الحكومي وتخفيض التكاليف. والمصطلح يعادل الخدمات والسلع التي تقدمها التجارة الإلكترونية e-commerce وما تسوقه الشركات على الإنترنت". (١٨)

في حين يعرف فهد بن ناصر العبود الحكومة الإلكترونية بأنها "قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود اقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة، والمقصود هو استخدام الحكومة للتقنية لاسيما تطبيقات الإنترنت التي تستند إلى الواقع على شبكة الويب لتعزيز الوصول للحصول على المعلومات الحكومية وتوصيل الخدمات إلى المواطنين وقطاع الأعمال والموظفين والهيئات الأخرى والكيانات الحكومية، ولديها الإمكانات اللازمة للمساعدة في بناء علاقة أفضل بين الحكومة والجمهور من خلال جعل التفاعل مع المواطنين أكثر سلاسة وسهولة واكثر كفاءة". (١٩)

ويرى عبد السلام زيدان ان الحكومة الالكترونية من حيث مفهومها، هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الانشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها او فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد. (٢٠)

ويرى الباحث أن الحكومة الإلكترونية هي الجهات الحكومية التي تقدم خدمات إلكترونية

للأفراد والمؤسسات من خلال موقع واحد متاح على شبكة الإنترنت.

٢/٢/٢ نظريات الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بالخصوصية

ثمة أربع نظريات مهمة تدور جميعها حول تطبيق الحكومة الإلكترونية والنتائج التي تترتب على تزايد تطبيق أنظمتها؛ إلا أنها تتنافس فيما بينها في مدى إعانتها الحكومات على القيام بالمهام المناطة بها بصورة أفضل قياساً على معايير المصالح الرئيسة التي تشكل عمليات صنع القرار، كما تتنافس في قدرتها على تقديم المساندة الكافية لإنجاز العمل بسرعة. وكل واحدة من هذه النظريات يمكن النظر إليها كأحد السيناريوهات المستقبلية المتاحة لفهم التأثيرات المتوقعة للحكومة الإلكترونية، وهذه النظريات هي: نظرية العقلانية، ونظرية الثمن، ونظرية ضوضاء المعقولية وتآكلها، ونظرية التقنية.

ويهتم البحث الحالي بنظرية الثمن التي تناقش أن الحكومة الإلكترونية تزيد من إمكانية التحكم وانعكاس ذلك على نوعية عمليات اتخاذ القرار وعقلانيتها، ولكنها في الوقت ذاته تصر على أن ذلك لا يتأتى بدون ثمن، وهذه النظريات تؤمن بضرورة عمل ترتيبات الحماية والوقاية وإلا سوف يكون الثمن غالياً فيما يتعلق بالحرية والخصوصية الشخصية للمواطنين والحفاظ على سرية المعلومات.(٢١)

ويرى الباحث أن هذه النظرية تركز على خصوصية المواطن باعتبارها حق أصيل كفله له الدستور ويضمنه القانون، كما أنها تلقي بمسئولية تحقيق أمن المواطن المعلوماتي وضمان خصوصيته على عاتق الحكومات باعتبارها المزود الوحيد لهذه الخدمات والتي فرضتها على المواطن في شكلها الرقمي في بيئة افتراضية تعد أهم مشكلاتها الأمن المعلوماتي.

٣/٢/٢ أنماط الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالخصوصية

يمكن تقسيم التعاملات التي تتم في الحكومة الإلكترونية إلى الأنواع الأتية:

١. من المواطن – إلى – الحكومة (Citizen-to-Government): أي المعلومات التي يرسلها المواطن او المقيم للحكومة من اجل طلب خدمة معينة.
٢. من الأعمال – إلى – الحكومة (Business-to-Government): أي خدمة يطلبها القطاع الخاص من الحكومة، مثل التعاملات التي تتم بين الحكومة والبنوك، وما يتم في مجال التجارة الإلكترونية.
٣. من الحكومة – إلى – الحكومة (Government-to-Government): أي التعاملات الإلكترونية التي تتم بين القطاعات الحكومية بعضها البعض.(٢٢)

وتأخذالإدارة الإلكترونية انماطا مختلفة، وأشكالا متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدي المنشأة بما يحقق أهدافها، ومن الأنماط ما يلي:

الحكومة الإلكترونية: تُعد أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويُقصد بها إدارة الشئون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف إجتماعية، وإقتصادية، وسياسية، والتخلص من

الأعمال الروتينية، والمركزية، بشفافية عالية، ويمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة، مثل؛ العلاقة بين:

١. الحكومة / والحكومة، والعلاقة بين الحكومة / والأفراد، والعلاقة بين الحكومة / والشركات، والعلاقة بين الحكومة / والموظف.
٢. التجارة الإلكترونية: هي تبادل المعلومات، والخدمات عبر الإنترنت لتحقيق التنمية الإقتصادية بصورة سريعة، ويمكن أن يتحقق الدفع بالبطاقات البنكية، وتُعد التجارة الإلكترونية أمل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
٣. الصحة الإلكترونية: تقوم بتوفير الإستشارات، والخدمات، والمعلومات الطبية للمرضى عبر وسائل الكترونية، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية، والتحاليل المخبرية، والمعلومات، والخدمات غبر الشبكة المحلية للمستشفى، أوعبر الإنترنت. كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون الطبيب الإستشاري في دولة أخرى... وهكذا.
٤. التعليم الإلكتروني: حيث يمكن إجراء المحاضرات الدراسية، والإختبارات التحريرية، ومناقشة الرسائل العلمية عبر االشبكة المحلي للمنشأة، أو عبر الإنترنت. ٥.النشر الإلكتروني: حيث يمكن متابعة الأخبار العاجلة، والنشرات الإقتصادية، والإجتماعية، والأطلاع على أخرالمؤلفات، والإفادة منمحركات البحث المتنوعة، وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية.
٥. التوقيع الإلكتروني:هي عملية تتم على الكمبيوتر، ويتم من خلالها ربط مجموعة من الحروف والرموز والأشكال مع ملف معين لتكون بديلاً عن التوقيع التقليدي.(٢٣)

ويرى الباحث أن قضية خصوصية المعلومات وأمنها تبرز عندما يكون التعامل بين المواطن والحكومة C2G، وبين الأعمال والحكومة B2G أي كان شكل التعامل وعلى أي مستوى، حيث تكون الحكومة الطرف المقدمة للخدمات الاحتكارية في كلا الحالتين؛ وبالتالي يقع عليها عبء ضمان خصوصية المعلومات وأمنها وفق آليات معلنة أوغير معلنة، وهو التحدي الذي تواجهه الحكومات الإلكترونية في الوقت الحالي باعتبارها نمطاً من أنماط الإدارة الإلكترونية. لذا فأن العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخصوصية هي علاقة توازن بين الاحتفاظ بمعلومات عن المواطنين تضمن تسيير العمل الإداري داخل المؤسسات الحكومية من جانب، وتوفير إجراءات وضمانات للمواطن بعدم انتهاك خصوصية معلوماته وأمنها من جانب أخر.

٣/٢ الأمن والسرية والخصوصية في الحكومة الإلكترونية:

إن أمن وسرية المعلومات من أكثر القضايا التي تشغل بال المواطن في تعامله مع مواقع الحكومات الإلكترونية نظراً لارتفاع معدلات الجريمة الإلكترونية، مما إنعكس على إزدياد مخاوف المؤسسات والأفراد من عدم ضمان سرية معلوماتهم وانتهاك خصوصيتهم، لذا سيلقي الباحث الضوء في هذا الجزء من الدراسة على مفهوم أمن المعلومات وسريتها وعلاقتها بالحكومة الإلكترونية.

١/٣/٢ تعريفات

وتعرف السرية بقاموس "مصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف" بأنها " حالة تتعلق بالأمن بدرجة أن أي إفشاء غير مصرح به يعتبر ضد مصلحة أمن الدولة أو المؤسسة". (٢٤)

في حين يعرف قاموس ODLIS مصطلح الأمن بأنه "يعني في مجال الحاسب، التكنولوجيا التي يتم تطويرها لمنع الأشخاص غير المصرح لهم، وخاصة المتسللين Hackers والمخربين Crackers من الدخول إلى الأنظمة المحمية والملفات، بما في ذلك البيانات المشفرة، والكشف عن الفيروسات، واستخدام برمجيات Firewall، والتأكد من رموز الدخول من أسماء المستخدمين Username، وكلمات السر Passwords، ورموز الحماية PIN، أي أنها جميع الإجراءات التي تتخذها شركة، أو مؤسسة، أو منظمة، أو معهد لمنع الأشخاص غير المصرح لهم من الوصول إلى معلومات تتمتع بالسرية". (٢٥)

ويرى الباحث أن أمن المعلومات هو حماية المعلومات من السرقة أو السطو، ومنع الإطلاع على عليها أو الوصول إليها من غير المخول لهم حق الوصول.

وكثيراً ما يستخدم مصطلحا السرية والأمن تبادلياً، فالمهندسين المتخصصين بالأمن عادة ما يجدون أنفسهم مرهقين بأعمال السرية، في حين أن السرية والأمن قضيتان مختلفتان تماماً؛ الأمن هو بنية تحكم متمركزة على المنظمة، كما تدل على ذلك ضوابط سبل الوصول وإضفاء الشرعية؛ بينما السرية هي بنية تحكم متمركزة على الفرد. (٢٦)

كما يتم في أغلب الأحيان مناقشة موضوع الخصوصية مع موضوع الأمن في نفس السياق، على الرغم من أنهما مفاهيم مختلفة تتناقض أحيانا مع بعضها البعض، حيث ترتبط الخصوصية بمجموعة من المتطلبات القانونية والإجراءات لضمان معرفة الأفراد ما هي المعلومات التي تجمع منهم وكيف تستعمل، أما الأمن فيشير إلى الجوانب التقنية التي تضمن سلامة، وسرية، وموثوقية الأطراف المشاركة في الصفة، وبالتالي فإن خصوصية المعلومات هي جزء من الأمن. (٢٧)

ويرى الباحث أن أمن المعلومات يعد قضية تقنية بحته، أحد أهم العوامل المتحكم بها والمؤثرة فيها البرمجيات والتقنيات التي تنتجها وتطورها شركات عالمية لتواكب سرعة التطور في الجرائم المعلوماتية، وتعد الحكومات الإلكترونية أحد مستهلكي هذه البرمجيات والتقنيات؛ لذا فإن مسئوليتها تنحصر في الحصول على أحدث التقنيات والبرمجيات التي توفر قدر كبير من أمن المعلومات ولكن ذلك بالتأكيد لن يضمن حمايتها بشكل كامل نظراً للتطوير في تقنيات وآليات القرصنة على المعلومات، أما سرية المعلومات فهي قضية إجرائية تتطلب من الحكومات الإلكترونية تحديد نوعية المعلومات التي تتمتع بالسرية ومستوياتها، وصلاحيات العاملين في حق الوصول لها، والإجراءات التي تضمن الحفاظ على هذه السرية، ودور المواطن في تحديد مستويات السرية، والحالات التي تنتفي فيها ضوابط السرية، لذا فإن خرق سرية المعلومات يعد في المقام الأول مسئولية الحكومة الإلكترونية ما لم يكن السبب تقني. ولنجاح الحكومة الإلكترونية في تحقيق أمن معلومات المواطن وسريتها يتوجب عليها – من

وجهة نظر الباحث- أن يتم الإفادة من قواعد وضوابط السرية في برمجة تقنيات أمن المعلومات.

٢/٣/٢ قضايا الأمن والسرية في الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بالخصوصية

وتعد أحد خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكّنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها سوى لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ إلى تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ إن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمراً بالغ الصعوبة.[٢٨]

ويتكون الإطار العملي للحكومة الإلكترونية "E-Gov" من ثلاث إستراتيجيات رئيسة، أولهما التأكيد على الخصوصية والأمان، وثانيهما زيادة استخدام الوكالات للخدمات والمعاملات الإلكترونية، وأخيراً اختيار مبادرات الحكومة الإلكترونية، وعلى وجه أكثر تحديدُ يتم توجيه رؤساء الإدارات والوكالات التنفيذية للحكومة لاتخاذ حزمة من الإجراءات، يعنينا منها في البحث الاستمرار في تطوير الأساليب والممارسات التي تساعد على تحقيق الخصوصية في مواقع الحكومة على الشبكة، وذلك بنشر سياسات الخصوصية، وتطوير إمكانية الحصول على إتصال أمن وفعال عبر الوكالات الحكومية مع الجمهور عن طريق استخدام برامج التقنية الآمنة.[٢٩]

دائما وكثيراً ما تتحمل مؤسسة ما أضراراً طويلة الأجل بسبب انتهاكات السرية؛ لذا يجب وضع الخطط اللازمة لعزل انتهاكات السرية وتصحيحها؛ وإشعار الأطراف المتأثرة فوراً وتأسيس طرق تحليل النظم التي تحدد المشاكل المحتملة الأخرة المماثلة. ويجب على الحكومة الإلكترونية أن تكتسب ثقة العملاء من اجل أن يقوموا بإجراء المعاملات فوراً عبر الشبكة، فتنمو الثقة من الإحترام، ويعتمد نجاح أي حكومة إلكترونية ما على إحترام المعلومات الشخصية للعملاء المتوفرة لها أثناء إجراء المعاملات الفورية عبر الشبكة.[٣٠]

وثمة خمسة مبادئ أساسية تحكم ما يمكن تسميته بالممارسات العادلة والمقبولة أو النزيهة في نطاق خصوصية المعلومات أو حماية البيانات الشخصية في بالبيئة الرقمية، هذه المبادئ هي:

الإبلاغ / الإخطار: ويراد بهذا المبدأ أن مستخدمي المواقع يتعين إبلاغهم من قبل مزود الخدمة أو الموقع ما اذا كان الموقع أو مقتضيات الخدمة ينطويان على جمع بيانات شخصية والى أي مدى تجمع هذه البيانات وتستخدم.

الاختيار: ويوجب هذا المبدأ التزام الشركات صاحبة المواقع أو مزودي الخدمة بتوفير خيار للمستخدم بشان استخدام بياناته فيما يتجاوز غرض جمعها الابتدائي.

الوصول للبيانات: ويوجب هذا المبدأ قدرة المستخدمين للوصول الى بياناتهم والتثبت من صحتها وتحديثها.

الأمن: ويتعلق هذا المبدأ بمسؤوليات جهات جمع البيانات (المواقع ومزودي الخدمة) بشان معايير الأمن المتعين تطبيقها لضمان سرية البيانات وسلامة الاستخدام وحظر الوصول غير المصرح به لهذه البيانات، وتتضمن من ضمن ما تتضمن وسائل كلمات السر والتشفير وغيرها من وسائل أمن المعلومات التي عرضنا لها تفصيلا في الجزء الأول من هذا الدليل.

تطبيق القانون: ويتعلق هذا المبدأ بالآليات المناسبة المتعين إعتمادها لفرض الجزاءات على الجهات غير المتوافقة مع المبادئ المتقدمة وما يتصل بها من الممارسات النزيهة بشان جمع البيانات الشخصية في البيئة الرقمية.(٣١)

وفي المقابل فان هذه المبادئ الخمسة المقيدة لتعامل جهات المواقع مع البيانات الشخصية، يتعين أن لا تنتقص من سمات مجتمع الانترنت الديمقراطي، وهي في حقيقتها لا تتعارض مع هذه السمات لأن من موجبات ديمقراطية الانترنت عدم التعدي على حقوق المستخدمين، ولكن وحتى تكون عمليات الاستخدام في منآى من التشدد، يعمل بالتوازي مع هذه المبادئ، مبدأ رضا وموافقة المستخدم الى جانب الاستثناءات المقررة بموجب معايير تزويد الخدمة التي تتيح قدرا من الحرية لجهات جمع البيانات بموجب ما هو مقرر في نظم مسؤولياتها القانونية أو مدونات السلوك التي تحكمها. مع ضوابط محددة لضمان صحة وسلامة الرضا وضبط الإستثناءات أو ما يمكن تسميته الممارسات المسموح بها لجهات تزويد الخدمة وإدارة المواقع.(٣٢)

ويعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الحكومة الالكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لإختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم، حيث من مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها. ويقصد بها الإجراءات الفنية والإدارية التي تتخذ لمنع الوصول غير المشروع للبيانات سواء للإطلاع أو محاولة إدخال أي تعديلات عليها .

ومن نماذج الأمن المعلوماتي:

١. الجانب الأمني التقني: ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة والبرامج المستفاد منها.
٢. الجانب الإنساني: ويتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم.
٣. الجانب البيئي: ويقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة، ومن أمثلة هذه التهديدات في هذا المجال التهديدات المالية والإختراقات والجريمة المنظمة والمواقع المعادية والقرصنة والاستغلال المعلوماتي وغيرها.(٣٣)

يعد إنشاء البنية التحتية الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان للحكومة الإلكترونية أحد المفاهيم الرئيسية والجوهرية لتنفيذ خططها.(٣٤) وقد اهتمت برامج الحكومة الإلكترونية بالبنية التحتية التي تعد أساس عمل الحكومات الإلكترونية مثل تطوير شبكات الإتصالات والمعلومات وزيادة سرعتها وكفاءتها وأمانها وقدرتها على نقل كميات كبيرة من المعلومات بسرعة عالية ودرجة أمن عالية لحفظ سرية وخصوصية معاملات العملاء.(٣٥)

ويتطلب الاستخدام الأمثل للبنية التحتية لتقنية المعلومات عدة متطلبات، منها:

١. يعتمد النجاح في خدمات الحكومة الإلكترونية مباشرة على ثقة الجماهير في تنفيذ الأعمال إلكترونياً مع الحكومة الإلكترونية.
٢. أمن المعلومات وسريتها والثقة بها تحتاج إلى أن تكون جزءاً مركزياً في التخطيط الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية، وأن تكون جزءاً متمماً لعملية إعادة تخطيط الأعمال. (٣٦)

كما تعد السرية أيضاً من عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية، حيث جذبت سلطات حماية البيانات بكل من المملكة المتحدة وهولندا إهتمام حكومتيهما إلى ضرورة تحسين تقنية السرية، مع توفير درجة كاملة من السرية. ومن وجهة نظر المواطن الخاصة قد تكون أفضل ممارسة للحكومة الإلكترونية هي التنفيذ لسياسة يكون بموجبها المستوى المطلوب كشفه من البيانات هو الحد الأدنى من المعلومات لإكمال معاملة ما في أضيق الحدود. (٣٧)

وقد ناقشت كل من هولندا وأيرلندا الاستخدام المحتمل لقواعد البيانات بحيث يتم تخزين البيانات الخاصة بالمواطنين في هذه القواعد مع إتاحة سبل الوصول لهذه المعلومات فقط بموجب الموافقة الصريحة من قبل الفرد، ولكن ظهر تخوف من اخفاق النظام بسبب القرصنة على المعلومات وحينئذ قد تتضرر الثقة في الحكومة الإلكترونية. (٣٨)

ويمكن تعريف قواعد السرية بأنها عقد بين المنظمة والفرد بخصوص كيفية جمع المعلومات الشخصية عن الأفراد وظروفها والتعامل معها ومعالجتها من قبل المنظمة، ويمكن تحديد قواعد سرية المعلومات بالحكومة الإلكترونية في النقاط التالية:

١. المنظمة مسئولة عن المعلومات الشخصية التي تحت تصرفها.
٢. تعيين مسؤلاً عن الالتزام بقواعد السرية المقررة.
٣. تحديد الغرض من جمع المعلومات عند جمعها أو قبله.
٤. الحصول على موافقة الأفراد على جمع المعلومات الشخصية واستخدامها وإفشائها. (٣٩)

والقواعد السابقة تستلزم إجراءات ضمنية يمكن إيجازها فيما يأتي:

١. تقييد الجمع: جمع المعلومات المطلوبة فقط من اجل الغراض المحددة بأساليب مناسبة وشرعية.
٢. تقييد الاستخدام، والكشف، والاحتجاز: الحصول على موافقة الفرد إذا كانت المعلومات ستستخدم لأغراض أخرى، ويحتفظ بالمعلومات الشخصية فقط طالما كانت ضرورية لاستيفاء تلك الأغراض.
٣. الدقة: يحتفظ بالمعلومات صحيحة حسبما يكون ذلك ضرورياً للغرض المحدد.
٤. الوقاية: ضمان حماية المعلومات بالوقاية الأمنية الملائمة.
٥. الوضوح: وضع السياسات والممارسات ذات الصلة بإدارة المعلومات الشخصية لتكون متاحة بيسر للأفراد.

٦. سبل الوصول الفردية: إخبار الفرد بشأن طلبه حول وجود معلوماته الشخصية واستخدامها وكشفها؛ والسماح للفرد بالوصول إلى تلك المعلومات، وبالإعتراض على مستوى دقتها واكتمالها وطلب تعديلها حسبما يكون ملائماً.

٧. الاعتراض على الإلتزام: السماح للفرد بأن يوجه اعتراضاً فيما يخص الالتزام بخصوص القواعد الواردة أعلاه إلى الجهة المسؤولة في المنظمة. (٤٠)

ويؤكد العرض السابق حرص العديد من الجهات وفي مقدمتهم الحكومات الإلكترونية على وضع قواعد لسرية المعلومات وضوابط لأمنها في ضوء مبادئ الممارسات العادلة والمقبولة أو النزيهة في نطاق خصوصية المعلومات أو حماية البيانات الشخصية في بالبيئة الرقمية، والمبادئ المقيدة لتعامل جهات المواقع مع البيانات الشخصية، مع مراعاة دور البنية التحتية المعلوماتية، والجانب التقني، والإنساني، والبيئي في ضمان أمن وسرية المعلومات.

لذا يرى الباحث أن عاملي أمن المعلومات وسريتها من أهم عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية في أداء عملها وتحقيق اهدافها، حيث أن العاملين السابقين يزيدان من ثقة المواطن في الحفاظ على خصوصية معلوماته وعدم إنتهاكها مما ينعكس على إرتفاع معدلات الاستخدام لخدماتها، هذا إلى جانب أنهما يقعا ضمن المسئولية المباشرة لها باعتبارها الجهة المزودة لخدمات إحتكارية يكون فيها إلزام للمواطن على تقديم معلومات شخصية لأداء هذه الخدمات. لذا تحرص الحكومات الإلكترونية على اتخاذ إجراءات من شأنها ضمان أمن المعلومات، ووضع قواعد لسريتها والإعلان عن ذلك بوضوح في سياسة الخصوصية المعلنة بموقعها لتكون بمثابة عقد اتفاق بين الحكومة الإلكترونية والمواطن يوضح بدقة حقوق ومسئوليات كلا الطرفين؛ ويتم الاستناد إليها في أي مسائلة قانونية مستقبلية من كلا الطرفين.

٤/٢ حقوق الإنسان وتشريعات الخصوصية

تعد حقوق الإنسان في الوقت الحاضر هي المحرك الأساسي لكافة القضايا السياسية والاجتماعية والاقتصادية في المجتمع، حيث حضيت قضايا حقوق الإنسان بالاهتمام الدولي في الآونة الأخيرة، وحرصت الدول على تطبيق مبادئ حقوق الإنسان في تعاملاتها مع مواطنيها، ويعد أحد أهم حقوق الإنسان الحفاظ على خصوصيته من التطفل والإنتهاك، لذا حرص المجتمع الدولي على عقد العديد من الاتفاقيات الدولية التي تصون حقوق الإنسان، كما حرصت الدول على وضع العديد من التشريعات التي تصب في نفس الاتجاه.

وقد بدأت حماية الخصوصية في القانون الدولي لحقوق الإنسان مع أواخر الستينات من القرن المنصرم، وبالضبط في مؤتمر الأمم المتحدة الأول لحقوق الإنسان المنعقد في طهران سنة ١٩٦٨، حيث خصص هذا الأخير ورشة خاصة عن موضوع "تأثير التطور التكنولوجي على حقوق وحريات الإنسان". (٤١)

وتعد الخصوصية من الأمور المسلم بها وبقيمتها في العديد من الأنظمة السياسية بموجب

المادة ١٧ من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية - الذي ترجم نصه المعهد العربي لحقوق الإنسان- والذي ينص على:

" ١- لا يجوز تعريض أي شخص، على نحو تعسفي أو غير قانوني، لتدخل في خصوصياته أو شؤون أسرته أو بيته أو مراسلاته، ولأي حملات غير قانونية تمس شرفه أو سمعته.

٢- من حق كل شخص أن يحميه القانون من مثل هذا التدخل أو المساس.". (٤٢)

كما يدعم حماية خصوصية الفرد أيضاً ما ورد في المادة ١٢ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان - الذي ترجم نصه المعهد العربي لحقوق الإنسان- والذي ينص على: "لا يجوز تعريض أحد لتدخل تعسفي في حياته الخاصة أو في شؤون أسرته أو مسكنه أو مراسلاته، ولا لحملات تمس شرفه وسمعته. ولكل شخص حق في أن يحميه القانون من مثل ذلك التدخل أو تلك الحملات". (٤٣)

فإذا كانت حريات وحقوق الأفراد قد حظيت بعناية كبيرة من قبل مختلف الأجهزة التشريعية وفي مختلف النظام السياسية بالتأكيد عليها أولا في دساتيرها، وإفراد قوانين خاصة عادية لها، فإن القانون الدولي لحقوق الإنسان مرورا بالإعلان العالمي ١٩٤٨، ووصولا إلى العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية ١٩٦٦، قد شدد على الحياة الخصوصية وبالخصوص في المادتين ١٨، و١٩. لكن أسرار الحياة الخاصة، والحرمات الشخصية أصبحت بفعل التقدم التكنولوجي مهددة ومخترقة ومنتهكة نظرا لفعل التطور التكنولوجي. ولاغرابة إذا وجدنا بعض الدول تعمل جاهدة على وضع نصوص محددة ودقيقة في قوانينها من أجل حماية الحياة الشخصية، بل منها من لجأ حتى إلى إدخالها في بنود دستورها. (٤٤)

فالخصوصية لها صلة قوية بالشخصية الفردية، وهي حق الفرد لا حق المجموعة أو المجتمع؛ فبدون شعور بالشخصية الفردية لايمكن أن يكون هناك إدراك للحاجة إلى خصوصية؛ مثلها مثل الحقوق الأخرى، متصلة مباشرة بالديمقراطية؛ فالبشر بحاجة إلى التفاعل مع الآخرين كما هم بحاجة إلى وقت ومساحة لأنفسهم؛ فالخصوصية ليست الإنعزال أو النفي وإنما رغبة في اختيار ذاتي بأن يكون الانسان وحيداً أو مع أفراد قلائل من اختياره هو غير مفروضين عليه. (٤٥)

إن أخطر ما يواجه فعالية نظم حماية المعلومات وفعالية الادوات التشريعية لتنظيم استخداماتها وتطبيقاتها وصورها المعالجات الجزئية للتحديات القانونية المتصلة بتقنية المعلومات، تلك التحديات التي تمتد الى التنظيم القانوني لأمن المعلومات والخصوصية. (٤٦)

أثرت تكنولوجيا المعلومات والإعلام بشكل كبيرا على حقوق الإنسان فيما بين ١٩٦٨ و٢٠٠٩ تأثيرا كبيراً. فماهو معتاد، هو كون حقوق الإنسان مصانة ومحمية، والفرد محمي من أي تدخل تعسفي يسعى إلى تفتيشية أو تفتيش مترله، تحت مبدأ حرمة بيته، أو مكان عمله، وهو أيضا محمي من عدم الاطلاع على أسراره...وغيرها، ولكن اليوم مع الانترنت صار كشف أسرار الأشخاص أثناء تجولهم على مواقع الانترنت، أو استخدامهم للبيئة الرقمية في تبادل المعلومات قد يسرت الاطلاع على ما كان الناس

يخفونه ولا يبوحون به، فاستتبع هذا ضرورة التنظيم القانوني، كما استتبع الاعتراف بكون تكنولوجيا المعلومات أضحى لها تأثير قانوني على مختلف فروع القانون، بل أدى إلى ولادة فروع قانونية جديدة.(٤٧)

ويعد الحق في الخصوصية أو الحق في حماية الحياة الخاصة أحد حقوق الانسان المعترف بها، وقد أثرت تقنية المعلومات على هذا الحق على نحو أظهر إمكان المساس به اذا لم تنظم انشطة تجميع ومعالجة وتبادل البيانات الشخصية، وأظهر الواقع العملي وجوب التدخل التشريعي لتنظيم انشطة معالجة البيانات المتصلة بالشخص وتنظيم عمليات تخزينها في بنوك وقواعد المعلومات وعمليات تبادلها، وهذا التنظيم التشريعي ليس مجرد أفراد قواعد ذات محتوى تنظيمي بل امتد إلى إقرار قواعد تتصل بالمسؤولية المدنية والجزائية عن أنشطة مخالفة قواعد التعامل مع البيانات الشخصية سواء ما يرتكب من قبل القائمين على هذه الانشطة أم من قبل الغير، إضافة الى التدخل التشريعي لتنظيم استخدام ونقل وتبادل وكشف المعلومات المتصلة بالمصالح الحكومية، ومثل هذا الأثر لم يقتصر على البيانات الشخصية بل تعداه الى تنظيم المعلوماتية ومعاييرها في المصالح والمؤسسات الحكومية. ويتصل بهذا الموضوع التحديات المثارة بشان تشفير البيانات أثناء نقلها وما نشهده في الوقت الحاضر من حركة تشريعية لتنظيم معايير سرية البيانات والانماط التقنية المقترحة او المستخدمة لضمان السرية والخصوصية ومن جانب آخر لضمان حرية إنسياب المعلومات والوصول الى السجلات الحكومية والبحثية.(٤٨)

إن الحكومات تتجه أيضا، بل وتصارع من أجل إيجاد موضع ملائم لها في البيئة الإلكترونية، وقد انتهجت الكثير من الحكومات في تعاملها مع الإنترنت سياسة ترك الأمور الى أن تتضح، وتبدو هذه السياسة أفضل ما تبدو لدى الولايات المتحدة، فهي قد أسست تعاملها مع الانترنت على فكرة تنظيم السوق نفسه، ووضع كل الأطراف المتصارعة في موضع واحد علهم يصلون لإتفاق، ومع ذلك فان سياسة التنظيم الذاتي وتنظيم السوق نفسه والحد الادنى من التدخل لم تظل دون استثناءات بل واحيانا ظهر توجه جديد نحو التحكمية والتنظيم الحكومي، مثال ذلك إقرار تشريعات في حقل الخصوصية، من بينها القانون الأمريكي بشان حماية خصوصية الأطفال على الخط لعام ١٩٩٨، وهذا يظهر توجها جديدا في مواجهة تحديات الخصوصية، ويبدو أن جهات التنظيم الخاص والذاتي للإنترنت نفسها هي التي تدفع نحو تبني قواعد وآليات لضمان تحكم المستخدمين بمعلوماتهم ولحماية الخصوصية.(٤٩)

ويعد البناء القانوني من أكثر موضوعات الحكومة الالكترونية حساسية وأهمية، مع انه لا نرى في الواقع العربي نشاطا تشريعيا يراعي هذه الاهمية، فثمة خشية من أن يكون التكامل الرقمي على حساب السرية وعلى حساب الخصوصية وحريات الأفراد، كما أنه في ظل غياب قواعد المساءلة الجنائية على العبث بالكمبيوتر والشبكات وإساءة استخدامها وعلى الأنشطة الإجرامية المرتكبة بواسطتها ثمة خشية على أمن التعامل سواء فيما بين المؤسسات الحكومية أو بينها وبين الجمهور.(٥٠)

فقد تأسست العلاقات فيما بين الجهات الحكومية والأفراد في شتى الميادين ومختلف القطاعات على تعبئة الطلبات والاستدعاءات الخطية والمكتوبة، وتسليم الأصول والحصول على مستندات رسمية.. وغيرها من الوقائع التي تجعل علاقة المواطن بالموظف الحكومي لا يحكمها غير الورق والكتابة، سواء أكانت نماذج حكومية أو كتابة موثقة ضمن مفهوم المستندات الرسمية المقرر قانونا.(٥١)

ونتيجة لتطور تقنيات المعلومات حدث إنطلاق موجات تشريعات تقنية المعلومات أو قانون الكمبيوتر منذ مطلع سبعينات القرن الماضي، فكان ثمة ظهور تشريعات الخصوصية الرقمية وتشريعات جرائم الكمبيوتر والملكية الفكرية للمصنفات الرقمية وتشريعات المعايير والمقاييس الالكترونية وتشريعات التجارة الالكترونية، ومنها قانون الكمبيوتر الذي لا يزال بالطبع في حالة تفاعلية واسعة لجهة تطويره وتحديد الكثير من ملامحه غير الواضحة.(٥٢)

إن التنظيم القانوني للانترنت بمكوناته الفرعية المتشعبة يقع ضمن ثلاث مناطق رئيسة:

١. تنظيم العلاقة القانونية بين فرقاء الانترنت ذاتها (البيئة والادوات): أي تنظيم اطار الحقوق والالتزامات بين مستخدمي الانترنت، وجهات تقديم خدمات الانترنت، وجهات استثمار.
٢. تنظيم الحماية القانونية للرقميات من الانشطة غير المشروعة: تتعلق بأمن المعلومات، والخصوصية، وحماية عناصر الملكية الفكرية الرقمية، وحماية المستخدم الرقمي، ومسائل منع الاحتكار والمنافسة.
٣. تنظيم الاطار القانوني للاستثمار المعلوماتي والخدمات الالكترونية: تتعلق بالمسائل القانونية للتجارة الالكترونية، والاعمال الالكترونية، والبنوك الالكترونية، وانظمة الدفع الرقمي، والاعلان الالكتروني، ومسائل المعلوماتية القانونية، والتعليم عن بعد، والحكومة الالكترونية.(٥٣)

وقد كانت الأنظمة والقوانين المتخصصة في مجال الحكومة الإلكترونية كفيلة بإضفاء خصوصية تامة على كافة التعاملات الإلكترونية على شبكة الإنترنت. حتى أن هذه الأنظمة ضمنت للمستفيدين عدم العبث بمعلوماتهم وعدم الإطلاع عليها وإضفاء درجة كبيرة من السرية والخصوصية على التعاملات الإلكترونية، بحيث لا يستطيع احد الإطلاع على معلومات المستفيدين حتى أولئك القائمين على تنفيذ الخدمات الإلكترونية وموظفي برامج الحكومة الإلكترونية. وقد نصت بعض أنظمة الحكومة الإلكترونية على عدم إطلاع الموظف الذي يقوم بإنهاء معاملة إلكترونية على المعلومات كافة في ملف المستفيد، ولا يحق لأي موظف إلا الاطلاع على الحد الأدنى من المعلومات التي تمكنه من إنهاء معاملة إلكترونية وعدم الإطلاع على باقي المعلومات في ملف المستفيد حفاظاً على خصوصية المستفيد.(٥٤)

من المعلوم أن كل الدساتير في الدول العربية بدون أدنى إستثناء تعترف بحق الخصوصية وبحمايتها، وتؤكد على عدم جواز تفتيش الشخص، وعدم القبض عليه إلا بإذن من القاضي،

وعدم انتهاك حرمة مسكنه، إضافة إلى حماية جسده، وممتلكاته، أو حاجاته. وهي بهذا المعنى خصوصية مادية ملموسة، محمية بموجب الدساتير كما هي محمية بموجب القوانين العادية. وإلى جانب هذه الخصوصية المادية، هناك خصوصية معنوية، وهي ما يعرف بالبيانات الشخصية، كالمعلومات المتعلقة بالوضع الصحي للشخص، أو بهويته، أو انتمائه.(٥٥)

بالرغم من أنه ليس ثمة أي قانون للأن على المستوى العربي في حقل الخصوصية وحماية البيانات الشخصية، و لم يتحقق عربيا اضافة أي نص دستوري متكامل لحماية الخصوصية الرقمية وعناصر الخصوصية المعنوية رغم الحركة التشريعية الدستورية المستجدة في عشرات دول العالم لتضمين الدساتير مثل هذه النصوص التي تتكامل مع نصوص حماية الحرية الشخصية وحماية الخوصية المادية.(٥٦) ولكن هناك بداية اهتمام تشريعي عربي من أجل حماية البيانات الشخصية في السنوات الأخيرة، على الرغم من أن هذا الاهتمام لا زال ليس بحجم أهمية الموضوع، ومحصورا في بعض الدول القليلة. ولكن مع ذلك هناك بعض النصوص القانونية المتفرقة على صلة بهذا الموضوع، ويتعلق الأمر مثلا بحماية سجلات الحالات المدنية، أو نصوص تمنع استخدام بيانات الضمان الاجتماعي لأغراض غير الضمان الاجتماعي. ولكن مهما يكون الأمر فإن هذه النصوص لا يمكن إعتبارها قواعد قانونية تحمي الخصوصية والبيانات الشخصية، بل هي لا تعدو أن تكون مجرد تطبيقات بسيطة لمثل هذا الحق، وقد بدأت بعض الدول العربية تعي أهمية سد هذا الفراغ التشريعي في قوانينها المتعلقة بمجال حماية البيانات الشخصية، فأصدرت بعض القوانين لهذه الغرض بهدف مواكبة التطور التكنولوجي المتلاحق، وحصر الآثار السلبية التي يمكن أن تترتب عن الاستعمالات غير المشروعة للتكنولوجيا، إسوة بالبلدان المتقدمة في هذا المجال.(٥٧)

ومن أمثلة التشريعات والقرارات على المستوى العربي، نجد أن مصر وضعت نصوص تشريعة متعلقة بالخصوصية منها، "سرية تداول المعلومات" في قانون العقوبات رقم ٥٧ لسنة ١٩٣٧، و القانون رقم ٣٥ لسنة ١٩٦٠ بشأن الإحصاء والتعداد، والقرار الجمهوري رقم ١٩١٥ لسنة ١٩٦٤ بإنشاء الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء، قانون حماية الملكية الفكرية المصري رقم ٨٢ لسنة ٢٠٠٢، وقانون الاتصالات رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣، وقانون التوقيع الإلكتروني لعام ٢٠٠٤، وقانون رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ بإصدار قانون حماية المنافسة، وقانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦، أما البحرين نجد فيها المرسوم رقم ٢٨ لعام ٢٠٠٢ حول المعاملات الإلكترونية، وقانون الاتصالات البحريني رقم ٤٨ لعام ٢٠٠٢، وعلى مستوى دولة قطر نجد قانون الاتصالات رقم ٣٤ لعام ٢٠٠٦، اما الإمارات العربية المتحدة نجد القانون الاتحادي رقم ٢ لعام ٢٠٠٦ حول مكافحة جرائم تكنولوجيا المعلومات، وقانون رقم ٢ لسنة ٢٠٠٢ بشأن المعاملات والتجارة الإلكترونية، وقانون حماية البيانات الشخصية لعام ٢٠٠٧ الصادر من مركز دبي المالي العالمي، ثم المرسوم رقم ٦٩ لعام ٢٠٠٨ بسلكنة عمان الخاص بإصدار قانون المعاملات الإلكترونية، وأخيراً القانون الأساسي رقم ٦٣

لسنة ٢٠٠٤ المتعلق بحماية المعطيات الشخصية في تونس.(٥٨)

فإن الدور الأساسي المنوط بالدول، هو وضع القوانين والتشريعات، لتقنين خصوصية البحث على الإنترنت. وفي الواقع، توجد عدة قوانين ترتبط بحماية خصوصية الأفراد أثناء استخدامهم للإنترنت وخدماتها، ومن أهم هذه القوانين: قانون خصوصية الاتصالات الإلكترونية "ECPA" Electronic Communications Privacy Act، الذي يحمي الأفراد من التدخلات الحكومية والخاصة أثناء اتصالاتهم الإلكترونية، ولا يسمح بالكشف عنها دون إذن من المحكمة.(٥٩) فهناك ضرورة لاستحداث ووضع وصياغة قوانين وتشريعات جديدة تعمل على حماية تلك الخصوصية.(٦٠) ويمكن الاسترشاد ببرنامج Safe Harbor الذي وضعته وزارة التجارة الأمريكية والاتحاد الأوربي، والمعني بوضع المعايير اللازمة للحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدمين.(٦١) وبرنامج TRUSTe الذي ترعاه منظمة Electronic Frontier Foundation (EFF) و CommerceNet Consortium.(٦٢) في وضع معايير وضوابط خصوصية المعلومات ومتطلبات السرية.

ولكن يجب تحديد متطلبات السرية وتعريفها باستخدام تشريع حرية المعلومات وحماية السرية وأي قوانين اخرى يمكن أن تكون سارية المفعول.(٦٣)

يوضح العرض السابق الاهتمام الدولي والإقليمي بتشريعات الخصوصية باعتبارها حق أصيل من حقوق الإنسان الذي أكدت عليه الدساتير، ولكن الملاحظ نقص التشريعات العربية المتعلقة بالخصوصية مما يمثل أحد السلبيات التي قد تعوق تقدم مشروعات الإدارة الإلكترونية بوجه عام والحكومة الإلكترونية بوجه خاص، لذا يرى الباحث أن هناك حاجة لتكثيف الجهود على المستوى العربي لإستصدار قوانين تتعلق بحماية ومعالجة المعلومات وخصوصية البيانات الشخصية في البيئة الرقمية.

٥/٢ الحكومة الإلكترونية والخصوصية

تمثل الحكومة الإلكترونية التطور الطبيعي للتواجد الرسمي والنظامي في البيئة الرقمية، حيث حرصت الدول على تقديم خدماتها بشكل رقمي من خلال بوابات حكومية، ولكن بالرغم من الإيجابيات العديدة لهذا التجارب والممارسات إلا أن بروز قضية خصوصية المعلومات في البيئة الرقمية وانعكسها على تقييم أداء الحكومات الإلكترونية أظهر العديد من السلبيات وأثار الجدل والنقاش حول هذه القضية. لذا سيلقي الباحث الضوء في هذا الجزء من الدراسة على الخصوصية وعلاقتها بالحكومة الإلكترونية.

وتساهم خصوصية المعلومات - من منظور المواطن — في دعم كرامة واستقلالية الفرد، ويعد الحق في الخصوصية واحد من أهم المبادئ الأساسية للديمقراطية والتحررية. وفي الوقت ذاته، تعتمد الحكومات الديمقراطية على عقد الثقة بين المواطنين والدولة، ويعد بناء الثقة مبدء أساسياً من استراتيجيات الحكومة الالكترونية.(٦٤) فالخصوصية تعمل على توفير الصحة النفسية بين الأفراد، وتعبر عن ديمقراطية المجتمع والشعوب في

كونهم لهم حرية الاحتفاظ بما يرون أنه ليس من حق الآخرين الاطلاع عليه. (٦٥)

وقد أدى الاستخدام المتزايد الحكومة الإلكترونية وخدماتها المقدمة للمواطنين إلى إثارة قضية خصوصية المعلومات التي يقدمها المواطنين للحكومة والمخاوف من إنتهاك هذه الخصوصية، وكذلك المخاوف التي تنتاب المواطنين من الثقة التي وضعوها في الحكومة، ومصداقيتها في التعامل مع هذه المعلومات والمحافظة عليها من الانتهاك. (٦٦)

وتعد أحد المخاوف من مخاطر الحاسبات وبنوك المعلومات على خصوصية الفرد أن الكثير من المؤسسات الكبرى والشركات الحكومية الخاصة، تجمع عن الأفراد بيانات عديدة ومفصلة تتعلق بالوضع المادي أو الصحي أو التعليمي أو العائلي أو العادات الاجتماعية أو العمل، وتستخدم الحاسبات وشبكات الاتصال في خزنها ومعالجتها وتحليلها والربط بينها وإسترجاعها ومقارنتها ونقلها، وهو ما يجعل فرص الوصول الى هذه البيانات على نحو غير مأذون به أو بطريق التحايل اكثر من ذي قبل، ويفتح مجالا أوسع لإساءة استخدامها أو توجيهها توجيها خاطئا أو مراقبة الأفراد وإنتهاك خصوصياتهم أو الحكم عليهم حكما خفيا من واقع سجلات البيانات الشخصية المخزنة" . على سبيل المثال ، فأن حكومة الولايات المتحدة وفق دراسات عام ١٩٩٠ جمعت (٤) بليون سجل مختلف حول الأمريكيين ، بمعدل (١٧) بنداً لكل رجل وامرأة وطفل، ومصلحة الضريبة (IRS) في الولايات المتحدة تمتلك سجلات الضرائب لحوالي (١٠٠) مليون أمريكي على حاسبتها، وتملك الوكالات الفدرالية – عدا البنتاغون – ثلاث شبكات اتصالات منفصلة تغطي كل الولايات المتحدة الأمريكية لنقل وتبادل البيانات. (٦٧)

وتعد الخصوصية ضرورية لشعور الفرد بالاستقلالية والكرامه في الدون الديمقراطية الحديثة، وفي الوقت ذاته لا تعد الخصوصية حقاً مطلقاً، فهناك بعض الحالات التي ينتفي فيها حق الفرد في الخصوصية وتكون هناك ضرورة للكشف عن معلوماته الشخصية لخدمة المصلحة العامة (على سبيل المثال رواتب بعض كبار موظفي الدولة، موقع مساكن المجرمين الخطر على الأمن العام). (٦٨) وإن كانت السلطة التي تتمتع بها المؤسسات العامة والخاصة على حفل المعلومات تزيد من خطورة استغلال هذه المعلومات أو فرض الرقابة عليها، لذا لابد من تقليص هذه السلطة إلى حدودها الشرعية الدنيا. وإن الفرد يجب أن يمتلك وحده الحق في السماح بجمع ومعالجة وتداول المعلومات التي تخصه، ومن أية جهة كان. (٦٩)

وبالرغم من أن الكثير من دعاة الحرية والشفافية ينادون بإتاحة كل البيانات الخاصة بالأفراد دون قيود ولا شروط لايجد البنية التفاعلية المشتركة فيما بينهم وخاصة خلال البيئة الرقمية، فإن تطبيق ذلك دون مراعاة المخاطر التي تترتب عليها قد يوجد بيئة غير منضبطة تهدد أمن الافراد والجماعات ويضعهم تحت ضغوط نفسية غير سوية. (٧٠) ويؤكد هذا الرأي Westin الذي يؤكد أنه سواء اتيح للفرد مساحة محدودة من الخصوصية أو واسعة منها فإن ذلك سيؤدي لحدوث اختلالات تشكل تهديداً على صالح الفرد.

ويشير Regan إلى أن قيمة الخصوصية لا تقتصر على الفرد فقط ولكن قد تنسحب على الجماعات والمجتمع ككل.(٧١)

ويرى Etzioni أنه لابد من تشجيع التوازن بين المصالح المتعارضة بين الفرد والمجتمع، فالخصوصية الفردية المبالغ في تقدير قيمتها النسبية للصالح العام قد تؤثر على المجتمع.(٧٢)

وقد شددت برامج الحكومة الإلكترونية على أهمية قضايا الأمن والخصوصية، لأنها من الجوانب المهمة في نجاح مثل هذه البرامج. وقد اجتهد المختصون في قضايا أمن المعلومات وبذلوا الكثير من الوقت والجهد من أجل الحفاظ على سرية المعاملات الإلكترونية ووصولها إلى الأطراف المستفيدة كافة عبر شبكة آمنة وسريعة لا يستطيع النفاذ إليها قراصنة المعلومات مهما كانت مهارتهم الإلكترونية. وفي هذا الخصوص تم اختراع الكثير من الحلول الأمنية المتقدمة الكفيلة بضمان نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية وبناء ثقة كبيرة في التعاملات الإلكترونية بين المستفيدين ومقدمي الخدمات الإلكترونية.(٧٣)

تشكل الخصوصية والقضايا ذات الصلة بها تحدياً حقيقياً للتطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية، وقد أظهر تقرير أعده Cullen and Hernon أن العديد من المواطنين في الولايات المتحدة الأمريكية أكدوا على الفوائد المحتملة من التعامل مع الحكومة الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت، في حين أظهرت أعداد كبيرة أيضاً مخاوفها وقلقها بشأن أمن خصوصية المعلومات الشخصية التي يقدمونها من خلال مواقع الحكومة الإلكترونية. وتشير العديد من الدراسات أن التحدي الذي يواجه الحكومة الإلكترونية في العديد من الدول هو تحقيق التوازن بين خصوصية المعلومات والتحسين المحتمل للخدمات، ويشير التقرير ذاته إلى أنه بالرغم من المزايا والإمكانات التي ستترتب على تبادل البيانات بين الإدارات الحكومية إلا أن تدقيق السياسات والقوانين التي تدعم مشاركة المعلومات دون إنتهاك حماية الخصوصية مازل يشكل أهم معوقات تحقيق التكامل الفعال بين الإدارات الحكومية.(٧٤)

١/٥/٢ الحكومة الإلكترونية والثقة والخصوصية

في كثير من الحالات يكون تقديم معلومات شخصية للمنظمات الحكومية أمراً إلزامياً، في حين يكون الأمر على النقيض تماما حين يقدم الأفراد المعلومات لمؤسسات القطاع الخاص المتعاملين معها، حيث يكون من حق الفرد اتخاذ القرار بشأن التفاصيل الشخصية التي يقدمها لأي من هذه المؤسسات، وبالتالي فإن الحكومات لديها التزامات خاصة ناتجة عن مفهوم الديمقراطية تجاه خصوصية الأفراد، والتي أهمها وضع قواعد تساعد على إقامة علاقات قوية بين الحكومة والأفراد. تجمع الحكومات معلومات شخصية عن المواطنين لأغراض كثيرة، منها الضرائب وفوائد الرعاية الإجتماعية، ويكون هناك مبرر لجمع هذه المعلومات لتحديد المسؤولية، وربما تتطلب جمع معلومات شديدة الخصوصية مثل المعلومات المالية والصحية.

والحساسية الضمنية لهذه المعلومات تلقي الضوء على أهمية ضمان أن تتم معالجة هذه المعلومات بشكل صحيح، وأن تستخدم فقط للغرض الذي جمعت من أجله. ويظن البعض أن

الطبقات الإجتماعية الدنيا التي تعتمد على برامج المساعدات الحكومية هي أكثر الفئات عرضة لإنتهاك خصوصيتهم، في حين أن Raab and Bennett يشيران إلى أن مختلف الطبقات الإجتماعية عرضة لإنتهاك خصوصيتهم؛ وإن كانت الطبقات الدنيا أكثر عرضة من غيرها لذلك، في حين أن الطبقات التي تمثل قمة السلم الاجتماعي والاقتصادي والتي تعتمد على البطاقات الائتمانية قد تكون هدفاً للشركات التسويق بصفة خاصة والقطاع الخاص بصفة عامة.(٧٥)

فالشخص عند دخوله إلى الانترنت يستطيع تسجيل بياناته الشخصية في الموقع وتخزينها فيه، ويمكن تداولها فيه بسهولة ويمكن أخذ هذه المعلومات من طرف جهات معينة وترويجها لأهداف خاصة. إن هذا الإستغلال لهذه البيانات هو عمل غير قانوني، وفيه إعتداء على حرمة الأفراد، وعلى حرياتهم.(٧٦)

أكد Fukuyama على الدور الهام الذي تلعبه الثقة في التفاعلات والعلاقات التي تتم في بيئة الإنترنت، وهو ما أيدته نتائج كل من Friedman, Kahn and Howe بأن الثقة تمثل أحد العوامل الأساسية في بناء العلاقات في بيئة الإنترنت، والتي تمثل التحدي الأكبر الذي يواجه الأفراد في محاولة حسن اختيار الطرف الأخر (٧٧)

وتعد الثقة Confidence من أهم عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية، حيث لن يستخدم المواطنين الخدمات ما لم يكونوا واثقين من جدواها، وهذا يعني ان الثقة مبنية على عوامل مثل القدرة والاستجابة والموثوقية، ومسائل تقنية وإجتماعية معقدة بشأن الثقة والسرية.(٧٨)

لقد تعرض مفهوم الثقة لنقاش وجدل واسع بين الأكاديمين، ركز على عدد من النقاط الرئيسية: الثقة عبارة عن تفويض السلطة (وبالتالي هي قيَمة) في العديد من المعاملات، وبالرغم من أن الثقة تزداد بمرور الوقت إلا انها يمكن أن تفقد بسرعة. وقد أكد Confucius الحكيم الصيني أن الثقة أهم مورد لتشكيل الحكومة، فإذا لم يؤمن الناس بحكامهم فلن تقوم الدولة" ، وتشير الدراسات المعاصرة إلى أن عدم ثقة المواطنين بحكوماتهم في الأنظمة الديمقراطية الحديثة قد يكون له تأثير سلبي على فاعلية هذه الحكومة.(٧٩)

ويختلف مفهوم الثقة الشخصية عن مفهوم الثقة في الحكومة، حيث يعتمد الفرد في بناء ثقته الشخصية وحكمه على مدى مصداقية هذا الشخص على خبراته وبصيرته، بينما يختلف الأمر في قدرة الفرد على تقييم مدى جدارة منظمة بثقته والذي يعتمد على اختصاصها ورسالتها ومعرفة العاملين بها. وبالنظر إلى أن المنظمات الحكومية يعمل بها الآف الأفراد سيكون من الصعب على المواطن تقييم مدى جدارة الحكومة بثقته، ويرى Hardin أن فكرة الثقة في الحكومة أمر غير قابل للتصديق لأن المعرفة الازمة لبناء الثقة بين المواطن والحكومة غير متاحة للمواطنين العاديين.(٨٠)

هناك العديد من القضايا الرئيسية التي تواجه الحكومة، أولها التحدي الفريد الذي يواجه المنظمات الحكومية القائم على أدورهم ومسؤوليتهم، حيث تكون المؤسسة الحكومية مطالبة بخدمة قطاع عريض من الأفراد باعتبارها الجهة المحتكره لهذه الخدمة، والمسؤولة عن جمع معلومات وبيانات لزاماً على الأفراد تقديمها.

وثانيهما يتعلق بتنوع وجهات نظر الأفراد ومواقفهم التي تعد انعكاس لمعتقداتهم ومشاعرهم وتجاربهم الشخصية.(٨١)

وفي دراسة أجريت على عينة من المواطنين النيوزلنديين بشأن الحكومة الإلكترونية أظهر المشاركين أن التعامل مع المؤسسات الحكومية عبر شبكة الإنترنت يُمكن الأفراد من الوصول إلى الحكومة بشكل مستقل وتقديم المعلومات من دون الحاجة إلى الحضور شخصيا أو مناقشة المسائل عبر الهاتف. واكد مجموعة كبيرة من المشاركين أنهم على استعداد لتقديم المعلومات مرة واحدة، إلى مؤسسة واحدة، لتكون مشتركة بين المؤسسات الحكومية، من أجل تحقيق الراحة الشخصية. وقد أظهرت العينة أن القلق إزاء مصداقية المؤسسات الحكومية تأثر بمواقف وسائل الإعلام، وبالخبرة الشخصية، مما أدى إلى الاعتقاد لدى بعض الأفراد بعدم سيطرتهم على المعلومات الشخصية التي يتم تقديمها إلى المؤسسات الحكومية، وعدم تكافئ العلاقة مع هذه المنظمات. وهناك عدد من الخطوات يمكن أن تتخذه المؤسسات الحكومية للتخفيف من حدة هذه المخاوف، ومنها شرح وتوضيح كيفية تخزين المعلومات، ومن يمكنه الوصول إليها(٨٢)

من العرض السابق يرى الباحث أن هناك ثلاث جوانب في قضية الخصوصية والحكومة الإلكترونية، أولهما الحكومة بما عليها من مسئوليات، وثانيهما المواطن بما له من حقوق، وثالثهما البيئة الرقمية بما لها من إجابيات وسلبيات، أما فيما يتعلق بالحكومة فدورها تحويل الخدمات التقليدية إلى رقمية وتوفير التدابير والاحتياطات والإجراءات ووضع القواعد التي من شانها تسيير العمل وتأمين تداول المعلومات وفي ذات الوقت تحوز على ثقة المواطن، أما المواطن المستهدف من الخدمة فله حق الحفاظ على خصوصية معلوماته من الانتهاك، واخيراً البيئة الرقمية المتمثلة في التقنيات والبرمجيات والشبكات التي تمثل بيئة تداول المعلومات.

ويرى الباحث أن علاقة جانبي الحكومة والمواطن علاقة ليست مستحدثة بل لها ضوابطها وإجراءاتها المستقرة وتم التعامل مع سلبياتها في البيئة التقليدية من قبل، أما المتغير المستحدث في العلاقة بين الحكومة والمواطن فهو البيئة الرقمية التي انعكست سلبياتها من الجرائم المعلوماتية المتعلقة بالخصوصية على العلاقة بين المواطن والحكومة في شكلها الرقمي الذي تمثله الحكومة الإلكترونية.

١/٣ تحليل سياسات الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية

إن سياسة الخصوصية بمثابة بيان يدرجه موقع الحكومة الإلكترونية يوضح فيه سياسته المتعلقة بقضايا خصوصية معلومات المتعاملين مع خدماته، وأوجه التعامل مع المعلومات التي يقدمونها والإجراءات المتبعة لتأمينها، ويكون هذا البيان بمثابة عقد أتفاق بين الحكومة الإلكترونية والمستخدم يوضح فيه إلتزامات الحكومة تجاه خصوصية المستخدم وسرية معلوماته.

وقد لاحظ "يونس عرب" غياب هذه المبادئ في قطاع عريض من مواقع الانترنت، وعدم فعاليتها رغم التزام المواقع بها بسبب ما تعتمده هذه المواقع من وسائل تجعلها غير ذات قيمة، فعندما تكون سياسة الموقع المعلنة بموجب وثيقة

(الخصوصية) على الموقع تتضمن التزامات تعكس هذه المبادئ، فان هذه السياسات ذاتها تنطوي على إستثناءات تحد من فعالية وموجبات مبادئ الحماية، وتسعى المواقع الى بعض الممارسات التي لا تشجع على قراءة هذه السياسات وإدراك حدود الالتزامات والاستثناءات.(٨٣)

كما انه نادراً ما يتم تناول القضايا التي يثيرها المواطنين، فيجب أن يساعد بيان الخصوصية بموقع الحكومة المتحة عبر الإنترنت على بناء الثقة في الحكومة الإلكترونية، كما يجب التأكيد على المؤسسات الحكومية أن تعيد النظر في ممارستهم المتعلقة بالخصوصية، وتطوير سياستهم برامجهم التدريبية ذات صلة بالخصوصية، وأمن المعلومات، وإكتساب ثقة المواطن لضمان عدم حدوث مثل هذه الإنتهاكات.(٨٤) وإنطلاقاً من ذلك سيتم في هذا الجزء تحليل سياسات الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية في محاولة للوصول إلى إجراءات أمن المعلومات وسريتها، وضمانات خصوصية معلومات المستخدمين.

١/١/٣ الإعلان عن سياسة الخصوصية بموقع الحكومة الإلكترونية

لا يوجد قانون عربي – على حد علم الباحث – ملزم للجهات المصممة أو المستضيفة لمواقع الإنترنت بضرورة توافر سياسة للخصوصية والضوابط والمعايير المتعلقة بها، في حين نص قانون كاليفورنيا لحماية الخصوصية على الإنترنت California Online Privacy Protection على ضرورة الإعلان بوضوح عن سياسة الخصوصية، ومن الوسائل التي أوصى بها في هذا الشأن، ضرورة أن تكون سياسة الخصوصية موجودة على الصفحة الرئيسية، أو وجود رابط Link يحتوي على كلمة "خصوصية" على الصفحة الرئيسية، على أن يتم تمييزه بكتابته بحروف أكبر من أو تساوي في الحجم النص المجاور لها، أو بنوع خط مختلف، أو لون مختلف.(٨٥) لذا سيسترشد الباحث بما ورد في نص قانون كاليفورنيا وإن كانت الإشتراطات التي وضعها القانون تصلح للمواقع العامة مثل محركات البحث، ومواقع الشبكات الاجتماعية، ومواقع التسوق عبر الإنترنت، أما في حال الحديث عن مواقع الحكومات الإلكترونية فمن الضروري – من وجهة نظر الباحث– أن يتاح بيان الخصوصية بلغات أخرى غير اللغة الأم للدولة، وذلك تيسراً على المقيمين داخل هذه الدول أثناء تعاملهم مع خدمات الموقع، فمن المعروف أن الدول العربية عامة والخليجية خاصة تضم جاليات أجنبية مقيمة من جنسيات مختلفة لدواعي العمل، مما يستدعي معه استخدام أفراد هذه الجنسيات خدمات موقع الحكومة الإلكترونية للدولة المقيمين بها، ومن هنا تظهر ضرورة توافر بيان الخصوصية بلغات أخرى تحددها الدولة، أو إتاحة البيان على الأقل باللغة الإنجليزية.

ويبين الجدول رقم (١) مدى توافر الشروط السابقة في سياسات الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية

جدول رقم (١)

الإعلان عن سياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية

حكومة / السياسة	الأردن	البحرين	دبي	قطر	الكويت	لبنان	مصر	المجموع
رابط على الصفحة الرئيسية	√	√	√	√	√	√	√	٧
احتواء الرابط على كلمة خصوصية	√	√	√	X	√	X	√	٥
الرابط بحجم مساوي للرابط المجاور له وبنفس اللون	√	√	√	√	√	√	√	٧
الرابط متاح بلغة غير اللغة العربية ويحتوي على كلمة Privacy	√	√	√	√	√	√	√	٧
المحتوى متاح بلغة غير اللغة العربية	√	√	√	√	√	√	√	٧

يتضح من الجدول رقم (١) الإعلان عن سياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية، ما يلي:

١. توافر رابط على الصفحة الرئيسية يؤدي إلى سياسة الخصوصية بجميع بمواقع الحكومات الإلكترونية محل الدراسة، ويعد ذلك مؤشراً لحرص الحكومات الإلكترونية على وضع السياسة بموقع واضح ويسهل على المستخدم الوصول إليها ومن ثم الإطلاع عليها.

٢. احتوت جميع الروابط بمواقع الحكومات الإلكترونية على كلمة خصوصية، ماعدا موقعي حكومتي قطر ولبنان، حيث وردت سياسة الخصوصية بموقع الحكومة القطرية (حكومي) كبند من بنود شروط الاستخدام تحت مسمى "بيان الخصوصية"، وهو الأمر الذي قد يتسبب في عدم إطلاع بعض مستخدمي الموقع عليها؛ نظراً لعدم توافر رابط على الصفحة الرئيسية يستخدم بوضوح كلمة "خصوصية" وهو المكان الشائع في مواقع الويب لسياسة الخصوصية مما يعني اعتياد المستخدمين على وجود السياسة في هذا المكان؛ لذا يرى الباحث أن وجود رابط خاص بسياسة الخصوصية على الصفحة الرئيسية يتماشى مع التصميم الشائع لمواقع الويب عامة ومواقع الحكومات الإلكترونية خاصة؛ كما أنه سيسهم بدرجة كبيرة في ارتفاع نسبة إطلاع المستخدم على السياسة، أما موقع الحكومة اللبنانية فقد وردت سياسة الخصوصية تحت مسمى "سياسة حفظ وسرية المعلومات عن الزائر"، ويرى الباحث أنه بالرغم من عدم استخدام كلمة "خصوصية" إلا أن المسمى المستخدم يقدم نفس المعنى؛ بل قد يكون أكثر تفسيراً ووضوحاً للمستخدم. كما يلاحظ الباحث أن موقع حكومتي البحرين ودبي استخدمتا مصطلح "سياسة الخصوصية"؛ في حين استخدمت مواقع حكومات الأردن، وقطر، والكويت، ومصر مصطلح "بيان الخصوصية"، ويرى الباحث أن الاختلاف بين كلمة "بيان" و"سياسة" لا

يؤثر على المحتوى أو المعني المرغوب إعلامه لمستخدم الموقع.

٣. جاء رابط "سياسة الخصوصية" مساوي لحجم الرابط المجاور له وبنفس اللون بجميع مواقع الحكومات الإلكترونية محل الدراسة، مما يعكس حرص المواقع على وضع سياسة الخصوصية بمكان واضح للمستخدم، وإن كان المساوه في الحجم واللون لن تجذب انتباه المستخدم وتحديداً المستخدم لأول مرة لخدمات الموقع، لذا يرى الباحث أن تصميم رابط سياسة الخصوصية بلون وحجم مميزين قد يكون له مردود إيجابي في لفت انتباه المستخدم لتصفحها.

٤. تضمنت جميع مواقع الحكومات الإلكترونية العربية واجهات باللغة الإنجليزية، لذا فقد اتاحت جميع المواقع محتوى سياسة الخصوصية باللغة الإنجليزية تحت رابط يحتوي على كلمة Privacy، ماعدا موقع الحكومة اللبنانية التي اتاحت المحتوى باللغتين الإنجليزية والفرنسية وجاء المحتوى الفرنسي تحت مصطلح Politique de confidentialité، أما موقع الحكومة القطرية فقد وردت سياسة الخصوصية تحت رابط Terms of Use في قسم خاص تحت عنوان يحوي كلمة Privacy، ويرى الباحث أن حرص مواقع الحكومات الإلكترونية على استخدام المصطلح المتعارف عليه في اللغات الأجنبية للدلة على سياسة الخصوصية لضمان وصول الرسالة لغير الناطقين بالعربية من مستخدمي خدمات الموقع، مما يعد مؤشراً على وعي القائمين على هذه المواقع بأهمية خدمة الجاليات من الجنسيات غير الناطقة باللغة العربية.

ويرى الباحث أن العرض السابق يعد مؤشراً على حرص الحكومات العربية على الشفافية في إيضاح سياسة الخصوصية للمستخدمين، وذلك من خلال إبراز الرابط في الصفحة الرئيسية ببنط ولون واضح، ووضوح المضمون من خلال استخدام كلمة "خصوصية أو Privacy" في الرابط الخاص بها، كما أن توافر السياسة بأكثر من لغة يعكس توجهات الحكومات الإلكترونية العربية في الحرص على خصوصية المقيمين بأراضيها بنفس ذات القدر من الحرص على خصوصية المواطنين.

٢/١/٣ الوصف العام لمحتوى سياسة الخصوصية :

تضمنت سياسات الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية أقسام موزعة على بنود؛ يختص كل بند بمعلومات تتعلق بموضوع محدد، حيث اشتملت السياسات على بنود تتعلق بالجهة المسئولة عن الموقع ومسئولياتها وأهدافها، وطبيعة المعلومات التي يتم جمعها والهدف منها، والإجراءات الفنية والتقنية التي تتخذها لضمان سرية المعلومات وتأمينها وآليات الحفاظ على خصوصية المستخدم، وتاريخ أخر تحديث للسياسة، ويوضح الجدول رقم (٢) الوصف العام لمحتوى سياسات الخصوصية دون مناقشة بنود هذه التفاصيل، حيث سيتم تناولها لاحقاً.

جدول رقم (٣)

الوصف العام لمحتوى سياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية

السياسة / حكومة	الأردن	البحرين	دبي	قطر	الكويت	لبنان	مصر	المجموع
معلومات عن الجهة المسئولة عن الموقع	√	√	√	√	√	√	√	٧
وصف مفهوم سياسة الخصوصية	X	√	√	X	X	X	X	٢
تتكون من بنود معنونة	X	√	√	√	X	√	√	٥
تتكون من فقرات	√	√	√	√	√	√	√	٧
تتضمن رابط الاتصال بإدارة الموقع	X	√	√	X	X	√	√	٤
تاريخ أخر تحديث السياسة	X	√	X	X	X	X	X	١

يتضح من الجدول رقم (٢) الوصف العام لمحتوى سياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية، ما يلي:

١. توافرت معلومات عن الجهة المسئولة عن الموقع بجميع مواقع الحكومات الإلكترونية محل الدراسة، ويعد ذلك بمثابة إلتزام من قبل الحكومات الإلكترونية تجاه محتوى سياسة الخصوصية وبنودها المختلفة، مما يكون له أثر إيجابي لدى مستخدم الموقع تجاه سلامة ومصداقية المحتوى من جانب؛ وأمن وسرية المعلومات التي يقدمها وبالتالي الشعور بالحفاظ خصوصيته من الانتهاك.

٢. ورد وصف لمفهوم سياسة الخصوصية وأهدافها بموقعي حكومتي البحرين ودبي، في حين لم يرد ذكر لهذا المفهوم بباقي مواقع الحكومات الإلكترونية محل الدراسة، ويرى الباحث أن السبب وراء عدم حرص النسبة الأكبر من مجتمع الدراسة على ذكر مفهوم وأهداف سياسة الخصوصية قد يكون أن مصطلح "خصوصية" بذاته يوضح المفهوم والأهداف ولا يحتاج تفسير؛ وأن من يقراء سياسة الخصوصية يفهم أهدافها بالتبعية، ولكن – من وجهة نظر الباحث – هذا الوصف تنبع أهميته من أنه يقدم معلومات هامة لمستخدم الموقع حول مفهوم الخصوصية والهدف من سياسة الخصوصية بالموقع مما يكون له أثر إيجابي على المستخدم في فهم مضمون الخصوصية وحدودها.

٣. حرصت خمس مواقع من مجتمع الدراسة على تقسيم محتوى سياسة الخصوصية تحت عناوين رئيسية وفرعية يختص كل عنوان بموضوع محدد موزعة على فقرات، في حين اكتفت حكومتي الأردن والكويت بتقسم محتوى السياسة إلى فقرات تختص كل فقرة بموضوع محدد، ويرى الباحث أن هدا التقسيم شكلي ولا يؤثر على المحتوى وأنما يعكس وجهة نظر مصمم الموقع.

٤. حرصت مواقع حكومات البحرين، ودبي، ولبنان، ومصر على توفير روابط للبريد الإلكتروني أو عنوان البريد الإلكتروني

للإتصال بإدارة الموقع في حال وجود إستفسار أو للإبلاغ عن أي شكوى أو تعليق على سياسة الخصوصية بالموقع، في حين لم تتوافر روابط أو بيانات للإتصال بباقي مواقع مجتمع الدراسة، ويرى الباحث أن توافر بيانات الإتصال أمر ضروري لضمان التواصل مع مستخدمي خدمات الموقع، كما انه يعكس حرص إدارة هذه المواقع على التواصل مع مستخدميها.

٥. ذكر تاريخ أخر تحديث لسياسة الخصوصية بموقع حكومة البحرين، في حين لم يذكر في باقي مواقع مجتمع الدراسة إن كان ذكر بعض المواقع تاريخ تحديث الموقع ككل، ويرى الباحث أن عدم تحديث السياسات قد يرجع إلى حداثة تجربة الحكومة الإلكترونية بالدول العربية من جانب وبالتالي حداثة هذه السياسات، وعدم ظهور متغيرات قانونية أو تنظيمية أو تقنية تستتبع معها تحديث السياسات.

يتضح من العرض السابق حرص مواقع الحكومات الإلكترونية على تبسيط المعلومات المذكورة بسياسات الخصوصية، وذلك من خلال وضوح الصياغة للمحتوى والبعد عن التعقيد اللغوي والمصطلحات القانونية والتقنية التي تحتاج إلى تفسير وذلك لضمان تحقيق أعلى عائد إفادة من قبل المستخدمين، أما عن الاختلافات المرصودة بين مواقع مجتمع الدراسة فيرى الباحث أنها ترجع لتنوع وجهات النظر في تصميم الموقع.

٣/١/٣ حدود المسئولية والالتزامات العامة في سياسة الخصوصية :

حرصت سياسات الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية على ذكر عدد من المسئوليات والإلتزامات العامة التي تقع على عاتق إدارة الموقع، تتعلق بإجراءات السرية وتحديثها، وحماية خصوصية المستخدمين، وتبادل البيانات مع جهات حكومية أو غير حكومية، ومدى الالتزام بمحتوى المواقع الأخرى التي لها روابط داخل موقع الحكومة الإلكترونية، ويوضح الجدول رقم (٣) هذه المسئوليات والإلتزمات العامة.

obeikandl.com

جدول رقم (٣)

المسئوليات والإلتزامات العامة بسياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية

الالتزامات / حكومة	الأردن	البحرين	دبي	قطر	الكويت	لبنان	مصر	المجموع
الالتزام بتطبيق إجراءات لضمان السرية وتطويرها	√	√	√	√	√	√	√	٧
الالتزام بحماية خصوصية المعلومات	√	√	√	√	√	√	√	٧
الحصول على موافقة مسبقة قبل الإفصاح عن المعلومات لمؤسسات حكومية اخرى	X	X	√	X	X	√	X	٢
الحصول على موافقة مسبقة قبل الإفصاح عن المعلومات لمؤسسات غير حكومية موكل لها القيام بأعمال حكومية	X	√	√	X	X	√	X	٣
الامتناع عن الافصاح عن المعلومات بموجب القانون	√	√	√	√	√	√	√	٧
عدم التأجير أو البيع للمعلومات الشخصية	√	√	√	√	√	√	√	٧
إخلاء المسئولية عن المواقع الأخرى التي لها روابط داخل الموقع	√	√	√	√	√	√	X	٦
حرية تعديل بيانات المستخدم	√	√	√	√	√	√	√	٧
إتلاف البيانات القديمة	√	X	X	X	X	X	X	١

يتضح من الجدول رقم (٣) المسئولات والالتزامات العامة بسياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية، ما يلي:

١. اتفقت مواقع الحكومات الإلكترونية التي تقع ضمن مجتمع الدراسة على إبراز إلتزامها بتطبيق إجراءات تضمن سرية المعلومات المتداولة داخل الموقع وتطويرها، وحماية خصوصية البيانات الشخصية للمستخدم باستخدام آليات مختلفة سيتم تناولها لاحقاً، ويعكس هذا الالتزام المنصوص عليه وعي الحكومات الإلكترونية العربية بأهمية قضايا خصوصية المعلومات وسريتها للمواطن العربي في البيئة الرقمية، والحرص على توفير بيئة رقمية آمنة للمواطن العربي يتمكن من خلالها من الحصول على خدمة متميزة.

٢. حرص موقع حكومتي دبي ولبنان الإلكتروني على ذكر ضرورة الحصول على موافقة مسبقة من المواطنين قبل الإفصاح عن أية معلومات لمؤسسات حكومية أخرى أو غير حكومية موكل لها القيام بأعمال حكومية، في حين أكد موقع حكومة البحرين على ضرورة الحصول على الموافقة في حال الإفصاح عن المعلومات لمؤسسات غير حكومية موكل لها القيام بأعمال حكومية، أما باقي مواقع الحكومات الإلكترونية التي تقع ضمن مجتمع

الدراسة فلم تأتي على ذكر الموافقة المسبقة للإفصاح عن المعلومات، في حين كان هناك إجماع من مواقع الحكومات الإلكترونية محل الدراسة على الامتناع عن الإفصاح عن المعلومات إذا كان هناك دواعي قانونية تقتضي ذلك، كما أجماعت المواقع محل الدراسة على عدم التعامل مع البيانات الشخصية بالبيع أو التأجير للغير لأغراض تجارية، ويرى الباحث أن السبب في عدم حصول النسبة الأكبر من الحكومات الإلكترونية على موافقة مسبقة قد يرجع إلى أن تبادل المعلومات الهدف منه الإستخدم في أغراض تقديم الخدمات الضرورية للمواطنين وليس لأهداف ربحية للموقع ما لم تكن هناك دواعي قانونية تحول دون الإفصاح عنها، وبالتالي فليس هناك ضرورة للحصول على موافقة مسبقة لأن مجرد تسجيل البيانات بالموقع يعد موافقة ضمنية من المستخدم على استخدام هذه البيانات في اغراض الخدمة، وتعهد من الموقع بعدم استخدام هذه البيانات في أغراض تجارية.

٣. حرصت جميع مواقع الحكومات الإلكترونية محل الدراسة على إخلاء مسئولياتها عن المواقع الأخرى التي لها روابط داخل الموقع بغرض تقديم خدمات ماعدا موقع الحكومة الإلكترونية المصرية، وقد تركز مضمون إخلاء المسئولية عن المحتوى الذي يقدم بهذه المواقع، أو انتهاك الخصوصية حيث ان لهذه المواقع سياسات الخصوصية الخاصة بها، أو أية شكوى ترتبط بضمانات سرية المعلومات، أو أية أضرار تقع على المستخدم جراء استخدامه لهذه المواقع، ويرى الباحث أن إخلاء المسئولية عن روابط المواقع الأخرى أمر منطقي حيث يحدد بوضوح حدود مسئوليات والتزامات مواقع الحكومات الإلكترونية من جانب، ومسئوليات المستخدم في الحفاظ على خصوصيته وسرية معلوماته.

٤. حرصت جميع مواقع الحكومات الإلكترونية محل الدراسة على النص صراحة على إمكانية تعديل المستخدم لبياناته التي يقوم بتسجيلها داخل الموقع في حال تحديثها، ويمكن ان يتم التعديل من خلال إرسال رسالة بريد إلكتروني e-mail أو من خلال تحديث معلومات المستخدم Account Information، في حين نص موقع حكومة الأردن صراحة على اتلاف البيانات القديمة، أما باقي المواقع محل الدراسة لم توضح كيفية التعامل مع هذه البيانات، ويرى الباحث أن تحديث البيانات هو أمر منطقي لأرتباطه بالخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية للمواطن الذي تطراء على بياناته العديد من التغيرات والهدف منه الحرص على تقديم خدمة متميزة، أما عدم توضيح النسبة الأكبر من المواقع محل الدراسة كيفية التعامل مع البيانات القديمة فإن من الطبيعي أن يتم إحلال البيانات الحديثة محل القديمة في قواعد بيانات المواقع لأسباب تتعلق بالمساحة التخزينية، وبالتالي ليس هناك ضرورة لإعلان هذا الإلتزام ضمن سياسة الخصوصية.

يتضح من العرض السابق حرص مواقع الحكومات الإلكترونية على تحديد مسئولياتها وإلتزاماتها العامة التي تقع على عاتقها المتعلقة

بإجراءات السرية وتحديثها، وحماية خصوصية المستخدمين، وتبادل البيانات والتعامل معها، ومدى الالتزام بمحتوى المواقع الأخرى التي لها روابط داخل موقع الحكومة الإلكترونية، بهدف وضع ضوابط للتعامل مع خدماتها ولتكون سياسة الخصوصية بمثابة عقد اتفاق بين الحكومة الإلكترونية من جانب والمستخدم من جانب أخر يوضح التزامات كل جانب تجاه الآخر.

حرصت سياسات الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية على ذكر المعلومات التي يتم جمعها عن مستخدميها، وتنقسم هذه المعلومات إلى معلومات شخصية يقدمها المستخدم بنفسه، ومعلومات غير شخصية يتم جمعها آليا باستخدام تقنيات متوفرة بالموقع، ويوضح الجدول رقم (٤) المعلومات التي يتم جمعها عن المستخدم وفق لسياسة الخصوصية.

٤/١/٣ المعلومات التي يتم جمعها عن المستخدم وفق لسياسة الخصوصية:

جدول رقم (٤)

المسئوليات والإلتزامات العامة بسياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية

	حكومة / المعلومات	الأردن	البحرين	دبي	قطر	الكويت	لبنان	مصر	المجموع	
معلومات يقدمها المستخدم	الأسم	√	√	√	√	√	√	√	٧	٣١
	نوع الجنس	X	√	√	√	√	√	√	٦	
	العنوان	X	√	√	X	X	√	√	٤	
	رقم الهاتف	√	√	X	√	√	√	√	٦	
	البريد الإلكتروني	√	√	√	√	√	√	√	٧	
	رقم بطاقة الإئتمان	X	X	√	X	X	X	X	١	
معلومات يتم جمعها آليا	نطاق الإنترنت المستخدم	X	X	X	X	X	√	√	٢	١٩
	العنوان الإلكتروني IP	√	√	√	X	X	X	√	٤	
	نوع المتصفح	X	X	X	X	X	X	√	١	
	تاريخ وتوقيت الزيارة	√	√	√	X	X	√	√	٥	
	الصفحات التي تم زيارتها	√	√	√	X	X	√	√	٥	
	عنوان الموقع الذي يزور المستخدم من خلاله البوابة	X	X	X	X	X	√	√	٢	
المجموع		٦	٨	٨	٤	٤	٩	١١		

يتضح من الجدول رقم (٤) المعلومات التي يتم جمعها عن المستخدم وفق لسياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية، ما يلي:

١. تنقسم المعلومات التي يتم جمعها بمواقع الحكومات الإلكترونية محل الدراسة إلى نوعين: المعلومات الشخصية يقدمها المستخدم بنفسه لأغراض تقديم الخدمة وعددها (٦) أنواع، ومعلومات غير شخصية يتم جمعها آلياً من قبل إدارة الموقع باستخدام تقنيات متنوعة وعددها (٦) أنواع، ويلاحظ ارتفاع نسبة المعلومات الشخصية مقابل المعلومات غير الشخصية — وإن كانت بيانات على سبيل المثال لا الحصر-، وهو أمر منطقي حيث أن المعلومات الشخصية هي التي يتم بناء عليها تقديم الخدمات للمواطنين، أما المعلومات غير الشخصية فهي معلومات تقنية في الأساس تستخدم لأغراض حماية الموقع من أي استخدام غير قانوني أو محاولة تخريب أو سطو على المعلومات، لذا نجد أن هذه المعلومات تختلف من موقع حكومة إلكترونية لأخر وفقاً لتقنيات المستخدمة بكل موقع.

٢. حرصت مواقع الحكومات الإلكترونية محل الدراسة على ذكر البيانات الشخصية التي يتم جمعها تفصيلاً أحياناً، وأحياناً اخرى على سبيل المثال، ولكنها أجمعت على أن هذه المعلومات يقدمها المستخدم بنفسه ولا يتم جمعها آلياً، وقد تنوعت المعلومات الشخصية التي يتم جمعها من موقع حكومة إلكترونية لأخر؛ وإن أجمعت المواقع على بيانات "الأسم" و"البريد الإلكتروني" وهي بيانات ضرورية لتقديم الخدمة، يليهما في الأهمية "النوع" و"رقم الهاتف"، في حين اهتمت أربع مواقع فقط "بالعنوان"، وأخيراً حرصت حكومة دبي على التنوهية بطب "رقم بطاقة الائتمان" مع التأكيد أن الرقم لن يتم تخزينه وأن عدم تقديم الرقم قد يتسبب في عدم اكتمال بعض الخدمات التي يقدمها الموقع، ويرى الباحث أن البيانات الشخصية التي ذكرت في مواقع الحكومات الإلكترونية هي مجرد مثال على البيانات التي يمكن طلبها ولاتمثل كل البيانات التي يتم جمعها وطلبها أثناء تقديم الخدمات الإلكترونية، حيث أن هناك بيانات أساسية لم تذكر مثل "رقم الهوية" أو "رقم بطاقة الرقم القومي"، لذا يرى الباحث أن البيانات الشخصية الفعلية التي يتم طلبها تنقسم إلى نوعان: بيانات تحدد هوية الشخص؛ وبيانات الاتصال، أما باقي البيانات المطلوبة فتكون بغرض تقديم الخدمة.

٣. حرصت مواقع الحكومات الإلكترونية محل الدراسة على تحديد وبدقة البيانات غير الشخصية التي يتم جمعها، باعتبار ان هذه البيانات يتم جمعها تلقائياً ولا يكون للمستخدم يد في تقديمها، وقد اظهرت المؤشرات ارتفاع نسبة البيانات المتعلقة "بتاريخ وتوقيت الزيارة" و"الصفحات التي تم زيارتها داخل الموقع"، وهي بيانات ضرورية لتحسين مستوى الخدمة وحساب معدلات الاستخدام للموقع وتقييم الخدمات بشكل دوري، يليهم في الأهمية "العنوان الإلكتروني IP " وذلك بغرض تأمين الموقع من محاولات التخريب، ثم تلاهم البيانات المتعلقة "بنطاق

الإنترنت المستخدم" و"المواقع التي تم من خلالها الوصول للبوابة الإلكترونية" وذلك بغرض الحصول على معلومات إحصائية وتوزيع حمل الاستخدام، واخيراً يأتي "نوع المتصفح" والذي لم تهتم كثير من المواقع بجمع هذا النوع من البيانات حيث ذكر في متن الموقع أفضل انواع المتصفحات ومواصفتها، كما أن هذه المعلومة لاتترتبط بقريب أو بعيد بتحديد المستخدم أو تعد معلومة سرية تؤثر على خصوصيته. وأخيراً يرى الباحث أن حرص المواقع محل الدراسة على التحديد وبدقة للبيانات التلقائية التي يتم جمعها وآليات جمعها يعد مؤشراً على الشفافية التي تتبناها مواقع الحكومات الإلكترونية العربية، حيث أن هذه البيانات يتم جمعها دون تدخل المستخدم وبالتالي قد يعتبرها البعض نوع من انتهاك الخصوصية، ولكن ما ينفي هذا الاعتقاد التأكيد من إدارة الموقع انه لن يتم الربط بين هذه البيانات الآلية وشخص بعينه إلا في حالة محاولته القيام بأعمال غير قانونية تتعلق بالموقع، مما يعمق مبدأ الشفافية الذي الممح اليه الباحث.

٤. يلاحظ الباحث اختلف عدد المعلومات الشخصية وغير الشخصية التي يتم جمعها وتنوعها من موقع حكومي لآخر، ويرى الباحث أن السبب في هذا التنوع والاختلاف يرجع لاختلاف التقنيات المطبقة في الموقع محل الدراسة، وكذلك اختلاف السياسات والتوجهات في التعامل مع هذا النوع من البيانات والحاجة إليها.

يتضح من العرض السابق تبني مواقع الحكومات الإلكترونية لمبدأ الشفافية من خلال؛ ذكر مثال للبيانات التي يقدمها المستخدم لأغراض الخدمة؛ وتحديد البيانات التي تجمع تلقائياً؛ والتي يكون الهدف منها التقييم والتطوير والتأمين للموقع، مما يساهم في تحسين مستوى الخدمة الإلكترونية المقدمة للمواطن، وتأمين معلوماته؛ وبالتالي المحافظة على سريتها وضمان خصوصية المستفيد.

٥/١/٣ أغراض جمع المعلومات:

حرصت سياسات الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية على ذكر أهداف جمع المعلومات من مستخدمي خدماتها واغراض استخدامها، ويوضح الجدول رقم (٥) أهداف جمع المعلومات.

جدول رقم (٥)

أغراض جمع المعلومات بسياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية

حكومة / الهدف	الأردن	البحرين	دبي	قطر	الكويت	لبنان	مصر	المجموع
تقديم الخدمة	√	√	√	√	√	√	√	٧
الرد على الاستفسارات	X	√	X	X	X	√	√	٣
الإعلام بالخدمات الجديدة	X	√	X	X	X	X	√	٢
تحسين الخدمات	X	√	X	X	X	√	√	٣
حفظ المعلومات لتسهيل الخدمة	X	√	X	√	√	√	√	٥
تطوير محتوى الموقع	√	√	X	X	X	√	√	٤
الإعلام بالتحديثات	√	X	X	X	X	X	√	٢
إدارة الموقع وحمايته من أي انتهاكات	√	X	X	X	X	√	√	٣
التقييم وإجراء ابحاث الرقابة والجودة	X	X	√	X	X	√	√	٣
التبادل مع جهات حكومية اخرى	√	√	√	√	√	√	√	٧
التبادل مع هيئات مانحة للخدمة	√	√	√	√	√	√	√	٧
المجموع	٦	٨	٤	٤	٤	٩	١١	

يتضح من الجدول رقم (٥) أغراض جمع المعلومات بسياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية، ما يلي:

١. احتلت أغراض "تقديم الخدمات، وتبادل المعلومات مع جهات حكومية أخرى، ومع هيئات مانحة للخدمة" المرتبة الأولى بين أغراض جمع المعلومات بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية، ويرى الباحث أن هذه المرتبة منطقية نظراً لأن هذه الأغراض تمثل الهدف والدور الرئيس للحكومة الإلكترونية وتصب جميعها في تقديم خدمة للمواطن، وتعتبر المبرر الوحيد لطلب المعلومات من المستخدم والدافع لديه لتقديمها.

٢. احتل غرض "حفظ المعلومات لتسهيل الخدمة" المرتبة الثانية بين أغراض جمع المعلومات بالمواقع محل الدراسة، ويرى الباحث أنها مرتبة متقدمة وإن كانت غير منطقية حيث أن حفظ المعلومات بهدف تسهيل الخدمة على المستخدم من خلال عدم إلزامه بتكرار تسجيل البيانات حيث يقوم الموقع بتسجيلها نيابة عنه – نظرياً – يبدوا له بعد إيجابي، ولكن البعد السلبي له أنه سيكون له تبعيات اقتصادية وقانونية وتنظيمية؛ حيث سيتطلب من إدارة الحكومة الإلكترونية توفير قواعد بيانات لحفظ هذه المعلومات الأمر يستلزم وجود برمجيات لتأمين هذه المعلومات من القرصنة، ويحمل المواقع مسئولية ضمان سريتها، كما أنه قد يكون مبرر لاعتقاد البعض أن هذا يعد انتهاك للخصوصية حيث أن هدف تسهيل الخدمة مقابل الحفاظ على

الخصوصية واحتمال استخدام هذه المعلومات لأغراض الرقابة على الأفراد لا يعد مبررا قوياً لتخزين المعلومات. لذا يرى الباحث أن يترك للمستخدم حرية اتخاذ القرار في السماح بتخزين معلوماته أوعدم تخزينها باستخدام آليات وبرمجيات تتاح على الموقع.

٣. احتل غرض "تطوير محتوى الموقع" المرتبة الثالثة بين أغراض جمع المعلومات بالمواقع محل الدراسة، ويرى الباحث أنها مرتبة منطقية نظراً لحرص القائمين على مواقع الحكومات الإلكترونية العربية على تقديم أفضل مستوى خدمات للمواطنين، وبالتالي فإن تطوير المحتوى يساهم بشكل إيجابي في الانتقاء بمستوى الخدمات.

٤. احتلت أغراض " الرد على الاستفسارات، وتحسين الخدمات، وإدارة الموقع وحمايته من أي انتهاكات، والتقييم وإجراء أبحاث الرقابة والجودة" المرتبة الرابعة بين أغراض جمع المعلومات بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية، ويرى الباحث أن هذه المرتبة المتوسطة منطقية نظراً لتنوع هذه الأغراض كما أنها أهداف ترتبط بإدارة الموقع في المقام الأول وإن كانت انعكاستها ستصب في مصلحة المستخدم، لذا يعتقد الباحث هذا الترتيب يرجع السبب فيه إلى أن بعض إدارات المواقع لا ترى ضرورة لذكر هذه المبررات لجمع المعلومات بالرغم من أهميتها باعتبار أنها ترتبط بأسلوب إدارتها للموقع ولاتؤثر على سرية معلومات المستخدم أو تنتهك خصوصيته.

٥. احتل غرضي "الإعلام بالخدمات الجديدة، والإعلام بالتحديثات" المرتبة الأخيرة بين أغراض جمع المعلومات بمواقع الحكومات الإلكترونية، ويرى الباحث أن هذه المرتبة منطقية لأن كلا الغرضين يستلزم تحقيقهم موافقة صريحة من المستخدم على قبول الإعلام بالمستجدات بالموقع، هذا إلى جانب أن مواقع الحكومات الإلكترونية هي جهة احتكارية في تقديم الخدمات لذا فالمستخدم يكون مضطراً لمتابعتها لمعرفة التحديثات على مستوى المحتوى والخدمات مما لا يستدعي معه ذكر هذه الأهداف كأغراض لجمع المعلومات.

٦. احتلت الحكومة الإلكترونية المصرية المرتبة الأولي في عدد أغراض جمع المعلومات، تلتها لبنان في المرتبة الثانية، ثم الأردن في المرتبة الثالثة، وأخيراً تساوت الحكومات الإلكترونية لكل من دبي، وقطر، والكويت في عدد أغراض جمع المعلومات، ويلاحظ الباحث تنوع أغراض جمع المعلومات وتفاوتها بين المواقع محل الدراسة، ويرى الباحث أن السبب في ذلك قد يرجع لإختلاف المفاهيم الإدارية بين إدارت هذه المواقع من جانب، والقناعات حول ضرورة ذكر هذه الأغراض من جانب أخر.

يتضح من العرض السابق حرص مواقع الحكومات الإلكترونية على ذكر أغراض جمع المعلومات من المستخدم، ويرى الباحث أن الهدف من ورود هذه الأغراض في سياسة الخصوصية هو تحديد أسباب طلب البيانات من المستخدم ولأي غرض سيتم استخدامها، وهو الأمر الذي يساعد على توليد شعور بالثقة لدى المواطن تجاه خدمات

الحكومة الإلكترونية، وبث الشعور بالطمائنينة على عدم انتهاك خصوصيته.

٦/١/٣ إجراءات تأمين المعلومات:

حرصت سياسات الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية على ذكر إجراءات تأمين المعلومات التي يتم جمعها بكل صراحة ووضوح، ويوضح الجدول رقم (٦) إجراءات تأمين المعلومات.

جدول رقم (٦)

إجراءات تأمين المعلومات بسياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية

السياسة / الحكومة	الأردن	البحرين	دبي	قطر	الكويت	لبنان	مصر	المجموع
تأمين نقل البيانات الشخصية	√	√	√	√	√	√	√	٧
تأمين تخزين البيانات الشخصية	√	√	X	√	√	√	√	٦
إجراءات حماية خصوصية المعلومات	√	X	√	√	√	X	√	٥
إخفاء هوية الشخص المتعلقة بتلك البيانات	√	X	X	X	X	X	X	١
استخدام برمجيات مراقبة الشبكة	√	X	X	X	√	X	√	٣
المساءلة القانونية ضد العمليات غير المصرح بها	X	X	X	X	√	X	X	١
الربط بين المستخدم و IP	√	X	X	X	X	X	X	١

يتضح من الجدول رقم (٦) إجراءات تأمين المعلومات بسياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية، ما يلي:

١. حتل إجراء "تأمين نقل البيانات الشخصية" مرتبة الأولى بين إجراءات تأمين المعلومات بمواقع الحكومات الإلكترونية، وقد أشارات بعض المواقع إلى استخدام تقنية تشفير البيانات أثناء النقل، وبغض النظر عن التقنية المستخدمة فإن احتلال هذا الإجراء المرتبة الأولى أمر منطقي؛ ويعكس وعي الحكومات الإلكترونية العربية بأهمية هذا الإجراء؛ لأن تأمين نقل البيانات يعني الحفاظ على سرية المعلومات، وتأمينها، وبالتالي منع أي محاولة إنتهاك خصوصية المستخدمين للخدمات.

٢. احتل إجراء "تأمين تخزين البيانات الشخصية" المرتبة الثانية بين إجراءات تامين المعلومات بمواقع الحكومات الإلكترونية، في إشارة لبعض المواقع باستخدام تقنيات عالية لحماية وتأمين المعلومات المخزنة، ويرى الباحث أن هذا الإجراء جاء في ترتيب منطقي لأنه يتعلق بالإجراء السابق، حيث أن مواقع الحكومات الإلكترونية أخذت على عاتقها عبء تخزين البيانات الشخصية وبالتالي وفرت التقنيات والتجهيزات المادية والبرمجية التي من دورها حفظ وتأمين هذه البيانات بضمان سريتها والحفاظ على خصوصية أصحابها، وإن كان الباحث يرى ان تخزين بيانات يحمل الحكومات الإلكترونية أعباء تقنية وقانونية ومجتمعية، حيث يعرض هذه البانات للإنتهاك

مما قد يتسبب في مشكلات قانونية بين المستخدمين والحكومات الإلكترونية، وأعباء تقنية تتلخص في ملاحقة التطور في التقنيات والبرمجيات الخاصة بالأمن والحماية مما يترتب عليه أعباء إقتصادية، ومشكلات مجتمعية تكون مترتبة على فقدان الثقة في أداء الحكومات الإلكترونية في حال تعرض هذه المعلومات للتخريب أو السطو او الإنتهاك.

٣. احتل إجراء "حماية خصوصية المعلومات" المرتبة الثالثة بين إجراءات تأمين المعلومات بمواقع الحكومات الإلكترونية، حيث حرصت نسبة كبيرة من المواقع محل الدراسة على النص صراحة في سياسة الخصوصية على أن المعلومات التي يتم جمعها يراعى فيها حماية خصوصية المستخدم، ويرى الباحث أن هذا الترتيب غير منطقي لأن الإجرائين السابقين يكون محصلتهما حماية خصوصية المعلومات، ولكن الباحث إلتزم بما ورد نصاً بسياسات الخصوصية للمواقع محل الدراسة، لذا فإن الباحث يرى أن الترتيب المنطقي لهذا الإجراء هو المرتبة الأولى، وأن عدم النص عليه صراحة في مواقع حكومتي البحرين ولبنان لأنه يفهم ضمنياً من الإجرائين السابقين أن هناك ضمانات لحماية خصوصية معلومات المستخدم.

٤. احتل إجراء "استخدام برمجيات لمراقبة الشبكة" المرتبة الرابعة بين إجراءات تأمين المعلومات بمواقع الحكومات الإلكترونية، حيث حرصت مواقع حكومات الأردن، والكويت، ومصر على ذكر استخدام هذه البرمجيات، وقد يكون ذلك على سبيل التأكيد على دقة الإجراءات الأمنية المستخدمة، ويرى الباحث أن عدم ذكر باقي المواقع محل الدرسة لهذا الإجراء قد يكون لاعتباره أحد الأمور الفنية والتقنية التي لاتهم المستخدم في المقام الأول، فكل ما يشغل بال المستخدم هو تأمين بياناته وضمان سريتها والمحافظة على خصوصيته.

٥. احتلت إجراءات "إخفاء هوية الشخص المتعلقة بتلك البيانات، والمساءلة القانونية ضد العمليات غير المصرح بها على الموقع، والربط بين المستخدم والعنوان الإلكتروني IP " المرتبة الأخيرة، حيث تم الإعلان عن استخدام كل إجراء بموقع مختلف، ويرى الباحث ان هذه الإجراءات الثلاث في مجملها تعكس الاختلاف بين إدارات مواقع الحكومات الإلكترونية في وجهات نظر التعامل مع تأمين المعلومات وأمن الموقع.

يتضح من العرض السابق أن ذكر مواقع الحكومات الإلكترونية لإجراءات تأمين معلومات من المستخدم الهدف منها التأكيد على حماية أمن معلومات المواطن، وضمان سريتها، وحماية خصوصيته، وبالتالي فجميع هذه الإجراءات تصب في صالح زيادة ثقة المواطن في إجراءات الخدمات الرقمية بمواقع الحكومات الإلكترونية؛ وبالتالي الإقبال على هذا النوع من الخدمات دون أي مخاوف، ويعتقد الباحث أن الحكومات الإلكترونية العربية تستخدم إجراءات حماية للمعلومات معلنة في سياسة الخصوصية وإجراءات أخرى غير معلنة أكثر دقة وصرامة، وهذا — من وجهة نظر الباحث- السبب في التنوع في الإجراءات

المذكورة، وليس أن حكومة إلكترونية تستخدم إجراءات اكثر دقة من الأخرى.

٧/١/٣ المصطلحات التقنية بسياسة الخصوصية :

حرصت سياسات الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية على ذكر بعض المصطلحات التقنية المرتبطة بإجراءات التأمين للمعلومات أو آليات جمع البيانات، ويوضح الجدول رقم (٧) المصطلحات التقنية الواردة بسياسة الخصوصية.

جدول رقم (٧)

المصطلحات التقنية المستخدمة بسياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية

السياسة / حكومة	الأردن	البحرين	دبي	قطر	الكويت	لبنان	مصر	المجموع
Cookies	X	√	√	X	X	√	X	٣
IP	√	X	√	X	X	X	√	٣
Log file	X	X	X	X	X	X	√	١
ملفات مؤقتة	X	X	X	X	X	X	√	١

يتضح من الجدول رقم (٧) المصطلحات التقنية المستخدمة بسياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية، ما يلي:

١. استخدامت مواقع حكومات البحرين، ودبي، ولبنان الإلكترونية ملفات الارتباط Cookies؛ للتعرف على الحاسب الشخصي في المستقبل ولتقديم خدمات داخل الموقع، وهي ملفات تقوم عند اتصال المستفيد بأي موقع على الإنترنت فإما يترك هذا الموقع على الحاسب ملف Cookies أو يحصل على الكثير من المعلومات المسجلة على الحاسب سواء بعلم ورغبة المستخدم أو دون علمه ورغبته. (٨٦) ولكن ذكر بمواقع حكومات البحرين، ودبي، ولبنان الإلكترونية أن هذه الملفات لا تقوم بجمع أي بيانات شخصية من جهاز الحاسب؛ مع إيضاح كيفية إيقاف عمل هذه الملفات من خلال برنامج المتصفح Internet Browser مع التنبية أن إيقاف عملها قد لا يؤدي إلى تقديم الخدمة في بعض الأحيان، في حين حرص موقعي حكومتي الأردن ومصر على التعريف بالمصطلح التقني وأنه لا يعد من التقنيات المستخدمة في جمع البيانات.

٢. استخدامت مواقع حكومات الأردن ودبي ومصر الإلكترونية تقنية التعرف على العنوان الإلكتروني IP؛ وتم التعريف بالمصطلح داخل الموقع ودلالاته، وتنوعت استخدامات هذه التقنية ما بين الربط بين المستخدم و IP في حال محاولة انتهاك شروط استخدام الموقع أو إلحاق ضرر، أو لأغراض الإحصاءات الخاصة بالموقع، ولكن يعتقد الباحث ان الهدف الرئيس هو تأمين الموقع ورصد حركة الشبكة.

٣. استخدم موقع الحكومة الإلكترونية المصرية تقنية الملفات المؤقتة التي تضمن التصفح الأمن للموقع، ولا تحتفظ بالبيانات بشكل دائم، ولا تخزن على القرص الصلب لحاسب المستخدم حيث تحفظ على ذاكرة الحاسب وفي حال إغلاق المتصفح يختفي الملف المؤقت، كما يستخد الموقع ملفات Log file وهي ملفات تسجل دخول وخروج المستخدم من الموقع بغرض تطوير الموقع، ولا تحتوى هذه الملفات على أي بيانات شخصية للمستخدم.

٤. لم يرد ذكر أي مصطلح تقني بموقع حكومتي قطر والكويت، حيث لم يتم شرح وتفسير التقنيات المستخدمة، مما يعني أنهما يستخدمان تقنيات مختلفة بدليل انهم يقومون بتخزين البيانات الشخصية وضمان خصوصية المعلومات وحمايتها – كما ورد في جدول ٦–، ولكن عدم ذكر هذه التقنيات قد يكون باعتبارها أمور تقنية لا تشغل بال المستخدم.

ويرى الباحث من العرض السابق أن الهدف الأساسي لذكر هذه المصطلحات التقنية هو تطبيق مبدأ الشفافية في التعامل بين الحكومة الإلكترونية والمواطن، وايضاً التعريف بهذه التقنيات بشكل مبسط وبعيداً عن المصطلحات التقنية المعقدة بهدف تثقيف المستخدم وإعلامه بما يحدث أثناء زيارته للموقع واستخدام خدماته.

٨/١/٣ إلتزام مواقع الحكومات الإلكترونية بقواعد سرية المعلومات:

يحاول الباحث الكشف عن مدى إلتزام مواقع الحكومات الإلكترونية بقواعد سرية المعلومات – التي عرضها الباحث سابقاً –، والتي يمكن إيجازها في تقييد الجمع، تقييد الاستخدام والكشف والاحتجاز، والدقة، والوقاية، والوضوح، وسبل الوصول الفردية، والإعتراض على الإلتزام، وذلك من خلال إجراء استقراء لهذه القواعد في ضوء المعلومات الواردة بسياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية محل الدراسة، ويوضح الجدول رقم (٨) قواعد سرية المعلومات بسياسة الخصوصية.

جدول رقم (٨)

قواعد سرية المعلومات بسياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية

السياسة / حكومة	الأردن	البحرين	دبي	قطر	الكويت	لبنان	مصر	المجموع
تقييد الجمع	√	√	√	√	√	√	√	٧
تقييد الاستخدام، والكشف، والاحتجاز	√	√	√	√	√	√	√	٧
الدقة	√	√	√	√	√	√	√	٧
الوقاية	√	√	√	√	√	√	√	٧
الوضوح	√	√	√	√	√	√	√	٧
سبل الوصول الفردية	√	√	√	√	√	√	√	٧
الاعتراض على الإلتزام	X	X	X	X	X	X	X	٠

يتضح من الجدول رقم (٨) قواعد سرية المعلومات بسياسة الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية، إلتزام إدارة المواقع بجميع قواعد سرية المعلومات ماعدا الإعتراض على الإلتزام الوارد بالسياسة، حيث حرصت على تحديد المعلومات المراد جمعها، وأغراض جمعها، والإلتزام بجمع المعلومات بأساليب مناسبة ومشروعة ومعلومة للمستخدم، مع الحصول على موافقته قبل الاستخدام في غير الأغراض الحكومية، والاحتفاظ بالمعلومات بالقدر الذي يتيح تقديم الخدمة، مع إمكانية تحديث هذه المعلومات من قبل المستخدم دون قيود، مع تقديم ضمانات بتأمين المعلومات المخزنة، مع تقديم إلتزامات وضمانات بحماية المعلومات وضمان خصوصيتها، كما إلتزمت مواقع الحكومات الإلكترونية المدروسة بصياغة السياسات والممارسات المرتبطة بإدارة المعلومات الشخصية بطريقة واضحة وبلغة بسيطة، في حين لم تقدم أي حكومة إلكترونية من خلال نص سياسة الخصوصية أي آلية للإعتراض على هذه الإلتزامات من قبل المستخدمين.

ويرى الباحث ان الحكومات الإلكترونية راعت قواعد السرية وأمن المعلومات بدرجة كبيرة، أما عدم وجود آلية للإعتراض على الإلتزام فقد يرجع السبب إلى أن هناك قنوات حكومية مختلفة يمكن للمستخدم توجيه الإعتراض بشكل موثق من خلالها، كما ان هناك وسائل للإتصال بإدارة الموقع يمكن من خلالها تقديم الشكاوى والإعتراضات بوجه عام وليس على الإلتزام الوارد بسياسة الخصوصية بوجه خاص، كما أن هذه السياسات تتطلب وقت ودراسة لصياغتها وأيضاً لتعديلها بما يتوافق مع الأهداف العامة للمؤسسة الأم كما أنها تخضع للعرض والنقاش والتحديث، وبالتالي قد ترى إدارة مواقع الحكومات الإلكترونية عدم وجود ضرورة لتوفير آلية للإعتراض.

١/٤ نتائج الدراسة وتوصياتها

١/١/٤ النتائج:

توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج يجملها فيما هو آت:

١. أثبتت الدراسة عدم صحة فرضية *"أن مواقع الحكومات الإلكترونية لا تقدم ضمانات واضحة للمتعامل مع خدماتها تتعلق بحماية بياناته وضمان سريتها"*، وذلك من خلال تحليل سياسات الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية محل الدراسة.
٢. وجود فراغ تشريعي عربي فيما يتعلق بقضايا حماية خصوصية المعلومات، وضمان أمنها وسريتها.
٣. تبني الحكومات الإلكترونية لمبدأ الشفافية فيما يتعلق بخصوصية المعلومات وسريتها والحفاظ على امنها.
٤. حرصت الحكومات الإلكترونية العربية على تحديد الضوابط العامة والإلتزامات والمسئوليات المتعلقة بإجراءات السرية وحماية خصوصية المتعاملين مع خدماتها.
٥. مراعاة الحكومات الإلكترونية العربية لخصوصية معلومات المتعاملين مع خدماتها من المواطنين والمقيمين على أراضيها على حد سواء، حيث لم تميز سياسة الخصوصية بين حقوق المواطنين والمقيمين.

٦. تميل مواقع الحكومات الإلكترونية العربية في عرضها لسياسات الخصوصية إلى تبسيط المحتوى المعلوماتي، وذلك من خلال وضوح الصياغة للمحتوى، والبعد عن التعقد اللغوي، والمصطلحات القانونية والتقنية.

٧. حرصت مواقع الحكومات الإلكترونية العربية على تحديد المعلومات التي يتم جمعها سواء كانت معلومات شخصية او غير شخصية، والتقنيات المستخدمة لجمع هذه المعلومات، والهدف من جمعها.

٨. إلتزام مواقع الحكومات الإلكترونية بالنسبة الأكبر من قواعد سرية المعلومات والمتمثلة في تقييد الجمع، تقييد الاستخدام والكشف والاحتجاز، والدقة، والوقاية، والوضوح، وسبل الوصول الفردية، في حين اغفلت قاعدة الإعتراض على الإلتزام الوارد بالسياسة.

٤/١/٢التوصيات:

يتقدم الباحث، من خلال ما توصل إليه من نتائج في هذه الدراسة، بالتوصيات الآتية:

أولاً: دور الجامعة العربية

١. وضع تصور لمعايير وضوابط استرشادية تتعلق بقضايا خصوصية المعلومات ومتطلبات السرية للمواطن العربي، بما يتناسب مع واقعنا ويتوافق مواثيق جامعة الدول العربية، تراجع عليها السياسات المطبقة حالياً وتسترشد بها الدول الماضية قدماً في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية.

٢. إنشاء مكتب إستشاري بجامعة الدول العربية لتقديم الدعم المعلوماتي والفني المتعلق بتأمين المعلومات وضمان سريتها بمواقع الحكومات الإلكترونية القائمة والمستقبلية.

٣. أن تكون جامعة الدول العربية جهة إعتماد لسياسات الخصوصية بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية.

ثانياً: دور الدول العربية

٤. إصدار تشريعات تتعلق بحماية خصوصية المعلومات وضمان سريتها في البيئة الرقمية.

٥. نشر تقارير سنوية عن أداء الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق بقضايا انتهاك الخصوصية والحفاظ على أمن المعلومات والإجراءات التي اتخذت لعلاج هذه المشكلات تفعيلاً لمبدأ الشفافية في التعامل مع المواطن، وذلك لأغراض البحث للمهتمين بهذا المجال؛ ولزيادة ثقة المواطن في الإجراءات المتبعة لحماية أمن معلوماته وخصوصيته.

٦. إعلام المواطن العربي من خلال وسائل الإعلام ومؤسسات المجتمع المدني بمدى اهتمام الحكومة الإلكترونية بقضايا خصوصيته وأمن معلوماته، وذلك لزيادة ثقة المواطن في الإجراءات الحكومية مما ينعكس على الخدمات المقدمة كماً ونوعاً.

٧. إجراء بحوث ميدانية تتعلق بثقة المواطن في حماية خصوصية معلوماته الشخصية؛ والإجراءات المتبعة للحفاظ على أمن وسرية المعلومات في الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال استطلاع رأي المواطنين من خلال مواقع الحكومات الإلكترونية العربية.

الهوامش:

(١) مصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف/ أحمد محمد الشامي.- تاريخ الوصول ٢ إبريل ٢٠١٠ .- متاح في: http://www.elshami.com/menu_English.htm

(2) ODLIS- Online Dictionary for Library and Information Science .- Retrieved 7 April 2010, from: http://lu.com/odlis/odlis_p.cfm

(٣) مشيرة أحمد صالح. أساليب حماية وأمن المعلومات في النظم الآلية والشبكات في المكتبات ومراكز المعلومات بالقاهرة الكبرى: دراسة ميدانية/ إشراف ثناء إبراهيم فرحات، زين عبد الهادي.- القاهرة: جامعة عين شمس-كلية الآداب- قسم المكتبات والمعلومات،٢٠٠٧.- ٥٥.

(٤) فايزة دسوقي أحمد. خصوصية البحث على الإنترنت .- cybrarians journal .- ع ١٨ (مارس ٢٠٠٩) . - تاريخ الوصول في ١٥ مارس ٢٠١٠ . - متاح في: http://www.cybrarians.info/journal/no18/internet_privacy.htm

(٥) أماني جمال مجاهد. الخصوصية وتطبيقات الويب ٢: كيفية تحقيق المعادلة الصعبة.- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات.- مج ١٦، ع ٣٣ (يناير ٢٠١٠).- ص ٧٥.

(٦) شرعية حقوق المواطن بمجتمع معلومات مستدام. مسودة مقدمة إلى القمة العالمية لمجتمع المعلومات، جنيف ٢٠٠٣، تونس ٢٠٠٥.- تاريخ الوصول ٢٩ مارس ٢٠١٠.- متاح في: http://www.worldsummit2003.de/download_en/Charta-3-0-arabic.pdf

(٧) فهد بن ناصر العبود الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص٧٤.

(٨) يونس عرب. متطلبات ومخاطر الانفتاح الالكتروني من النواحي الفنية والتشريعية.- الملتقى السابع لمجتمع الاعمال العربي – البحرين ١٨-٢٠ اكتوبر ٢٠٠٣.- تاريخ الوصول ٧ مارس ٢٠١٠.- متاح في: http://fab-jo.org/doc.7/14.doc .- ص 15.

(٩) يونس عرب. متطلبات ومخاطر الانفتاح الالكتروني من النواحي الفنية والتشريعية.- الملتقى السابع لمجتمع الاعمال العربي – البحرين ١٨-٢٠ اكتوبر ٢٠٠٣.- تاريخ الوصول ٧ مارس ٢٠١٠.- متاح في: http://fab-jo.org/doc.7/14.doc .- ص 17.

(10) Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.- Retrieved 1 April 2010, from: http://www.e.govt.nz/resources/research/trust-and-privacy/trust-and-privacy-200601.pdf.- P1.

(11) Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.- Retrieved 1 April 2010, from: http://www.e.govt.nz/resources/research/trust-and-privacy/trust-and-privacy-200601.pdf.- P3.

(١٢) يونس عرب. استراتيجيات وتقنيات الحماية من أنشطة الأعتداء على خصوصية المعلومات.- تاريخ الوصول ١٥ إبريل ٢٠١٠.- متاح في: http://doc.abhatoo.net.ma/IMG/doc/dro20.doc

(١٣) فايزة دسوقي أحمد. خصوصية البحث على الإنترنت .- cybrarians journal .- ع ١٨ (مارس ٢٠٠٩) . - تاريخ الوصول في ١٥ مارس ٢٠١٠ . - متاح في: http://www.cybrarians.info/journal/no18/internet_privacy.htm

(١٤) يونس عرب. استراتيجيات وتقنيات الحماية من أنشطة الأعتداء على خصوصية المعلومات.- تاريخ الوصول ١٥ إبريل ٢٠١٠.- متاح في: http://doc.abhatoo.net.ma/IMG/doc/dro20.doc

(١٥) يونس عرب. استراتيجيات وتقنيات الحماية من أنشطة الأعتداء على خصوصية المعلومات.- تاريخ الوصول ١٥

إبريـــــــــــل ٢٠١٠.- متـــــــــــاح في:
http://doc.abhatoo.net.ma/IMG/doc/dro20.doc

(١٦) يونس عرب. المخاطر التي تتهدد الخصوصية وخصوصية المعلومات في العصر الرقمي.- تاريخ الوصول ١٧ إبريل ٢٠١٠ .- متـــــــــــــــــــــــاح في:
http://doc.abhatoo.net.ma/spip.php?article1233&var_recherche=%CE%CF%E3%C7%CA%20%C7%E1%E3%DF%CA%C8%C7%CA%20%E6%20%C7%E1%E3%DA%E1%E6%E3%C7%CA

(١٧) يونس عرب. استراتيجيات وتقنيات الحماية من أنشطة الأعتداء على خصوصية المعلومات.- تاريخ الوصول ١٥ إبريل ٢٠١٠.- متاح في:
http://doc.abhatoo.net.ma/IMG/doc/dro20.doc

(١٨) مصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف/ أحمد محمد الشامي.- تاريخ الوصول ٢ إبريل ٢٠١٠ .- متاح في:
http://www.elshami.com/menu_English.htm

(١٩) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص ٢٧.

(٢٠) عبد السلام زيدان.الحكومة الإلكترونية: الإطار العام.- تاريخ الوصول ١٨إبريل ٢٠١٠ .- متاح في:
http://www.drzidan.com/E-goverment.doc

(٢١) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص ص ٢٤-٢٦.

(٢٢) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص١٤٥.

(٢٣) فهد بن ناصر الحديد. الإدارة الالكترونية.- تاريخ الوصول ٤ إبريل ٢٠١٠ .- متاح في:
http://www.alwfaa.net/default.asp?peagSh=subTopi&TopiID=130

(٢٤) مصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف/ أحمد محمد الشامي.- تاريخ الوصول ٢ إبريل ٢٠١٠ .- متاح في:
http://www.elshami.com/menu_English.htm

(25) ODLIS- Online Dictionary for Library and Information Science .- Retrieved 7 April 2010, from: http://lu.com/odlis/odlis_s.cfm

(٢٦) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص ١٥٢.

(٢٧) مشيرة أحمد صالح. حرية وخصوصية الوصول للمعلومات بمواقع الإنترنت: دراسة تحليلية/ إشراف ثناء إبراهيم فرحات، حسناء محجوب.- القاهرة: جامعة عين شمس-كلية الآداب- قسم المكتبات والمعلومات،٢٠١٠.- ص ٣٧.

(٢٨) حسين بن محمد الحسن. الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق .- المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: بعنوان نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض ٤ نوفمبر، ٢٠٠٩ .- تاريخ الوصول ١١ إبريل ٢٠١٠ .- متاح في:
http://hasdl.kau.edu.sa/epapers/5%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D9%88%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%86%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%AC%D9%87%D8%A7%D8%AA%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B3%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A8%20%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AF%D9%8A%D8%AB%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D8%AA%D8%B7%D9%88%D9%8A%D8%B1%20%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A7%D8%AA/%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%88%D8%B1%D8%A7%D9%82%20%D8%A8%D8%A7%D9%84%D9%84%D8%BA%D8%A9%20%D8%A7

%D9%84%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A%D8%A9/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9%20%D8%A8%D9%8A%D9%86%20%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82.pdf

(٢٩) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص ص ٣٧-٣٩.

(٣٠) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص ١٥٦.

(٣١) يونس عرب. استراتيجيات وتقنيات الحماية من أنشطة الاعتداء على خصوصية المعلومات.- تاريخ الوصول ١٥ إبريل ٢٠١٠.- متاح في:
http://doc.abhatoo.net.ma/IMG/doc/dro20.doc

(٣٢) يونس عرب. استراتيجيات وتقنيات الحماية من أنشطة الاعتداء على خصوصية المعلومات.- تاريخ الوصول ١٥ إبريل ٢٠١٠.- متاح في:
http://doc.abhatoo.net.ma/IMG/doc/dro20.doc

(٣٣) آسيا بنت حامد ياركندي، نجاة بنت محمد سعيد عسائغ. التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية: تجارب عربية ناجحة في التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية: بوابة المدينة المنورة للخدمات الإلكترونية(نموذج) .- المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ورشة عمل التحول من الوظيفة التقليدية الى الوظيفة الإلكترونية. تونس، في الفترة من ٢٥ - ٢٧ مايو ٢٠٠٩م.- تاريخ الوصول ٢ إبريل ٢٠١٠ .- متاح في:
http://www.uqu.edu.sa/files2/tiny_mce/plugins/filemanager/files/4281118/k2.doc

(٣٤) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص ص ٤٠-٤١.

(٣٥) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص ١٧٠.

(٣٦) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص ١٥٧.

(٣٧) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص٦٠.

(٣٨) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص٦٠.

(٣٩) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص ١٥٣.

(٤٠) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص ص ١٥٤ - ١٥٥.

(٤١) علي كريمي. عناصر من التشريعات المنظمة للإنترنت في بعض الدول العربية.- تاريخ الوصول ١٥ إبريل ٢٠١٠.- متاح في:
http://www.maroc.reunis.fr/cmerd/karimi/intern.doc

(٤٢) المعهد العربي لحقوق الإنسان. العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية ١٩٦٦.- تاريخ الوصول ٤ إبريل ٢٠١٠.- متاح في:
http://www.aihr.org.tn/arabic/convinter/Conventions/HTML/PacteCivilPolitique.htm

(٤٣) *المعهد العربي لحقوق الإنسان. الإعلان العالمي لحقوق الإنسان ١٩٤٨.- تاريخ الوصول ٤ إبريل ٢٠١٠.- متاح في:*

http://www.aihr.org.tn/arabic/convinter/Conventions/HTML/declarationuniverselle1948.htm.

(٤٤) علي كريمي. عناصر من التشريعات المنظمة للإنترنت في بعض الدول العربية.- تاريخ الوصول ١٥ إبريل ٢٠١٠.- متاح في:
http://www.maroc.reunis.fr/cmerd/karimi/intern.doc

(٤٥) أماني جمال مجاهد. الخصوصية وتطبيقات الويب ٢: كيفية تحقيق المعادلة الصعبة.- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات.- مج ١٦، ع ٣٣ (يناير ٢٠١٠).- ص ٧٥.

(٤٦) يونس عرب. متطلبات ومخاطر الانفتاح الالكتروني من النواحي الفنية والتشريعية.- الملتقى السابع لمجتمع الاعمال العربي – البحرين ١٨-٢٠ اكتوبر ٢٠٠٣.- تاريخ الوصول ٧ مارس ٢٠١٠.- متاح في: http://fab-jo.org/doc.7/14.doc .- ص ص ١٧-١٨.

(٤٧) علي كريمي. عناصر من التشريعات المنظمة للإنترنت في بعض الدول العربية.- تاريخ الوصول ١٥ إبريل ٢٠١٠.- متاح في:
http://www.maroc.reunis.fr/cmerd/karimi/intern.doc

(٤٨) يونس عرب. متطلبات ومخاطر الانفتاح الالكتروني من النواحي الفنية والتشريعية.- الملتقى السابع لمجتمع الاعمال العربي – البحرين ١٨-٢٠ اكتوبر ٢٠٠٣.- تاريخ الوصول ٧ مارس ٢٠١٠.- متاح في: http://fab-jo.org/doc.7/14.doc .- ص ص ٥-٦.

(٤٩) يونس عرب. استراتيجيات وتقنيات الحماية من أنشطة الأعتداء على خصوصية المعلومات.- تاريخ الوصول ١٥ إبريل ٢٠١٠.- متاح في:
http://doc.abhatoo.net.ma/IMG/doc/dro20.doc

(٥٠) عبد السلام زيدان.الحكومة الإلكترونية: الإطار العام.- تاريخ الوصول ١٨إبريل ٢٠١٠ .- متاح في:
http://www.drzidan.com/E-goverment.doc

(٥١) جبريل بن حسن العريشي. الحكومة الإلكترونية: مفهوما واهدافها.- المعلوماتية.- ع ١٤.- تاريخ الإطلاع ٢٨ ابريل ٢٠١٠.- متاح في:
http://informatics.gov.sa/details.php?id=143

(٥٢) يونس عرب. متطلبات ومخاطر الانفتاح الالكتروني من النواحي الفنية والتشريعية.- الملتقى السابع لمجتمع الاعمال العربي – البحرين ١٨-٢٠ اكتوبر ٢٠٠٣.- تاريخ الوصول ٧ مارس ٢٠١٠.- متاح في: http://fab-jo.org/doc.7/14.doc .- ص ٨.

(٥٣) يونس عرب. متطلبات ومخاطر الانفتاح الالكتروني من النواحي الفنية والتشريعية.- الملتقى السابع لمجتمع الاعمال العربي – البحرين ١٨-٢٠ اكتوبر ٢٠٠٣.- تاريخ الوصول ٧ مارس ٢٠١٠.- متاح في: http://fab-jo.org/doc.7/14.doc .- ص ص ٩-١٠.

(٥٤) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص ص ١٧١-١٧٢.

(٥٥) علي كريمي. عناصر من التشريعات المنظمة للإنترنت في بعض الدول العربية.- تاريخ الوصول ١٥ إبريل ٢٠١٠.- متاح في:
http://www.maroc.reunis.fr/cmerd/karimi/intern.doc

(٥٦) يونس عرب. متطلبات ومخاطر الانفتاح الالكتروني من النواحي الفنية والتشريعية.- الملتقى السابع لمجتمع الاعمال العربي – البحرين ١٨-٢٠ اكتوبر ٢٠٠٣.- تاريخ الوصول ٧ مارس ٢٠١٠.- متاح في: http://fab-jo.org/doc.7/14.doc .- ص ١٠.

(٥٧) علي كريمي. عناصر من التشريعات المنظمة للإنترنت في بعض الدول العربية.- تاريخ الوصول ١٥ إبريل ٢٠١٠.- متاح في:
http://www.maroc.reunis.fr/cmerd/karimi/intern.doc

(٥٨) مشيرة أحمد صالح. حرية وخصوصية الوصول للمعلومات بمواقع الإنترنت: دراسة تحليلية/ إشراف ثناء إبراهيم فرحات، حسناء محجوب.- القاهرة: جامعة عين

تمس-كلية الآداب- قسم المكتبات والمعلومات،٢٠١٠.- ص ص١١٥-١٢٥.

(٥٩) فايزة دسوقي أحمد. خصوصية البحث على الإنترنت .- cybrarians journal .- ع ١٨ (مارس ٢٠٠٩) . - تاريخ الوصول في ١٥ مارس ٢٠١٠ . - متاح في: http://www.cybrarians.info/journal/no18/internet_privacy.htm

(٦٠) فايزة دسوقي أحمد. حصوصية البحث على الإنترنت .- cybrarians journal .- ع ١٨ (مارس ٢٠٠٩) . - تاريخ الوصول في ١٥ مارس ٢٠١٠ . - متاح في: http://www.cybrarians.info/journal/no18/internet_privacy.htm

(61) Safe Harbor. Overview.- Retrieved 3 April 2010 .- Available at: http://www.export.gov/safeharbor/

(62) Truste. Advancing Privacy and Trust for a networked World.- Retrieved 5 April 2010 .- Available at: http://www.truste.org/about/mission_statement.php

(٦٣) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص١٥٥.

(64) Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.- Retrieved 1 April 2010, from: http://www.e.govt.nz/resources/research/trust-and-privacy/trust-and-privacy-200601.pdf.- P1.

(٦٥) أماني جمال مجاهد. الخصوصية وتطبيقات الويب ٢: كيفية تحقيق المعادلة الصعبة.- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات.- مج ١٦، ع ٣٣ (يناير ٢٠١٠).- ص ٧٥.

(66) Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.- Retrieved 1 April 2010, from: http://www.e.govt.nz/resources/research/trust-and-privacy/trust-and-privacy-200601.pdf.- P1.

(٦٧) يونس عرب. المخاطر التي تتهدد الخصوصية وخصوصية المعلومات في العصر الرقمي.- تاريخ الوصول ١٧ إبريل ٢٠١٠ .- متاح في: http://doc.abhatoo.net.ma/spip.php?article1233&var_recherche=%CE%CF%E3%C7%CA%20%C7%E1%E3%DF%CA%C8%C7%CA%20%E6%20%C7%E1%E3%DA%E1%E6%E3%C7%CA

(68) Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.- Retrieved 1 April 2010, from: http://www.e.govt.nz/resources/research/trust-and-privacy/trust-and-privacy-200601.pdf.- P1.

(٦٩) شرعية حقوق المواطن بمجتمع معلومات مستدام. مسودة مقدمة إلى القمة العالمية لمجتمع المعلومات، تونس ٢٠٠٥.- تاريخ الوصول ٢٩ مارس ٢٠١٠.- متاح في: http://www.worldsummit2003.de/download_en/Charta-3-0-arabic.pdf

(٧٠) أماني جمال مجاهد. الخصوصية وتطبيقات الويب ٢: كيفية تحقيق المعادلة الصعبة.- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات.- مج ١٦، ع ٣٣ (يناير ٢٠١٠).- ص ٧٥.

(71) Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.- Retrieved 1 April 2010, from: http://www.e.govt.nz/resources/research/trust-and-privacy/trust-and-privacy-200601.pdf.- PP1-2.

(72) Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.- Retrieved 1 April 2010, from: http://www.e.govt.nz/resources/research/trust-and-privacy/trust-and-privacy-200601.pdf.- PP1-2.

(٧٣) فهد بن ناصر العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص ١٧١.

(74) Cullen, R. and P. Hernon. P. Wired For Well-Being: Citizens' Response to E-Government. Report to the E Government Unit of the State Services Commission. Wellington: State Services Commission, 2004.Retrieved 3 April 2010, from http://www.e.govt.nz/resources/research/vuw-report-200406.

(75) Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.- Retrieved 1 April 2010, from: http://www.e.govt.nz/resources/research/trust-and-privacy/trust-and-privacy-200601.pdf.- P2.

(٧٦) علي كرمي. عناصر من التشريعات المنظمة للإنترنت في بعض الدول العربية.- تاريخ الوصول ١٥ إبريل ٢٠١٠.- متاح في: http://www.maroc.reunis.fr/cmerd/karimi/intern.doc

(77) Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.- Retrieved 1 April 2010, from: http://www.e.govt.nz/resources/research/trust-and-privacy/trust-and-privacy-200601.pdf.- P3.

(٧٨) فهد بن ناصو العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ.- ط٢ .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.- ص٥٩.

(79) Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.- Rerrieved 1 April 2010, from: http://www.e.govt.nz/resources/research/trust-and-privacy/trust-and-privacy-200601.pdf.- P2.

(80) Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.- Retrieved 1 April 2010, from: http://www.e.govt.nz/resources/research/trus

t-and-privacy/trust-and-privacy-200601.pdf.- P2.

(81) Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.- Retrieved 1 April 2010, from: http://www.e.govt.nz/resources/research/trust-and-privacy/trust-and-privacy-200601.pdf.- P8.

(82) Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii Inrernational Conference on System Sciences – 2007.- Retrieved 1 April 2010, from: http://www.e.govt.nz/resources/research/trust-and-privacy/trust-and-privacy-200601.pdf.- P8.

(٨٣) يونس عرب. استراتيجيات وتقنيات الحماية من أنشطة الاعتداء على خصوصية المعلومات.- تاريخ الوصول ١٥ إبريل ٢٠١٠.- متاح في: http://doc.abhatoo.net.ma/IMG/doc/dro20.doc

(84) Cullen, Rowena. Reilly, Patrick. Information Privacy and Trust in Government: a citizen-based perspective from New Zealand.- Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.- Retrieved 1 April 2010, from: http://www.e.govt.nz/resources/research/trust-and-privacy/trust-and-privacy-200601.pdf.- P9.

(٨٥) فايزة دسوقي احمد. سياسة الخصوصية بمحركات البحث: دراسة تحليلية مقارنة.- دراسات المعلومات.- ع ٥ (مايو ٢٠٠٩).- ص ٥٥. متاح في: http://informationstudies.net/issue_list.php?action=getbody&titleid=63

(٨٦) مشيرة أحمد صالح. أساليب حماية وأمن المعلومات في النظم الآلية والشبكات في المكتبات ومراكز المعلومات بالقاهرة الكبرى: دراسة ميدانية/ إشراف ثناء إبراهيم فرحات، زين عبد الهادي.- القاهرة: جامعة عين شمس- كلية الآداب- قسم المكتبات والمعلومات،٢٠٠٧.- ٥٥.