سبل تطوير الحكومة الإلكترونية فى مصر
" دراسة مقارنة "

د/ محمد عبد العزيزمحمد مشهور

مدرس الاقتصاد - معهد العبور العالي للإدارة والحاسبات ونظم المعلومات

mmashour@oi.edu.eg

الملخص :

تعتبرالحكومة الالكترونية وسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح اكثر كفاءة وفاعلية، تؤدي إلى زيادة الشفافية والفعالية في ادارة الدولة، وقد حققت مصر فى ترتيب مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية ١١١ عالميًا بتقريرعام ٢٠٢٠، مما يؤدى الى تواضع مستوي الطموح الذي تحمله الحكومة لمواجهة التقدم التكنولوجي وصناعة المعلومات بالدولة، والمتمثلة في انخفاض الخدمات الالكترونية للمواطنين عن الوضع المأمول. الأمر الذي دعا إلى البحث في إيجاد سبل لتطوير الحكومة الإلكترونية لزيادة الخدمات الإلكترونية الداعمة لقطاع الأعمال، وذلك سعيا لمعرفة مركز ومدى تطورالبلاد بهذا الجانب وتقديم المقترحات والأنشطة اللازمة للوصول بالخدمات التكنولوجية الي الإطار الكامل للحكومة الالكترونية.وقياس ذلك من خلال مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية .

وتمثلت مشكلة الدراسة في السؤال التالي:هل يمكن إيجاد حلول للتحديات التي تواجه الحكومة الالكترونية في مصر؟، وتهدف الدراسة إلي تحقيق عدة أهداف منها التعرف على الوضع الراهن للحكومة الإلكترونية، علي أهم التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية فى مصر، وتقليص الدورة المستندية وتسريع وتبسيط إجراءات تنفيذ الخدمات، لرفع كفاءة الجهاز التنفيذي، وتوسيع تطبيقات الحكومة الالكترونية وتطبيقات نظم المعلومات المدنية لتطوير الخدمات العامة، وتمثل فرضية البحث في الفرض التالي: يمكن إيجاد حلول للتحديات التي تواجه الحكومة الالكترونية في

مصر،تم الاعتماد علي الأسلوب الوصفي التحليلي، فيما يتعلق بالإطار النظري، بالإضافة الى تحديد الادوات التي تم استخدامها لجمع البيانات من الدراسات السابقة، والاستفادة من تجارب بعض الدول في موضوعات الحكومة الالكترونية، وأوصي البحث بضرورة ملائمة متطلبات الحكومة الالكترونية بما يتماشى ومتطلبات التغيير وتطبيقات مشاريع الحكومة الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: تطوير ؛ الحكومة ؛ الإلكترونية ؛ فى ؛ مصر

Abstract:

E-government is considered a means of improving government performance to become more efficient and effective, leading to increased transparency and effectiveness in state administration. Egypt ranked 111th globally in the 2020 report on e-government development indicators, which leads to a modest level of ambition carried by the government to confront technological progress and the information industry in the country, represented by the decline in electronic services for citizens from the desired situation. This called for research into finding ways to develop e-government to increase electronic services that support the business sector, in an effort to know the position and extent of the country's development in this aspect and to present the necessary proposals and activities to bring technological services to the full framework of e-government. And measuring this through e-government development indicators. The study problem was represented in the following question: Can solutions be found for the challenges facing e-government in Egypt? The study aims to achieve several

objectives, including identifying the current status of e-government, the most important challenges facing e-government in Egypt, reducing the documentary cycle, accelerating and simplifying service implementation procedures, raising the efficiency of the executive body, and expanding e-government applications and civil information systems applications to develop public services. The research hypothesis is represented in the following hypothesis: Solutions can be found for the challenges facing e-government in Egypt. The descriptive analytical method was relied upon, with regard to the theoretical framework, in addition to identifying the tools that were used to collect data from previous studies, and benefiting from the experiences of some countries in e-government topics. The research recommended the necessity of adapting e-government requirements in line with the requirements of change and e-government project applications.

Keywords: Development; E-government; in; Egypt

مقدمة

مع دخول العالم بأسره على مرحلة متطورة من آفاق عصر المعلوماتية، يهدف إلى الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم المعلومات والاتصالات ويخدم شريحة المواطنين في انجاز كافة المعاملات والخدمات الحكومية من خلال شبكة الانترنت ألا وهو مشروع الحكومة الالكترونية، فهو يخدم جميع القطاعات من مواطنين ورجال أعمال وشركات. وتعتبر الحكومة الالكترونية وسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح اكثر كفاءة وفاعلية، تؤدي إلى زيادة الشفافية والفعالية في ادارة

الدولة، ومن ذلك فإن الاعتماد الحكومة الالكترونية يشكل عملية تغيير من شأنها أن تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال للمشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة والتكنولوجيا والتطبيقات الحديثة وأيضاً توفر امكانية اشراك المواطنين والمجتمع المدني في دعم اتخاذ القرارات، وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطنين واحتياجاتهم.

أهمية الدراسة:

يوضح البحث أهمية الحكومة الالكترونية ومفهومها ومعوقاتها وأهمية تطبيقها ومدى تطورها للوصول بالخدمات التكنولوجية الي الإطار الكامل للحكومة الالكترونية من خلال التعرف على آخر المعلومات المتاحة عن موقف الدولة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، حيث كان ترتيب مصر ١١١ عالميًا بتقرير عام ٢٠٢٠، الأمر الذى يشكل تحديا لطموحات الدولة.

مشكلة الدراسة:

تطبيق الحكومة الالكترونية في العديد من الاجهزة الحكومية والوزارات، ونتيجة تواضع مستوي الطموح الذي تحمله الحكومة لمواجهة التقدم التكنولوجي وصناعة المعلومات بالدولة، والمتمثلة في انخفاض الخدمات الالكترونية للمواطنين عن الوضع المأمول. الأمر الذي دعا إلى البحث في إيجاد سبل لتطوير الحكومة الإلكترونية لزيادة الخدمات الإلكترونية الداعمة لقطاع الأعمال؛ مثل ميكنة الدورات المستندية، والشراء الإلكتروني وطرح المناقصات إلكترونياً، وتبسيط الإجراءات وتوفير بوابة إلكترونية موحدة لخدمات قطاع الأعمال والاستثمار، ووضع جدول زمني لتطوير الخدمات، وتطوير واستكمال مشروعات التحول إلى الحكومة الإلكترونية. وإيجاد الوسائل المناسبة للإسراع بنمو الجانب المعلوماتي وتقديم البيئة المناسبة، واصدار تشريعات وقوانين تنظم المعاملات الالكترونية .

وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

هل يمكن إيجاد حلول للتحديات التي تواجه الحكومة الالكترونية في مصر؟.

أهداف الدراسة:

شهد العالم في العقد الأخير من القرن الماضي تقدماً في تقنية المعلومات التي لم يعهدها من قبل، والتي شملت تطبيقاتها جميع المجالات الصحية والتعليمية والتجارية والصناعية والأمنية، ومع مميزاتها في سهولة تخزين المعلومات واسترجاعها، وانسيابها بين أقسام المؤسسات الحكومية وفروعها، وتبادل المعلومات عبر الشبكة العالمية للمعلومات وتنفيذ العمليات المختلفة من بيع وشراء وتحويل الأموال، إلا أن هناك تحديات تواجه الأجهزة الحكومية والخاصة، وخصوصاً خلال تدفق المعلومات أو الاعتداء على أنظمة المعلومات أو إساءة استخدام الصلاحيات الممنوحة للموظف. ويهدف البحث الى تعريف شامل للحكومة الالكترونية وامكانية توظيفها لأدوات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المختلفة ورفع الوعي والاهتمام بها وذلك من خلال :

- التعرف على الوضع الراهن للحكومة الإلكترونية.
- التعرف علي أهم التحديات (المعوقات) التي تواجه الحكومة الإلكترونية.
- تقليص الدورة المستندية وتسريع وتبسيط الإجراءات في تنفيذ الخدمات، ومنها رفع كفاءة الجهاز التنفيذي للدولة.
- توسيع تطبيقات الحكومة الالكترونية وتطبيقات نظم المعلومات المدنية لتطوير الخدمات العامة وخدمات قطاع الأعمال.

فروض البحث:

تتمثل فرضية البحث في الفرض التالي:

يمكن إيجاد حلول للتحديات التي تواجه الحكومة الالكترونية في مصر.

منهجية الدراسة

يعتمد منهج البحث على الأسلوب الوصفي التحليلي، فيما يتعلق بالإطار الفكري والتأصيل النظري المناسب للدراسة، بالإضافة الى تحديد الادوات التي تم استخدامها لجمع البيانات من الدراسات السابقة، الانترنت، فضلا عن استخدام تجارب بعض الدول في الحكومية الالكترونية.

خطة الدراسة:

الفصل الاول: مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها.

الفصل الثاني: أهم التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية في دولة مصر.

الفصل الثالث: خطط التنمية ودورها في تطوير مستقبل الحكومة الإلكترونية.

الفصل الرابع : تجارب بعض الدول في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الفصل الاول: مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها.

مفهوم الحكومة الالكترونية

هنالك عده تعريفات للحكومة الإلكترونية من اهمها تعريف البنك الدولي عام ٢٠٠٥، حيث عرفها " بأنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية وادارة أكثر كفاءة للمؤسسات"[١].

خصائص الحكومة الإلكترونية

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موقع واحد " موقع الحكومة الرسمي ".
- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة.
- تحقيق التواصل المستمر بالمواطنين في أي وقت.
- تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- خفض الاعتماد على العمل الورقية والشفافية في التعامل.

فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية

- العمل على توفير المعلومات.
- تسويق البضائع عالمياً مع اجتذاب الاستثمارات.
- تبسيط الأعمال الحكومية وجعلها أكثر كفاءة، وبالتالي تقليل تكاليف الإجراءات الحكومية.

[١] مريم خالص حسين – الحكومة الإلكترونية، وزارة المالية، الدائرة الاقتصادية، قسم السياسة الضريبية

- خفض التكاليف المتعلقة بالخدمات الحكومية المختلفة من خلال تحسين أدائها وجعلها أكثر كفاءة.
- تشجيع التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مستقبل للدول وزيادة مستوى التعليم والتدريب ووعي المواطنين بخدمة الانترنت.
- تشجيع قطاع المعلوماتية والشفافية في التعاملات.
- بناء شبكة معتمدة على مفهوم الحكومة الالكترونية حيث تمثل انتقال تدريجي للنقود الرقمية والمعاملات المالية.
- سهولة الحصول على المعلومات من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية.

مراحل تطوير الحكومة الالكترونية

تسعى معظم الحكومات في العالم اليوم نحو تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية عن طريق تقديم الخدمات الكترونيا وهناك عده مراحل لتطوير نوعيه الخدمات المقدمة وتحسين اداءها هي[٢]:

المرحلة الاولى: ادخال البيانات عبر شبكة الانترنت وحل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال الى البيئة الالكترونية وتوفير المعلومات اللازمة للمواطنين، حيث يتم تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة عبر الانترنت .

المرحلة الثانية: مرحله التعاملات وتعد التالية لمرحلة إدخال المعلومات الأساسية وتهيئتها على الشبكة لتيسير التعامل معها من خلال حل المشكلات القانونية للتبادلات التجارية وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، وذلك لجميع المبادلات التي تتعامل بالنقود التي يجب وضعها على الانترنت مثل امكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الانترنت.

المرحلة الثالثة: مرحلة التكامل من خلال الربط بين الدوائر الحكومية لإيجاد نوع من التفاعلية والكفاءة بالخدمات المقدمة للمواطن عندما يتوجه نحو الحكومة الالكترونية لتنفيذ وتفعيل مفهوم التعاملات التقليدية بين المواطن والحكومة، من خلال توفير البنى

[٢] شلالي عبد القادر، قاشى علال- الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات ٢٠١٤ .

والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات، فبناء المجتمعات يتطلب انشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزوديها. بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق اضافة الى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي ومن الممكن أن تجني الحكومات الالكترونية عوائد مهمة، وتوفر معلومات وخدمات أفضل في مجال التعاملات بين الحكومات والمواطنين وبين الحكومات وقطاع الاعمال وبين الدوائر الحكومية الحكومات بعضها البعض.

المرحلة الرابعة: مرحلة التكيف من خلال خلق علاقة تفاعلية خاصة بين الحكومة والمواطن كمستشار خاص، فالحكومة تبدأ في معالجة أوضاع المواطن بعرض الإرشادات والنصائح في كافة نواحي الحياة، من حيث توفير فرص العمل وطرح طرق للكسب المادي لرفع مستوى الدخل وإتاحة فرص اكبر لتأمين مستقبل أفضل.

متطلبات ومقومات تطبيق الحكومة الالكترونية

ان تطبيق نظام الحكومة الالكترونية يتطلب بناء نظام يتيح الاتصال لطالب الخدمة والمسؤولين عبر الانترنت فلابد من وضع استراتيجية واقعية للحكومة الالكترونية منها:

١. ضرورة وجود حاسب آلي وذلك ليتمكن موظفى الحكومة الالكترونية من ممارسه اعمالهم المكلفة بها، كما يجب ان يكون الموظفين من حملة المؤهلات العلمية التي تمكنهم من استخدام الحواسيب المختلفة وكافه تطبيقاتها.
٢. تطوير المؤسسات الحكومية حيث يتطلب نجاح تطبيق استراتيجية الحكومة الالكترونية اجراء التغييرات التنظيمية داخل المؤسسات الحكومية بحيث تتناسب مع الهياكل الشبكية التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرار.
٣. تمكين المواطنين من التعامل مع الحكومة الالكترونية بان وانتشار واسع للأنترنت.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية في مصر

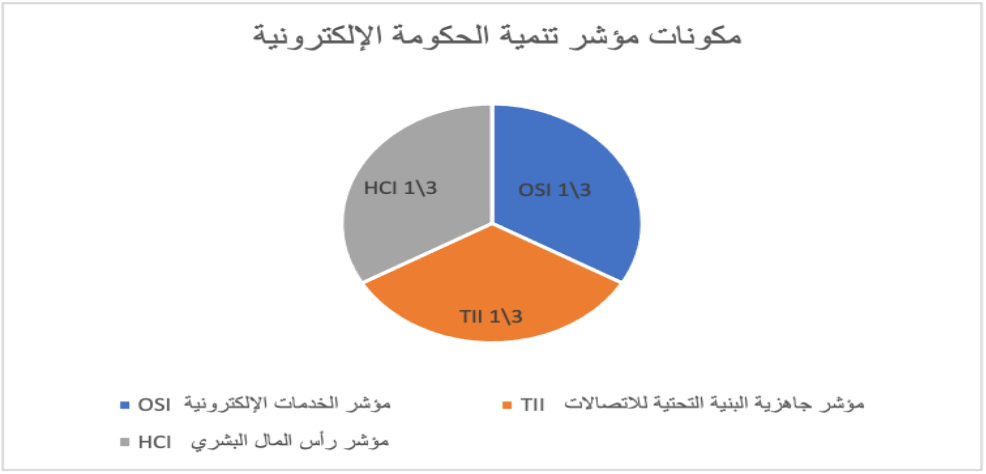
الحكومة الإلكترونية في دولة في مصر

خطت الدولة بمسار تكنولوجيا المعلومات منذ سنوات، وتم تقديم العديد من البرامج والمشاريع المتعلقة بالجانب الرقمي لتطوير الخدمات الحكومية والخاصة، وذلك سعيا لمعرفة مدى تطورالبلاد بهذا الجانب وتقديم المقترحات والأنشطة اللازمة للوصول بالخدمات التكنولوجية الي الإطار الكامل للحكومة الالكترونية.وقياس ذلك من خلال **مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية** الا أن مستوي الطموح الذي كانت تحمله الحكومة لمواجهة التقدم التكنولوجي وصناعة المعلومات لم يكن يسير بالطريقة التي تواكب التطور وتواجه التحديات أمام تحقيق الحكومة الإلكترونية ولذلك فقد أطلقت الدولة المصرية استراتيجية مصر الرقمية والتي تعد بمثابة حجر الأساس لتحول مصر إلى مجتمع رقمي، وقد شمل التحول الرقمي عددًا من المشروعات الكبرى. على سبيل المثال لا الحصر تطوير البنية التحتية التكنولوجية وإنشاء العديد من المناطق التكنولوجية، وإطلاق منصة مصر الرقمية، وإنشاء مجمع الإصدارات المؤمنة، وكذلك التوسع في الشمول المالي، بالإضافة لمراكز البيانات العملاقة بالعاصمة الإدارية، وغيرها من توفير البنية التحتية والبيانات المناسبة التي تتوافق مع اختصاصات الجهات للإسراع بنمو الجانب المعلوماتي وتقديم البيئة المناسبة.

مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية:

وهو مؤشر مركب يعتمد على المتوسط لثلاثة مؤشرات قياسية:

- **مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI)**
- **مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات (TII)**
- **مؤشر رأس المال البشري. (HCI)**



ويستمد المؤشر بيانات البنية التحتية للاتصالات من الاتحاد الدولي للاتصالات، بينما يستمد بيانات مؤشر رأس المال البشري من قبل منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة- اليونسكو، أما مؤشر الخدمات الإلكترونية فيعتمد على البيانات التي تم جمعها من استبانة الخدمات الإلكترونية التي تجريها إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، والتي يتم من خلالها تقييم الخدمات المقدمة عبر الإنترنت. على سبيل المثال لا الحصر، نهج الحكومة بالكامل، وبيانات الحكومة المفتوحة، وتقييم الخدمات متعددة القنوات، وخدمات الهاتف الجوال، والخدمات المقدمة للفئات الخاصة كالشباب والمرأة وذوى القدرات الخاصة والمغتربين، بالإضافة إلى الشراكات والمبادرات الإقليمية، واستخدام التطبيقات الحديثة كالذكاء الاصطناعي وسلاسل الكتل.

وقد قسم المؤشر الدول إلى أربع فئات:

- مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مرتفع جدًا .
- مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مرتفع.
- مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية متوسط .
- مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية منخفض.

ويوضح الجدول التالي معدل تصنيف الفئات داخل مجموعات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، وتنقسم كل فئة إلى أربعة فواصل محددة بشكل متساوٍ، أو أربعة مجموعات تسمى بمعدلات التصنيف للحصول على رؤية أفضل لحالات المجموعات الفرعية من الدول ذات مستويات أداء مماثلة.

مؤشر تنمية حكومة إلكترونية مرتفع جدا				مؤشر تنمية حكومة إلكترونية مرتفع				مؤشر تنمية حكومة إلكترونية متوسط				مؤشر تنمية حكومة إلكترونية منخفض			
VH	V3	V2	V1	HV	H3	H2	H1	MH	M3	M2	M1	LM	L3	L2	L1

وقد أتضح أن الدول ذات التصنيف الأعلى VH قد أظهرت الثبات والتقدم في مجالات سياساتها الرقمية الاستراتيجية، وفي تنسيق وتنفيذ الخدمات العامة الرقمية، أيضًا تم إضفاء الطابع المؤسسي بشكل قوي على الحكومة بالكامل، وصاحبته سياسات عامة تعتمد على البيانات من مختلف المؤسسات والهيئات العامة المركزية والمحلية المجتمعة معًا في بوابة الحكومة الإلكترونية الوطنية، وكانت توجهات الدول ذات التصنيف الأعلى VH توفير مركز شامل لتلبية جميع الاحتياجات من خلال بوابة تركز على المواطن، حيث تركز على المشاركة الإلكترونية، وبيانات الحكومة المفتوحة، والمشتريات العامة على سبيل المثال، أيضًا يمكن للشركات والأفراد الحصول على المعلومات وجمع البيانات وطلب المستندات والانخراط في خدمات المعاملات، وأداء الالتزامات القانونية، أيضًا السياسات المتكاملة ونهج الحكومة الشاملة، تسمح للحكومات بالسعي نحو تحقيق التنمية المستدامة بشكل أكثر فاعلية.

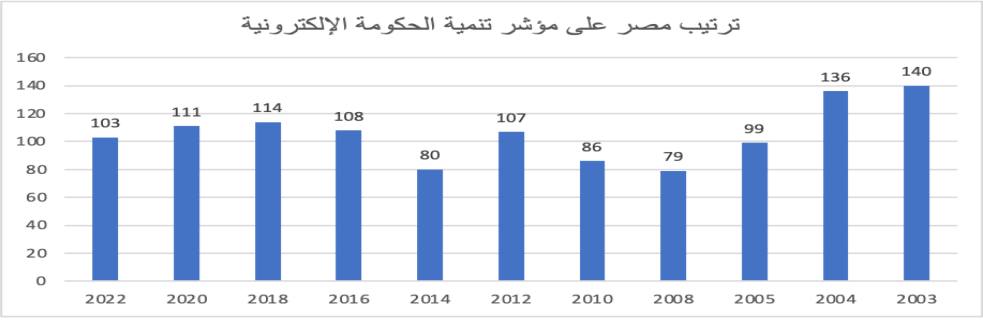
كما أشارت الدراسات السابقة إلى أن جميع الدول ذات التصنيف الأعلىVH ، تملك استراتيجية تنمية وطنية تتضمن أهداف التنمية المستدامة، كما أن لديهم هيئة أو دائرة أو وزارة مركزية مسئولة عن خطة رقمية متعددة السنوات، ففى جميع الدول ذات التصنيف الأعلى تملك إطارًا تنظيميًا شاملًا للحكومة الرقمية، يقوم بإرساء القواعد واللوائح والمعايير والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالهوية الرقمية والمعلومات عبر الإنترنت والبيانات الشخصية.

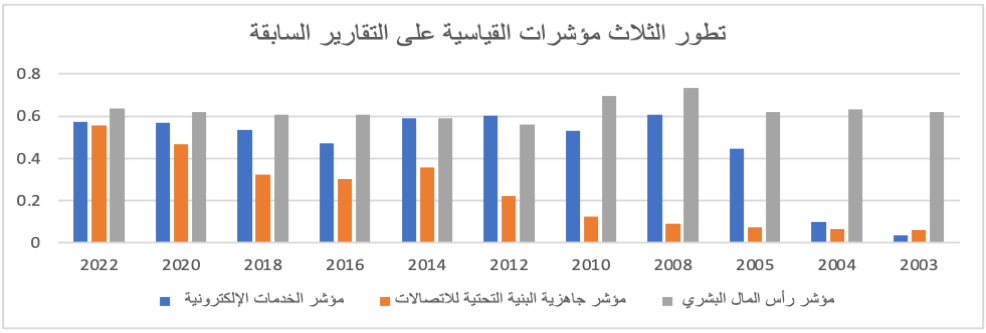
وتشمل هذه على سبيل المثال لا الحصر التشريعات المتعلقة بالوصول والسلامة وأمن وحرية المعلومات وحماية البيانات. أيضًا تبنت هذه الدول إطارًا قانونيًا لبيانات الحكومة المفتوحة لتنظيم مشاركة البيانات الحكومية بأشكال مفتوحة في إطار حماية البيانات وتشريع الخصوصية، وقد تبنت هذه الدول تطوير ونشر التكنولوجيا الرقمية بما يتماشى مع مبادئ الفاعلية والكفاءة والشفافية والمساءلة وثقة الجمهور.

وقد بدأت هذه الحكومات في إعادة التفكير في العمليات الداخلية وإعادة هندستها وتبسيط الإجراءات من أجل الوصول إلى الجمهور بشكل أكثر فاعلية. تميل هذه الدول إلى توقع احتياجات توفير الخدمات للمستخدمين حتى قبل طلب الخدمات. تسعى هذه الحكومات بشكل استباقي الى الحصول على تغذية راجعة من الأشخاص حول جودة الخدمات، وجمع إحصاءات المستخدم عن خدمات الحكومة الإلكترونية، ونشر النتائج عبر الإنترنت، ومشاركة الإحصاءات مع المؤسسات العامة المعنية، وتمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات في الوقت الحقيقي حول الخدمات العامة.

تطور موقع مصر على مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

حققت مصر تقدمًا ملحوظًا في مؤشر البنية التحتية التكنولوجية من ٠.٠٦٠٢٩ عام ٢٠٠٣ إلى ٠.٥٥٧٩ عام ٢٠٢٢، مما انعكس على ترتيب مصر في سباق مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وهو ما توضحه البيانات التالية لترتيب مصر على مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، أيضًا تطور الثلاث مؤشرات القياسية على التقارير السابقة.





المركز المصري للفكر والدراسات الاستراتيجية، شنودة مكين ، بتاريخ ٢٠٢٢/١٢/٢٩.

يبين تتبع موقع مصر على مؤشر الحكومة الرقمية عبر التقارير المتتالية أن مصر قد تقدمت 8 مراكز خلال العامين الماضيين، حيث كان ترتيب مصر ١١١ عالميًا بتقرير عام ٢٠٢٠، إلى الترتيب ١٠٣ في تقرير عام ٢٠٢٢. ويتضح من التقارير السابقة حصول مصر على أعلى تقييم في تاريخها عام ٢٠٠٨ محققة المركز ٧٩ عالميًا، وذلك بفضل حصولها على تقييم مرتفع في مؤشر الموارد البشرية ومؤشر الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت. وتبين التقارير أيضًا حدوث تقدم ملحوظ لمؤشر البنية التحتية خصوصًا منذ عام ٢٠١٤ وذلك بفضل التوسع في مشروعات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات خلال الأعوام الماضية. كما حظي مؤشر الخدمات الإلكترونية بتطور ملحوظ منذ عام ٢٠١٦، ومن المتوقع المزيد من التطور المدعوم بالتقدم الملحوظ للبنية التحتية التكنولوجية. وأن مؤشر الموارد البشرية يحظى بثبات نسبي طوال الفترة السابقة، وبصفة عامة فإن هذا المؤشر هو الأكثر ارتفاعًا بين المؤشرات المصرية، بما يشير إلى امتلاك مصر لرصيد جيد في هذا الجانب، وأن المزيد من تنميته سينعكس بالإيجاب على التقييم العام لمصر في هذا المجال.

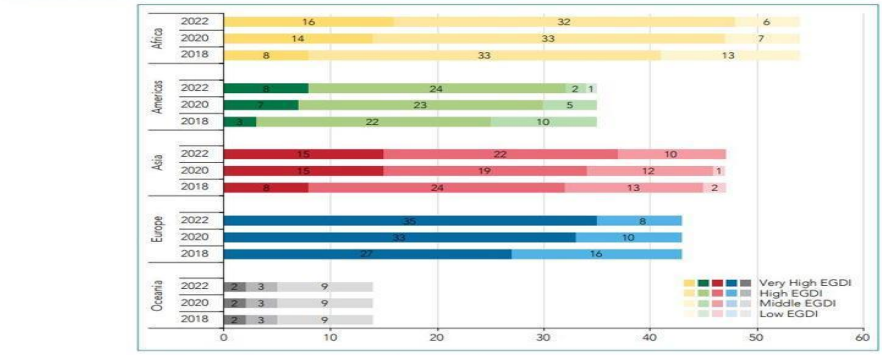
مصر بين دول العالم لعام ٢٠٢٢

احتلّت الدنمارك المركز الأول عالميًا بمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بتقييم وصل إلى ٠.٩٧١٧، وتصدرت جنوب أفريقيا الترتيب بتقييم وصل إلى ٠.٧٣٥٧ فى

افريقيا، بينما تصدرت تونس منطقة شمال أفريقيا بتقييم وصل إلى ٠.٦٥٣٠ ، وتصدرت الإمارات المركز الأول عربيًا بتقييم ٠.٨٥٥٥، بينما قد حصلت مصر على تقييم مرتفع.”H2“

عدد الدول بكل مجموعة لكل منطقة جغرافية بتقارير 2022 & 2020 & 2018

Figure 2.4 Number of countries in each EGDI group, by region, 2018, 2020 and 2022



Sources: 2018, 2020 and 2022 United Nations E-Government Surveys.
Note: The graduated shading for each region signifies distinct EGDI levels, ranging from low EGDI (the lightest shade) to very high EGDI (the darkest shade).

المركز المصري للفكر والدراسات الاستراتيجية، شنودة مكين ، بتاريخ ٢٠٢٢/١٢/٢٩.

بالإشارة إلى التقييم المرتفع(H1,H2,H3,VH) فقد شمل ٧٣ دولة، منها مصر، والهند، وقطر، والكويت، وأندونيسيا، ورواندا، وجنوب أفريقيا. ويلاحظ أن مصر قد تقدمت على الهند في تقرير ٢٠٢٢، حيث احتلت الهند المركز ١٠٥ عالميًا، بينما احتلت مصر المركز ١٠٣ عالميًا

اولا: التحديات التي تواجهها الحكومة الإلكترونية في مصر

١- البطالة الناشئة عن إنهاء الوظائف التقليدية وإحلال الخبرات التقنية بدلاً منها، وتهديد الاستقرار في البناء الوظيفي والهيكل الإداري للشركات والمؤسسات.

٢- أمن المراسلات الإلكترونية- في ظل غياب استراتيجيات أمن شمولية في بيئة المؤسسات العربية سواء في القطاعين الخاص أو العام وعلى حساب الخصوصية وحريات الأفراد.
٣- مشاكل قانونية قد تنشأ في مجال المعاملات المالية.
٤- مشاكل التوثيق، إذ تعاني معظم الدول من عدم توفير نظام توثيق فعال يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب.
٥- التحديات الناشئة عن الوفاء بالتعاقدات الالكترونية

كما واجهت الدول والحكومات الكثير من التحديات لتطبيق القوانين المتعلقة بالجرائم الالكترونية للأسباب التالية:

- صعوبة العلم بوقوع الجريمة.
- صعوبة تعيين الجاني.
- صعوبة القبض على الجاني.
- التطور الالكتروني والتكنولوجي السريع.

ثانيا: وسائل حماية أمن المعلومات والبيانات الإلكترونية:

تعتبر حماية أمن المعلومات والبيانات من البديهيات التي يجب اخذها بعين الاعتبار ومن ضمنها بعض المفاهيم التي يجب الالمام بها عند استخدام نظم البيانات الخاصة بالحكومة الالكترونية ومنها:

أ-العقد الالكتروني:

هو العقد الذي يتم إبرامهُ عبر الوسائط الالكترونية وذلك من خلال تقنيات الاتصال الحديثة، ومن أبرزها وأكثرها انتشارا شبكة المعلومات الدولية "الانترنت" ولما كان العقد الالكتروني يبرم عبر وسائط الكترونية ويتميز بالسرعة في إبرامه، لذلك كان من الضروري إيجاد وسيلة يتم من خلالها الوفاء بالثمن بصورة تتلاءم مع طبيعة هذا العقد والوسائل المستخدمة في إبرامه، ولذلك ظهرت طريقة الوفاء أو الدفع الالكتروني ، إن الوفاء الالكتروني يحصل من خلال استعمال النقود الالكترونية

"Electronic Money"والتي تعرف بأنها "قيمة نقدية مخزونة على وسيلة الكترونية تستعمل كأداة للدفع ولتحقيق أغراض مختلفة ."

ويلاحظ بأن اللجوء إلى الوفاء بالتعاقدات الالكترونية عن طريق النقود الالكترونية يسبب الكثير من التحديات والمخاطر، فقد تتعرض البطاقات الالكترونية التي يملكها المستهلك أو التاجر والمخزونة عليها القيمة النقدية إلى خطر السرقة أو التزييف، ويتم معاملتها باعتبارها نقوداً الكترونية أصلية، وقد يحدث أن يتم التزوير عن طريق تعديل البيانات المخزونة على البطاقات الالكترونية أو على البرمجيات أو على القرص الصلب للكمبيوتر الشخصي. كما تسبب النقود الالكترونية الكثير من المخاطر والتحديات القانونية، والتي تحدث من خلال انتهاك القوانين والأنظمة مثل جرائم غسيل الأموال، وإفشاء أسرار العميل، او من خلال تقنين حقوق والتزامات الأطراف المتعاقدة المتعاملة بالنقود الالكترونية بطريقه غير دقيقة .

ب-حماية المستهلك :

أدوات حماية حقوق المستهلك بعضها قد يتعارض مع التجارة الإلكترونية كمفهوم وبعضها الآخر غير كاف بشكله الحالي للحماية من مخاطر التجارة الإلكترونية؛ ذلك أن التخوف الابرز يبقى من وجود عمليات القرصنة القادرة على اختراق المواقع أو سرقة معلومات بطاقات الائتمان من خلال الشركات الوهمية او عمليات البيع الصورية. إضافة إلى ذلك فإنه من الممكن أن تتم عمليات الغش وتسليم بضاعة غير مطابقة أو بمواصفات رديئة قد لا تتناسب والمواصفات المذكورة على الموقع وذلك لانعدام قدرة المشتري على تلمس أو تذوق أو معاينة السلع بأي طريقةٍ من طرق المعاينة، وهنا يبرز دور القوانين بضمان حقوق المستهلك من هذه المخاوف التي أفرزتها عمليات الشراء والتعاقدات عبر شبكة الإنترنت .

ج-حماية الملكية الفكرية :

تأثير التقنية الرقمية على حقوق الانتفاع والطبع والتوزيع تأثير كبير حيث انه أعاد تشكيل سوق المنتجات الأدبية والفنية والمشكلة الابرز هي قرصنة إنتاج وتوزيع التسجيلات الصوتية والأفلام والبرامج واسطوانات الليزر عبر الإنترنت بسبب

انخفاض تكلفة وسهولة عمليات النسخ الرقمي، حيث أن المعلومات الرقمية يمكن نسخها عدة مرات من دون أن تفقد جودتها. وينطبق ذلك أيضا على العلامات التجارية المسجلة محليا وسهولة تزويرها وتقليدها خارج الحدود لعدم القدرة على تطبيق القوانين المحلية دوليا وفي أي حال يمكن مخالفتها او الوصول اليها.

د-حماية الدفع الإلكتروني :

تثير التجارة الإلكترونية تحديات في حقل الوفاء بالثمن مقابل الخدمات أو السلع وتتصل هذه التحديات بمفهوم النقود الإلكترونية والحوالات الإلكترونية وآليات الدفع النقدي الإلكتروني حيث يتسارع استخدامها، دون أن يزامنها في العديد من النظم القانونية أي تنظيم يناسبها. فإذا كان قد راج استخدام البطاقات الائتمانية غير أنه لا يوجد أي قانون يحدد علاقة الأطراف والمسؤوليات المدنية والجزائية الناتجة عن استخدامها. وهنا يظهر أهمية دور البنوك في توجيه المؤسسات التشريعية التي يجب أن تتبنى التشريعات الملائمة لمفاهيم المال الإلكتروني ووسائله وقواعد وأحكام التعامل مع مشكلاته القانونية؛ إذ تخفي عمليات الدفع الآلية حزمة من المشكلات لا تكفي التشريعات الحالية لمجاراتها.

ثالثا: التشريعات المرتبطة بالحكومة الإلكترونية.

الإطار القانوني الرئيسي الذي يحكم التجارة الإلكترونية في مصر: قانون التوقيع الإلكتروني رقم ٢٠٠٤/١٥: ينظم هذا القانون التوقيعات الإلكترونية، ويساوي بينها وبين التوقيعات التقليدية المكتوبة بخط اليد. ويعد هذا التنظيم القانوني أمرًا محوريًا في ضمان صحة وأمن المعاملات عبر الإنترنت.

الفصل الثالث: خطط التنمية ودورها في تحديد مستقبل الحكومة الإلكترونية.

إن نجاح خطط التنمية لن يتحقق دون رؤية شاملة محددة وخطة استراتيجية للاتصال والإعلام تكفل تنفيذ وتسويق مصاحب للخطة، وذلك من خلال استخدام الوسائل العلمية الحديثة التي تقوم على سرعة نقل المعلومة وشرحها بصورة مبسطة ومن أبرز تلك التحديات هي تحديات مجتمع المعلومات ممثلة في غياب الرؤية

الاستراتيجية، ضعف تفعيل الإطار التشريعي والمؤسسي، بطء التحول إلى الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها، ونقص القدرات البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات.

اهداف وسياسات الخطة الاستراتيجية:

أُطلقت رؤية مصر٢٠٣٠ فى فبراير٢٠١٦ التى تعكس الخطة الاستراتيجية طويلة المدى للدولة لتحقيق مبادئ وأهداف التنمية المستدامة فى كل المجالات، وتوطينها بأجهزة الدولة المصرية المختلفة. وتستند على مبادئ" التنمية المستدامة الشاملة من خلال:

- الارتقاء بجودة حياة المواطن المصرى وتحسين مستوى معيشته
- العدالة والاندماج الاجتماعى والمشاركة
- اقتصاد تنافسي ومتنوع
- المعرفة والابتكار والبحث العلمى
- حوكمة مؤسسات الدولة والمجتمع
- السلام والأمن المصرى
- تعزيز الريادة المصرية

حيث تبنت الخطة مجموعة من الأهداف والسياسات لمجتمع المعلومات التي من شأنها تؤثر إيجابيا على مستقبل الحكومة الإلكترونية كما يلي:

- استكمال الهياكل التشريعية والمؤسسية المحفزة لمجتمع المعلومات من خلال وضع استراتيجية متكاملة لبناء مجتمع المعلومات
- توسيع تطبيقات الحكومة الإلكترونية وتطبيقات نظم المعلومات المدنية لتطوير الخدمات العامة وخدمات قطاع الأعمال،من خلال وضع خطط زمنية من جانب الجهات الحكومية لتطوير وزيادة الخدمات الإلكترونية عبر البوابة الإلكترونية الرسمية، من خلال إعادة هندسة الإجراءات الحكومية والأرشفة الإلكترونية للملفات، وزيادة الخدمات الإلكترونية الداعمة لقطاع الأعمال مثل

ميكنة الدورات المستندية، والشراء الإلكتروني وطرح المناقصات إلكترونياً، فضلا عن استكمال تطبيقات وخدمات المعلومات المدنية.

- تحديث وتطوير البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، وبناء مجتمع المعلومات، من خلال توسيع الاهتمام بأمن المعلومات وإدارة الكوارث والأزمات المعلوماتية، ووضع وتنفيذ الخطة الوطنية لاستمرارية الأعمال الإلكترونية وإدارة الأزمات المعلوماتية والاستجابة لطوارئ الحاسبات، إضافة إلى استكمال مقومات تطوير مجتمع المعلومات، وذلك بوضع آلية لقياس الأثر التنموي لتكنولوجيا المعلومات، وتوفير المعلومات للجميع، وتحديث مؤشرات تكنولوجيا المعلومات على مستوى الدولة لرفع تصنيفها عالمياً وإقليمياً، فضلا عن ربط أنظمة المعلومات في القطاع الحكومي من خلال شبكة المعلومات واستكمال خطط التوسع في الربط.
- تنمية الكوادر البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونشر الوعي والثقافة المعلوماتية في المجتمع من خلال الارتقاء بكفاءة العاملين في مجال المعلومات والاتصالات، وذلك بوضع البرامج التدريبية المتطورة وفق المستجدات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونشر ثقافة المعلومات وتطبيقاتها في المجتمع لتعزيز الوعي المعلوماتي.
- التوجه الاستراتيجي للتحول الرقمي في الدولة المصرية من خلال:

- تحسين جودة حياة المواطن من خلال تحسين ظروفه المعيشية وتقديم خدمات إلكترونية متعددة من خلال كافة المنافذ الرقمية وغير الرقمية.
- تحويل الحكومة إلى حكومة مترابطة رقميًا من خلال ربط الأنظمة الرقمية الحكومية وتحسين العمل داخل الجهاز الإداري للدولة ليعمل بكفاءة وفاعلية.
- تمكين الدولة من الحكومة الإلكترونية وتعزيز قيم الشفافية والمحاسبة والمراقبة لكافة الأعمال من خلال التفاعل والتشارك بين عناصر المجتمع المختلفة، بما في ذلك الجامعات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، وغيره.

❖ **البرنامج التنفيذي المقترح لتطوير الحكومة الالكترونية:**

- الارتقاء بقدرة الأجهزة الإدارية على التعامل مع النمو السريع في أنظمة المعلومات.
- الاستفادة من التطبيقات العملية الحديثة في علوم الإدارة ومن التقنيات المتطورة ونتائج التقدم في نظم المعلومات والاتصالات.
- حماية البيانات والمعلومات.
- وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق اسلوب الحكومة الالكترونية.

❖ **برامج ومشروعات تطوير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.**

تسعى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى بناء مصر الرقمية والوصول إلى مجتمع مصري يتعامل رقميًا فى كافة الحياة. ولذا تعمل على تعزيز تنمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين الخدمات الرقمية في الجهات الحكومية، وذلك لتحسين أداء الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى، ورفع جودة الخدمات وكفاءتها من خلال تحسين بيئة العمل، وتوفير الدعم لعملية صناعة القرار وإيجاد حلول لقضايا المجتمع.

المنصات الأساسية للتحول الرقمي:

- منصة البيانات
- منصة الميكنة والخدمات
- منصة المدفوعات
- منصة الموظف الحديث
- منصة البيانات الجغرافية
- منصة إدارة أملاك الدولة

تعمل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، على تنفيذ استراتيجية مصر الرقمية، وتشمل تنفيذ مشروعات تطوير البنية التحتية الرقمية وهى التحول الرقمى، وبناء القدرات الرقمية ودعم الابتكار الرقمى.

❖ **أهم بعض المشروعات لتطوير البنية التحتية للحكومة الالكترونية.**

- إنشاء العديد من المناطق التكنولوجية
- إطلاق منصة مصر الرقمية
- إنشاء مجمع الإصدارات المؤمنة
- التوسع في الشمول المالي بالإضافة لمراكز البيانات العملاقة بالعاصمة الإدارية، وغيرها .

وزارة الاتصالات:

١. تنفذ **مشروع**" أحمس" لخدمة المواطن في المقام الأول ·
٢. قيادة **مشاريع تطوير البنية التحتية** للجمهورية الجديدة·
٣. ورشة عمل بشأن حماية البيانات الشخصية مع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي ٢٠٢٤/١١/٥
٤. تنظم دورة تدريبية حول تقنيات تطوير المواقع الإلكترونية ٢٠٢٤/٨/٢٥.
٥. مبادرة "معمل الابتكار الحكومي" لتمكين الشركات الناشئة وتعزيز الخدمات الحكومية٢٠٢٤/٣/٢٥
٦. تنظيم ورشة عمل حول سبل تعزيز الرقمنة في مصر٢٠٢٣/١١/١٥
٧. توقيع بروتوكول تعاون لتطوير منظومة التقاضي باستخدام الذكاء الاصطناعي ٢٠٢٤/٨/٢٩
٨. توقيع بروتوكول لرقمنة عدد من كتب الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية وإتاحتها عبر "بوابة تراث مصر الرقمي" ويبحثان خطة التعاون المستقبلي٢٠٢٤/٨/٢ .

إنجازات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خلال عام ٢٠٢٣

أهم الانجازات فى مجال التحول الرقمى :

- إطلاق منصة مصر الرقمية التى تضم حاليا ١٧٠ خدمة حكومية تقريبا، يتم اتاحتها لكافة المواطنين من خلال منافذ متعددة تشمل الى جانب المنصة كل من تطبيق على الهاتف المحمول ومركز اتصال ومكاتب البريد.

- تنفيذ مشروع لإعادة هيكلة التطبيقات والمنصات الحكومية، حيث حققت مصر قفزة فى تصنيف مؤشر جاهزية الحكومة الرقمية الصادر عن البنك الدولى؛ حيث صنفت مصر ضمن مجموعة الدول الرائدة فى الحكومة الرقمية بالتصنيف (A) وهو أعلى فئة فى المؤشر صعودا من التصنيف B فى ٢٠٢٠ ومن التصنيف (C) فى ٢٠١٨.
- التوسع فى تنفيذ مشروعات تطوير البنية التحتية الرقمية فى كافة أنحاء الجمهورية وتشمل مشروع استبدال الكابلات النحاسية بكابلات الألياف الضوئية وتوصيل الفايبر للمنازل، ومشروع آخر لربط المبانى الحكومية بشبكة الألياف الضوئية، ويتم تنفيذ مشروع لنشر كابلات الألياف الضوئية فى قرى مبادرة حياة كريمة بهدف توفير خدمات الانترنت فائق السرعة .
- تنفيذ مشروع لرفع كفاءة خدمات الانترنت عام ٢٠١٩ أثمر عن ارتفاع متوسط سرعة الانترنت لاكثر من ١٠ أضعاف لتصل إلى ٦٢.٩٤ ميجابت / ثانية في يناير ٢٠٢٤، حيث تحتل مصر المركز الأول فى متوسط سرعة الانترنت الثابت فى أفريقيا مقارنة بالمركز ٤٠ فى عام٢٠١٩.
- إتاحة خدمات الجيل الخامس لشركات المحمول العاملة فى قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المصرى حيث حصلت الشركة المصرية للاتصالات على رخصة تشغيل خدمات الجيل الخامس.
- التوسع فى إطلاق البرامج التدريبية المقدمة من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لبناء قاعدة من المتخصصين لتأهيلهم لسوق العمل المحلى وتلبية متطلبات الشركات العالمية العاملة فى مصر.
- تنفيذ مشروع لنشرمراكز إبداع مصرالرقمية فى كافة المحافظات لدعم الابتكار الرقمى وريادة الأعمال.
- إصدار قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات، وقانون حماية البيانات الشخصية، ويتم العمل حاليا على إصدار قانون خاص بتصنيف وتبادل البيانات.

- كما يقدم موقع بوابة الحكومة الالكترونُية فىً مصرالعديد من الخدمات منها (الاستعلام عن تسدُّد فاتورة الهاتف ،الكهرباء،استخراج قيد رسمًى عن شهادة المُيلاد وبدل فاقد للرقم القوميً ، تسجُّل القبول فًى الجامعات، متابعة الاقرار الضرُّبيً، تجدُّد رخص المركبات والتعرف على المخالفات المرورُّية وامكانُّية سدادها الكترونيًّا،....).

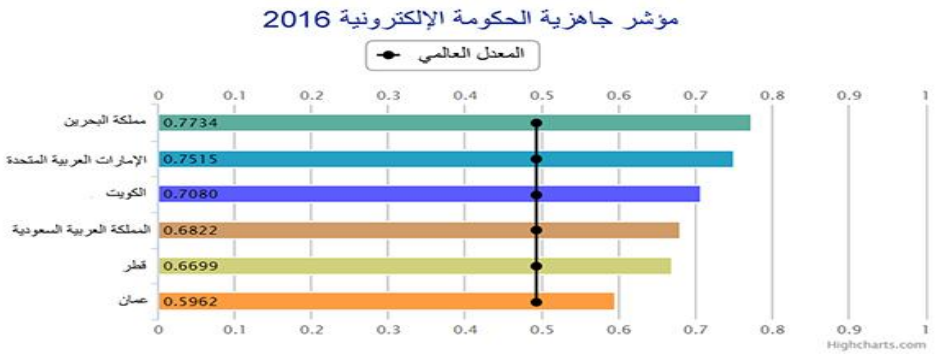
الفصل الرابع : تجارب بعض الدول في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

مملكة البحرين:

شهد شهر أغسطس ٢٠٠٧ قرار إنشاء هيئة الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين انطلاقا من أهميتها ودورها الحيوي في تدعيم مكانة المملكة ودفع عجلة النمو الاقتصادي فيها إلى الأمام، ونظرا لتوافق القرار مع رؤية مملكة البحرين ٢٠٣٠م، إضافة إلى قيام الهيئة بتنسيق وتنفيذ برامج مشروعات الحكومة الالكترونية وفقا للاستراتيجيات التي تضعها اللجنة العليا لتقنية المعلومات الهادفة إلى بناء قدرات البحرين والتحول إلى اقتصاد معرفي رائد يتمتع بالحصانة في وجه متقلبات عصر العولمة وفي ظل ما ينتج عن ذلك من فرص وآفاق جديدة.

وقد أظهرت نتائج تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٦ عن تقدم ترتيب مملكة البحرين، ومحافظتها على الصدارة للمرة الرابعة على التوالي منذ عام ٢٠١٠ وبوضح التقرير أن مملكة البحرين حصلت على الترتيب ٢٤ في مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية على مستوى دول العالم، وعلى المركز الأول عربياً، ثم جاءت الدول الاخرى بالترتيب على النحو التالي:

الإمارات العربية المتحدة بترتيب (٢٩)، ودولة الكويت (٤٠)، والمملكة العربية السعودية (٤٤)، ودولة قطر (٤٨) وسلطنة عمان (٦٦)، وكما يوضحه الشكل التالي:



وقد أشاد تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٦ بجهود المنظومة الخليجية ومحافظتها على التطور السريع في التحول الإلكتروني وتحسين المؤشرات، إلى جانب جائزة التميز للحكومة الإلكترونية، مشيراً إلى أن دول مجلس التعاون، هي من بين العشر الأوائل في غرب آسيا من حيث ارتفاع الناتج المحلي الإجمالي ونسبة التعليم وحرص حكوماتها على الاستثمار في بوابات الحكومة الإلكترونية الوطنية وتقديم خدمات إلكترونية متقدمة.

كما شهد **مؤشر البنية التحتية للاتصالات** تطوراً ملحوظاً ليحتل الترتيب ١١ عالمياً بعد أن كان في الترتيب ٢٦ في عام ٢٠١٤، ويعتمد قياسه على نسبة مستخدمي الانترنت والمشتركين في خطوط الهاتف الثابت والنقال ومشتركي خدمة النطاق العريض الثابت وخدمة النطاق العريض اللاسلكي. في حين بلغ **مؤشر رأس المال البشري** على المركز ٧٧ عالمياً والذي يقيس نسبة التعليم بين الكبار ونسبة إجمالي الملتحقين بالتعليم شاملا التعليم الجامعي، بجانب نسبة سنوات التعليم المتوقعة ومتوسط سنوات التعليم للفرد. كما بلغ **مؤشر الخدمات الإلكترونية** الترتيب ٢٢ عالمياً، حيث اعتمد القياس وفق هذا المؤشر على مجموعة من العناصر الرئيسية تمثلت في التكامل الحكومي، وتعدد قنوات توصيل الخدمات، وسد الفجوة الرقمية وزيادة نسبة الاستخدام إلى جانب البيانات الحكومية المفتوحة والمشاركة الإلكترونية.

كما تقدمت مملكة البحرين في مؤشر **المشاركة الإلكترونية** الذي يُحتسب ضمن مؤشر الخدمات الإلكترونية.

المملكة الأردنية الهاشمية:

تقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتقديم كافة أوجه الدعم للمبادرات المتعلقة بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على المستوى المحلي وتنمية الوعي حول استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من قبل كافة القطاعات السكانية وفقا لخطة شمولية. ومن أهم البرامج التي تقوم الوزارة على تنفيذها برنامج الحكومة الإلكترونية وهو برنامج وطني قد تم طرحه من قبل صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني، الهدف منه هو تحسين أداء الحكومة التقليدي في مجال تقديم الخدمات وزيادة كفاءتها ودقتها واختصار الوقت اللازم لأداء الأعمال ورفع مستوى رضى العميل وخلق التكامل بين الإدارات الحكومية بالإضافة الى المزيد من العناصر المتعلقة بأسلوب عمل الدوائر والمؤسسات الحكومية الأردنية وفهم الجهات الأخرى لهذه الحكومة. ويمثل برنامج الحكومة الإلكترونية اهتمام المملكة الأردنية الهاشمية لتطبيق مفهوم التعاملات الإلكترونية الحكومية، حيث يعتبر البرنامج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها المملكة لتحقيق التنمية المستدامة. وقد تقدمت المملكة الاردنية الهاشمية ١٩ مركزا على الترتيب السابق حيث بلغت الترتيب رقم ٧٩ عالميا من بين ١٩٣ دولة في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية من ضمن تقرير الامم المتحدة لعام ٢٠١٤. وعلى المستوى العربي بلغت الترتيب الثامن بعد كل من البحرين (١٨ عالميا) الإمارات (٣٢) والسعودية (٣٦) وقطر (٤٤) وعُمان (٤٨) والكويت (٤٩) وتونس (٧٥).

الامارات العربيّة المتحدة

الهدف من تنفُذ الحكومة الالكترونّية فيً دبيً هو تقليل التعامل بالنماذج الُيدوّية والاعتماد على النماذج الالكترونّية وتسهُيل الاجراءات وتخفُيف الاعباء الادارُية وتحسُين مستوى الكفاءة والفاعلُية الادارُية وزُيادة انتاجُية العاملُين ، فضلا عن تسهُل حُياة المواطنيُن والوافدُين وزُيادة الشفافيُة ومحاربة الفسادوالوساطة والمحسوبيُة . ان

تجربة حكومة دبَّى اعطت الكثُّر من الخبرات لباقى الامارات التَّى تشكل الحكومة الاتحادُّية للدولة وان الربط الالكترونَّى للأمارات السبع فَّى مشروع البوابة الالكترونُّة الموحدة بالاستفادة من تجربة دبىً ونقل خبراتها وتجاوز سلبُّياتها بأنشاء منصة متكاملة تتُّيح للمستفُّيدُّين اجراء معاملاتهم مع الحكومة بُّيسر وسهولة ، مماٌيعكس الرؤُّية الاستراتُّيجُّية الواضحة للأمارات العربُّية المتحدة وقيادتها.

اهم تطبُّيقات الحكومة الالكترونُّية فى الامارات العربُّية المتحدة :

- دفع الغرامات وسداد المخالفات
- تقديم معلومات وافُّية عن اقتصاد الدولة.
- اصدار الرخص الجدُّيدة وتجدُّيد وتعدُّيل والغاء الرخص القائمة
- تقدُّيم خدمات المكتبات العامة كالبحث عن الكتب والمجلات والدورٌيات

الفوائد المستفادة من تجربة الحكومة الالكترونُّية فى الامارات العربُّية المتحدة

- وضعت الحكومة الالكترونُّية فكرا جدُّيدا لدى المؤسسات الخدميُّة هدفها البحث الدائم عن افضل الطرق التىً تقدم افضل الخدمات للعملاء والمستثمرٌين حيُّث الهدف الاقتصادي كان فَّي مقدمة اهدافها.
- التفاؤل بالحصول على حلول لمشاكل المدن من تلوث وتقلُّيل الازدحام ومستوٌيات استهلاك اقل للوقود
- مواكبة التطورات الفنيُّة والمعلوماتيُّة لما فُّها خدمة المجتمع
- تقلُّيص حجم العمل وازدحام المراجعٌين داخل المؤسسات الخدمُّية.
- امتازت تطبُّيقات الحكومة الالكترونُّية بالمرونة والكفاءة
- تراجعت عام ٢٠١٠من المركز 35 عالمُّيا / الاول خلُّيجُّياً الى المركز٤٩ عالمُّيا / الثانى خلُّيجُّياً، اما فى عام ٢٠١٢ تقدمت من المرتبة ٤٩ الى المرتبة ٢٨ وبذلك حققت تقدما واضحا فى مجال جاهزية الحكومة الالكترونية ، اما فى عام ٢٠١٤ فقد تراجعت الى المرتبة ٣٢ عالميا.

دولة سنغافورة:

تعتبر سنغافورة من الدول الصغُرة وتمتاز بالكثافة السكانُة المرتفعة اذ ٌيعُيش على ارضها ٤ ملايين نسمة فًى مساحة لا تتجاوز ٨٦٢كم٢ وتعد من اوائل الدول التًى نفذت لأول مرة بنُية تحتُية الكترونُية ، كما نجحت فًي محو الامُية المعلوماتُية بالوصول ببرامجها فىً هذا المجال الى الاسر الاقل دخلا واستطاعت ان توفر لها معدات تكنولوجُيا المعلومات الاساسُية.

تعكس التجربة السنغافورٌية النظام المركزي فًى تطبٌيق الحكومة الالكترونُية اذ تم دمج مؤسسة الاتصالات والاحصاءات العامة بمؤسسة واحدة سمُيت مؤسسة تطوٌر المعلومات والتًى تأخذ على عاتقها تطوٌر تكنولوجُيا المعلومات وتقدٌيم المشورة الفنُية للمؤسسات الحكومٌة فًى هذا الحقل ، وهى مركز للأنشطة الخاصة بتنمُية المعلوماتُية التًى تهدف الى تطوٌير وبناء المستقبل الرقمىً لسنغافورة.

تقدم البوابة الالكترونية للحكومة الالكترونية في سنغافورة العديد من الخدمات والمعلومات لمواطنيها ، حيث حققت نجاحات كبيرة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وقد نجحت خطط الدولة في تحقيق بعض الاهداف الطموحة ، فعلى سبيل المثال نجحت الحكومة السنغافورية في ربط جميع المدارس في شبكة واحدة وذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وغيرت مناهج التعليم بما يتلاءم مع الطفرة الرقمية الجديدة بحيث تم تضمن دراسة تكنولوجيا المعلومات في المقررات التعليمية وأصبح الزمن المخصص لها ٣٠% من اجمالي زمن المناهج الدراسية ، ومن هنا تعد تجربة الحكومة الالكترونية سنغافورة تجربة رائدة ، حيث تعمل الحكومة الالكترونية بسنغافورة على إقامة شبكة للنهوض ببوابة المواطن الالكتروني حيث وضعت برنامج تدريب لحوالي 400الف فرد سنوياً.

استراتٌيجيّات تطبٌيق الحكومة الالكترونيٌة فىً سنغافورة:

- اعادة اختراع الحكومة الالكترونيٌة من خلال اعادة التصمٌيم للسٌياسات والاجراءات لمواكبة التطورات الاقتصادٌية والتكنولوجٌية السرٌيعة بالتعاون مع منظمات الاعمال والمواطنٌين من محترفيً تكنولوجٌيا المعلومات.

- تقدُّيم خدمات الكترونُية متكاملة تلبَّى حاجات المواطنيُّن من خلال العمل خارج الحدود التنظُّيمُية للوصول الى حالة من التكامل بُين المعلومات والعمليات والتنظُّم.
- تنمُّية الابداع باستخدام وسائل التكنولوجُيا الحدُّيثة كالوسائل السمعُّية والبصرُّية وتكنولوجيا الاسلكية فى القطاع الحكومَّى والخاص.
- تدرُّيب الموظفيُّن الحكومُّين لاستخدام تكنولوجُّيا المعلومات والاتصالات لزيادة قدرتهم واحساسهم بأهمُّية تكنولوجُّيا المعلومات واثارها الأُيجابُّية .
- اعداد البنُّية الاساسُّة لتكنولوجُّيا المعلومات لتهُّئية المواطنُّين لاستخدامها مثل ادخال مادة تكنولوجُّيا المعلومات فَّى المناهج الدراسُّية كافة.

الدروس التي يمكن الاستفادة منها في الحكومة الالكترونية فىً سنغافورة :

١ - توفير البيئة الاساسية الضرورية لنجاح تطبيقات الحكومة الالكترونية.

٢ - ادراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة.

٣ - توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات.

٤- اقامة مراكز تدريبية لمساعدة الاسر ذات الدخل المنخفض وتوفير التعليم الاساسي لها في مجالات تكنولوجيا المعلوماتت.

تجربة كوريا الجنوبية:

تعد كوريا الجنوبية حاليًا الرائدة عالميًا في تطوير الحكومة الإلكترونية، حيث حصلت على المرتبة الثالثة في مؤشر تطور الحكومة الرقمية .تتمتع كوريا بقدر كبير من النضج في اختراق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو حاليًا أعلى معدل انتشار للإنترنت والهواتف المحمولة في العالم للفرد.

تعمل وزارة المعلومات والاتصالات الكورية (MIC) على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عالية السرعة وتشجع الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وتم تنفيذ مبادرات بهدف إلى سد الفجوة الرقمية وتشجيع النفاذ العالمي إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجميع المواطنين ، وقد نُفِّذت التدخلات المتنوعة المتعلقة بالفجوة الرقمية في كوريا في إطار الشراكة بين القطاعين العام والخاص، حيث تعاون القطاع الخاص (المنظمات غير الحكومية، كيانات الأعمال الخاصة، المجتمع المدني، المواطنون) مع الحكومة من مختلف قطاعات الاقتصاد.

ركزت الدولة على الانتقال الرقمي عبر الهاتف المحمول وخدمة الإنترنت عبر الهاتف المحمول.

وفي عام ٢٠٠٢ أُطلقت "رؤية كوريا الإلكترونية ٢٠٠٦" التي أرست الأساس للحكومة الإلكترونية وأطلقت أول تقنية لاسلكية في العالم لخدمة الاتصالات المتنقلة الدولية- الجيل الثالث، ٣ G لزيادة نقل البيانات بين الهواتف المحمولة والهوائيات الأساسية، علاوة على ذلك في عام ٢٠٠٤، جرى رسم وتنفيذ عدد قليل من المبادرات مثل خطة تنفيذ شبكة تقارب النطاق العريض(BcN) ، وشبكةu-Sensor ، والخطط الرئيسة ل IPv6 ، وفى عام ٢٠٠٥ إطلاق خدمات البث الرقمي متعدد الوسائط (DMB)الأرضية والفضائية، عام ٢٠٠٦إنشاء "الخطة الرئيسة لكوريا الجنوبية"، وإطلاق الخدمات التجارية مثلBcN ، وWiBro، وHSDPA، وشهدت هذه التدخلات طفرة في وصول المواطنين العاديين إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحصول الدولة على المرتبة الأولى في العالم باستخدام معيار DOI .

كما تم وضع الإطار القانوني والتنظيمي، شمل قانون شبكات الكمبيوتر لعام ١٩٨٦ وقانون تعزيز المعلوماتية لعام ١٩٩٥، و ١٩٩٨ - ٢٠٠٢ أنشئ مشروع البنية التحتية للمعلومات (KII) وتضمن الإطار القانوني قانون الفجوة الرقمية لعام ٢٠٠١، وقانون إدارة موارد المعرفة لعام ٢٠٠٠، وقانون الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠٠١. وفي ٢٠٠٣ - ٢٠٠٧، كان هناك ترويج نشط لصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء البلاد، وشهد ذلك تنفيذ ٣١ مشروعًا لخارطة طريق الحكومة الإلكترونية، وتنفيذ رؤية كوريا لتكنولوجيا المعلومات ذات النطاق العريض لعام ٢٠٠٧، وخطة BcN لعام ٢٠٠٤م.

مبدئيًا سُنَّ إجمالي ١٠١ قانون، بما في ذلك قانون التوقيع الإلكتروني وقانون الترويج الصناعي للمحتوى الرقمي عبر الإنترنت؛ من أجل التطوير المناسب لصناعة تكنولوجيا المعلومات في كوريا. ويجري استخدام معظم ابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سياق الحكومة الإلكترونية.

كما تم اعتماد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف القطاعات الاجتماعية والاقتصادية مثل التعليم (التعلم الإلكتروني) بسرعة بسبب القبول الثقافي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وقد أثر ذلك بشكل إيجابي في عملية نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتعلق الآباء والتلاميذ بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعدها وسيلة للتعليم تنطوي على إمكانات كبيرة لمستقبل واعد، ولذلك شجعوا وسهلوا اعتمادها.

النتائج والتوصيات

الاستنتاجات

١- تمثل تجارب الدول فى تطبيق الحكومة الالكترونية نماذج طموحة فهى تهدف الى جعل تلك الدول مكان افضل لتقديم الخدمات الى مواطنيها والمقيمين فيها بشفافية وعدالة وسهولة وبسر.

٢- اظهرت دراسة التجارب الدول فى مجال تطبيق الحكومة الالكترونية واستخدامها اهميه واضحة لما تحتوية هذ التجارب من مشكلات او معوقات فى التطبيق وما نالها من سلبيات وما حققته من ايجابيات

التوصيات

١. ضرورة ملائمة متطلبات الحكومة الالكترونية بما يتماشى ومتطلبات التغيير ويتلاءم مع تطبيقات مشاريع الحكومة الالكترونية من خلال رفع الثقافة الرقمية والوعي المعلوماتي في المجتمع، وذلك بتكاتف مؤسسات المجتمع المدني والأجهزة والإدارات الحكومية للوصول إلى مجتمع معلوماتي.

٢. إعداد برامج ارشادية نوعية وتثقيفية للمجتمع للتعرف بمفهوم الحكومة الالكترونية واهميتها.
٣. تبنى رؤية مستقبلية باستخدام نظم المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات من خلال تطبيقات الحكومة الالكترونية.
٤. تشجيع ودعم الجهود الوطنية الرائدة للأجهزة الحكومية كأمثلة يحتذى بها، للسير بالجهات الحكومية نحو الجاهزية المطلوبة للتنفيذ الشامل لمشروع الحكومة الإلكترونية.
٥. توفير برامج حماية البيانات والمعلومات التي تخص المواطنين في كافة التعاملات عن طريق وضع التشريعات القانونية اللازمة واعتماد التوقيع الالكتروني وتوفير مقتضيات السرية والخصوصية الشخصية في التعاملات الإلكترونية، ومراعاة عدم التعارض مع مبدأ المساواة بين المواطنين في الخدمة العامة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية، اللازمة، وتعزيز أساليب حل النزاعات والشكاوى الإدارية بالوسائل الإلكترونية.
٦. الاستفادة من التجارب الناجحة للدول المتقدمة في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية للأخذ بأسباب النجاح، وتلافي عوامل الفشل والمخاطر المترتبة على ذلك.
٧. توفير البنية المعلوماتية وبيئة الاتصالات من أجل تشييد البناء الفني الإلكتروني من قنوات اتصال وتجهيزات مع ضمان أمن المعلومات وتوفير الرقابة الآلية الفنية اللازمة، وهيكلة المعلومات بما يتيح عمليات البحث والاسترجاع وتبادل المعلومات والبيانات واستكشافها بطريقة فعالة، وتوافر أدوات قياس لأدائها.
٨. مشاركة القطاع الخاص في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية كشريك رئيسي فعال.

المراجع

١. المركز المصري للفكر والدراسات الاستراتيجية، شنودة مكين ، بتاريخ ٢٠٢٢/١٢/٢٩.
٢. سامي شرف " دور أجهزة الدولة المختلفة في إعداد التشريعات الخاصة بالمعاملات الإلكتروني" ، ٢٠٢٠
٣. الاء لاسم جاسم الشرّف ، دور الحكومة الالكترونّية فَى تعزيّز فاعلّية التدقيق الداخلىً من خلال تطبّيق اسلوب التحسّين المستمر- بحث تطبّيقى فىً (هيّئة دعاوي الملكّية / مجلس النواب) ، رسالة محاسبة قاانونّية ، جامعة الدول العربّية ، المعهد العربً للمحاسبيّن القانونّيين المركز العام ، ٢٠١٨، ص٢٦.
٤. مريم خالص حسين – الحكومة الإلكترونية، وزارة المالية، الدائرة الاقتصادية، قسم السياسة الضريبية،٢٠١٨.
٥. ارّيج مهدي صالح العبّيدي ، التحلّيل الاستراتّجًى لواقع تطبّيق الحكومة الالكترونّية فًى الأمانة العامة لمجلس الوزراء دراسة حالة ، دبلوم العالىً ، جامعة بغداد ، كلّية الادارة والاقتصاد ،٢٠١٧، ص٢٨.
٦. مريم خالص حسين – الحكومة الإلكترونية، وزارة المالية، الدائرة الاقتصادية، قسم السياسة الضريبية،٢٠١٦.
٧. شلالي عبد القادر، قاشى علال- الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات، ٢٠١٤.
٨. التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي لسنة ٢٠١٣.
٩. ناصر العيدان، الجمعية الكويتية لتقنية المعلومات في المؤتمر الوطني للتشريعات الإلكترونية – ٩ يونيو ٢٠١٣.
١٠. استراتّيجّية الحكومة الالكترونّية الاتحادّية لدولة الامارات العربيّة المتحدة ، ٢٠١٢-٢٠١٦ .
١١. المملكة الأردنية الهاشمية، بوابة الحكومة الإلكترونية.
١٢. مملكة البحرين – بوابة الحكومة الإلكترونية.