جامعة بنها
كلية الآداب

مجلة كلية الآداب

مجلة دورية علمية محكمة

الخدمات المعلوماتية للحكومة الإلكترونية المصرية: دراسة تخطيطية لمتطلبات تحويل قطاع الشركات

إعداد/

منة الله "محمد نجيب" محمد محمد السيد

مدرس مساعد بقسم المعلومات وتقنيات المعرفة

كلية الآداب – جامعة بنها

المجلد ٦٤ ابريل ٢٠٢٥٤

https://jfab.journals.ekb.eg/

ملخص الدراسة:

تبلور الهدف الرئيس للدراسة في دعم وتعزيز جهود الدولة المبذولة لتفعيل منظومة "التحول الرقمي" وتعزيز ممارسات "الحكومة الإلكترونية" الخاصة بقطاع الشركات؛ وذلك من خلال وضع خطة تطويرية شاملة لتعزيز كافة الإجراءات الخاصة ببناء وإدارة منظومة إلكترونية متكاملة ومُخصصة لمختلف البيانات والمعلومات والخدمات الحكومية اللازمة لقطاع الشركات، على أن تُمثل البوابة الإلكترونية "للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" الركيزة الأساسية لهذه المنظومة لكونها المنصة الحكومية الوحيدة المنوط بها تقديم كافة الخدمات الإلكترونية لقطاع الشركات وفقًا لقانون الاستثمار الجديد رقم (٧٢) لسنة ٢٠١٧م.

وتحقيقًا لهذا الهدف عمدت الدراسة إلى تفعيل دور البحث العلمي لتخصص "المكتبات والمعلومات" من خلال استخدامها "لمنهج البحث الميداني" وأدواته المختلفة لرصد وتحليل كافة المتطلبات والخدمات الحكومية اللازم توافرها ببوابة الهيئة؛ خاصة وأن البحث العلمي للتخصص يهدف إلى تحقيق عدد من الأهداف التي يمكن توظيفها لدعم جهود الدولة في هذا الشأن، ومنها: الإرشاد في تصميم نظم المعلومات، بناء نماذج تُفسر أوجه بث المعلومات واستخدامها وسلوك المستفيدين نحوها، تقديم البيانات والمعلومات اللازمة لدعم القرارات المتصلة بالعمليات والخدمات اليومية بمؤسسات المعلومات، هذا فضلًا عن تقديم المقترحات والحلول لما يواجه مؤسسات المعلومات المختلفة من مشكلات.

وانطلاقًا مما سبق تمكنت الدراسة من رسم تصور وإطار عام لخطة تعزيزية شاملة لتطوير أداء المنظومة الإلكترونية المتكاملة لقطاع الشركات، وذلك من خلال المرور بعدد من المراحل الأساسية وهي: مرحلة التخطيط للمنظومة وتقييم وتحليل الواقع الراهن، مرحلة تهيئة البيئة التمكينية للمنظومة الإلكترونية، مرحلة وضع واعتماد منهجيات وآليات لإدارة المنظومة، بناء وتصميم المنظومة وموقعها الإلكتروني، وأخيرًا

أُختتمت الخطة التطويرية بمرحلة المتابعة والتقييم المستمر لمستوى أداء المنظومة وتقدمها.

الكلمات المفتاحية

الخدمات المعلوماتية، الحكومة الإلكترونية المصرية، التحول الرقمي، قطاع الشركات، البوابة الإلكترونية "للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة".

٠/٠ تمهيد

أولت الأمم المتحدة اهتمامًا بالغًا بملف الحكومة الإلكترونية وتفعيل منظومة التحول الرقمي للحكومات، استشعارًا منها بدور الحكومة الإلكترونية المحوري في مكافحة الفساد، وتعزيز الشفافية، فضلًا عن توفير الوقت والجهد، وتحسين جودة الخدمات مما يُساهم في الارتقاء بجودة حياة الإنسان ورفاهيته(١). وتُعد "الخدمات المعلوماتية للحكومات" من أبرز عناصر ملفات الحكومة الإلكترونية التي خصصت لها الأمم المتحدة مؤشرات ومعايير خاصة لتقييم مدى فعالية الحكومات الإلكترونية في تقديم المحتوى والخدمات العامة بصورة إلكترونية عبر الإنترنت، وهو ما يُساهم بدوره في تنمية الحكومات بشكل عام والسماح للمواطنين بالاستفادة من الخدمات والمعلومات الحكومية بشكل رقمي(٢).

ونظرًا لكون برنامج "**الحكومة الإلكترونية**" ليس بعملًا محدودًا يمكن إنجازه وإتمامه خلال مدة قصيرة، حيث يتطلب البرنامج استراتيجية تطوير مستمرة بعيدة المدى لتحويل الحكومة إلى حكومة ترتكز وتتمحور بشكل أساسي حول المواطن؛ فقد سعت الأمم المتحدة إلى توجيه الاهتمام الدولي لأبرز القطاعات الحكومية المُساهمة في بناء مؤسسات قادرة على دفع أجندة التحول الرقمي للحكومات إلى الأمام للبدء بتفعيل منظومة التحول الرقمي(٣).

---

(١) الأمم المتحدة – اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا). **تقرير الاجتماع الثامن لمديري برامج الحكومة الإلكترونية العرب**. بيروت، الإسكوا، ٢٠٢٠. ص٣.

(٢) الأمم المتحدة – اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا). **مسح الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠: الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة**. نيويورك: الإسكوا، ٢٠٢٠. ص١٦.

(٣) الأمم المتحدة – اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا). **الحكومة الإلكترونية: السياسات والاستراتيجيات والتطبيقات**. نيويورك: الأمم المتحدة، ٢٠١٤. ص١٣.

ويُعد "**قطاع الشركات**" من أبرز القطاعات الحكومية التي لاقت قبولًا واهتمامًا كبيرًا من الأمم المتحدة والذي تمثل في تأكيدها على الدول الأعضاء بضرورة العمل على إتاحة قدر أكبر من الخدمات الحكومية الإلكترونية الموجهة لهذا القطاع ورواده لتيسير المعاملات الخاصة بهم؛ نظرًا للدور المحوري الذي يلعبه القطاع في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، هذا فضلًا عن كونه من أبرز القطاعات تعاملًا مع الإدارات الحكومية المختلفة [١].

١/٠ ظاهرة الدراسة وتساؤلاتها

في إطار حرص الحكومة المصرية على مواكبة التوجهات العالمية المُتخذة في هذا القطاع، جاءت الأجندة الوطنية للدولة "**رؤية مصر ٢٠٣٠**" لتؤكد على حرص الدولة على بذل كافة المساعي والجهود المُمكنة لبناء اقتصاد رقمي قائم على المعرفة من خلال استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة وشبكات المعلومات والاتصالات لتسهيل المعاملات الحكومية، وتيسير الحصول على المعلومات إلكترونيًا من قِبل المستثمرين، فضلًا عن سرعة الرد على استفساراتهم وتذليل كافة العقبات التي يواجهونها والتي تتمثل بشكل أساسي في بطء الإجراءات وتعقيدها؛ مما سينعكس بشكل إيجابي على تشجيع الاستثمارات المحلية وجذب مزيد من الاستثمارات[٢].

وفي هذا السياق خصصت "**الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة**" بوابتها الإلكترونية لتكون بمثابة نموذج افتراضي محاكي للخدمات الحكومية التقليدية بالهيئة، كما أصدرت الهيئة قرارها الخاص باقتصار خدمات تأسيس الشركات بشكل

---

(١) نفس المرجع السابق، ص١٤.

(٢) جمهورية مصر العربية. **رؤية مصر (٢٠٣٠)**. متاح على http://sdsegypt2030.com/ استُرجع ٢٠٢٣/٩/٥.

إلكتروني فقط من خلال بوابتها الإلكترونية ولا يتم تأسيسها من خلال الحضور الفعلي المباشر للهيئة اعتبارًا من يوم الاحد الموافق ٢٠٢٣/٩/١٧م. هذا فضلًا عن حرص "**الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة**" على ميكنة عدد من خدماتها وإتاحتها بصورة إلكترونية عبر بوابتها المتاحة على شبكة الإنترنت، مع تعهدها بمواصلة جهود التحول الرقمي لطرح عدد من الخدمات الإلكترونية الجديدة للتيسير على المستثمرين والمُساهمة في مسيرة نمو وتنمية الاقتصاد المصري.

وهنا تتبلور ظاهرة الدراسة في تفعيل دور البحث العلمي لتخصص "**المكتبات والمعلومات**" ودعمه لجهود الدولة المبذولة في تفعيل إجراءات التحول الرقمي لقطاع الشركات من خلال تسليط الضوء على المحتوى والخدمات المعلوماتية المُقدمة ببوابة "**الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة**" فضلًا عن تحليل مدى جودة وشمولية هذه الخدمات في ضوء احتياجات جمهور المستفيدين؛ للمُساهمة في وضع خطة تطويرية لدعم وتعزيز النظام المعلوماتي المُقدم بالبوابة الإلكترونية للهيئة ليصبح شامل ومُخصص لكافة المعلومات والخدمات الحكومية اللازمة لقطاع الشركات ومعاملاته اليومية، كخطوة مُساهمة لتعزيز جهود الدولة لتفعيل منظومة "التحول الرقمي" وتعزيز ممارسات "الحكومة الإلكترونية" الخاصة بقطاع الشركات.

وفي ضوء هذه الظاهرة تسعى الدراسة للإجابة على عدد من التساؤلات، وهي كالتالي:

١. ما أبرز الجهود والمساعي التي أتخذتها الدولة للنهوض بقطاع الشركات وتفعيل منظومة التحول الرقمي الخاصة بقطاع الشركات والأعمال في ضوء برنامجها القومي للحكومة الإلكترونية؟

٢. إلى أي مدى تمكنت "الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" من تلبية احتياجات الجمهور المُستهدف لقطاع الشركات في ضوء ما أتخذته الهيئة من

إجراءات لميكنة وتحويل خدمات تأسيس الشركات وخدمات ما بعد التأسيس وإتاحتها بصورة إلكترونية عبر بوابتها الإلكترونية؟

٣. ما المعايير والمؤشرات العالمية التي يمكن من خلالها رصد مستوى تطور ونضوج الخدمات الإلكترونية المُقدمة لقطاع الشركات ببوابة "الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة"؟

٤. ما أبرز الجوانب الإيجابية بالبوابة الإلكترونية "للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة"؟

٥. ما الجوانب السلبية بالبوابة الإلكترونية "للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة"؟

٦. ما الآليات التي يمكن أن تتخذها الدولة لبناء وإدارة منظومة إلكترونية متكاملة لقطاع الشركات؟

٢/٠ أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف والتي يمكن إيجازها على النحو التالي:

١. دراسة وتحليل أبرز الجهود والمساعي التي أتخذتها الدولة المصرية للنهوض بقطاع الشركات وتفعيل منظومة التحول الرقمي الخاصة بالقطاع في ضوء البرنامج القومي للحكومة الإلكترونية.

٢. رصد وتحليل مدى تمكن "الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" من تلبية احتياجات الجمهور المُستهدف لقطاع الشركات في ضوء ما أتخذته الهيئة من

إجراءات لميكنة وتحويل خدمات تأسيس الشركات وخدمات ما بعد التأسيس وإتاحتها ببوابتها الإلكترونية المتاحة على الإنترنت.

٣. التعرف على أبرز المعايير والمؤشرات العالمية لرصد مستوى تطور ونضوج الخدمات الإلكترونية المُقدمة لقطاع الشركات ببوابة "الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة".

٤. رصد وتقييم الواقع الراهن للبوابة الإلكترونية "للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" ومطابقتها بأبرز المعايير والمؤشرات العالمية المُتخذة في هذا الشأن.

٥. وضع خطة تطويرية لدعم وتعزيز النظام المعلوماتي "للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" المُقدم ببوابتها الإلكترونية المتاحة على شبكة الإنترنت، وذلك في ضوء الاستعانة بأبرز الأدلة الاسترشادية العالمية والدولية.

٣/٠ أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية تفعيل دور البحث العلمي لتخصص "**المكتبات والمعلومات**" ودعمه لجهود الدولة المبذولة في تفعيل إجراءات التحول الرقمي لقطاع الشركات، خاصة وأن البحث العلمي للتخصص يهدف إلى تحقيق عدد من الأهداف التي يمكن توظيفها لدعم جهود الدولة في هذا الشأن، ومنها: الإرشاد في تصميم نظم المعلومات، بناء نماذج تُفسر أوجه بث المعلومات واستخدامها وسلوك المستفيدين نحوها، تقديم البيانات والمعلومات اللازمة لدعم القرارات المتصلة بالعمليات والخدمات اليومية بمؤسسات المعلومات، تقديم المقترحات والحلول لما يواجه مؤسسات

المعلومات المختلفة من مشكلات[١]. وبذلك يصبح للتخصص دورًا فعالًا في وضع خطة تعزيزية لإدارة الخدمات المعلوماتية المُقدمة بالنظام الرقمي ببوابة "**الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة**" ليصبح نظام شامل ومُخصص لكافة خدمات قطاع الشركات ومعاملاته اليومية في ضوء كل من احتياجات الجمهور المُستهدف، والتوجهات العالمية.

٤/٠ منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية للإجابة على تساؤلاتها وتحقيقًا لأهدافها الرئيسية على "**المنهج الميداني**" وهو ذلك المنهج الذي يعتمد على الميدان – أشخاص أو مؤسسات– للحصول منهم على معلومات حول الظاهرة (موضوع الدراسة) والسعى إلى إلقاء الضوء على العوامل الإيجابية التي تؤدي إلى استمرارية الوجه المشرق والفعال للظاهرة والعمل على تحديد الآليات التي يمكنها دعم وتطوير هذه العوامل، هذا فضلًا عن العمل على وضع حلول وآليات للعمل على تصحيح مسار العوامل والمؤثرات السلبية التي قد تعيق من تطورها[٢]. وفي هذا السياق عمدت الدراسة إلى استخدام "**منهج البحث الميداني**" للوقوف على كافة المتطلبات والخدمات الحكومية اللازم توافرها في نظام المعلومات الخاص بقطاع الشركات من وجهة نظر مستخدميه، والتي يتعين على "الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" توفيرها بنظامها الإلكتروني لتيسير إجراءات متابعة تأسيس الشركات فضلًا عن تيسير كافة التعاملات اليومية اللازمة للقطاع.

---

(١) محمد فتحى عبد الهادى. **البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات**. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠١٣. ص٤٣.

(٢) شعبان عبد العزيز خليفة. **المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات**. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠١٠. ص١١٩.

٥/٠ أدوات جمع المادة العلمية

١. **الاستبيان:** قامت الدراسة بتصميم استمارة استبيان حول تجربة مستخدمي البوابة الإلكترونية "للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" وتم توزيعهاعلى أصحاب الشركات المُتعاملين مع الهيئة ممن سبق لهم استخدام البوابة الإلكترونية للهيئة والتعامل مع خدماتها الإلكترونية المُقدمة من خلالها؛ للتعرف على مدى جودة خدماتها الإلكترونية ومحتواها المعلوماتي بشكل عام.

٢. **قائمة مراجعة:** عمدت الدراسة إلى تصميم قائمة مراجعة تشتمل على أحدث المعايير والمؤشرات العالمية المُختصة بآليات رصد وتقييم مستوى تطور ونضوج ممارسات تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل عام والآليات الخاصة بتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية على وجه الخصوص؛ وذلك حتى تتمكن الدراسة من الوقوف على أبرز نقاط القوة المتوفرة بالبوابة الإلكترونية لخدمات قطاع الشركات والعمل على تعزيزها في خطتها التطويرية هذا فضلًا عن تمكنها من تحديد أبرز الجوانب السلبية ووضع الإجراءات والضوابط اللازمة لعلاجها.

٦/٠ مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في الشركات التي تم تأسيسها طبقًا لقوانين الاستثمار من خلال البوابة الإلكترونية "للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" ومن ثم تستمر في استخدام البوابة الإلكترونية للهيئة للحصول على الخدمات الإلكترونية المُقدمة من خلالها وفقًا لقانون الاستثمار الجديد؛ ونظرًا لضخامة مجتمع الدراسة وصعوبة تغطيته بالجهود الذاتية للباحثة فقد تم تحديد مجتمع الدراسة في عينة عشوائية بسيطة بلغ

عددها (٣٢٥٠ شركة) وهو ما يُقدر بنحو ١٠% من إجمالي عدد الشركات التي تم تأسيسها بالهيئة العامة للاستثمار خلال عام وفقًا لأحدث دليل إحصائي صادر عن "الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء" والذي حدد إجمالي عدد الشركات التي تم تأسيسها طبقًا لقوانين الاستثمار المختلفة بإجمالي(٣٢٤٦٣) شركة موزعين ما بين (١٣٩٧٦) شركة تم تأسيسها وفقًا لقانون الاستثمار الداخلي، (٧٤) شركة تم تأسيسها وفقًا لقانون المناطق الحرة، (١٨٤١٣) شركة تم تأسيسها وفقًا لقانون ١٥٩ لسنة ١٩٨١[١].

٧/٠ الدراسات السابقة

أولًا: بحث الإنتاج الفكري عربيًا

١. دراسة **محمد ماجد خشبة، عصام الجوهري، أحمد الدسوقي(٢٠٢٢)**[٢]: هدفت الدراسة إلى تقديم تقييمًا لبرنامج الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي للوقوف على مدى تطور ونضوج برنامج الحكومة الإلكترونية في مصر ومُساهمته في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. ومن أبرز النتائج: ضرورة بذل جهود مُضاعفة على كافة المحاور لتطوير البرنامج خاصة مع عدم دخول الدولة ضمن أعلى(٣٠) دولة بالعالم على مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة.

(١) جمهورية مصر العربية- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء. "**مصر في أرقام ٢٠٢٤**." كتاب سنوي صادر عن الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء، ٢٠٢٤. ص١١٧.

(٢) محمد ماجد خشبة، عصام الجوهري، أحمد الدسوقي. "تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي في مصر." المجلة المصرية للتنمية والتخطيط. مج٤، ع٣٠(ديسمبر ٢٠٢٢): ص ص٨٥-١١٩.

٢. دراسة **وائل عمران العواجي**(٢٠٢٢)[١]: هدفت الدراسة إلى رصد وتقييم واقع تجربة تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في مصر لتحديد أهم التحديات التي قد تعترض سبيل البرنامج وتحد من دوره في تفعيل إدارة المعرفة ورفع كفاءة الأداء الحكومي للعمل على اقتراح محاور للإصلاح يمكن الأخذ بها لتطوير البرنامج. وقد توصلت الدراسة إلى مواجهة البرنامج للعديد من التحديات والعوائق الاجتماعية، والسياسية، والاقتصادية، والثقافية، والتشريعية، والإدارية، والمؤسسية، والتكنولوجية، على نحو يتطلب معه اتخاذ حزمة من الإصلاحات والتغييرات التشريعية، والمؤسسية، والتنظيمية، والإدارية، والاجتماعية، والمالية في البنية الأساسية سواء الإدارية، أو البشرية، أو التكنولوجية؛ وذلك لتحقيق الأهداف الطموحة التي يتضمنها البرنامج في تفعيل إدارة المعرفة ورفع كفاءة الأداء الحكومي بما يدعم الحوكمة المجتمعية الجيدة، ويقود إلى تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة.

٣. دراسة **أحمد محمد محمد الفالوجي، بسمة السيد سليم**(٢٠٢١)[٢]: هدفت الدراسة إلى تحديد الآثار المتوقعة للتحول الرقمي على دعم التنمية المستدامة بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وذلك على مستوى القطاعين العام والخاص باستخدام المنهج التحليلي الاستنباطي؛ وقد توصلت إلى أن الجهاز الإداري المصري هو وسيلة التنفيذ والمتابعة الأولى على مستوى عمليات التخطيط والتنفيذ والتقييم لبرامج ومشروعات

---

(١) وائل عمران على العواجي. "دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل إدارة المعرفة لرفع كفاءة الأداء الحكومي في مصر: التحديات ومحاور الإصلاح." المجلة العربية للإدارة. مج٤٢،ع١(٢٠٢٢): ص ص١٧٧- ٢٠٢.

(٢) أحمد محمد محمد الفالوجي، بسمة السيد سليم ورد. "دور التحول الرقمي في تحقيق التنمية في إطار رؤية مصر ٢٠٣٠." المجلة العربية للقياس والتقويم. ع١٣(يناير ٢٠٢١): ص ص ٢٣٧-٢٥٨.

الخطة الاستراتيجية خاصة مع اتجاه الدولة لتبنى العديد من البرامج الطموحة لتعزيز جانب الأداء المؤسسي بالقطاع الحكومي المبني على أساليب التحول الرقمي.

٤. دراسة **بن الحاج جلول نصيرة، بن الحاج جلول رشيدة، حمداني نجاة(٢٠٢١)**[١]: هدفت الدراسة إلى قياس أثر الحكومة الإلكترونية والحوكمة بالقطاع العام على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الوافدة إلى الدول العربية في الفترة (٢٠٠٤م – ٢٠١٩م)، وقد توصلت إلى ضرورة استحداث نظم قانونية قوية ومؤسسات سليمة مسايرة للتطورات التكنولوجية لإرساء أسس الحكومة الإلكترونية.

٥. دراسة **عبد الرحمن حنوف(٢٠٢١)**[٢]: هدفت الدراسة إلى إبراز دور الحكومة الإلكترونية في جذب الاستثمار الأجنبي في إطار تحسين وخلق بيئة أعمال شفافة وجاذبة للمستثمرين. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لما ورد في الأدبيات الاقتصادية، وقد توصلت الدراسة إلى ضعف مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية حسب المؤشرات الدولية.

٦. دراسة **عمر عبد الحفيظ أحمد عمر(٢٠٢١)**[٣]: هدفت الدراسة إلى توضيح مدى فعالية التحول الرقمي للحكومة في المساهمة في تحقيق أهداف عملية التنمية المستدامة، وقد توصلت إلى اتخاذ الحكومة المصرية العديد من الخطوات لتحقيق

(١) بن الحاج جلول نصيرة، بن الحاج جلول رشيدة، حمداني نجاة. "قياس أثر الحوكمة في القطاع العام، والحكومة الإلكترونية على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الوافد إلى الدول العربية خلال الفترة (٢٠٠٤-٢٠١٩). مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات. مج٦، ع٢ (ديسمبر ٢٠٢١): ص ص٧٢- ٩٠.

(٢) عبد الرحمن حنوف. "دور الحكومة الإلكترونية في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر بالجزائر بالاستعانة بنموذج الأمم المتحدة في قياس تطور ومتطلبات الحكومة الإلكترونية." مجلة نماء للاقتصاد والتجارة. مج٥،ع٢(ديسمبر ٢٠٢١).

(٣) عمر عبد الحفيظ أحمد عمر. "التحول الرقمي للحكومة ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة: مصر نموذجًا." مجلة جامعة الزيتونة الأردنية للدراسات القانونية. مج ٢، ع٣(٢٠٢١): ص ص١٥٤-١٧٩.

التحول الرقمي تمثل أهمها في زيادة مُخصصات مشروع البنية التحتية المعلوماتية في ميزانية ٢٠١٩م/٢٠٢٠م. أما عن أبرز المعوقات فقد حددتها الدراسة فيما يلي: تعقيد الإجراءات الإدارية الروتينية والتقليدية لدى بعض المؤسسات الحكومية، ضعف الموارد المالية المُخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية، الأمية الرقمية.

٧. دراسة **بلال غالم(٢٠٢٠)**[١]: تمثل الهدف الرئيس للدراسة في توضيح أهم العراقيل والصعوبات التي تواجه مؤسسات الأعمال بالجزائر عند إجراء تعاملاتها مع الإدارات العمومية المختلفة، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لما ورد في الأدبيات الإقتصادية والدراسات الحديثة، إضافة إلى التقارير الدولية التي تشير إلى مستويات تطور الحكومة الإلكترونية ومؤشر سهولة ممارسة الأعمال (٢٠١٢م – ٢٠١٨م) . وقد توصلت الدراسة إلى تمكن الدول التي قامت بتطوير خدماتها الإلكترونية الحكومية بتطوير مؤشرات بيئة ممارسة الأعمال لديها، وذلك على عكس الجزائر التي لازالت تحتل مراتب متأخرة في هذا المجال.

ثانيًا: بحث الإنتاج الفكري عالميًا

١-دراسة Viana Thompson, D., Rust, R.T. and Rhoda, J. (2005)[٢]: تهدف الدراسة إلى التعرف على دوافع توجه الشركات الصغيرة لاستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية وخدماتها المختلفة والمنافع التي تحققت لهم من خلالها. وقد توصلت الدراسة إلى إن استخدام الشركات لخدمات الحكومة الإلكترونية يرجع

(١) بلال غالم. "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مناخ الأعمال بالجزائر." مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. مج٦، ع٢(ديسمبر ٢٠٢٠): ص ص١٤١-١٦٨.

(2) Viana Thompson, D., Rust, R.T. and Rhoda, J. (2005), "The business value of e-government for small firms." International Journal of Service Industry Management, Vol. 16 No. 4, pp. 385-407

إلى أن الاستخدام الموجه نحو البحث للخدمات الإلكترونية الحكومية يرتبط بشكل إيجابي بتوليد المعلومات وتنمية الأعمال الجديدة وتوفير الوقت المبذول في تأدية المهام والإجراءات اللازمة للشركات من خلال التفاعل عن طريق الإنترنت.

٢-دراسة Debora Viana Thompson and Roland T. Rust (2006)[١]: تهدف الدراسة إلى التعرف على القيمة التجارية لخدمات الحكومة الإلكترونية الموجهة للشركات. وقد توصلت الدراسة إلى: قدرة خدمات الحكومة الإلكترونية على تسهيل الوصول للمعلومات من خلال تجميع وتنظيم كميات هائلة من البيانات وإتاحتها بصورة إلكترونية للمُساهمة في اتخاذ القرارات الإدارية، تساهم الحكومة الإلكترونية في تقليص الأعباء المالية حيث يمكن استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية المتاحة على شبكة الإنترنت كبوابة إلى الموارد التسويقية والمالية والتكنولوجية والعمالية... وغيرها الموارد.

٣-دراسة OECD (2008)[٢]: هدفت الدراسة إلى رصد وتقييم واقع وممارسات برنامج الحكومة الإلكترونية بالبرتغال منذ بداية إطلاقه وما مر به من تطورات؛ وقد توصلت الدراسة إلى بداية تطوير برنامج الحكومة الإلكترونية في القطاع العام البرتغالى في أوائل التسعينات من القرن العشرين ومنذ ذلك الحين تم إطلاق عدد من برامج ومبادرات الحكومة الإلكترونية ومن أهمها مبادرة خاصة بإطلاق بوابة حكومة

(1) Debora Viana Thompson and Roland T. Rust. "The business value of e-government for small firms." Emerald.Vol. 16. No. 4 (2006) pp. 385-407.
(2) OECD. "Making Life Easy for Citizens and Businesses in Portugal: Administrative Simplification and e-Government." Paris: OECD Publishing, 2008.

إلكترونية متكاملة للمواطنين والشركات تُمثل نقطة دخول واحدة للمعلومات العامة الحكومية لدعم قطاع الأعمال وتحسين جودة الخدمات المُقدمة للقطاع.

٤-دراسة Amit Das ,and Shobha S. Das (2022) [١]: تهدف الدراسة إلى توضيح أثر خدمات الحكومة الإلكترونية على سهولة إنشاء الشركات الجديدة في مختلف أنحاء العالم. وقد توصلت النتائج إلى أن إتاحة وتقديم عدد كبير من الخدمات الحكومية عبر الإنترنت جعل من السهل بدء الأعمال التجارية، كما أفادت الخدمات الحكومية المتاحة عبر الإنترنت رواد الأعمال من خلال تقليل عدد الإجراءات اللازمة لبدء عمل تجاري، وتقليل وقت وتكلفة هذه الإجراءات.

٥-دراسة Tian Gan, Mingxin Zhang, and Zhiqiang Zhang (2023) [٢]: هدفت الدراسة إلى توضيح أثر الحكومة الإلكترونية على ريادة الأعمال في الصين، وقد توصلت إلى التأثير الإيجابي للحكومة الإلكترونية على القطاع وهو ما تمثل في زيادة عدد الشركات المُسجلة إلكترونيًا نتيجة لتسهيل الإجراءات والمعاملات الإدارية اللازمة لإطلاق الشركات.

٦-دراسة Ha, L.T., Hanh, P.T.N., Hang, N.T.T, et.al.(2024) [٣]: هدفت الدراسة إلى توضيح أثر التحول الرقمي على دعم وتطوير الممارسات الخاصة

(1) Amit Das ,and Shobha S. Das. "E-Government and Entrepreneurship: Online Government Services and the Ease of Starting Business." Information Systems Frontiers, Vol. 24, Issue 3(june2022): p.p.1027-1039.

(2) Tian Gan, Mingxin Zhang, and Zhiqiang Zhang. "The impact of digital government policy on entrepreneurial activity in China." Economic Analysis and Policy. Vol.79(September 2023).

(3) Ha,L.T,Hanh, P.T.N., Hang, N.T.T. *et al.* "Is digital business an enabler of enhanced entrepreneurship? An empirical investigation of European countries." J Int Entrep **22**, 164–186 (2024).

بريادة الأعمال وذلك بالتطبيق على ٢٨ دولة أوروبية في الفترة ما بين(٢٠١١م-٢٠١٩م)، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن تنفيذ الأعمال الرقمية يلعب دورًا حاسمًا في تطوير بيئة الأعمال وإنشاء أعمال تجارية جديدة، حيث تُمكن إجراءات الرقمنة ودمج التقنيات الرقمية الجديدة في تقليل العمليات والممارسات اللازمة للشركات مما يُساهم في تقليل الوقت والتكاليف اللازمة لبدء عمل تجاري.

٧-**دراسة Yuehua Chen, and Yuehua Chen** (2024)[1]:تناولت الدراسة تأثير الحكومة الإلكترونية على القدرة الإنتاجية للشركات ومؤسسات الأعمال، وقد توصلت إلى التأثير الإيجابي للحكومة الإلكترونية ومساهمتها في رفع القدرة الإنتاجية للشركات مع توصياته بضرورة تطوير ممارسات وآليات الحكومة الإلكترونية للتقليل من تكلفة الوقت والروابط الإجرائية وتكلفة النفقات فضلًا عن تقليل العبء الإداري الواقع على عاتق الشركات للوصول إلى الخدمات.

٨/٠ متن الدراسة

أولًا: المراحل التطورية لتقديم الخدمات المعلوماتية للحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت

تُعد الخدمات الحكومية أحد أهم أركان المنظومة الرقمية وأولى الخطوات التي يجب على المؤسسات الحكومية الهادفة للتحول الرقمي أن تولي لها اهتمامًا خاصًا؛ وذلك من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية تُحقق متطلبات واحتياجات العمل فضلًا عن

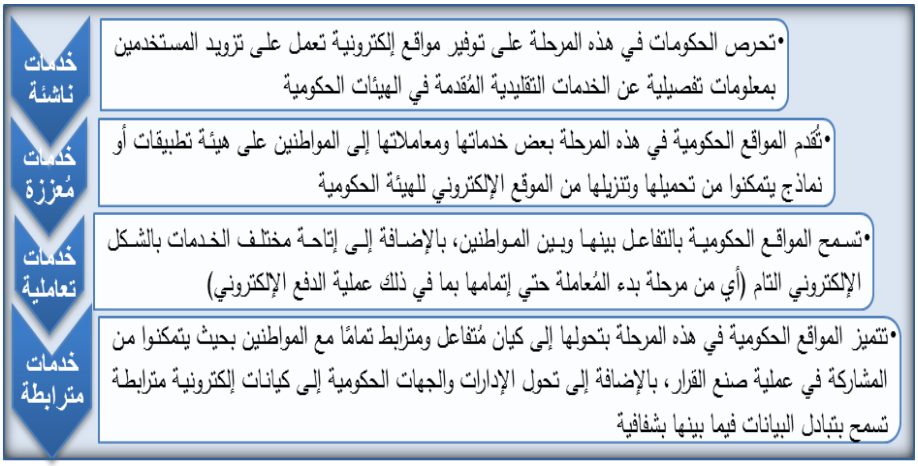
(1) Yuehua Chen, and Yuehua Chen. "The Impact of E-Government on the New Generation Productive Capacities: Evidence from Cross-Country Data." MDPI. vol.16, No.8(2024).

تمكين المُستخدم من الإنخراط والتفاعل مع البيئة الرقمية ومن ثم إنجاز كافة المُعاملات التي يحتاجها بسهولة ويسر عن الصورة التقليدية التي اِعتادها في الماضي. ولذلك أولت الأمم المتحدة اهتمامًا خاصًا بالخدمات الحكومية المُقدمة للمواطنين خلال برامج وتطبيقات الحكومات الإلكترونية حيث سعت إلى تمهيد السبيل لمُختلف الدول الأعضاء وحثُهم على المشاركة الفعالة والتطوير المستمر لهذه الخدمات من خلال التوظيف الأمثل لتكنولوجيا المعلومات وتقنياتها المختلفة لتعزيز قدرتها على تحقيق الشفافية والمساءلة والتشاركية وهو ما يُساهم في النهاية من إشراك المواطنين في عمليات صنع واتخاذ القرار(١).

وإنطلاقًا مما سبق، حددت الأمم المتحدة عددًا من الإجراءات التي يمكن للدول الأعضاء من خلالها المُساهمة في تقديم الخدمات الحكومية بصورة إلكترونية ببرامجها القومية_ كل حسب الإمكانات المتاحة له_ من خلال نموذج مُتدرج من المراحل التطورية للحضور الحكومي للخدمات المعلوماتية على شبكة الإنترنت لزيادة إتاحية الخدمات الحكومية للجمهور العام، وذلك كالتالي(٢):

(١) United Nations. **E-Government Survey 2012: E-Government for the people**. New York: United Nations Department of Economic and social Affairs, 2012.

(٢) الأمم المتحدة – اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا(الإسكوا)."**تعزيز الحكومة المفتوحة في المنطقة العربية: التطوير المؤسسي لتعزيز تقديم الخدمات الحكومية**." بيروت: الأمم المتحدة، ٢٠١٨. ص١٨.



شكل (١) المراحل التطورية للحضور الحكومي للخدمات المعلوماتية على شبكة الإنترنت

ثانيًا: واقع وآليات تفعيل الخدمات المعلوماتية للحكومة الإلكترونية المصرية لقطاع الشركات

عمدت الدراسة إلى التعرف على مدى تمكن "**الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة**" من تحقيق الحضور الإلكتروني لخدماتها المعلوماتية، وقد توصلت إلى تمكنها من تخطى أولى المراحل التطورية للحضور الحكومي لخدماتها مع سعيها لبلوغ أقصى مراحل التطور، وذلك كالتالي:

(أولًا) الخدمات الناشئة

حرصت "**الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة**" على تزويد مستخدمي البوابة الإلكترونية بمختلف البيانات والمعلومات التعريفية الخاصة بكافة الخدمات الحكومية التي يتعين على الهيئة تقديمها لقطاع الشركات بموجب التشريع المصري، وقد شملت هذه المرحلة التعريف بكل الخدمات التي يتم تقديمها بشكل تقليدي بمقر الهيئة إلى جانب التعريف بالخدمات التي تم ميكنتها وإتاحتها بصورة إلكترونية. كما حرصت الهيئة على توضيح المتطلبات والمستندات اللازمة للحصول على الخدمة إلى جانب

توضيح الإجراءات والخطوات التي يتعين على المُستثمر المرور بها فضلًا عن توضيح الوقت اللازم لأداء الخدمة والرسوم المُحددة للخدمة. وقد تنوعت هذه الخدمات لتشمل[١]:

جدول (١) الحضور الإلكتروني للخدمات المعلوماتية لقطاع الشركات ببوابة الهيئة

م	التعريف بالخدمات الحكومية للشركات ببوابة الهيئة العامة للاستثمار"الخدمات الناشئة"
١	**خدمات التأسيس**
١/١	تأسيس شركات الأموال وفقًا لأحكام القانون رقم ٧٢ لسنة ٢٠١٧ أو القانون رقم ١٥٩ لسنة ١٩٨١
٢/١	تأسيس شركات الأشخاص (تضامن– توصية بسيطة) وفقًا لأحكام القانون رقم ٧٢ لسنة ٢٠١٧
٣/١	تأسيس شركة الشخص الواحد
٢	**خدمات اعتماد الجمعيات والقرارات الإدارية**
١/٢	اعتماد محاضر اجتماع الجمعية العادية للشركات وفقًا لقانون ٧٢ لسنة ٢٠١٧ وقانون ١٥٩ لسنة١٩٨١
٢/٢	اعتماد جميع مجالس الإدارة والجمعيات العامة بالنسبة للشركات الخاضعة لأحكام القانون
٣/٢	اعتماد القرارات الإدارية بالنسبة للشركات الخاضعة لأحكام القانون
٤/٢	اعتماد محضر جماعة شركاء بفتح أو غلق فرع بالنسبة للشركات الخاضعة لأحكام القانون
٥/٢	التصديق على قائمة أعضاء مجلس الإدارة في الشركات المساهمة
٦/٢	التصديق على قوائم أعضاء مجلس الإدارة أو قوائم المساهمين والشركاء

(١) وزارة الاستثمار– الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة. **مركز خدمات المستثمرين**، متاح على https://www.investinegypt.gov.eg/Arabic/Pages/WeCanHelp.aspx#51 استُرجع ٢٠٢٣/٩/٤.

٣	**الخدمات والإجراءات الخاصة بالتعديلات**
١/٣	اعتماد محاضر اجتماعات الجمعيات العامة غير العادية وتعديل العقود والأنظمة الأساسية لشركات الأموال
٢/٣	اعتماد مجلس إدارة متضمن تعديل المادتين رقمي (٦)، (٧) وعقد التعديل (شركات المساهمة)
٣/٣	تعديل عقود شركات الأشخاص (تضامن – توصية بسيطة)
٤/٣	تغيير الشكل القانوني للشركات
٥/٣	تحويل الشركات من قانون الاستثمار إلى قانون ١٥٩ لسنة ١٩٨١
٦/٣	تحويل الشركات من العمل بنظام المناطق الحرة إلى العمل بنظام الاستثمار الداخلي وفقًا لأحكام القانون رقم ٧٢ لسنة ٢٠١٧ أو القانون رقم ١٥٩ لسنة ١٩٨١
٧/٣	اندماج شركة بطريقة الضم بالنسبة للشركات الخاضعة لقانون(٧٢) لسنة ٢٠١٧ وقانون(١٥٩) لسنة ١٩٨١
٨/٣	انقسام شركة بالنسبة للشركات الخاضعة لأحكام القانون (٧٢) لسنة ٢٠١٧ والقانون (١٥٩) لسنة ١٩٨١
٩/٣	تصفية الشركات (أموال– أشخاص)
١٠/٣	تعديل البيانات الخاصة بالشركات الأجنبية المؤسسة وفقًا لأحكام قانون الاستثمار
١١/٣	التصديق على محضر الجمعية العامة غير العادية الخاص بتعديل المادتين رقمي (٦)،(٧)
١٢/٣	تعديل شركة الشخص الواحد
١٣/٣	تصفية شركات الأشخاص
١٤/٣	اندماج شركة الشخص الواحد
١٥/٣	تصفية شركة الشخص الواحد
١٦/٣	تغيير الشكل القانوني من شركة الشخص الواحد إلى شركة من طبيعة أخري
١٧/٣	تغيير الشكل القانوني من شركة مساهمة أو شركة مسئولية أو توصية بالأسهم إلى شركة الشخص الواحد
٤	**الخدمات الفنية**
١/٤	إصدار توصية لمصلحة الجمارك لتطبيق الفئة الجمركية الموحدة ٢% على الآلات والمعدات والأجهزة الخاصة

	بالشركات الخاضعة والمتمتعة بأحكام قانون الاستثمار
٢/٤	اعتماد الطلبات المُقدمة من الشركات والمنشآت لإثبات خضوعها لأحكام قانون الاستثمار
٣/٤	اعتماد فواتير الاستيراد/ التصدير الخاصة بالشركات/ المنشآت الخاضعة والمتمتعة بأحكام قانون الاستثمار
٤/٤	اعتماد المستندات المُقدمة لوزارة الخارجية بغرض التوثيق للمعاملات الخارجية
٥/٤	إصدار توصية لإعفاء عقد تسجيل شراء أراضي من ضريبة الدمغة ومن رسوم التوثيق والشهر
٦/٤	إصدار توصية لإعفاء عقد تسهيل إئتماني/ قرض/ رهن من ضريبة الدمغة ومن رسوم التوثيق والشهر
٧/٤	افتتاح فروع خارج جمهورية مصر العربية
٨/٤	إصدار توصية للموافقة على التصرف بالبيع في الأصول الرأسمالية
٩/٤	إجراء تداولات في أسهم الشركات المساهمة المُقامة وفقًا لقانون الاستثمار أو قانون رقم ١٥٩ لسنة ١٩٨١
١٠/٤	إصدار توصية لدى جهات مختلفة، مثل: جهاز مدينة، السجل التجاري، ضرائب الاستثمار، الجمارك، الكهرباء...
١١/٤	الموافقة على افتتاح/ شطب فروع جديدة غير إنتاجية (منفذ بيع/ مقر إداري) للشركات والمنشأت الفردية المقامة وفقًا لأحكام قانون الاستثمار داخل جمهورية مصر العربية (عدا سيناء)
١٢/٤	إصدار شهادة استيراد للخامات ومستلزمات الإنتاج وقطع الغيار للمعدات الرأسمالية/ شهادة تصدير للشركات الخاضعة لأحكام قانون الاستثمار والتي تم تحديد تاريخ بدء إنتاجها بمعرفة الهيئة
١٣/٤	إصدار توصية للموافقة على تسجيل عقود شراء الأراضي ومقر الشركات والأصول الثابتة
١٤/٤	إصدار شهادة استيراد (مؤقتة) للخامات ومستلزمات الإنتاج وقطع الغيار للمعدات الرأسمالية/ شهادة تصدير للشركات الخاضعة لأحكام قانون الاستثمار والتي تم تحديد تاريخ بدء إنتاجها بمعرفة الهيئة
١٥/٤	الحصول على خطاب (شهادة) دخول الموانئ للشركات الخاضعة لأحكام قانون الاستثمار
١٦/٤	إصدار توصية للموافقة على التشغيل لدى الغير
١٧/٤	إصدار توصية لمصلحة الجمارك للموافقة على استيراد سيارة المستثمر الخاصة
٥	**الخدمات الحكومية**

١/٥	توصية للجمارك للإفراج المؤقت عن سيارة ركوب بنظام السماح المؤقت (الموقوفات)
٢/٥	التوصية بتأشيرة دخول مستثمر "الشركات الخاضعة لأحكام قانون الاستثمار"
٣/٥	التوصية بإقامة مؤقتة لمستثمري الشركات الخاضعة لأحكام قانون الاستثمار
٤/٥	التوصية بتجديد إقامة مؤقتة لمستثمري الشركات الخاضعة لأحكام قانون الاستثمار
٥/٥	استقدام تابعة
٦/٥	التوصية بمنح إقامة سنة لتابعة
٧/٥	تجديد إقامة تابعة
٨/٥	التوصية باستقدام عمالة أجنبية "تأشيرة دخول" للعمل بالبلاد " الشركات التابعة/ الخاضعة لقانون الاستثمار"
٩/٥	طلب إصدار شهادة
١٠/٥	السير في استخراج تراخيص عمل الأجانب " للشركات الخاضعة لأحكام قانون الاستثمار"
١١/٥	التوصية بتجديد تراخيص عمل الأجانب (للشركات الخاضعة لأحكام قانون الاستثمار)
١٢/٥	تراخيص عمل المستثمرين (للشركات الخاضعة لأحكام قانون ١٥٩ لسنة ١٩٨١)
١٣/٥	التوصية بتجديد تراخيص عمل مستثمر أجنبي (للشركات الخاضعة لقانون ١٥٩ لسنة ١٩٨١)
١٤/٥	طلب الموافقة على قيد فرع شركة أجنبية بالسجل التجاري في مصر
١٥/٥	التوصية باستخراج ترخيص عمل لمدير فرع شركة أجنبية
١٦/٥	التوصية بتجديد ترخيص عمل لمدير فرع شركة أجنبية
١٧/٥	مكاتب التمثيل
١٨/٥	تعديل بيانات مكتب تمثيل واستخراج الشهادات اللازمة (تغيير عنوان– تغيير مدير– تغيير اسم الشركة الأم)
١٩/٥	شطب قيد مكتب تمثيل والحصول على شهادة الشطب
٢٠/٥	التوصية باستخراج ترخيص عمل مدير مكتب تمثيل
٢١/٥	التوصية بتجديد ترخيص عمل مدير مكتب تمثيل شركة أجنبية
٦	**خدمات النشر**

١/٦	إصدار الصحيفة المجانية لقرارات التأسيس والعقود والنظم الأساسية للشركات التي تم تأسيسها
٢/٦	إصدار زيادة نسخ من الصحيفة لقرارات التأسيس والعقود والنظم الأساسية للشركات التي تم تأسيسها
٣/٦	نشر تعديلات القرارات والنظم الأساسية للشركات والمنشآت بصحيفة الاستثمار
٤/٦	نشر بعض القرارات الخاصة بصحيفة الاستثمار
٥/٦	توثيق أعداد صحيفة الاستثمار الخارجية
٦/٦	تصحيح خطأ وارد بنسخ الصحيفة
٧	**خدمات تخصيص الأراضي والعقارات**
١/٧	خدمة تخصيص العقارات في حالة عدم نشر إعلانات على الموقع الرسمي للهيئة
٨	**الخدمات والإجراءات الخاصة للجان بدء النشاط والموقف التنفيذي**
١/٨	لجنة تحديد الموقف التنفيذي للشركة
٢/٨	لجنة تمام التنفيذ للشركات المؤسسة وفقًا لقانون ٢٣٠ لسنة ١٩٨٩
٣/٨	تحديد تاريخ بدء النشاط لمنح الحوافز الخاصة للشركات وفقًا لقانون الاستثمار الجديد
٤/٨	لجنة تحديد بدء النشاط للشركات المؤسسة وفقًا لأحكام قانون الاستثمار ٨ لسنة ١٩٩٧

(ثانيًا) الخدمات المُعززة

حرصت الهيئة العامة للاستثمار على إتاحة العديد من النماذج الخاصة بطلب الحصول على بعض الخدمات المُقدمة بصورة تقليدية بالهيئة العامة للاستثمار، ومن أمثلة هذه النماذج[١]: نموذج طلب بغرض تغيير الشكل القانوني للشركة، ونماذج للإجراءات الإدارية التنظيمية لوضع الشركة.

(١) البوابة الإلكترونية للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة. **الأداء الإقتصادي**. متاح على https://www.gafi.gov.eg /Economic-Performance.aspx استُرجع ٢٠٢٤/٦/١٥

(ثالثًا) الخدمات التعاملية

حددت الأمم المتحدة أهم خصائص هذه المرحلة بتمكين المستخدم من استخدام الوسائل التكنولوجية في كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة وتلقيها بمعنى أن تُنفذ الخدمة كليًا بطريقة إلكترونية بدءًا من مرحلة تقديم الطلب ووصولًا إلى مرحلة تلقي إشعار بالتنفيذ، وعليه فقد نصت الهيئة العامة للاستثمار على ميكنتها وإتاحتها لعدد من خدماتها بصورة إلكترونية بالكامل مع حرصها على توضيح كافة الخطوات والإجراءات اللازمة لمُستخدميها، وتشمل هذه الخدمات كما حددتها البوابة:

١. **خدمات التأسيس الإلكتروني للشركة**

حرصت الهيئة على إطلاق المرحلة الأولى من خدمات التأسيس الإلكتروني للشركات لتشمل كافة المنشآت الفردية وشركات الأشخاص الخاضعة لأحكام قانون الاستثمار رقم(٧٢) لسنة ٢٠١٧ على بوابتها الالكترونية فقط ولا يتم تأسيسها من خلال الحضور المباشر إلى الهيئة. وفي هذا السياق حرصت الهيئة على توفير كافة الخدمات السابقة لخدمات التأسيس بشكل إلكتروني أيضًا، وأهمها: خدمة عدم الالتباس وحجز الاسم التجاري، إلى جانب حرصها على توفير عدد من الأدلة الإرشادية لتوضيح كافة الخطوات الخاصة بإجراءات التأسيس، والمستندات والرسوم المطلوبة، ومدة أداء الخدمة حتي يتمكن المُستثمر بذلك من تقديم طلب التأسيس وسداد كافة الرسوم والتوقيع إلكترونيًا علي كافة مستندات التأسيس فضلًا عن متابعة حالة الطلب ببوابة الهيئة أو بالبريد الإلكتروني[١].

---

(١) وزارة الاستثمار – الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة. **إجراءات تأسيس الشركات من خلال البوابة الإلكترونية للهيئة**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/arabic//default.aspx استُرجع ٢٠٢٣/٩/٣٠.

٢. **صحيفة الاستثمار الإلكترونية**[١]

حرصت الهيئة العامة للاستثمار على توفير خدمة الإصدار الإلكتروني لصحيفة الاستثمار تنفيذًا لأحكام القانون رقم (٧٢) لسنة ٢٠١٧ ومادتها (٣٤) التي نصت على أن تُنشر عقود تأسيس الشركات وأنظمتها الأساسية وتعديلاتها على نفقة أصحاب الشأن في صحيفة الإستثمار بالهيئة أو بأي وسيلة إلكترونية أخرى؛ وعليه عملت الهيئة العامة للاستثمار على استحداث إجراءات لإصدار صحيفة الاستثمار بشكل إلكتروني، كما حرصت على توضيح المستندات والمتطلبات اللازمة للتقديم على الخدمة ببوابة الهيئة فضلًا عن توضيح الإجراءات والخطوات اللازمة للحصول على الخدمة.

٣. **تراخيص الاستثمار**[٢]

سعت "الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" على تيسير عمل المستثمرين وتبسيط الإجراءات الخاصة بإصدار تراخيص الاستثمار لتشجيع الاستثمار وتنميته في مصر؛ لذلك عملت الهيئة على ميكنة مختلف الخدمات الخاصة بإصدار التراخيص والتي كانت تُقدم فيما سبق من خلال "مركز خدمات الاستثمار" وفروعه المنتشرة في جميع أنحاء الجمهورية، حيث يضم المركز مُمثلين عن الجهات الخارجية المُختصة بإصدار التراخيص ومن ثم تنتقل لهؤلاء المُمثلين – بموجب أحكام قانون الاستثمار رقم ٧٢

(١) البوابة الإلكترونية للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة. **الخدمات الإلكترونية– صحيفة الاستثمار الإلكترونية**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/arabic/eServices/Pages/?DSID=35 استُرجع ٢٠٢٤/٦/١٥.

(٢) البوابة الإلكترونية للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة. **الخدمات الإلكترونية– تراخيص الاستثمار**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/arabic/eServices//DepartmentService.6 استُرجع ٢٠٢٤/٦/١٤.

لسنة ٢٠١٧ – سلطة إصدار الموافقات وذلك بحسب الاشتراطات الفنية الواردة بالقوانين المُنظمة لها ودليل الهيئة لإجراءات الاستثمار وكذلك جميع الصلاحيات المُقررة للسلطات لإعطاء الموافقات والتصاريح والتراخيص اللازمة.

٤. **الرخصة الذهبية**[١]

لم تقتصر الهيئة العامة للاستثمار على ميكنة الإجراءات والمعاملات الخاصة بإصدار تراخيص الاستثمار كل وفقًا للشروط واللوائح الخاصة بكل منها على حدة ولكنها سعت أيضًا إلى ميكنة خدمة "الرخصة الذهبية"، وهي تلك الخدمة التي تعمل على منح الشركات "موافقة واحدة" على إقامة الشركة وتشغيلها وإدارتها بما في ذلك تراخيص البناء، وتخصيص الأراضي والعقارات اللازمة لها.

٥. **خدمات الجمعيات**

حرصت الهيئة العامة للاستثمار على ميكنة الإجراءات الخاصة "بخدمات الجمعيات" حتي يتمكن المُستثمر من خلال البوابة الإلكترونية للهيئة من التقدم بطلبات اعتماد محاضر اجتماعات الجمعيات العامة العادية، ومجالس الإدارة، وجماعة الشركاء، ومختلف قرارات الشركات الإدارية وما تشمله من إجراءات، هذا فضلًا عن توفير إمكانية لمتابعة الطلبات المُقدمة، واستلام الإخطارات اللازمة لتنفيذ المهام المُسندة للمُستثمر[٢].

---

(١) البوابة الإلكترونية للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة. **الخدمات الإلكترونية– الرخصة الذهبية**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/arabic/eServices/Pages/DepartmentService.aspx?DSID=38 استُرجع ٢٠٢٤/٦/١٤.

(٢) البوابة الإلكترونية للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة. **الخدمات الإلكترونية– خدمات الجمعيات**. متاح على

٦. **خدمات تعديلات الشركات**

حرصت البوابة الإلكترونية للهيئة على توفير وإتاحة مجموعة من الخدمات الخاصة بالإجراءات والمعاملات اللازمة لتعديلات الشركات بعد تأسيسها وتواجدها بشكل فعلي، كما حرصت على توفير كافة البيانات اللازمة لمفهوم ومتطلبات ومستندات هذه الخدمات والإطار الزمني اللازم لها[١].

٧. **تقرير الاستثمار الأجنبي المباشر**

حرصت الهيئة على ميكنة الإجراءات اللازمة لتقديم التقارير الخاصة بالاستثمارات الأجنبية وذلك بهدف التيسير على المستثمرين الأجانب ومن ثم المساهمة في جذب الاستثمار؛ وذلك نظرًا لكون هذه التقارير مُتطلب أساسي لكافة الشركات العاملة بجمهورية مصر العربية المُتضمنة على مساهمات أجنبية ليتم الاستعانة بها في النموذج الربع سنوي في الأغراض الإحصائية بهدف تدقيق بيانات تدفقات الاستثمارات الأجنبية الواردة إلى مصر على أن يتم الإفصاح عن البيانات على المستوى الكلي فقط دون الإخلال باعتبارات الأمن القومي أو الحق في الخصوصية وسرية المعلومات وبحماية حقوق الغير[٢].

---

https://www.gafi.gov.eg/Arabic/Services.aspx?DepartmentID=2 استُرجع ٢٠٢٣/١٠/٢

(١) البوابة الإلكترونية للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة. **الخدمات الإلكترونية– خدمات تعديلات الشركات**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/arabic/Services.?DepartmentID=4 استُرجع ٢٠٢٣/١٠/٢.

(٢) البوابة الإلكترونية للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة. **الخدمات الإلكترونية – تقارير الاستثمار الأجنبي المباشر**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/Arabic/eServices/5 استُرجع ٢٠٢٣/١١/١٢.

(رابعًا) الخدمات المُترابطة

يمكن رصد أوجه تقدم البوابة الإلكترونية "للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" في حرصها المستمر على تطوير الحضور الإلكتروني لخدماتها ودخولها في طور "الخدمات المترابطة" بتوفير "استبيان رضا العملاء" والذي يختص بتقييم خدمات الهيئة المُقدمة بشكل تقليدى على أرض الواقع، وهو ما يُعد أولى خطوات الهيئة المُتخذة في سبيل تمكين المواطنين من المشاركة في عمليات اتخاذ وصُنع القرار[١]. كما يتبين نجاح الهيئة في تحقيق الترابط الإلكتروني بينها وبين عدد من الجهات والهيئات المُتعاملة معها من خلال توليها بعض من إجراءات التأسيس الإلكتروني للشركات نيابة عن المستخدم من خلال الترابط بينها وبين نقابة المحامين، هيئة الرقابة المالية، الاتحاد العام للغرف التجارية ... على النحو المُبين في إجراءات التأسيس الإلكتروني.

٩/٠ النتائج والتوصيات

(أولًا) نتائج الدراسة

١. تمكنت الدراسة من رصد وتحليل كافة إجراءات التحول الرقمي التي مر بها القطاع والتي أتخذتها الدولة كآلية للنهوض به وتعزيزه في ضوء "**البرنامج القومي للتحول الرقمي للحكومة المصرية**"، وقد تمثلت هذه الإجراءات في تهيئة الإطار التشريعي وإصدار قانون الاستثمار الجديد رقم (٧٢) لعام ٢٠١٧ ولائحته التنفيذية لتحديد الضوابط اللازمة لإلزام "**الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة**" بميكنة وتوحيد مختلف إجراءات ومعاملات التأسيس المُقدمة للشركات الخاضعة للقانون

(١) البوابة الإلكترونية للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة. **الخدمات الإلكترونية – تقييم خدمات الهيئة**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/Arabic/Evaluate-GAFI-Services.aspx استُرجع ٢٠٢٣/١١/١٦.

المصري وإتاحتها بنظام إلكتروني أمن، هذا فضلًا عن توفير كافة الإمكانات اللازمة لتهيئة المناخ لفعاليات "التطوير المؤسسي" للهيئة، وذلك بالاستناد على ركائز الإصلاح التشريعي، والإصلاح الهيكلي بهدف محاربة البيروقراطية.

٢. أظهرت نتائج الدراسة الميدانية الحاجة المُلحة إلى تطوير البوابة الإلكترونية "للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" نتيجة لوجود عدد من التحديات والسلبيات الجوهرية التي أثرت سلبًا على تجربة استخدام البوابة الإلكترونية للهيئة والتفاعل مع خدماتها، هذا فضلًا عن ما كشفته الدراسة من وعي مستخدمي البوابة الإلكترونية للهيئة بأهمية تفعيل منظومة التحول الرقمي للقطاعات الحكومية واستعدادهم لاستيعاب هذه التجربة والتفاعل معها بالشكل الأمثل.

٣. تمكنت الدراسة من رصد مختلف الملامح والأبعاد الخاصة بالبوابة الإلكترونية "للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" من خلال مضاهاتها بأبرز المؤشرات والمعايير العالمية المُشار إليها بالدراسات والمسوحات العالمية، وهي: الإطار المؤسسي، الإطار القانوني والتشريعي، البنية التصميمية والتقنية للموقع، الخدمات التفاعلية والدعم الفني، الخدمات الحكومية لقطاع الشركات وفقًا لمؤشر GEMS، آلية تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية لقطاع الشركات، الوصول إلى الجمهور.

٤. تمكنت الدراسة من رسم إطار عام لخطة تعزيزية شاملة لتطوير أداء المنظومة الإلكترونية المتكاملة لقطاع الشركات، وذلك من خلال عدد من المراحل وهي: مرحلة التخطيط للمنظومة وتحليل الواقع الراهن، مرحلة تهيئة البيئة التمكينية للمنظومة الإلكترونية، مرحلة وضع واعتماد منهجيات وآليات لإدارة المنظومة،

مرحلة بناء وتصميم المنظومة وموقعها الإلكتروني، وفي النهاية أُختتمت الخطة التطويرية بمرحلة المتابعة والتقييم المستمر لمستوى أداء المنظومة وتقدمها.

- **(ثانيًا) توصيات ومقترحات الدراسة**

في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج، يمكن طرح عدد من التوصيات على النحو التالي:

١. ضرورة التعاون الوثيق بين "الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" مع "وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات" للعمل على توفير بنية تحتية تكنولوجية متطورة تعمل على استمرارية الخدمات الإلكترونية، وتشمل: شبكات اتصالات فائقة السرعة، ومراكز بيانات آمنة، هذا فضلًا عن إجراء تحديثات دورية لمواكبة أحدث التطورات التكنولوجية وتلبية احتياجات المستثمرين.

٢. ضرورة الاستثمار في الأمن السيبراني وتخصيص ميزانية كافية لتطوير أنظمة أمنية مُتقدمة لحماية البوابة الإلكترونية للهيئة من الهجمات السيبرانية وضمان سرية البيانات.

٣. ضرورة الاستثمار في بناء وتطوير الكوادر البشرية العاملة على البوابة الإلكترونية "للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" لكونها القوة الدافعة وراء تطوير أنظمة إلكترونية متطورة.

٤. التخطيط لتصميم وإطلاق تطبيق للهواتف الذكية يعمل على تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية لقطاع الشركات لتيسير إجراءات التسجيل والاستخدام إلى جانب إتاحة الخدمات ببوابة الهيئة.

٥. ضرورة التخطيط والعمل على تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية "للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" ومعاملاتها المختلفة بمنصة "مصر الرقمية" لكونها بوابة الخدمات الحكومية بالدولة.

Abstract:

The main objective of the study was to support and strengthen the State's efforts to operationalize the "digital transformation" system and to promote "e-government" practices for the corporate sector; Through the development of a comprehensive development plan to strengthen all procedures for building and managing an integrated electronic system dedicated to the various government data, information and services needed for the corporate sector.

To this end, the study has activated the role of scientific research for the specialization of "libraries and information" through its use of the "field research curriculum" and its various tools to monitor and analyse all the requirements and services of the government required to be available on the Gateway of the Authority; In particular, scientific research is aimed at achieving a number of objectives that can be used to support the State's efforts in this regard, including: Guidance in the design of information systems, building models that explain the dissemination, as well as providing proposals and solutions to the problems faced by different information institutions.

Based on the above, the study was able to conceptualize and frame a comprehensive enhancement plan to develop the

performance of the integrated electronic system for the corporate sector through: system planning, assessment and analysis of current realities, creation of the enabling environment of the electronic system, development and adoption of methodologies and mechanisms for the management of the system, building and design of the system and its website.

Keywords:

Information Services, Egyptian E-Government, Digital Transformation, Corporate Sector, Portal of "the General Authority for Investment and Free Zones".

١٠/٠ قائمة المراجع

أولًا: المراجع العربية

١. الأمم المتحدة – اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا). تقرير الاجتماع الثامن لمديري برامج الحكومة الإلكترونية العرب. بيروت، الإسكوا، ٢٠٢٠.

٢. _____. مسح الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠: الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة. نيويورك: الإسكوا، ٢٠٢٠.

٣. _____. "تعزيز الحكومة المفتوحة في المنطقة العربية: التطوير المؤسسي لتعزيز تقديم الخدمات الحكومية." بيروت: الأمم المتحدة، ٢٠١٨

٤. _____. الحكومة الإلكترونية: السياسات والاستراتيجيات والتطبيقات. نيويورك: الأمم المتحدة، ٢٠١٤.

٥. جمهورية مصر العربية– الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء. "**مصر في أرقام ٢٠٢٤**." كتاب سنوي، ٢٠٢٤.

٦. شعبان خليفة. المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠١٠.

٧. محمد فتحى عبد الهادى. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠١٣.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

1. United Nations. E-Government Survey 2012: E-Government for the people. New York: United Nations Department of Economic and social Affairs, 2012.

ثالثًا: المصادر الإلكترونية

١. جمهورية مصر العربية. رؤية مصر (٢٠٣٠). متاح على /http://sdsegypt2030.com

٢. البوابة الإلكترونية للهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة. **الأداء الإقتصادي**. متاح على https://www.gafi.gov.eg /Economic-Performance.aspx استُرجع ٢٠٢/٦/١٥

٣. _____. **الخدمات الإلكترونية- خدمات تعديلات الشركات**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/arabic/Services.?DepartmentID=4 استُرجع ٢٠٢٣/١٠/٢.

٤. _____. **الخدمات الإلكترونية – تقارير الاستثمار الأجنبي المباشر**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/Arabic/eServices/5 استُرجع ٢٠٢٣/١١/١٢.

٥. _____. **الخدمات الإلكترونية- تراخيص الاستثمار**. متاح على

https://www.gafi.gov.eg/arabic/eServices//DepartmentService.6

استُرجع ١٤/٦/٢٠٢٤.

٦. - _____. **الخدمات الإلكترونية- الرخصة الذهبية**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/arabic/eServices/tService.aspx?DSID=38 استُرجع ١٤/٦/٢٠٢٤.

٧. _____-. **الخدمات الإلكترونية- خدمات الجمعيات**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/Arabic/Services.aspx?DepartmentID=2

استُرجع ٢/١٠/٢٠٢٣.

٨. - _____. **الخدمات الإلكترونية- صحيفة الاستثمار الإلكترونية**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/arabic/eServices/Pages/?DSID=35

استُرجع ١٥/٦/٢٠٢٤.

٩. - _____. **الخدمات الإلكترونية – تقييم خدمات الهيئة**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/Arabic/Evaluate-GAFI-Services.aspx

استُرجع ١٦/١١/٢٠٢٣.

١٠. _____. **مركز خدمات المستثمرين**. القاهرة: هيئة الاستثمار، [د. ت]. ص١. متاح على https://www.investinegypt.gov.eg/ ar

١١. _____. **دعم وتشجيع القطاع الخاص**. متاح على https://www.investinegypt.gov.eg/arabic/Pages/GettingStarted.aspx4

١٢. _____. **مركز شئون وكلاء المستثمرين بالهيئة**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/Arabic/eServices/Pages/ISN.aspx

١٣. _____. **إجراءات تأسيس الشركات من خلال البوابة الإلكترونية للهيئة**. متاح على https://www.gafi.gov.eg/arabic//default.aspx استُرجع ٢٠٢٣/٩/٣٠.