

الدراسات

- 📖 الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية ودورها
في خدمة المواطنين : دراسة حالة
- 📖 تطبيقات شكل الفهرسة المقروءة آلياً مارك ٢١ للبيانات
الببليوجرافية بالفهارس الآلية — مكتبة الإسكندرية ودار
الكتب المصرية: دراسة تقييمية
- 📖 دور المعلومات في خدمة القطاع الاعلامى العربى :
دراسة توثيقية

Handwritten header or title at the top of the page, mostly illegible due to fading.

- 1- ...
- 2- ...
- 3- ...
- 4- ...
- 5- ...

الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية ودورها في خدمة المواطنين: دراسة حالة

د. حسام الدين محمد رفعت أبو سريع
مدرس بقسم المكتبات والمعلومات
- جامعة حلوان

١- مقدمة الدراسة

في ظل الثورة الإلكترونية والمعلوماتية التي يشهدها العالم، والتي جعلت منه قرية كونية أزالَت كافة الفوارق والحواجز السياسية والجغرافية والزمنية، أضحت التقنية مسخرة للقيام بالكثير من الأعمال، والتي لم يعد عملها قاصرا على البحث العلمي والتسوق والمحادثة والاتصالات فحسب، وإنما توسعت لتشمل إنجاز كافة الأعمال التي تهم المواطنين والتي كانت تتم سلفا بشكل تقليدي يشوبه الكثير من السلبيات.

وقد ظهرت تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الغرب في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن العشرين كشعار لخدمة مواطنيها متخذة أشكالا وصورا متعددة، وتطورت إلى حد كبير ويجير مسبوق؛ فبعد أن كانت محصورة في استخدام البرامج الحاسوبية التي تستخدم لأغراض الإحصاء أو إظهار

نتائج موازنات الدولة وطريقة توزيع بنودها توسعت لتغطي أنشطة ووظائف وممارسات كافة قطاعات الجهات الحكومية بالدولة واعتبر تحديث قطاعات الجهات الحكومية بالدولة^(١) وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه من تكنولوجيا المعلومات والحاسبات والاتصالات أحد الركائز الرئيسية للتنمية والتي تؤثر تأثيرا إيجابيا على طبقات المجتمع بمختلف فئاته سواء من المواطنين أو المستثمرين أو شركات قطاع الأعمال^(٢).

ومن الممكن تحديد الدوافع التي أدت إلى هذا التحديث وظهور الحكومة الإلكترونية في عدة أحداث رئيسية. كانت الأحداث السياسية في مقدمتها والتي أثرت وبشكل مباشر على تحول مسار الحكومات من الشكل التقليدي لتنفيذ الإجراءات إلى الشكل الإلكتروني؛ فظهور المعلومة، ومن ثم الاطلاع على الثقافات المختلفة ثم المحاكاة لتنمية حياة الأفراد والمجتمعات من أول الأحداث التي أثرت وبشكل مباشر على

(١) محمد عبد الرحمن العيسى. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتلخيص. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ١٢، ع ٢ رجب - ذي الحجة ١٤٢٧ / أغسطس ٢٠٠٦، ص ١.

(٢) جمهورية مصر العربية. بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية. <<http://www.egypt.gov.gov/arabic/general/about.aspx>>

كل ذلك أدى إلى زيادة الثقة في الاتجاه نحو الحكومات الإلكترونية^(٤).

ولا تعتبر الأحداث الاقتصادية أقل من غيرها تأثيراً في التحول إلى الشكل الإلكتروني؛ فظهور مفهوم التجارة الإلكترونية على الساحة مع ما يتطلب من تواصل مؤسسات الأعمال التجارية مع مؤسسات الدولة، ومحاولة استخدام الحكومة للتكنولوجيا من أجل تطوير الأداء وخفض التكلفة إلى مستوياتها الدنيا ساعد على المضي قدماً في طريق الحكومة الإلكترونية^(٥).

وأخيراً تأتي الأحداث الاجتماعية والتي تعتبر أيضاً من القوى الأساسية الداعمة في التحول إلى الشكل الإلكتروني، والتي شملت زيادة الوعي العام باستخدام التكنولوجيا بصفة عامة والإنترنت بصفة خاصة، وسعي الأفراد الدائم في البحث عن وسائل الراحة في إجراء المعاملات الروتينية مع المؤسسات الحكومية، والضغط المتزايد على خدمات ومرافق الدولة بكافة فئاتها نتيجة الانفجار السكاني، وكهولة قوة العمل الحكومية وخسارة خبرتها بمجرد إحالتها إلى التقاعد، كل ذلك أدى إلى تشجيع الحكومات على نقل الخبرة والمعرفة من الأفراد وتوطينها في الأنظمة المعلوماتية لتقديم خدمات متطورة

التغيير. ومن ناحية أخرى فإن استخدام مؤشر الحكومة الإلكترونية في المجتمعات للتعبير عن مدى تقدم ورقي الدول ومحاولة رجال السياسة لكسب الجمهور عن طريق حوسبة إجراءات المواطنين لتقديم خدمات أفضل، ودعم البنك الدولي لمشروعات الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية عبر برامج الهبات الدولية كل ذلك أدى إلى تذليل العقبات الرئيسية التي تواجه الحكومات النامية^(٦).

يضاف إلى الأحداث السياسية الأحداث التكنولوجية والتي تشمل الحاسبات والاتصالات والبرمجيات والتي ألقت مزيداً من الضغوط على العديد من المؤسسات للتغيير؛ حيث إن تطور أجهزة الحاسبات الإلكترونية ورخص أسعارها ساعد على أن انتشارها بشكل كبير لتصبح في متناول فئات عريضة من شرائح المجتمع، كما أن تطور شبكات الإنترنت والاتصالات وظهر مفهوم طريق المعلومات السريع الذي يعتمد على الشبكات عالية السرعة والقدرة على نقل البيانات الضخمة والوسائط المتعددة بسهولة، كما أن تطوير البرمجيات والوصول إلى مستويات عالية من تشفير البيانات وابتكار الإمضاء الإلكتروني والتغلب على تحدي التوقيع المادي الورقي،

(٣) القوة الدافعة نحو الحكومة الإلكترونية، ٢٠٠٩. <http://www.egovconc.gov.eg/channels/basics/71-2009-05-26>.

(٤) نفس المصدر السابق.

(٥) نفس المصدر السابق.

تلبى احتياجات المواطنين على نحو أفضل^(١).

١/١ - مفهوم الحكومة الإلكترونية:

لا يوجد تعريف جامع لمصطلح الحكومة الإلكترونية نظراً للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها؛ حيث ظهر عدد من التعريفات للحكومة الإلكترونية من أكثر من جهة دولية؛ حيث عرفتها الأمم المتحدة في عام ٢٠٠٢م بأنها استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين. كما قدمت منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي في عام ٢٠٠٣م تعريفاً آخراً "للحكومة الإلكترونية وهو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل. كما عرفها أيضاً البنك الدولي^(٢) بأنها عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الإنترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول، والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية"^(٣). وهناك من يرى أن الحكومة الإلكترونية هي نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام

الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء^(٤).

وهناك من يرى أنها تشمل الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات وذلك لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية الداخلية وتلك التي تتم فيما بين الحكومة والحكومة وتلك التي تربط الحكومة بالمواطنين أو التي تربط قطاعات الأعمال بالحكومة^(٥). وهناك أيضاً تعريفات أخرى لعدد من الباحثين في مجال الحكومة الإلكترونية فمنهم من عرفها بأنها وسيلة لتحسين القطاع العام والحكومي، وآخرون يعتبرونها وسيلة لتحقيق الإصلاح وتغيير العمليات والهيكلية والثقافة الحكومية وآخرون يرون أنها وسيلة لتحسين الاتصال مع المواطن وتحقيق ديموقراطية أكبر، وأخيراً هناك من ذكر أنها قضية تجارية تتعلق بزيادة العوائد وتحسين الأداء والوضع التنافسي للهيئات والدوائر الحكومية؛ فالحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية

(١) نفس المصدر السابق.

(٢) زين الدين محمد عبد الهادي. الحكومة الإلكترونية في العالم العربي. - المنظمة العربية للتربية الإدارية، ٢٠٠٥. ص ٦.

(٣) <www1.World Bank.org/publisector/egov/definition.htm> E-Government. The World Bank Group. Available at

(٤) الحكومة الإلكترونية. الموسوعة الحرة، ويكيبيديا <http://ar.wikipedia.org/wiki>

(٥) مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها. مجلة العالم الرقمي، ع ١٥٩ / 23042006/ <http://www.aljazirah.com.sa/digimag> hasebat4.htm>

عن الحكومة الحقيقية مع بيان أن الحكومة الإلكترونية تعيش محفوظة في خوادم خاصة بمراكز حفظ البيانات للشبكة العالمية للإنترنت، وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية والتي تتواجد بشكل حقيقي ومادى في أجهزة الدولة^(١١).

وهناك من يرى أنها أسلوب جديد ومتطور، بل هي ثورة تقنية معلوماتية قادت إلى نقلة نوعية في تقديم الأجهزة الحكومية وأجهزة القطاع الخاص وغيره من القطاعات للمعلومات والخدمات وتسويق المنتجات للمستفيدين عن طريق شبكة الإنترنت والكمبيوتر بدلاً من الأسلوب التقليدي الورقي البيروقراطي. أو "قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاع الأعمال بدقة عالية وبأقل تكلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان". وهي: "نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تادية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتمييز والسرية وأمن المعلومات"^(١٢).

نخلص من هذا العرض إلى أن التعريفات السابقة ركزت على عملية التطوير بشكل

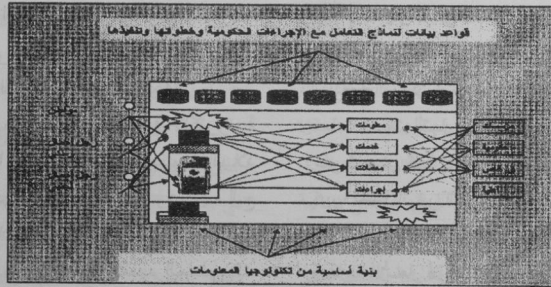
رئيسي واستخدام التكنولوجيا الحديثة لتيسير الإجراءات ومن ثم السعي إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطن في زمن قياسي بأقل جهد ممكن وبمستويات الكفاءة العالمية. وبالتالي يمكن إيجاز تعريف واحد للحكومة الإلكترونية على أنها الشكل المستحدث للحكومة التقليدية والتي تسعى جاهدة لتلبية احتياجات مختلف فئات المجتمع بكفاءة وفعالية وفقاً لسياسة منظمة متكاملة واعتماداً على العناصر البشرية المؤهلة والتكنولوجيا الحديثة المتمثلة في الحاسبات الآلية والبرمجيات المتكاملة وشبكات الاتصالات المتطورة.

٢/١ - أهداف الحكومة الإلكترونية:

إن الهدف الرئيسي الذي تسعى الحكومة الإلكترونية لتحقيقه هو الانطلاق بالخدمات الحكومية والخروج بها من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها البشرية المحدودة وتوصيلها للمستفيدين في أماكن تواجدهم في وقت قياسي وعلى مدار الساعة بما يضمن مستوى عالياً من الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي وبما يحقق تقليل التكاليف ورضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، والمحصلة النهائية لهذا الجهد هو الارتقاء بمستوى برامج التطوير الاقتصادي، ويشار إلى أن كل الدوائر

(١١) الحكومة الإلكترونية الموسعة المعرفة. ويكيبيديا <<http://ar.wikipedia.org>>
(١٢) أحمد الكردي. المحاور الرئيسية للحكومة الإلكترونية. ٢٠١٠. <<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/topics/67695>>.
<posts/126803>

- الحكومية بحاجة إلى أن تكون ضمن منظومة الحكومة الإلكترونية، وأن الجهات الأكثر حاجة هي الجهات التي تقدم خدماتها بصفة مباشرة وروتينية للمواطنين^(١٣). ويمكن إيجاز أهداف الحكومة الإلكترونية في النقاط التالية والتي حددها البنك الدولي^(١٤):
- ١- تقديم الخدمات الحكومية لمجتمع المواطنين ومجتمع رجال الأعمال بكافة أشكالها وبمستويات قياسية عالية الجودة والذقة.
 - ٢- تبسيط الإجراءات في المؤسسات الحكومية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونياً.
 - ٣- شفافية المعلومات وعرضها أمام المواطنين بحيث يمكن التعرف باستمرار على الاتجاهات الحكومية.
 - ٤- تحسين الأداء في مرافق الخدمات الحكومية بشكل عام.
 - ٥- الوصول بالخدمات الحكومية إلى أقصى المواقع الجغرافية داخل الدولة.
- ٣/١- محتوى الحكومة الإلكترونية:
ولتحقيق خطة الحكومة الإلكترونية وأهدافها يجب إنجاز العناصر التالية:
- ١- التحول: ويقصد به إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع معطيات التقنية.
 - ٢- التعاون بين القطاعين العام والخاص.
 - ٣- إنشاء البنية التحتية الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان.
 - ٤- إيجاد محتوى المعلومات وشكلها وبنائها^(١٥). انظر الشكل رقم (١).



شكل رقم (١) مكونات الحكومة الإلكترونية^(١٦)

(١٣) مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها، مجلة العالم الرقمي، <<http://www.al-jazirah.com.sa/digimag/23042006/hasebat4.htm>>.

(١٤) زين الدين محمد عبد الهادي، الحكومة الإلكترونية في العالم العربي، - المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٥، ص٨.

(١٥) محمد عبد الرحمن العيسى، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ج ١٢، ع ٢ رجب - ذي الحجة ١٤٢٧ / أغسطس ٢٠٠٦، ص ٢.

(١٦) زين الدين محمد عبد الهادي، الحكومة الإلكترونية في العالم العربي، - المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٥.

٤/١- أقسام الحكومة الإلكترونية^(١٧):

من الممكن تقسيم عمليات الحكومة الإلكترونية إلى أربعة أقسام رئيسية بحيث تصب معظم أعمال تلك الحكومة في أحد تلك الأقسام، ونوضح فيما يلي بشيء من الإيجاز طبيعة هذه الأقسام:

١/٤/١- الخدمات الإلكترونية:

تشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثال تجديد رخصة القيادة، إصدار شهادات الميلاد، التصريح عن الدخل، الاشتراك في خدمات الجوال الحكومية، الاستعلام عن حالة الطقس، الخدمات القطاعية على اختلافها مثل الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني وغيرها. ونظراً لطبيعة الحكومة الإلكترونية فإنها من الممكن أن تقدم تلك الخدمات ٢٤ ساعة في اليوم وعلى مدار السنة.

٢/٤/١- الديمقراطية الإلكترونية:

ويهتم هذا الشق من الحكومة الإلكترونية بقضايا حساسة على مستوى البلاد وصورتها الديمقراطية وهو يعالج موضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المختلفة، كما يمكن أيضاً للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر

الإنترنت مما يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة وسرعة إصدار النتائج بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت ومن الخدمات التي يمكن للحكومة أن تقدمها في هذا المجال نذكر: منتديات النقاش الإلكترونية الهادفة إلى توسيع دائرة المواطنين الذين يرغبون في إبداء رأيهم في السياسات الحكومية، الحملات السياسية الإلكترونية، استطلاع رأي الشعب إلكترونياً.

٣/٤/١- التجارة الحكومية الإلكترونية:

تتضمن عمليات الحكومة الإلكترونية معاملات قد ينتج عنها نتائج مالية مثل تنفيذ المشتريات الحكومية عبر الإنترنت واستيفاء الرسوم الناتجة عن الخدمات العامة، وهناك عدد لا يستهان به من المعاملات التي تدخل تكون فيها الحكومة طرفاً تجارياً إما دائناً أو مديناً مع المواطن أو مؤسسات الأعمال، سوف تساعد خدمات التجارة الإلكترونية الحكومية على تخفيض كلفة إدارة المشتريات بصورة كبيرة نظراً للتوفير الحاصل في وقت المراء الذين تستغرقهم عمليات البحث في الكتالوجات ومقارنة الأسعار فترات زمنية طويلة.

٤/٤/١- الإدارة الإلكترونية:

تعتبر الإدارة الإلكترونية العمود الفقري للحكومة الإلكترونية، وهي تشكل العمليات

(١٧) أقسام الحكومة الإلكترونية. ٢٠٠٩. <<http://www.egovconcepts.com/channels/basics/63-2009-05-26-06-32-13.html>>

الداخلية والتي لا تظهر للمواطن أو المؤسسة بشكل مباشر، ومن الممكن الحديث في هذا المجال عن أنظمة قواعد البيانات، أنظمة الأرشفة وإدارة الوثائق، أنظمة المعلومات الجغرافية، الأنظمة المالية، أنظمة شئون الموظفين، ومختلف الأنظمة المعلوماتية التي تهدف إلى دعم عمليات الحكومة الإدارية.

٢- هدف الدراسة:

على الرغم من الجهود التي بذلتها الدولة في سبيل تطوير الأجهزة الحكومية للتحويل من الشكل التقليدي للحكومة إلى الشكل الإلكتروني، إلا أن الدولة قد صُنِفَتْ وفقاً لتقارير الأمم المتحدة في مراكز متأخرة فيما يتعلق بمدى الجاهزية والاستعداد لتطبيق الحكومة الإلكترونية والتي تم إعدادها في الأعوام ٢٠٠٥م، ٢٠٠٨م، ٢٠١٠م؛ حيث احتلت مصر المركز ٩٩ في عام ٢٠٠٥م، والمركز ٧٩ في عام ٢٠٠٨م والمركز ٨٦ في عام ٢٠١٠م وذلك من إجمالي ١٩٢ دولة مشاركة على مستوى العالم. انظر الملحق الخاص بتقارير الأمم المتحدة في نهاية الدراسة. وقد اعتمدت هذه التقارير على ثلاثة مؤشرات كمعايير أساسية للحكم على مدى جاهزية الدول لتطبيق الحكومة الإلكترونية وهي مؤشر البنية التحتية لشبكة الإنترنت ومؤشر تقييم المواقع الإلكترونية ومؤشر تعليم الأفراد. ومع إدراج مصر في

مراكز متأخرة في التقارير التي أعدت؛ فكان ولا بد من تحديد الأسباب الكامنة وراء ذلك، ومن ثم محاولة اتخاذ التدابير المناسبة للوصول إلى مستوى أفضل. ومن هذا المنطلق تأتي هذه الدراسة للتعرف على طبيعة ومجالات وأنواع الخدمات الحكومية الإلكترونية والتي تتاح للمواطن في جمهورية مصر العربية بهدف تحديد نقاط القوة وأوجه القصور لكي يتم تداركها. كما تحاول الدراسة أيضاً التعرف على طبيعة تعامل المواطن مع الحكومة الإلكترونية ومدى جاهزيته لمواجهة هذا الشكل المستحدث، ومن ثم تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص واقع الحكومة الإلكترونية المصرية وخدماتها المقدمة للجمهور للتعرف على الدور الذي تؤديه في خدمة المواطنين لوضع تصور لتطويرها مستقبلاً.

٣- أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة التعرف على الدور الذي تؤديه الحكومة الإلكترونية المصرية في خدمة المواطنين وطبيعة ومستوى الخدمات التي تقدمها، كما تحاول الدراسة أيضاً التعرف على مدى توافر البنية الأساسية لدى الجمهور والمتمثلة في الهواتف الثابتة والهواتف المحمولة والحاسبات الآلية المتصلة بشبكة الإنترنت وذلك للتعرف على طبيعة تعامل الجمهور

- ٩- ما هي العقبات التي تواجه المستفيدين في التعامل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية والتي قد تؤدي إلى عزوف المواطنين عن استخدامها؟
- ٤- منهج الدراسة:
- اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة، حيث ركزت على حالة واحدة فقط وهي الحكومة الإلكترونية المصرية. كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على طبيعة خدمات الحكومة الإلكترونية المصرية، وطبيعة تعامل المجتمع المستفيد من هذا الشكل الجديد. واستندت الدراسة إلى العديد من الإحصائيات سواء الإحصائيات العالمية التي أعدها منظمة الأمم المتحدة أو الإحصائيات المحلية التي أعدها أجهزة الدولة مثل: وزارة التنمية الإدارية والجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ومركز معلومات مجلس الوزراء، وذلك كمؤشرات للتعرف على خصائص الحكومة الإلكترونية وطبيعة الجمهور المستفيد من خدماتها.
- ٥- الدراسات السابقة:
- تعددت الدراسات السابقة في مجال الحكومة الإلكترونية بين عدة مجالات كعلم المعلومات، والتجارة الإلكترونية، وأمن المعلومات، وعلم النفس، والمحاسبة، وإدارة الأعمال، والقانون، والاقتصاد... إلخ، مع هذا الشكل الحديث، و تمثلت الأسئلة التي تحاول الدراسة الإجابة عليها فيما يلي:
- ١- ما هي القطاعات الحكومية التي تقدم خدمات إلكترونية؟ وما هي فئات المستفيدين المستهدفة من هذه الخدمات؟
- ٢- ما مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة؟
- ٣- ما مدى التكاملية بين أجهزة الدولة في تقديم الخدمات الإلكترونية للجمهور؟
- ٤- ما مدى معرفة المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية وما مدى استخدامهم لها؟
- ٥- ما مدى توافر أدوات للبحث في موقع الحكومة الإلكترونية وما هي فئاتها؟
- ٦- ما مدى توافر وسيلة للاشتراك في خدمات الحكومة الإلكترونية سواء عن طريق الهاتف المحمول أو عن طريق البريد الإلكتروني (خدمة البث الانتقائي للمعلومات)؟
- ٧- ما مدى حرص القائمين على برنامج الحكومة الإلكترونية على تلقي مقترحات أو استفسارات أو شكاوى المستفيدين منها لتطوير خدماتها وأشكال تلقي هذه المقترحات (مدى توافر وسائل التقييم المرتد)؟
- ٨- ما مدى توافر البنية الأساسية (هاتف منزلي / هاتف محمول / شبكة إنترنت) لدى المجتمع لاستخدام الحكومة الإلكترونية؟

بالإضافة إلى عدد من الدراسات الأجنبية في هذا الموضوع. ونعرض في هذه الجزئية مجموعة الدراسات بشيء من التوضيح.

تناولت الدراسة الخاصة (بمكاوي) والتي كانت بعنوان: الإدارة الإلكترونية في قطاع الشركات (٢٠١٠م) محورين المحور الأول (النظري): يتناول البحث جانباً نظرياً يوضح أسس وقواعد مجتمع المعلومات من حيث (البنية والتكوين) والملاحم العامة لمنظومة المعلومات والمعرفة، مشيراً إلى تعريفه وسماته وخصائصه ومتطلباته. وفي المحور الثاني (التطبيقي): يتناول خريطة العمل في المجموعة (شركات العربي) مشيراً إلى معايير الجودة المستفادة من تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذا القطاع منها سهولة النفاذ والمصداقية والأمن والسرية والجودة والتفاعل والمتابعة والعدالة والحقوق الفكرية والشمول والتغطية والحياد والشفافية والنزاهة. وتقدم الدراسة نموذجاً أكاديمياً للتعريف بالمفاهيم السائدة في العالم العربي، والتي استهلكت دون معايير علمية أو تحليلية محددة، ومن هذه المفاهيم مصطلح مجتمع المعلومات الذي انتشر بين ربوع المجتمع العربي وكذلك الحكومة الإلكترونية والإدارة الافتراضية. وتقدم أوجه القصور والضعف في مجتمع المعلومات العربي، كما تهتم بمعرفة مستقبل دور الوثائقيين وباحثي

المكتبات ومجال المعلومات في إدارة خدمات المعلومات والوثائق لا ورقياً. تدور حول السلبيات والعوائق الموجودة في الإدارة اللا ورقية الحالية بقطاع الشركات، وتحاول الدراسة الإجابة على تلك السلبيات وإبراز النتائج والاستراطات الواجب توافرها في إدارة إلكترونية ناجحة في هذا القطاع.

وتناولت الدراسة الخاصة (بالعريش): الحكومة الإلكترونية واستراتيجيات تطبيقها (٢٠٠٨م) أسس ومبادئ الحكومة الإلكترونية وبعض نماذجها التطبيقية. وناقشت الدراسة مفهوم الحكومة الإلكترونية وكذلك تتناول مقوماتها، وأهدافها، ودورها، ومزاياها، وأهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية، ومبررات ذلك التحول، ومجالات تطبيق أساليب الحكومة الإلكترونية، ومنظومة الحكومة الإلكترونية، واستراتيجيات وخطط التنفيذ، وتقنيات المعلومات المستخدمة من نظم المعلومات الإدارية، وتقنيات الحفظ التاريخي الإلكتروني، ونظم إدارة المحتوى في الإنترنت، والمرافق، ومحركات البحث، وواجهات التعامل التفاعلية، ومتطلبات التنفيذ ومعوقاته مع الإشارة إلى الوضع الراهن لتطبيق أساليب الحكومة الإلكترونية في كل من المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية.

المؤشرات التي تبين التطور في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم العربي. واعتمد التقرير على المنهج المقارن للتعرف على موقف الحكومات الإلكترونية في العالم الغربي وعلى المنهج المسحي للتعرف على واقع الحكومات الإلكترونية على شبكة الإنترنت.

أما دراسة (الرياحات والهيئي) والتي كانت بعنوان: أثر التهديدات الأمنية في أمن المعلومات في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية في عدد الوزارات الأردنية و أمانة عمان الكبرى والتي أجريت في عام ٢٠٠٥م؛ فكان الهدف من وراءها التعرف على أثر التهديدات الأمنية بمصادرها الداخلية والخارجية بنتائجها المباشرة وغير المباشرة في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية على الوزارات المرتبطة بالشبكة الأمانة وهي: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ووزارة التخطيط، ووزارة المالية، ووزارة الصناعة، والتجارة بالإضافة إلى أمانة عمان الكبرى خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها: ضرورة التنبيه إلى خطورة التهديدات الداخلية على أمن المعلومات لأن حجم الخسارة التي تخلفها كبير وبخاصة في حالة التهديد البشري لأنه يهدد الماديات والبرمجيات و يهز الثقة المتبادلة بين

أما دراسة (بهلول): اقتصاديات التجارة الإلكترونية للأعمال الزراعية المصرية (٢٠٠٦م) استهدفت دراسة خصائص منشآت الأعمال الزراعية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية وكل من النشاط الاقتصادي ونوع السوق الرئيسي لها. وتشير نتائج الدراسة إلى أن عدد مستخدمي الإنترنت في مصر قد زاد خلال الفترة (٢٠٠٠ - ٢٠٠٤م) مما يشير إلى تزايد البنية الأساسية اللازمة لتطوير التجارة الإلكترونية في مصر. وتوصى الدراسة بتوفير حوافز إيجابية لشركات الأعمال الزراعية الصغيرة والمتوسطة من خلال التدريب والسياسات التي تخفض تكاليف البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات لتشجيعهم على الاستفادة من مزايا التجارة الإلكترونية وزيادة درجة تنافسية قطاع الأعمال الزراعية، وضرورة قيام الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء بتوفير البيانات التي تفيد في دراسة الآثار المتوقعة للتجارة الإلكترونية على درجة تنافسية قطاع الأعمال الزراعي المصري.

أما دراسة (عبد الهادي): الحكومة الإلكترونية في العالم العربي والتي أجريت في عام (٢٠٠٥م) كتقرير سنوي يصدر عن المنظمة العربية للتنمية الإدارية وبشكل منظم واشتملت على مجموعة من

المنظمة والعاملين من جهة وبين المنظمة وجمهورها من جهة أخرى و نظرا لأن بناء وإنشاء ببنية تحتية وطنية شاملة و متينة يشكل داعماً أساسياً لتوفير الأمان لجميع العمليات الخدماتية والتجارية الإلكترونية فلا بد من الاهتمام بتجهيز الشبكات والأنظمة المساندة لها لتفادي حدوث أعطال تهز أمن الشبكات واستقرارها وكذلك ضرورة توفير سياسة أمنية تحافظ على الموثوقية والخصوصية والتكاملية لكل منظمة تسعى إلى المحافظة على النظام المعلوماتي بأكمله لدعم نجاح الحكومة الإلكترونية والحذر الشديد أثناء تطبيق الحكومة الإلكترونية من جانب الوزارات المبحوثة لأن نجاح أو فشل تجربتها سوف ينعكس على بقية الوزارات المبحوثة عندما يتم تعميم التجربة.

وكان هدف (إبراهيم) في دراسته: الحكومة الإلكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة: إمكانات ومتطلبات التطبيق (٢٠٠٤م) هو بلورة مفهوم الحكومة الإلكترونية في إطار أداء المنظمة العامة الحكومية وما هي دواعي التحول نحو هذا النظام ومن خلال استخدام شبكة المعلومات العالمية والبريد الإلكتروني وتكنولوجيا الاتصالات لكي تتمكن الإدارة العامة من تقديم خدماتها وإنجاز معاملاتها للمواطنين والمنظمات بمستوى أداء متميز. كما تطرق

البحث إلى أهم المتطلبات الضرورية لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بهدف تحسين أداء الخدمة للمواطن والمعوقات المحتملة لتطبيق الحكومة الإلكترونية أما الإطار العملي للبحث فقد تضمن استطلاع آراء عينة من مدراء الإدارات العامة الحكومية في محافظة نينوى - العراق بهدف التعرف على إهمال أسس والإمكانات اللازمة لبناء نظام الحكومة الإلكترونية وما هي أهم العناصر والتقنيات التي تدعم عمل هذا النظام وأهم المتطلبات الإدارية والقانونية لفاعلية عمل هذا النظام، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات من خلال أن هناك العديد من المعوقات التي يجب دراستها مع ضرورة اعتماد العديد من المستلزمات لبناء الحكومة الإلكترونية واستنادا لذلك أشارت الدراسة إلى بعض التوصيات الضرورية لنشر هذا المفهوم ووضع خطط استراتيجية شاملة ولابد أن يكون التحول بشكل تدريجي وبخطوات تجريبية مع نشر الوعي الجماهيري ودعم الحكومات والدول التي لها تجارب في هذا المجال.

وكان الهدف من دراسة (المغربي) في بحثه: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية على ميناء دمياط هو تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم

الخدمة بميناء دمياط هذا إلى جانب ترتيب تلك المتطلبات بحسب أهميتها من وجهة نظر العاملين بالأجهزة المختلفة بالميناء كما يهدف إلى تحليل اتجاهات العاملين بالأجهزة المختلفة بالميناء نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة وتفسيرها للوقوف على العوامل المحددة لتلك الاتجاهات، ومحاولة تقديم بعض المقترحات والتوصيات حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية واتجاهات العاملين نحوها.

أما دراسة (الحلو): الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة فنناقش السعي لضرورة تطبيق المبادئ الإدارية الخاصة بتفعيل مفهوم الحكومة الإلكترونية داخل إدارة الدولة ثم من أجل العمل على تطبيقها في كل الدول العصرية التي تريد أن تواكب تطورات عصر الثورة الرقمية ولا تختلف عن نهضة المعلومات العالمية وذلك لأن لهذا النظام من الحسنات خاصة في مجال المرافق العامة وما تقدم من خدمات ما يجعل التحول إليه من الضرورات إذ من شأنه سرعة الانجاز وزيادة الإتقان وتخفيض التكاليف وتبسيط الإجراءات فضلا عن تحقيق الشفافية الإدارية ومكافحة الجرائم الوظيفية. مع خضوع المرافق العامة رغم اختلاف أنواعها لعدد من المبادئ العامة التي تهدف إلى حسن أدائها لمهامها وهذه

المبادئ يمكن أن تزداد تأكيدا وثباتا إذا تم تطبيق الخدمات المرفقية من خلال نظام الحكومة الإلكترونية بشيء من التدبير والعقلانية: فمبدأ دوام سير المرافق العامة يكون أكثر تحقيقا وتدعيما لأن المواطن يستطيع من خلال شبكة المعلومات الحصول على الخدمة المرفقية في جميع الأوقات حتى بعد انتهاء ساعات العمل الرسمية أما مبدأ المساواة أمام المرافق فسيوقف تطبيقه العمل على مساعدة أولئك الذين لا يملكون الحاسبات ولا يستطيعون ولوج شبكة المعلومات. تستطيع الإدارة إبرام العقود للحصول على احتياجات المرافق العامة بطريقة أيسر وأسرع من خلال شبكة المعلومات فتختصر مدة إجراء المناقصات. فعن طريق الحكومة الإلكترونية يتيسر استطلاع رأي المواطنين في شئون المرافق العامة بسرعة ودقة وإشراكهم في الشئون العامة بطريقة أكثر ديموقراطية ولنجاح نظام الحكومة الإلكترونية في الدول العربية ينبغي مكافحة الأمية الإلكترونية وإصدار التشريعات الضرورية وإعداد الكوادر الفنية ومسيرة التطورات التقنية مع دراسة تجارب الآخرين. أما دراسة (ديليا وزملانها) فتحدثت عن حالة الحكومة الإلكترونية في البرازيل وعمليات الإعداد لإصلاح الدولة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

مقدمى الخدمات من القطاع العام للخدمات الإلكترونية ينبغي أن يركز على التواصل، وبالإضافة إلى ذلك ينبغي أن تركز على الحد من مخاوف المواطن من إساءة استخدام بياناته الشخصية.

قامت دراسة (جالبوب) بوضع إطار تحليلي يوضح العلاقة بين اتجاهات العملاء وتطوير الحكومة الإلكترونية. وذلك من خلال اختبار الأطر المختلفة باستخدام بيانات من الشرق الأوسط ولبنان. واعتبر المتغير التابع هو مقياس المستخدم النهائي المتوقع القبول والمشاركة في الحكومة الإلكترونية. أما المتغيرات المستقلة فتمثلت في المؤشرات التالية باعتبارها تدابير لقياس مدى استعداد مواطن لاعتماد مثل هذه الحلول. المتغيرات المستقلة هي: (١) الثقة عموماً، (٢) الثقة في مجال أمن المعلومات، (٣) قدرات تجهيز الحكومة، (٤) المساهمة في إعادة هيكلة الحكومة، (٥) دقة المعلومات الحكومية على الإنترنت، (٦) تحسين سياسات طويلة الأجل للحكومة. تم جمع البيانات الأولية من ٢٤٥ مبحوث في لبنان. ونتائج الدراسة أظهرت أن المواطن يضع قيمة في كل المقاييس الست في حين أن الأبعاد الأولى والثانية والثالثة والخامسة ذات تأثير إيجابي، أما الرابع فكان غير ذات أهمية، والسادس كان سلبياً.

وركزت الدراسة على القطاع الحكومي في البرازيل، وذلك من خلال التحقيق في التصميم المؤسسي لكافة المجالات العامة للدولة، وقامت الدراسة بإجراء التحليلات بناء على المقابلات مع الجهات الفاعلة ذات الصلة في المجال العام، مثل أمناء الدولة ورؤساء شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العامة، وقد أشارت النتائج إلى: انخفاض سياسات الحكومة الإلكترونية، والحاجة الملحة إلى ضرورة ترسيم الحدود الحكومة الإلكترونية البرازيلية، بالإضافة إلى ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات عامة متكاملة، والحاجة لتضخيم المشاركة والشفافية لتحسين إدارة السياسات العامة.

أما دراسة (ماركوني وكارنبي) فتناولت نوعية الخدمة التي تقدمها ضريبة الدخل في الحكومة الإيرلندية عبر الإنترنت ونظام جمع إيرادات خدمة الإنترنت من وجهة نظر المواطنين والعاملين في قطاع الضرائب الذين يستخدمون هذا النظام. وأظهرت النتائج سهولة إتمام الخدمة عن طريق الموقع المتاح على شبكة الإنترنت وهو ما يعد الأكثر راحة للمواطنين فضلاً عن نواياهم لاستخدامها مستقبلاً والتوصية لأقرانهم باستخدامها. كما تناولت الآثار العملية لهذه النتائج والتي تشمل حقيقة أن

في ٤ أكتوبر ٢٠٠٠م، وبدأ التنفيذ الفعلي للمشروع في يوليو ٢٠٠١م عبر ثلاث مراحل انتهت عام ٢٠٠٧م لتصبح بعدها جميع الخدمات الحكومية الأساسية في متناول جميع المواطنين . ونوضح فيما يلي النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

١/٦- القطاعات الحكومية التي تقدم خدمات إلكترونية وفئات المستفيدين المستهدفة من هذه الخدمات.

قدمت مصر للإنسانية أقدم نظام سياسي في تاريخ العالم، فعلى ضفاف نهر النيل قامت أول دولة مركزية موحدة في تاريخ البشرية وشيد الإنسان المصري القديم حضارة عريقة سبقت حضارات شعوب الأرض , ولم يكن لهذه الحضارة المصرية الشامخة عبر العصور أن تنشأ وتستمر إلا استنادا إلى أسس قوية وراسخة من نظم وفنون الحكم والإدارة و التشريع. هذا ويتكون النظام السياسي المصري في العصر الحديث من السلطات التشريعية، والتنفيذية، والقضائية، إلى جانب الصحافة، والأحزاب السياسية، والإدارة المحلية، بالإضافة إلى مؤسسات المجتمع المدني. ومن الممكن تحديد طبيعة ومكونات هذا النظام في المكونات التالية^(١٨):

يتضح مما سبق تعدد الدراسات التي تناولت قطاعات الحكومة الإلكترونية بصفة عامة وعدم وجود دراسات تركز على الحكومة المصرية ككل، وذلك على الرغم من أهمية الموضوع بالنسبة للمواطنين بصفة عامة وللجهاز الإداري في الدولة بصفة خاصة. حيث إن تطوير هذا القطاع وبلا شك سوف يؤدي إلى تخفيف حدة الروتين في أجهزة الدولة المختلفة وتقليل الضغط المتراد على كاهل القطاع الحكومي وتطوير الخدمات المقدمة للجمهور بمعايير الكفاءة العالمية ومن ثم توفير الوقت والجهد والنفقات.

٦- حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة الكمية في التركيز على حالة واحدة فقط وهي الحكومة الإلكترونية المصرية والمتاح موقعها على شبكة الإنترنت على الرابط -<http://www.egypt.gov.eg/arabic/default.aspx> وتركزت الحدود الزمنية للدراسة على الفترة الزمنية التالية لاكتمال مشروع الحكومة الإلكترونية وذلك من عام ٢٠٠٨م وحتى عام ٢٠١٠م. حيث إن جمهورية مصر العربية بدأت في مشروع الحكومة الإلكترونية، اعتمادا على سياسة مكتوبة^(١٩),

(١٨) انظر الملحق رقم (١).

(١٩) جمهورية مصر العربية. الهيئة العامة للاستعلامات: بوابتك إلى مصر. النظام السياسي في مصر. -<http://www.sis.gov.eg/Ar/Story.aspx?sid=3352>

أولاً: السلطة التشريعية ويضم مجلس الشعب ومجلس الشورى.
ثانياً: السلطة التنفيذية وتضم رئيس الجمهورية والحكومة (مجلس الوزراء).
ثالثاً: السلطة القضائية.
رابعاً: الصحافة.
خامساً: الأحزاب السياسية.
سادساً: الإدارة المحلية.
سابعاً: مؤسسات المجتمع المدني وتضم النقابات المهنية والجمعيات الأهلية والنقابات العمالية وجماعات رجال الأعمال والغرف التجارية والصناعية، ومنظمات الدفاع ومناصرة الحقوق.
وبالنظر إلى التقسيم المتاح على الموقع تبين وجود ثلاثة قطاعات أساسية فقط وهي: الرئاسة، الجمهورية، أو البرلمان؛ ويندرج تحتها أربعة قطاعات، ثم رئاسة مجلس الوزراء ويندرج تحتها ١٤ جهة حكومية، ثم الوزارات الحكومية وعددها ٣٣ وزارة.
وبالتالي يجب على إدارة الموقع إدراج الجهات التي لم يتم إدراجها وإنشاء مواقع إلكترونية خاصة بكل جهة أسوة بغيرها حتى يتسنى التوحيد بين ما هو متواجد فعلياً مع ما يجب أن يكون. وعلى ذلك ينبغي أن يتواجد بالموقع الحكومي الإلكتروني المصري مواقع خاصة بالصحافة والأحزاب السياسية والإدارة المحلية ومؤسسات المجتمع المدني.

١/١/٦- فئات المستفيدين من الخدمات الإلكترونية

عادة ما تستهدف الحكومة الإلكترونية خدمة أربع فئات من الجمهور يمكن حصرهم فيما يلي^(٢٠):

١- المجال الحكومي- الشعبي: في مجال علاقة الحكومة بمواطنيها تستطيع الحكومة توصيل الخدمة إلى المواطن بدلاً من أن يصل هو إليها وذلك باستخدام تكنولوجيا الإنترنت والاتصالات.

٢- المجال الحكومي -المؤسساتي: تهدف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال إلى تنشيط الدورة الاقتصادية عبر تسهيل معاملات المؤسسات التجارية سواء كانت مؤسسات محلية أو إقليمية أو عالمية.

٣- المجال الحكومي - الحكومي: تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تقليل الفجوة البيانية والإجرائية بين مختلف الوزارات والإدارات العامة، بالإضافة إلى رفع مستويات الكفاءة والفعالية والأداء في الإجراءات والأنظمة الحكومية الداخلية.

٤- المجال الحكومي -الخارجي: من أهم أهداف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال هو عملية دمج الحكومة بطريقة

(٢٠) تعريف الحكومة الإلكترونية: مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، <<http://www.egovconcepts.com/2009-channels/basics/62-2009-05-26-06-29-05.html>>

انسيابية وذات جدوى اقتصادية مع محيطها الخارجي.

وقد تبين من خلال الدراسة أن فئات المستفيدين بموقع الحكومة الإلكترونية تنقسم إلى ثلاث فئات أساسية هي: المواطنين ورجال الأعمال والأجانب. حيث ضمت المجال الحكومي- المؤسساتي مع المجال الحكومي-الخارجي لتشكيل فئة رجال الأعمال. بينما خصصت فئة مستقلة لخدمات الأجانب. ونوضح فيما يلي الخدمات المقدمة لكل فئة:

أولاً: خدمات المواطنين: تنقسم خدمات المواطنين إلى فئتين أساسيتين وهما خدمات المواطنين التفاعلية وخدمات تحميل النماذج والاستمارات.

١- **خدمات المواطنين التفاعلية:** ويندرج تحتها ١٦ خدمة في قطاعات مختلفة مثل: خدمات الأطباء، خدمات البحث العلمي، خدمات البريد، خدمات التعليم، خدمات المحافظات، خدمات المحاكم والخدمات القانونية، خدمات المرور، خدمات الوثائق الشخصية، خدمات ثقافية، خدمات الاستثمار، خدمات البيئة، خدمات الخرائط، خدمات الشكاوى والاستفسارات، خدمات الشهر العقاري والتوثيق، خدمات المرافق، وخدمات حجز التذاكر.

٢- **خدمات تحميل النماذج والاستمارات:** ويندرج تحتها ٢٣ نموذجاً خاصاً

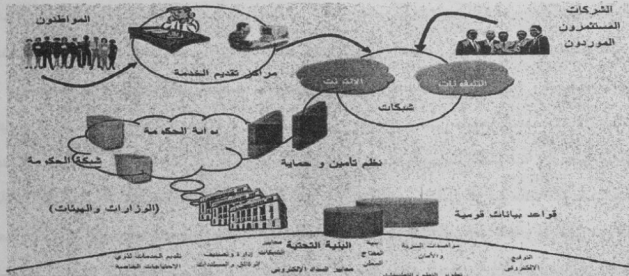
بالأعمال في عدة قطاعات مثل خدمات الوثائق الشخصية، خدمات المصريين بالخارج، خدمات السكن، خدمات العمل، خدمات المرور، خدمات التعليم، خدمات الصحة، خدمات السفر والهجرة، خدمات مالية، خدمات النيابة والقضاء، خدمات نوى الاحتياجات الخاصة والمسنين، خدمات متنوعة، دار الكتب والوثائق المصرية، خدمات البريد، شكاوى المواطنين، خدمات البحث العلمي، خدمات القطارات، خدمات الأطباء، خدمات ثقافية، خدمات النقل البري، خدمات المحاكم، خدمات المحافظات، ومصلحة الشهر العقاري والتوثيق.

ثانياً: خدمات الأعمال: ويندرج تحت هذه الفئة فئتان وهما: خدمات رجال الأعمال التفاعلية، وخدمات تحميل النماذج والاستمارات، ونوضح ذلك فيما يلي:

١- **خدمات رجال الأعمال التفاعلية:** يندرج تحت هذه الفئة خدمات البيئة، خدمات صناعية، خدمات الاستثمار، خدمات الخرائط، خدمات الضرائب و الجمارك، خدمات المرافق، وخدمات حجز التذاكر.

٢- **خدمة تحميل النماذج والاستمارات:** يندرج تحت هذه الفئة الشركات، الهيئات، الجمعيات، المستثمرون، أصحاب أعمال، مهنيون، مزارعون،

- الموردون، الموردون، خدمات الضرائب المصرية، خدمات الموصفت والجودة، خدمات الجمارك، وخدمات البيئة، وخدمات صناعية.
- ثالثاً: خدمات الأجانب: ويندرج تحت هذه الفئة، فئتان وهما: خدمات رجال الأعمال التفاعلية، وخدمات تحميل النماذج والاستمارات، ونوضح ذلك فيما يلي:
- ١- خدمات الأجانب المتاحة: وتقتصر هذه الفئة على خدمات السياحة فقط.
- ٢- خدمات تحميل النماذج والاستمارات: خدمات الإقامة والعمل / وخدمات متنوعة.
- ويوضح الشكل (٢) القطاعات التي تخدمها الحكومة الإلكترونية المصرية والروابط التي تتم فيما بينها.



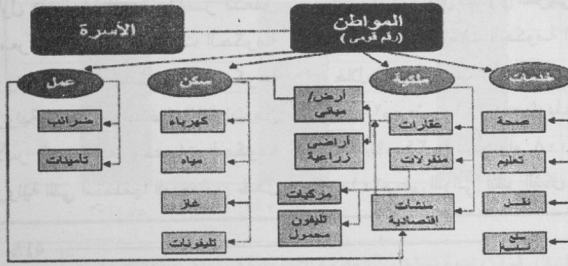
شكل رقم (٢) إطار تنفيذ برنامج مجتمع المعلومات المصري لتوصيل الخدمات الحكومية إلكترونياً^(٢١)

- ٢/٦- مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة:
- يقصد بمستوى الخدمة في هذا السياق درجة جودة الخدمة، وعادة ما تقسم الخدمات في الحكومة الإلكترونية بالدولة وفقاً لأربعة مستويات. يعتبر المستوى الأول أقل المستويات المتاحة جودة وفيه تتاح الفرصة للمواطن للاستعلام عن الخدمات عن طريق شبكة الإنترنت، وبعد الحصول على المعلوماتي
- قوم المواطن بطبع الاستمارات والنماذج المطلوبة، ثم يقوم بتعبئة البيانات ويتوجه إلى الجهة الحكومية لدفع المصروفات المقدرة سلفاً لتلقي الخدمة، أما في المستوى الثاني - وهو أفضل من المستوى الأول - يتاح للمواطن إرسال الاستمارات عن طريق شبكة الإنترنت إلى الجهة الحكومية دون الحاجة إلى الذهاب إلى مقر الجهة الحكومية.

(٢١) جمهورية مصر العربية. وزارة الاتصالات والمعلومات. مبادرة مجتمع المعلومات المصري لتوصيل الخدمات الحكومية إلكترونياً، برنامج الحكومة الإلكترونية.

المثال يمكن للجهاز الحكومي أو الإداري بالدولة تحديد هوية المواطن والتعرف على كافة البيانات والمعلومات المرتبطة به مثل محل السكن وجهة العمل والملكيات الخاصة وكافة الخدمات المرتبطة به. انظر الشكل رقم (٤).

٣/٦- مدى التكاملية بين أجهزة الدولة في تقديم الخدمات الإلكترونية للجمهور: يقصد بالتكاملية بين الأجهزة الحكومية في هذا السياق ارتباط كافة قطاعات الأجهزة الحكومية ببعضها بعضا فمن خلال رقم موحد كالرقم القومي للمواطن على سبيل



الشكل رقم (٤): المخطط العام لقواعد البيانات المطلوب ربطها بالرقم القومي^(٢٤)

وسوف يؤدي هذا النظام بطبيعة الحال إلى إتاحة درجة عالية في مراقبة كافة أنشطة المواطنين داخل الدولة والتحكم فيها بدرجة عالية من الدقة، فعند تطبيق هذا النظام بشكل كامل لن تكون هناك فرصة للمتهرب الضريبي وسوف تكون هناك درجة تحكم وسيطرة مركزية أكبر في مكافحة الممارسات الإجرامية مثل الاستيلاء على المال العام أو إتاحة الفرصة لغسيل الأموال أو نقل كميات كبيرة من رؤوس الأموال إلى الخارج أو ممارسة أية أنشطة أخرى مشبوهة قد تضر

وبالتالي تحديد هوية المواطن والتعرف على كافة المعلومات المرتبطة به في منظومة واحدة مترابطة. وقد تبين من خلال الدراسة أن الحكومة الإلكترونية المصرية لم تتوصل بعد إلى هذه الدرجة من التكاملية؛ حيث تمثل الخدمات المقدمة جزراً منعزلة ومستقلة بعضها عن بعض، وإن كانت الخطوة التالية التي تسعى إليها الحكومة قد تؤدي إلى ربط قواعد البيانات ببعضها بعضا وما ينتج عن ذلك من تكامل الأنشطة والخدمات المقدمة للجمهور المستفيد.

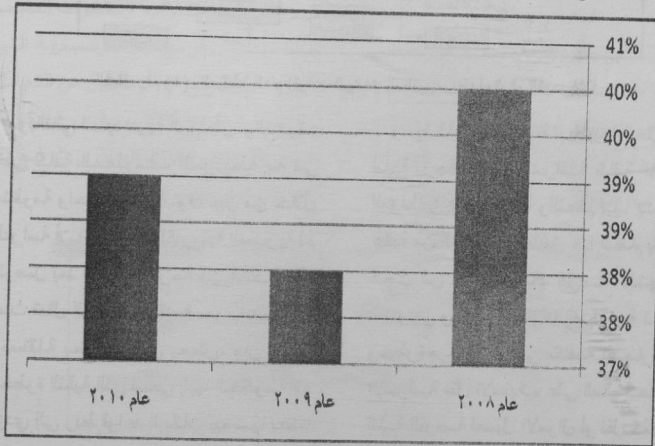
(٢٤) جمهورية مصر العربية. وزارة الدولة للتتمة الإدارية. التقرير السنوي يناير - ديسمبر ٢٠٠٩.

العام ٢٠١٠م.

١/٤/٦ - مدى معرفة المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية (٢٥)

تبين من أحد استطلاعات الرأي الذي يعده مركز استطلاع الرأي العام التابع لمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري التساوي التقريبي لنسبة من هم على علم بخدمات الحكومة الإلكترونية خلال الاستطلاعات الأخيرة ابتداء من عام ٢٠٠٧م وحتى ٢٠١٠م، حيث بلغت ٤٠%، ٣٨%، ٣٩% للأعوام ٢٠٠٨، ٢٠٠٩، ٢٠١٠م على التوالي. انظر الشكل رقم (٥).

بالاقتصاد القومي. كما سيمكن هذا النظام في تحديد وضبط المخالفين والممارسين لأي أنشطة غير مشروعة ومن ثم ملاحقتهم قضائياً. ٤/٦ - مدى معرفة المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية ومدى استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور: تتناول هذه الجزئية عدة عناصر تتعلق بمدى معرفة المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية، ونسب مستخدمي الحكومة الإلكترونية، ومجالات استخدام الإنترنت من قبل الأسر المصرية، وخدمات الحكومة الإلكترونية التي استخدمها المبحوثون خلال

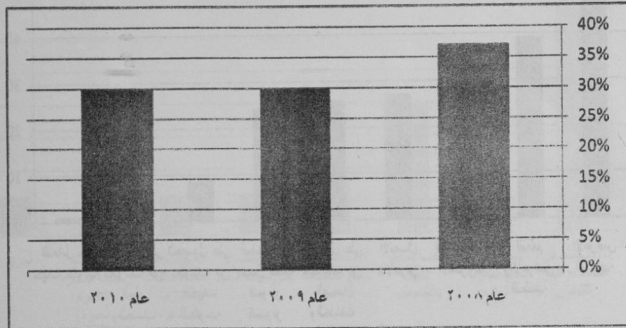


الشكل رقم (٥) نسبة من هم على علم بخدمات الحكومة الإلكترونية في إحدى استطلاعات الرأي

(٢٥) جمهورية مصر العربية. مجلس الوزراء المصري. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار. مركز استطلاع الرأي العام. استطلاع رأي حول خدمات الحكومة الإلكترونية - تقرير مقارنة ٢٠١٠.

٢/٤/٦ - نسب مستخدمي الحكومة الإلكترونية^(٢١) كما تبين - أيضا - من إحدى استطلاعات الرأي الذي يعده نفس مركز استطلاع الرأي العام السابق انخفاض نسبة من هم على علم

بخدمات الحكومة الإلكترونية ويستخدمونها في استطلاعات الرأي من ٣٧ % في ٢٠٠٨م إلى ٣٠ % عامي ٢٠٠٩م و ٢٠١٠م. انظر الشكل رقم (٦).



الشكل رقم (٦) نسبة مستخدمي الحكومة الإلكترونية في إحدى استطلاعات الرأي

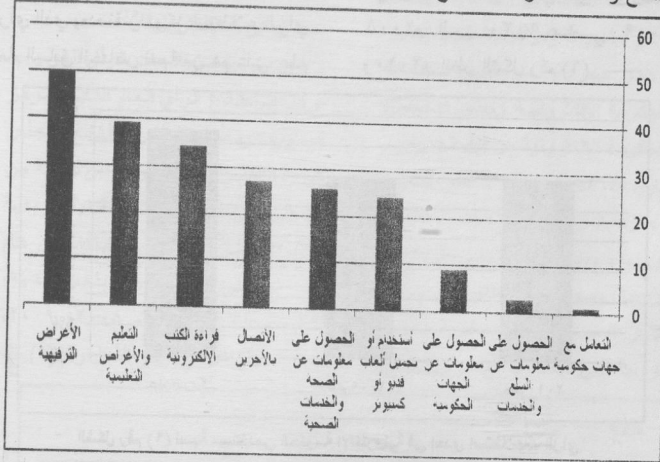
إجمالي أفراد الأسر المستخدمة للإنترنت، بينما بلغت نسبة الأفراد التي تستخدم الإنترنت في قراءة الكتب الإلكترونية نحو ٣٤.٤ %، وتعددت مجالات الاستخدام الأخرى بين الاتصال بالآخرين بنحو ٢٧.٢٣ % والحصول على معلومات عن الصحة والخدمات الصحية بنحو ٢٥.٨ % واستخدام أو تحميل ألعاب فيديو أو ألعاب كمبيوتر ٢٤.٣ % من إجمالي أفراد الأسر المصرية وغيرها من المجالات الأخرى. بينما كان الحصول على معلومات عن

٣/٤/٦ - مجالات استخدام الإنترنت في الأسر المصرية:

أظهرت نتائج الاستبيان الدوري لاستخدامات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأسر المصرية الذي يجريه الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء لصالح وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عام ٢٠١٠م، تنوع استخدامات الأفراد لشبكة الإنترنت في مصر ما بين الأغراض الترفيهية بنحو ٤٩.٧ %، والأغراض التعليمية بنحو ٣٩.١٤ % من

(٢٢) جمهورية مصر العربية. مجلس الوزراء المصري. مركز معلومات ودعم اتخاذ القرار. مركز استطلاع الرأي العام. استطلاع رأي حول خدمات الحكومة الإلكترونية - تقرير مقارن. ٢٠١٠.

الجهات الحكومية والحصول على معلومات
الحكومية من أقل النسب ٩.٠٩% و ٢.٨٧%
و ١.١٧% على التوالي. انظر الشكل رقم (٧).



الشكل رقم (٧) مجالات استخدام الإنترنت في الأسر المصرية (٢٧)

على الاستعلام عن الفواتير ونتائج
الامتحانات ونتيجة القبول بالجامعات؛ حيث
كانت ٧٧% و ٥٣% و ٤٠% على التوالي.
بينما كانت طلبت الحصول على شهادات ميلاد
والاستعلام عن المخالفات وتجديد رخص
السيارة من أقل الخدمات؛ حيث كانت ١٢% و
١٢% و ٤% على التوالي. ويلاحظ مما سبق
أن تعاملات عينة المواطنين ذات طبيعة

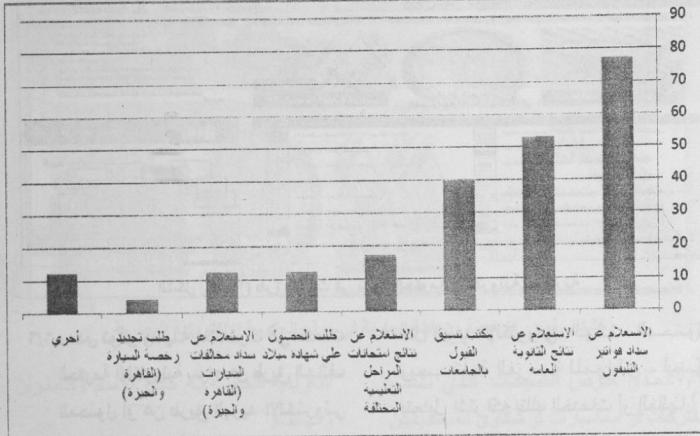
٤/٤/٦- خدمات الحكومة الإلكترونية التي
استخدمها المبحوثون خلال العام
٢٠١٠ (٢٨):

تنوعت استخدامات خدمات الحكومة
الإلكترونية من قبل المبحوثين في استطلاع
الرأي الذي أعده مركز استطلاع الرأي العام
التابع لمركز معلومات ودعم اتخاذ القرار
بمجلس الوزراء، فتبين أن التركيز الأكبر

(٢٧) جمهورية مصر العربية. الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء. نتائج استبيان دورى لاستخدامات الاتصالات وتكنولوجيا
المعلومات في الأسر المصرية ٢٠١٠.

(٢٨) جمهورية مصر العربية. مجلس الوزراء المصري. مركز معلومات ودعم اتخاذ القرار. مركز استطلاع الرأي العام.
استطلاع رأي حول خدمات الحكومة الإلكترونية - تقرير مقارن. ٢٠١٠.

استعلامية، ولم تكن هناك تعاملات مالية مع إدارة الموقع، وقد يشير ذلك إلى ضعف ثقة المواطنين في التعامل مالياً مع شبكة الإنترنت. انظر الشكل رقم (٨).



الشكل رقم (٨) الخدمات الحكومية التي يستعمل عنها الجمهور. (عدد المبحوثين في استطلاع الرأي ١٧٩)

وقد تبين من خلال الدراسة توافر أربعة أساليب للبحث في بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية مثل: البحث البسيط، والبحث المتقدم، والبحث من خلال القوائم المنسدلة، والبحث بطريقة الإبحار. وتعد هذه الأساليب من منافذ الوصول المتعددة الجيدة التي من شأنها أن تؤدي إلى توفير الوقت والجهد لكثير من المواطنين الذين ليست لهم دراية بكيفية تنظيم الموقع أو هيكله البنائي. انظر الشكل رقم (٩):

٥/٦- مدى توافر أدوات البحث في موقع

الحكومة الإلكترونية وفئاتها:

يجب أن يشتمل موقع الحكومة الإلكترونية على أدوات للبحث لتسهيل الوصول إلى مختلف الخدمات المتواجدة، فمن المهم أن تدعم بوابة الحكومة الإلكترونية عمليات البحث الحر التي تعتمد على كلمات مفتاحية أو بحث حسب السؤال أو حسب حقول توصيف الخدمة وغيرها من وسائل وأساليب البحث.^(٢٩)

(٢٩) خصائص البوابة الحكومية الإلكترونية. > <http://www.egovconcepts.com/channels/portal/60-2009-05-26-06-22-58.html>



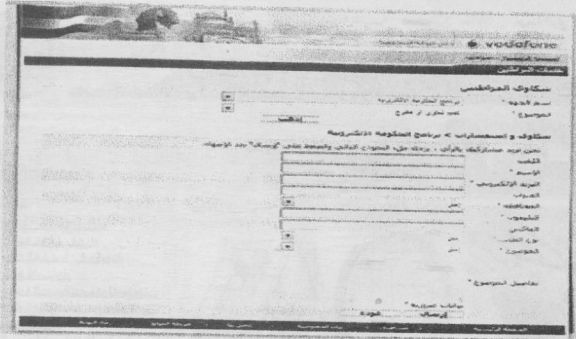
الشكل رقم (٩) طرق البحث في موقع الحكومة الإلكترونية المصرية

مثل البريد الإلكتروني، الهاتف المحمول، ويجب إتاحة الفرصة للمواطن - أيضاً - بتعديل اشتراكه بتلك الخدمات أو إلغاؤها.^(٣٠) إلا أنه قد تبين من خلال الدراسة عدم وجود هذه الخدمة في موقع الحكومة المصرية، وبالتالي لا توجد إمكانية إتاحة خدمة البث الانتقائي للمعلومات، إلا أنه قد تبين وجود شريط للمعلومات يقدم الجديد في البوابة كشكل من أشكال خدمة الإحاطة الجارية التي تقدمها البوابة للمواطنين تحت اسم الجديد في البوابة. انظر الشكل رقم (١٠) وعلى ذلك يجب على القائمين بإدارة الحكومة الإلكترونية المصرية إتاحة الفرصة لتقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات حتى تصبح الخدمات المقدمة أكثر ديناميكية وتفاعلية.

٦/٦ - مدى توفر وسيلة للاشتراك في خدمات الحكومة الإلكترونية سواء عن طريق الهاتف المحمول أو عن طريق البريد الإلكتروني (خدمة البث الانتقائي للمعلومات):

يحتاج المواطن في كثير من الأحيان إلى الحصول على معلومات عن موضوع معين بشكل دوري وكثيراً ما يرغب في أن تصله هذه المعلومات بصفة دورية إلى بريده الإلكتروني أو هاتفه المحمول بدلاً من أن يقوم بالبحث عنها في كل مرة للتأكد من وجودها من عدمه، وعلى هذا الأساس يمكن للبوابة الإلكترونية إتاحة الفرصة للمواطن للاشتراك بخدمة البث الانتقائي للمعلومات في موضوع محدد أو عدة موضوعات وتحديد وسيلة الحصول على تلك المعلومات

(٣٠) خصائص البوابة الحكومية الإلكترونية. > <http://www.egovconcepts.com/channels/portal/60-2009-05-26-06-22-58.html>



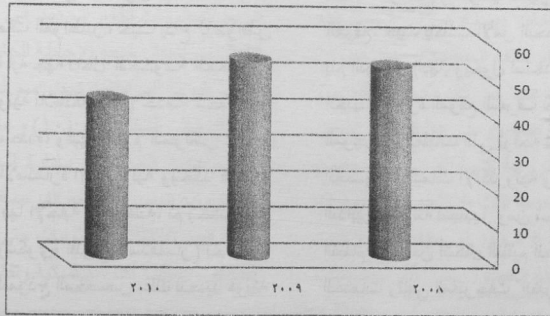
الشكل رقم (١١) نموذج تلقي شكاوى ومقترحات المواطنين

٨/٦- مدى توافر البنية الأساسية لدى المجتمع لاستخدام الحكومة الإلكترونية:

١/٨/٦- الهواتف الثابتة:

بلغت نسبة الأسر التي تمتلك هواتف ثابتة في المنازل عام ٢٠٠٨م ٥٣.٠٦%، وارتفعت هذه النسبة في عام ٢٠٠٩م لتصل إلى ٥٤.٧٦%، وانخفضت انخفاضاً ملحوظاً عام ٢٠١٠م لتصل إلى ٤٣.٨٧%، انظر الشكل رقم (١٢) لمزيد من التوضيح.

يمكن أن يتلقى الأفراد خدمات الحكومة الإلكترونية اعتماداً على عدة تكنولوجيات أساسية متمثلة في الهواتف المنزلية الثابتة والهواتف المحمولة أو من خلال الحاسبات الآلية المتصلة بشبكة الإنترنت، ونشير فيما يلي إلى توزيع نسب هذه التكنولوجيات التي تعتبر البنية الأساسية

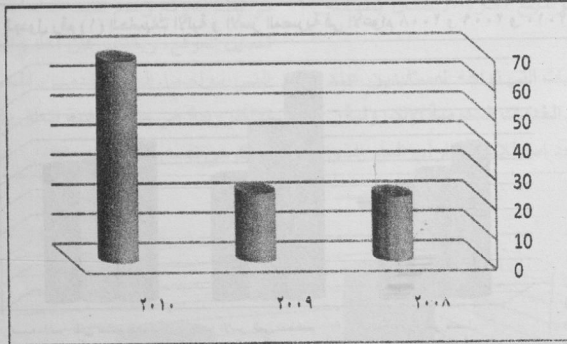


الشكل رقم (١٢) نسب الأسر التي تمتلك هواتف ثابتة

قبل الأفراد ارتفعت نسبة الأفراد التي تملك هواتف محمولة في مصر ارتفاعا ملحوظا بمرور السنوات الثلاثة الأخيرة؛ فبينما كانت النسبة ٢١.٩٨ % عام ٢٠٠٨م، ارتفعت ارتفاعا طفيفا لتصل إلى ٢٣.٢٩ % في عام ٢٠٠٩، ثم تضاغت بدرجة ملحوظة لتصل إلى ٦٨.٢٩ % في عام ٢٠١٠م. انظر الشكل رقم (١٣) لمزيد من التوضيح.

ويتضح مما سبق انخفاض نسبة الهواتف الثابتة المنزلية بنسبة وصلت إلى حوالي ١٠ % في الثلاثة سنوات الأخيرة، حيث انخفضت من ٥٣.٠٦ % عام ٢٠٠٨م إلى ٤٣.٨٧ % عام ٢٠١٠م مما يؤثر بالتبعية على مقدار التعامل مع الحكومة الإلكترونية باستخدام هذه الوسيلة. الهواتف المحمولة^(٣٢):

في الوقت الذي انخفضت فيه نسبة الهواتف الثابتة المستخدمة في المنازل من



شكل رقم (١٣) نسبة الأفراد التي تمتلك هواتف محمولة في الأعوام ٢٠٠٨ و ٢٠٠٩ و ٢٠١٠.

للتعبئة العامة والإحصاء لصالح وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ٢٠١٠م. ارتفعت نسبة الأسر التي تمتلك حاسب إلى ٣١ % من إجمالي الأسر المصرية في عام ٢٠١٠م مقارنة بنحو ٢٨ % من عام ٢٠٠٩م؛ حيث بلغت نسبة الأسر التي

٣/٨/٦- مدى توافر الحاسبات الآلية واستخدامات شبكة الإنترنت في الأسر المصرية:

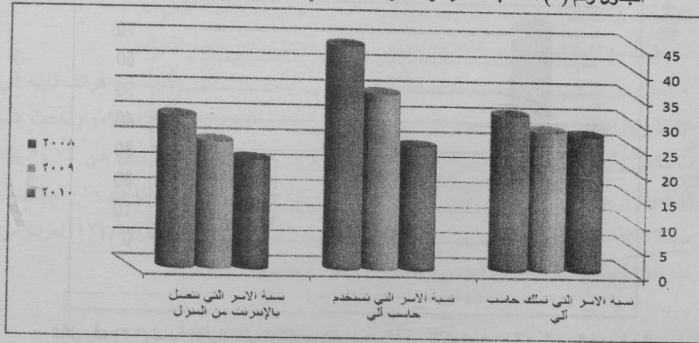
أظهرت نتائج الاستبيان الدوري لاستخدامات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأسر المصرية والذي يجريه الجهاز المركزي

Egypt ICT Indicators. Available at <http://www.new.egyptictindicators.gov.eg/en/Indicators/layouts/32viewer.aspx?id=460>

تستخدم الحاسب الآلي نحو ٤٤ % من إجمالي الأسر المصرية في نفس الفترة من العام مقارنة بنحو ٣٠ % في عام ٢٠٠٩. انظر الجدول رقم (١) والشكل رقم (١٤) لمزيد من التوضيح.

العام	نسبة الأسر التي تملك حاسب آلي	نسب الأسر التي تستخدم حاسب آلي	نسبة الأسر التي تتصل بالإنترنت من المنزل
٢٠٠٨	٢٧	٢٤.٥	٢١.٥٨
٢٠٠٩	٢٧.٨	٣٤.٩	٢٥.٠٨
٢٠١٠	٣٠.٩	٤٤.٣	٣٠.٠٨

الجدول رقم (١) الحاسبات الآلية و الأسر المصرية في الأعوام ٢٠٠٨ و ٢٠٠٩ و ٢٠١٠



الشكل رقم (١٤) (٣) الحاسبات الآلية والأسر المصرية في الأعوام ٢٠٠٨ و ٢٠٠٩ و ٢٠١٠

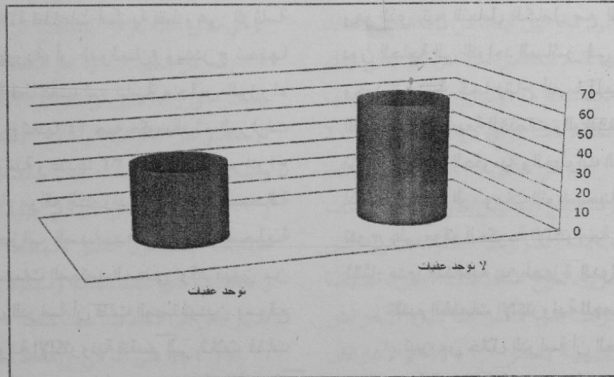
يتضح مما سبق زيادة عدد الأسر التي تمتلك الحاسبات الآلية بمرور الأعوام من ٢٠٠٨م وحتى ٢٠١٠م؛ حيث ارتفع ارتفاعا بسيطا من ٢٧ % لتصل إلى ٣٠.٩ % كما ازدادت - أيضا - نسبة الأسر المصرية التي تستخدم الحاسبات الآلية من ٢٤.٥ % في ٢٠٠٨م لتصل إلى ٤٤.٣ % في ٢٠١٠م، كما زادت - أيضا - نسبة الأسر التي تتصل بالإنترنت من المنزل إلى نحو ٣٠.٠٨ % من إجمالي الأسر المصرية في ٢٠١٠م.

(٣٣) جمهورية مصر العربية، الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، نتائج استبيان دورى لاستخدامات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأسر المصرية، ٢٠١٠.

أقيم للتعرف على مدى مواجهة المبحوثين لعقبات أثناء التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية إلى أن ٣٨ % من المبحوثين واجهت مشاكل عند التعامل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية في حين أشارت بقية العينة ٦٢ % من المبحوثين بأنه لا توجد مشاكل عند التعامل مع الحكومة الإلكترونية^(٣٤). انظر الشكل رقم (١٥). وتمثلت المعوقات التي تواجه المستخدمين في ببطء الموقع وعدم تنفيذ الخدمة وعدم تحميل الموقع، وبالتالي فإن أغلب المشاكل التي يواجهها المستخدمون للحكومة الإلكترونية هي مشاكل فنية تتعلق بالموقع الحكومي نفسه.

وذلك بمقارنة نحو ٢٥,٠٨ % في عام ٢٠٠٩م، ويشار في هذا الصدد إلى أن نسبة الأسر التي تتصل بالإنترنت من المنزل تضاعفت مقارنة بالنسبة المسجلة في ٢٠٠٨م والبالغة ٢١,٥٨ % وذلك كنتيجة لعدد من المبادرات الحكومية التي سعت لتوفير حاسب لكل بيت والإنترنت المجاني والإنترنت فائق السرعة وهي تلك المبادرات التي استهدفت التشجيع على اقتناء الحاسبات الآلية وتوسيع دائرة الاتصال بشبكة الإنترنت.

٩/٦- العقبات التي تواجه المستخدمين عند التعامل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية:
أشار أحد استطلاعات الرأي العام الذي



الشكل رقم (١٥) مدى مواجهة المبحوثين لعقبات عند التعامل مع الحكومة الإلكترونية. عدد المبحوثين ١٧٩

(٣٤) جمهورية مصر العربية. مجلس الوزراء المصري. مركز معلومات ودعم اتخاذ القرار. مركز استطلاع الرأي العام. استطلاع رأي حول خدمات الحكومة الإلكترونية - تقرير مقارن ٢٠١٠.

٧- نتائج الدراسة

كان الهدف من إعداد هذه الدراسة هو تشخيص واقع خدمات الحكومة الإلكترونية المصرية المقدمة للمواطنين بهدف التعرف على الدور الذي تؤديه ووضع تصور للتطوير المستقبلي. وحاولت الدراسة الإجابة على عدد من الأسئلة وتوصلت إلى النتائج التالية:

أولاً: القطاعات الحكومية التي تقدم خدمات إلكترونية وفئات المستفيدين المستهدفة من هذه الخدمات:

تبين من خلال الدراسة أن التقسيم المتاح لقطاعات الحكومة الإلكترونية المدرج على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية يتمثل في ثلاثة قطاعات أساسية فقط وهي: الرئاسة الجمهورية، أو البرلمان؛ ويندرج تحتها أربعة قطاعات، ثم رئاسة مجلس الوزراء ويندرج تحتها ١٤ جهة حكومية، ثم الوزارات الحكومية وعددها ٣٣ وزارة. ولم يتم إدراج وإنشاء مواقع إلكترونية خاصة بالصحافة والأحزاب السياسية والإدارة المحلية ومؤسسات المجتمع المدني. وقد تبين من خلال الدراسة أن فئات المستفيدين بموقع الحكومة الإلكترونية تنقسم إلى ثلاث فئات أساسية وهي المواطنين و رجال الأعمال والأجانب تضم الآتي:

١- خدمات المواطنين: تنقسم خدمات

المواطنين إلى فئتين: خدمات المواطنين التفاعلية، وخدمات تحميل النماذج والاستمارات.

٢- خدمات الأعمال: ويندرج تحت هذه الفئة فئتين: خدمات رجال الأعمال التفاعلية، وخدمة تحميل النماذج والاستمارات.

٣- خدمات الأجانب: ويندرج تحت هذه الفئة فئتين: خدمات الأجانب المتاحة، وخدمات تحميل النماذج والاستمارات.

ثانياً: مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة:

تبين من خلال الدراسة أن الحكومة الإلكترونية المصرية تقدم الخدمات الإلكترونية للمواطنين ذات المستوى الثالث وهو الذي يتيح التعامل الكامل مع الشبكة دون الحاجة إلى التواجد المباشر في مكان وجود الخدمة. كما يتاح أيضاً للمواطن التعرف على طبيعة الخدمات والوظائف التي تؤديها الجهات الحكومية والخطوات المتبعة لذلك من خلال الرسوم التوضيحية التي تدرج على موقع الحكومة الإلكترونية.

ثالثاً: مدى التكاملية بين أجهزة الدولة في

تقديم الخدمات الإلكترونية للجمهور:

تبين من خلال الدراسة أن الحكومة الإلكترونية المصرية لم تتوصل بعد إلى درجة التكاملية بين الأنشطة والمهام؛ حيث تمثل الخدمات المقدمة جزءاً منعزلة

والكتب الإلكترونية نحو ٣٤.٤ %، وتعددت مجالات الاستخدام الأخرى بين الاتصال بالآخرين بنحو ٢٧.٢٣ % والحصول على معلومات عن الصحة والخدمات الصحية بنحو ٢٥.٨ % واستخدام أو تحميل ألعاب فيديو أو ألعاب كمبيوتر ٢٤.٣ % من إجمالي أفراد الأسر المصرية وغيرها من المجالات الأخرى. بينما كانت الحصول على معلومات عن الجهات الحكومية والحصول على معلومات عن السلع والخدمات والتعامل مع الجهات الحكومية من أقل النسب ٩.٠٩ % و ٢.٨٧ % و ١.١٧ % على التوالي. وتنوعت استخدامات خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل المبحوثين في استطلاع الرأي الذي أعده مركز استطلاع الرأي العام التابع لمركز معلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، فتبين أن التركيز الأكبر على الاستعلام عن الفواتير ونتائج الامتحانات ونتيجة القبول بالجامعات؛ حيث كانت ٧٧ % و ٥٣ % و ٤٠ % على التوالي. بينما كانت طلبات الحصول على شهادات ميلاد والاستعلام عن المخالفات وتجديد رخص السيارة من أقل الخدمات، حيث كانت ١٢ % و ١٢ % و ٤ % على التوالي. ويلاحظ مما سبق أن تعاملات عينة المواطنين ذات طبيعة استعلامية؛ ولم تكن هناك تعاملات مالية مع إدارة الموقع، وقد يشير ذلك إلى ضعف ثقة

ومنفصلة بعضها عن بعض، وإن كانت الخطوة التالية التي تسعى إليها الحكومة قد تودى إلى ربط قواعد البيانات ببعضها البعض وما ينتج عن ذلك من تكامل الأنشطة والخدمات المقدمة للجمهور المستفيد.

رابعاً: مدى معرفة المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية ومدى استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور:

تبين استطلاعات الرأي العام التساوى التقريبي لنسبة من هم على علم بخدمات الحكومة الإلكترونية خلال الاستطلاعات الأخيرة ابتداء من عام ٢٠٠٧ وحتى ٢٠١٠م حيث بلغت ٤٠ %، ٣٨ %، ٣٩ % للأعوام ٢٠٠٨، ٢٠٠٩، ٢٠١٠م على التوالي. كما تبين أيضاً من أحد استطلاعات الرأي العام انخفاض نسبة من هم على علم بخدمات الحكومة الإلكترونية ويستخدمونها في استطلاعات الرأي من ٣٧ % في ٢٠٠٨ إلى ٣٠ % في عامي ٢٠٠٩ و ٢٠١٠م. كما أظهرت نتائج الاستبيان الدوري لاستخدامات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأسر المصرية، تنوع استخدامات الأفراد لشبكة الإنترنت في مصر ما بين الأغراض الترفيهية بنحو ٤٩.٧ %، والأغراض التعليمية بنحو ٣٩.١٤ % من إجمالي أفراد الأسر المستخدمة للإنترنت، بينما بلغت نسبة الأفراد التي تستخدم الإنترنت في قراءة

جهة داخل الحكومة المصرية الإلكترونية للاستعلام عن خدمة معينة أو مشكلة محددة، وفيها يقوم المواطن بملء بيانات الاستمارة الإلكترونية ويحدد الجهة المنوط بها الإجابة على طلبه، ثم يحدد نوع الطلب (شكوى، اقتراح، استفسار) ثم يقوم بتعبئة النموذج المخصص بذلك لتحديد هويته ولتيسير التواصل معه؛ حيث يقدم البيانات التعريفية الخاصة به مثل الاسم والعنوان والهاتف. كما يمكن أيضا للمواطن متابعة شكوى أو مقترح أو استفسار قام بتقديمه في فترة سابقة لتلقي الإجابة. إلا أن ما يعيب هذه الخدمة هو عدم وضوحها للعيان على واجهة الموقع؛ حيث يتطلب الأمر البحث عنها حتى يتم التوصل إليها. ويخول استخدام هذا النظام الحديث لإدارة الموقع التعرف على الشغرات الموجودة والعقبات التي تواجه المواطنين في الحصول على الخدمات الإلكترونية ومن ثم اتخاذ التدابير اللازمة لتجنيبها.

ثامنا: مدى توافر البنية الأساسية (هاتف منزلي / هاتف محمول / شبكة

إنترنت) لدى المجتمع:

تبين من خلال الدراسة انخفاض نسبة الهواتف الثابتة المنزلية مقارنة بتعداد المواطنين بنسبة وصلت إلى حوالي ١٠ % وذلك في السنوات الثلاثة الأخيرة؛ حيث انخفضت من ٥٣.٠٦ % عام ٢٠٠٨م إلى

المواطنين في التعامل ماليا مع شبكة الإنترنت. خامسا: مدى توافر أدوات البحث في موقع الحكومة الإلكترونية وفئاتها:

أظهرت الدراسة توافر أربعة أساليب للبحث في بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية مثل: البحث البسيط، والبحث المتقدم، والبحث من خلال القوائم المنسدلة، والبحث بطريقة الإبحار. وتعد هذه الأساليب من منافذ الوصول المتعددة الجيدة والتي من شأنها أن تؤدي إلى توفير الوقت والجهد لكثير من المواطنين الذين ليست لهم دراية بكيفية تنظيم الموقع أو هيكله البنائي.

سادسا: مدى توافر وسيلة للاشتراك في خدمات الحكومة الإلكترونية:

تبين من خلال الدراسة عدم وجود هذه الخدمة في موقع الحكومة المصرية، وبالتالي لا توجد إمكانية إتاحة خدمة البحث الانتقائي للمعلومات، إلا أنه قد تبين وجود شريط للمعلومات يقدم الجديد في البوابة كشكل من أشكال خدمة الإحاطة الجارية التي تقدمها البوابة للمواطنين تحت اسم "الجديد في البوابة".

سابعا: مدى حرص الشبكات على تلقي مقترحات أو استفسارات أو شكاوى المستفيدين:

أظهرت الدراسة وجود خدمة خاصة بتلقي شكاوى واستفسارات واقتراحات المواطنين؛ حيث يتاح للمواطن مراسلة أية

٤٣.٨٧ % عام ٢٠١٠م مما يؤثر بالتبعية على مقدار التعامل مع الحكومة الإلكترونية باستخدام هذه الوسيلة. وارتفعت نسبة الأفراد التي تملك هواتف محمولة في مصر ارتفاعا ملحوظا في السنوات الثلاثة الأخيرة؛ فبينما كانت النسبة ٢١.٩٨ % عام ٢٠٠٨م، ارتفعت ارتفاعا طفيفا لتصل إلى ٢٣.٢٩ % في عام ٢٠٠٩م، ثم تضاعفت بدرجة ملحوظة لتصل إلى ٦٨.٢٩ % في عام ٢٠١٠م. وأظهرت الدراسة أيضا ارتفاع نسبة الأسر التي تمتلك حاسبات آلية إلى نحو ٣١ % من إجمالي الأسر المصرية في عام ٢٠١٠م مقارنة بنحو ٢٨ % من عام ٢٠٠٩م؛ حيث بلغت نسبة الأسر التي تستخدم الحاسب الآلي نحو ٤٤ % من إجمالي الأسر المصرية في نفس الفترة من العام مقارنة بنحو ٣٠ % في عام ٢٠٠٩م. ويتضح مما سبق زيادة عدد الأسر التي تمتلك الحاسبات الآلية بمرور الأعوام من ٢٠٠٨م وحتى ٢٠١٠م؛ حيث ارتفع ارتفاعا بسيطا من ٢٧ % لتصل إلى ٣٠.٩ % كما ازدادت أيضا نسبة الأسر المصرية التي تستخدم الحاسبات الآلية من ٢٤.٥ % في ٢٠٠٨م لتصل إلى ٤٤.٣ % في ٢٠١٠م، كما زادت أيضا نسبة الأسر التي تتصل بالإنترنت من المنزل إلى نحو ٣٠.٠٨ % من إجمالي الأسر المصرية في ٢٠١٠م،

وذلك بمقارنة نحو ٢٥.٠٨ % في عام ٢٠٠٩م، ويشار في هذا الصدد إلى أن نسبة الأسر التي تتصل بالإنترنت من المنزل تضاعفت مقارنة بالنسبة المسجلة في ٢٠٠٨م والبالغة ٢١.٥٨ % وذلك كنتيجة للعديد من المبادرات الحكومية والتي سعت لتوفير حاسب لكل بيت والإنترنت المجاني والإنترنت فائق السرعة وهي تلك المبادرات التي استهدفت التشجيع على اقتناء الحاسبات الآلية وتوسيع دائرة الاتصال بشبكة الإنترنت.

تاسعا: العقبات التي تواجه المستفيدين عند التعامل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية: أشارت استطلاعات الرأي العام التي أقيمت للتعرف على مدى مواجهة المبحوثين لعقبات أثناء التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية إلى أن ٣٨ % من المبحوثين واجهت مشاكل عند التعامل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية في حين أشارت بقية العينة ٦٢ % من المبحوثين بأنه لا توجد مشاكل عند التعامل مع الحكومة الإلكترونية. وتمثلت المعوقات التي تواجه المستخدمين في بطء الموقع وعدم تنفيذ الخدمة وعدم تحميل الموقع، وبالتالي فإن أغلب المشاكل التي يواجهها المستخدمون للحكومة الإلكترونية هي مشاكل فنية تتعلق بالموقع الحكومي نفسه.

٨- التوصيات والمقترحات:

أولاً: القطاعات الحكومية التي تقدم خدمات إلكترونية وفئات المستفيدين المستهدفة من هذه الخدمات:

يجب أن تشمل بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية كافة قطاعات وأجهزة الدولة الحكومية والا تقتصر على قطاعات دون أخرى، وبالتالي يجب أن تخصص مواقع لقطاعات الصحافة والأحزاب السياسية والإدارة المحلية ومؤسسات المجتمع المدني.

ثانياً: مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة:

يجب أن يتم تطوير الحكومة الإلكترونية المصرية الحالية بما يسمح بتقديم خدمات المستوى الرابع المتطور والذي يتيح للمواطن إمكانيات أفضل في تنفيذ المهام وإجراء كافة الأنشطة بكفاءة وفعالية. ومن الممكن أن يتم التوصل إلى هذا المستوى من خلال التعاون بين الأجهزة الحكومية المختلفة وربطها ببعضها البعض في شكل متكامل بما يمكن المواطنين والمستثمرين ورجال الأعمال من إنجاز مهامهم وتوفير وقتهم وجهدهم ونفقاتهم. كما سيتيح هذا المستوى الفرصة للعاملين في أجهزة الدولة المختلفة من تخفيف الأعباء الملقة على عاتقهم وإنجاز مهامهم وأعمالهم بسهولة ويسر ودون تباطؤ.

ثالثاً: مدى التكاملية بين أجهزة الدولة في

تقديم الخدمات الإلكترونية للجمهور:

يمكن للحكومة المصرية الإلكترونية أن تربط بين قواعد البيانات الخاصة بالأجهزة الحكومية المختلفة بما يساعد على تكامل الأنشطة والخدمات المقدمة للجمهور المستفيد. وعندما تتوصل الحكومة إلى هذا المستوى سوف تكون هناك تكاملية بين أجهزة وقطاعات الدولة المختلفة بما يسمح بمزيد من الرقابة والمتابعة وضبط كافة الأنشطة المخالفة للقضاء على الفساد الإداري ومقاضاة الخارجين عن القانون.

رابعاً: مدى معرفة المواطنين بخدمات

الحكومة الإلكترونية ومدى استخدام

الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور:

تبين من استطلاعات الرأي العام التي أجريت في السنوات ٢٠٠٨ و ٢٠٠٩ و ٢٠١٠ ضعف نسبة المواطنين الذين لديهم علم بخدمات الحكومة الإلكترونية كما تبين أيضاً انخفاض نسبة مستخدمي الحكومة الإلكترونية مقارنة بالاستخدامات الأخرى بشكل عام، وقد يشير ذلك إلى ضعف الناحية الإعلامية بخدمات الحكومة الإلكترونية أو يشير إلى ضعف الثقة بهذا الشكل الجديد وبالتالي يجب أن تسعى الأجهزة الحكومية الإعلامية بالقيام بالدعاية والإعلان عن خدمات الحكومة الإلكترونية بما يسمح

بتنشيط هذا القطاع المستحدث وبما يؤدي إلى زيادة ثقة المواطنين في الخدمات المقدمة. ويمكن القول إن هذه العقبة مسؤولية مشتركة بين عدة جهات وليست هناك جهة واحدة مسؤولة عنها، وبالتالي لا بد من تضافر جهود قطاعات الدولة مجتمعة متمثلة في وزارات الإعلام والاتصالات والتعليم العالي والثقافة في تنمية الوعي المعلوماتي والتعامل مع هذا الشكل المستحدث.

خامسا: مدى توافر أدوات البحث في موقع الحكومة الإلكترونية وفئاتها:

تبين من خلال الدراسة توافر أربعة أساليب للبحث في بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية مثل: البحث البسيط و البحث المتقدم والبحث من خلال القوائم المنسدة، والبحث بطريقة الإبحار. وتعد هذه الأساليب من منافذ الوصول المتعددة الجيدة والتي من شأنها أن تؤدي إلى توفير الوقت والجهد لكثير من المواطنين الذين ليست لهم دراية بكيفية تنظيم الموقع أو هيكله البنائي.

سادسا: مدى توافر وسيلة للاشتراك في خدمات الحكومة الإلكترونية:

يجب على البوابة الإلكترونية للحكومة المصرية أن تفتح المجال لتقديم خدمات البث الانتقائي للمعلومات للمستخدمين بما يتيح لهم الفرصة للإحاطة علما بكل ما يستجد في مجالات اهتماماتهم، ومن الممكن لهذا الشكل

المستحدث أن يقدم لهم الخدمات من خلال البريد الإلكتروني أو من خلال الهواتف المحمولة وقد تقدم هذه الخدمات مجانية أو مقابل رمزي يضمن استمرارية الخدمة وتطورها. وسوف يساعد تقديم هذه الخدمة بلا شك في تطوير السياسة المعلوماتية للمواطنين وبالتالي تنمية ورقي المجتمع.

سابعا: مدى حرص الشبكات على تلقي مقترحات أو استفسارات أو شكاوى المستخدمين:

يجب أن تحرص الإدارة القائمة على موقع البوابة الحكومية المصرية بوضع الشكاوى والمقترحات والاستفسارات الخاصة بالمواطنين في أماكن بارزة من الموقع حتى يتسنى للمواطنين إبداء آرائهم، وبالتالي التعرف على الثغرات الموجودة والعقبات المختلفة التي تواجه المواطنين ومن ثم اتخاذ التدابير اللازمة لتلافيها وتجنبها.

ثامنا: مدى توافر البنية الأساسية لدى المجتمع لاستخدام الحكومة الإلكترونية:

على الرغم من زيادة عدد الهواتف المنزلية والمحمولة والحاسبات الآلية وتطور شبكة الإنترنت في مصر، إلا أن البنية الأساسية ما زالت ضعيفة مقارنة بتعداد السكان في الدولة بصفة عامة، وسوف يؤدي ذلك بطبيعة الحال إلى ضعف استخدام الحكومة الإلكترونية، وبالتالي يجب على أجهزة الدولة أن تضع

٩- المراجع:

- ١- أحمد الكردى. المحاور الرئيسية للحكومة الإلكترونية. ٢٠١٠ <<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/topics/٦٧٦٩٥/posts/١٢٦٨٠٣>>
 - ٢- أحمد حسن بلح. مشروع الحكومة الإلكترونية في مصر. <<http://www.kenanaonline.com/page/٤١١١>>
 - ٣- النظام الإلكتروني لمعادلة الدرجات العلمية. <http://app.scu.eun.eg:٩٠٨٠/FrontOffice/frontOffice/Main_Page.faces>
 - ٤- أحمد قدرى مختار محمد بهلول. اقتصاديات التجارة الإلكترونية للأعمال الزراعية المصرية. المجلة المصرية للاقتصاد الزراعي. ع ١، يوليو ٢٠٠٦.
 - ٥- أمنة ماجد الربيلج و صلاح الدين الهيتي. اثر التهديدات الأمنية في امن المعلومات في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية في عدد الوزارات الأردنية و امانه عمان الكبرى. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، ع ١، يناير ٢٠٠٥.
 - ٦- أقسام الحكومة الإلكترونية. ٢٠٠٩. <<http://www.egovconcept.com/channels/basics/63-2009-05-26-06-32-13.html>>
- الحلول والمبادرات المناسبة لتوفير هذه الأجهزة لدى المواطن البسيط بما يسمح له اقتناء هذه التكنولوجيات والتعامل مع الحكومة الإلكترونية المصرية بكفاءة وفعالية.
- تاسعا: العقوبات التي تواجه المستفيدين عند التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية:
- أشارت نسبة كبيرة في استطلاعات الرأي العام بلغت حوالي ٤٠% تقريبا إلى وجود عقبات عند التعامل مع الحكومة الإلكترونية وتمثلت هذه العقبات التي تواجه المستخدمين في: بطء الموقع، وعدم تنفيذ الخدمة، وعدم تحميل الموقع، وبالتالي فإن أغلب المشاكل التي يواجهها المستخدمون للحكومة الإلكترونية هي مشاكل فنية تتعلق بالموقع الحكومي نفسه، وعلى ذلك فإنه يجب على إدارة الموقع وضع هذه المقترحات في الحسبان بما يسمح باستخدام الموقع بسهولة ويسر وبما يعكس إيجابيا على أداء القطاع الخدمي بالدولة. وقد تضاف إلى هذه العقبات عقبات أخرى تقف حائلا بين الأفراد والاستخدام الفعال للحكومة الإلكترونية مثل: الأمية، وضعف مستوى الدخل، وانعدام الثقة في التعاملات المالية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، مما يشير إلى ضرورة تكاتف كافة الأجهزة الحكومية وغير الحكومية بالدولة لمواجهة هذه التحديات.

- الحكومية الكترونية، برنامج الحكومة الإلكترونية.
- ١٤- جمهورية مصر العربية. وزارة الدولة للتنمية الإدارية. التقرير السنوي يناير - ديسمبر ٢٠٠٩
- ١٥- جمهورية مصر العربية. مجلس الوزراء المصري. مركز معلومات ودعم اتخاذ القرار. مركز استطلاع الرأي العام. استطلاع رأي حول خدمات الحكومة الإلكترونية - تقرير مقارنة. ٢٠١٠.
- ١٦- خصائص البوابة الحكومية الإلكترونية. <http://www.egovconcepts.com/channels/portal/60-2009-05-26-06-22-58.html>
- ١٧- زين الدين محمد عبد الهادي. الحكومة الإلكترونية في العالم العربي. - المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٥.
- ١٨- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية على ميناء دمياط.
- ١٩- ليث سعد الله حسين إبراهيم. الحكومة الإلكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة: إمكانات ومتطلبات التطبيق. المجلة العربية
- ٧- القوة الدافعة نحو الحكومة الإلكترونية، <http://www.egovconcepts.com/channels/basics/٧١-٢٠٠٩-٠٥-٢٦-٠٧-٢٠-١٦.html>
- ٨- الحكومة الإلكترونية. الموسوعة الحرة، ويكيبيديا <http://ar.wikipedia.org/wiki>
- ٩- النظام السياسي في مصر. الهيئة العامة للاستعلامات. بوابتك إلى مصر <http://www.sis.gov.eg/Ar/Story.aspx?sid=3352>
- ١٠- بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية. <http://www.egypt.gov.eg/arabic/general/about.aspx>
- ١١- تعريف الحكومة الإلكترونية. مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، ٢٠٠٩ <http://www.egovconcepts.com/channels/basics/62-2009-05-26-06-29-05.html>
- ١٢- جبريل حسن العريشي. الحكومة الإلكترونية واستراتيجيات تطبيقها. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. ع ١، يناير ٢٠٠٨.
- ١٣- جمهورية مصر العربية. وزارة الاتصالات والمعلومات. مبادرة مجتمع المعلومات المصري لتوصيل الخدمات

- ov eg/en/Indicators/_layouts/viewer.aspx?id=460>
- ٢٦- Electronic Government Policies in Brazil: Context, ICT Management and Outcomes Marconi Martins de Laia, Maria Alexandra Viegas Cortez da Cunha, Antonio Roberto Ramos Nogueira, José Afonso Mazzon. Revista de Administração de Empresas. São Paulo: Jan/Feb 2011. - Vol. 51, Iss. 1; pg. 43, 15 pgs.
- ٢٧- Government website service quality: a study of the Irish revenue online service. Regina Connolly, Frank Bannister, Aideen Kearney. European Journal of Information Systems. Basingstoke: Dec 2010. Vol. 19, Iss. 6; pg. 649, 19 pgs.
- ٢٨- E-Government. The World Bank Group. Available at www1.World Bank.org/publish/sector/egov/definition.htm>
- ٢٩- United Nations. Global E-Government readiness Report للإدارة. ع ١، يناير ٢٠٠٤.
- ٢٠- ماجد راغب محمد الحلو. الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، جامعة الإسكندرية.
- ٢١- محمد محمود مكاوي. الإدارة الإلكترونية في قطاع الشركات بالتطبيق على مجموعة توشيبا العربي. - Cybrarians Journal. ع ٢٤ (ديسمبر ٢٠١٠).
- ٢٢- محمد عبد الرحمن العيسى. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ١٢، ع ٢ رجب - ذى الحجة ١٤٢٧ / أغسطس ٢٠٠٦ ص ٢
- ٢٣- مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها. مجلة العالم الرقمي، ع ١٥٩ <http://www.al-jazirah-com.sa/>digimag/23042006/hasebat4.htm>
- ٢٤- Egypt ICT Indicators. Available at <http://www.new-egyptictindicators.gov.eg/en/Indicators/_layouts/viewer.aspx?id=452>
- ٢٥- Egypt ICT Indicators. Available at <<http://www.new.egyptictindicators.g>

الملحق (١)

سياسة بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية مقدمة:

يعتبر تحديث الدولة المصرية وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أحد الوسائل الرئيسية للاستمرار في برنامج الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي، ولا شك أن هذا التطوير سينعكس بشكل إيجابي على المواطنين والمستثمرين وشركات قطاع الأعمال التي تتعامل مع الجهات الحكومية حيث تهدف عملية التطوير بشكل رئيسي إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطن في زمن قياسي و بأقل جهد ممكن وبمستويات الكفاءة العالمية.

من هذا المنطلق فقد تتعاون وزارة الاتصالات والمعلومات مع جميع الوزارات والهيئات الأخرى في إعداد وتنفيذ برنامج عمل متكامل لبناء نظم لميكنة الخدمات التي تقدم للجمهور وذلك من خلال برنامج الحكومة الإلكترونية.

الرؤية العامة:

يهدف البرنامج إلى توصيل الخدمات للمواطنين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسب وبالسرعة والكفاءة المطلوبة. ويعتبر هذا الموقع الخطوة الأولى نحو إنشاء حكومة إلكترونية مصرية تواكب النظم العالمية الحديثة مدعمة بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

2005: From E-Government to E-Inclusion. United Nations: New York, 2005.

UN E-Government Survey ٣٠
2008: From E-Government to Connected Government. United Nations: New York, 2008

United Nations. E-Government ٣١
Survey 2010: leverage e-government at a time of financial and economic crisis. United Nations: New York, 2010.

Public Attitudes towards ٣٢
Government Restructuring of IT Public Services: Application to e-Government in the Middle East. Michel Soto Chalhoub.- International Journal of Management. Poole: Dec 2010. Vol. 27, Iss. 3; Part 1. pg. 541, 22 pgs

(٣٥) جمهورية مصر العربية. بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية. /<http://www.egypt.gov.eg/arabic/general/>

سرعة الإنجاز:

تقديم خدمات متميزة للمواطنين ومؤسسات قطاع الأعمال تمنحهم طلبهم في فترة وجيزة عن طريق عدة وسائل منها تطوير الإجراءات وحذف غير الضروري منها، إزالة المعوقات، تقديم الخدمات الحيوية لساعات أطول يوميا وخلال أيام العطلات.

التميز ورفع كفاءة الأداء:

رفع مستوى الكفاءة في تقديم الخدمات وذلك عن طريق إعادة هيكلتها بشكل يتناسب مع توجهات المواطنين، وذلك مع إمكانية تقديم الخدمات بأسلوب شخصي يتناسب مع طالب الخدمة.

توفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها والتي تتمثل بشكل أساسي في بطء الإجراءات وتعقيدها، مما سينعكس بشكل إيجابي على تشجيع الاستثمار المحلي وجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية.

٢- تحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات:
تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي:

إن اشتراك مصر في كثير من الاتفاقيات الدولية مثل اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي يتطلب تحقيق مستوى أداء حكومي معين يتواءم مع النظم الحديثة. ويقوم برنامج الحكومة الإلكترونية بالمساعدة

شعار البرنامج:

شعار البرنامج هو توصيل الخدمة إلى طالبيها. ومن ثم فإن الهدف الأول هو تقديم الخدمات للمواطنين ورجال الأعمال والمستثمرين بالقرب من أماكن سكنهم ومناطق تجمعاتهم أو إمكانية الحصول عليها من مكاتبهم.

ويقوم هذا الموقع بعرض الخدمات التي تمت ميكنتها بشكل مجمع بصرف النظر عن الجهات الحكومية المختلفة المسؤولة عن أداء تلك الخدمات، ويعرض الموقع الخدمات بشكل مباشر يساعد طالب الخدمة على الوصول إليها بسهولة، كما يوفر هذا الموقع إمكانية الحصول على بعض الخدمات بشكل كامل من خلال الشبكة بداية من الاستعلام و مروراً بجميع المراحل الأخرى (استمارات، خطوات، .. الخ)، وصولاً إلى السداد والحصول على الخدمة بالكامل.

أهداف البرنامج:

١- خدمة المواطنين والشركات والمستثمرين

توصيل الخدمة إلى طالبيها:

تقديم الخدمات للمواطن مجمعة بصرف النظر عن الجهات الحكومية المختلفة المسؤولة عن أداء تلك الخدمات. مع ضمان وصول الخدمات المستحدثة إلى المواطنين في أماكن تجمعهم وقرب محل سكنهم دون الحاجة إلى الانتقال إلى دواوين الحكومة. (دائرة لا يزيد قطرها على نصف كم بالمدن - ٢ كم بالقرى - ٥ كم بالقرى الصغيرة - ١٠ كم بالمناطق النائية).

من القنوات التكنولوجية (مثل: التليفون والإنترنت، والتليفون المحمول).

- تعظيم الاستفادة من النظم والإمكانات الحالية واتخاذها نقطة انطلاق والبناء عليها.

- رسم خريطة استثمارية للسماح بممارسة النشاط في إطار محدد دون التقيد بموافقات مسبقة تستغرق وقتاً طويلاً.

- خلق وتفعيل الهيكل المعلوماتي للحكومة وتحقيق أقصى استفادة من المعلومات المتراكمة داخل الجهاز الحكومي لصالح المستثمر والمواطن.

- اعتماد التوثيق الإلكتروني حتى يَسْنَى سرعة تبادل المراسلات والوثائق بين الجهات الحكومية وسهولة تخزينها واسترجاعها باستخدام الأرشيف الإلكتروني.

- تطبيق أساليب الإدارة الحديثة التي تراعي عنصر الكفاءة وتضمن الاستخدام الأمثل للموارد.

- المركزية في التصميم واللامركزية في التنفيذ (توحيد التطبيقات النمطية للمشتريات والمخازن بين الجهات الحكومية).

- توفير حد أدنى من التوافق بين التطبيقات وقواعد البيانات.

- وضع تعريفات كاملة فيما يختص بالراكد وسياسة للتعامل معه.

- إيجاد نظام للحوافز لجذب متخصصي تكنولوجيا المعلومات للعمل بالحكومة.

في ذلك عن طريق تدعيم الجهاز الحكومي بأحدث أساليب الميكنة ونظم المعلومات.

ضغط الإنفاق الحكومي وتوفير النفقات باستحداث آليات جديدة للمشتريات الحكومية وإدارة المخزون ومتابعة تنفيذ الموازنة والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

توفير المعلومات الدقيقة والمحدثة لدعم اتخاذ القرار والمعاونة في التخطيط للمستقبل ومتابعة تنفيذ مشروعات التنمية.

لمعرفة المزيد يرجى زيارة مشروع ميكنة الوزارات.

السياسات:

- التعاون بين جميع الوزارات والهيئات الحكومية المصرية.

- المشاركة والتنفيذ بواسطة الغير مع شركات القطاع الخاص.

- عمل نموذج يعتمد على صياغة تنفيذ المشروعات بالتمويل الذاتي.

- إيجاد نماذج استثمارية جديدة للتعاقد وإدارة المشروعات المشتركة (المشاركة في العائد).

- اللامركزية في تقديم الخدمة وذلك عن طريق (زيادة منافذ تقديم الخدمات الحكومية لتشمل المنافذ التقليدية لتقديم الخدمات وبعض المنافذ الجديدة) مثل: مكاتب البريد ونوادي التكنولوجيا والمراكز المجتمعية) بالإضافة إلى العديد