تفعيل منظومة الحكومة الإلكترونية لدعم خطط التنمية المحلية

دكتور/ محمود فؤاد محمود*

ملخص البحث

الحكومة الإلكترونية **E-Government** هى أحد الطرق الحديثة والمتطورة التى تتعامل بها حكومات الدول لإستخدام التقنية الحديثة لتزويد المواطنين بآليات أفضل وأسرع وأيسر للوصول إلى المصادر الحكومية سواء المعلوماتية منها والخدماتية، بل وتعطى المواطنين فرصة أفضل للمشاركة بآرائهم ومقترحاتهم لدى المؤسسات الحكومية المتنوعة.

تعد تكنولوجيا المعلومات والإتصالات **Information and Communications Technologies (ICT)** الركيزة الأساسية لدعم متخذى القرار فى القطاعين العام والخاص وأيضا المجتمع المدنى كشركاء فى التنمية، لتحقيق التطور المنشود لكافة الأنشطة والقطاعات الإقتصادية والإجتماعية والسياسية، وصياغة الرؤى التنموية.

تعتمد مشاريع التنمية المحلية على أساليب وآليات المشاركة من خلال جلسات الإستماع، والمؤتمرات الشعبية، إلا إن غياب الفهم الواضح لدى البعض إلى حتمية التوجه نحو منظومة الحكومة الإلكترونية ودورها الفعال فى حل مشكلات التنمية المحلية، يعكس إعتبار تكنولوجيا المعلومات والإتصالات **(ICT)** نظام منفرد قائم بذاته وليس ترسا فى عجلة التنمية المحلية.

يهدف هذا البحث إلى إيجاد صياغة منهجية لتفعيل منظومة الحكومة الإلكترونية لدعم خطط التنمية المحلية المتكاملة لتكون حلقة الوصل بين كيانات المجتمع المدنى والقطاع الخاص والمواطن ووحدات الإدارة المحلية على كافة المستويات التخطيطية.

إتبع البحث المنهج الإستقرائى التحليلى فى تناول الإطار العام للحكومة الإلكترونية ومفهومها ثم سلط الضوء على بعض التجارب العالمية فى تطبيق الحكومة الإلكترونية فى الولايات المتحدة الأمريكية، سنغافورة، الإمارات،لاستخلاص أهم الدروس المستفادة منها، بعد ذلك عرض برامج وخطط إستخدام تكنولوجيا المعلومات فى مصر، إضافة إلى تحليل البوابات الإلكترونية للحكومة المصرية، وذلك للوصول إلى منهجية مقترحة لتفعيل منظومة الحكومة الإلكترونية فى دعم خطط التنمية المحلية فى جمهورية مصر العربية على كافة المستويات(المحلية– الإقليمية– القومية) وتحقيق التنمية المحلية المستدامة.

الكلمات المفتاحية:الحكومة الإلكترونية، مجتمع المعلومات، تكنولوجيا المعلومات والإتصالات– التنمية المحلية،التخطيط بالمشاركة.

* أستاذ مساعد بقسم العمارة والتخطيط – كلية الهندسة بالإسماعيلية – جامعة قناة السويس، البريد الإلكترونى: mafouad 66 @ hotmail.com

١- الحكومة الإلكترونية - الإطار العام

١-١- تمهيد

الحكومة الإلكترونية هي أحد الطرق الحديثة والمتطورة التي تتعامل بها حكومات الدول لإستخدام التقنية الحديثة لتزويد المواطنين بآليات أفضل وأسرع وأيسر للوصول إلى المصادر الحكومية سواء المعلوماتية منها أوالخدمية، بل وتعطي المواطنين فرصا أفضل للمشاركة بآرائهم ومقترحاتهم لدى المؤسسات الحكومية المتنوعة، وأصبحت الحكومة الإلكترونية ظاهرة عالمية، ومعظم الحكومات قد وضعت استراتيجيات مفصلة لتحقيق برامجها الإلكترونية، وعلى الرغم من أن الأهداف وراء هذه البرامج تختلف باختلاف الدول.

الحكومة الإلكترونية هى أبرز تطبيقات تكنولوجياالمعلومات والإتصالات **Information and CommunicationsTechnologies (ICT)**، نظرا لأهميتها فى مساندة جهود التنمية فى كثير من الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، تعد تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الركيزة الأساسية لدعم صانعى ومتخذى القرار، سواء على المستوى الحكومى أو على مستوى القطاع الخاص والمجتمع المدنى كشركاء فى التنمية لتحقيق التطورالمنشود لكافة الأنشطة والقطاعات الإقتصادية والإجتماعية والسياسية، وصياغة الرؤى التنموية.

إن معظم الجهود والمحاولات التى بذلت فى التنمية المحلية بجمهورية مصر العربية ركزت فى العقدالأخيرعلى برنامج مبادرة مجتمع المعلومات المصرى لتوصيل الخدمات الحكومية إلكترونيًا فى مصر، ولم تنل القدر الكافى من إدخال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات **(ICT)** كركيزة أساسية لتحقيق التطورالمنشود لكافة الأنشطة والقطاعات الإقتصادية والإجتماعية والسياسية وصياغة الرؤى التنموية والخطط الاستراتيجية للتنمية العمرانية لتحسين الأوضاع بها.

في هذا الإطار تهدف الورقة البحثية إلى صياغة منهجية لإعداد الخطط التنموية المحلية المتكاملة فى إطار منظومة الحكومة الإلكترونية تكون حلقة الوصل لكيانات المجتمع المدنى والقطاع الخاص والمواطن ووحدات الإدارة المحلية على كافة المستويات التخطيطية.

١-٢- مفهوم الحكومة الإلكترونية E-Government

لايوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية نظراً للأبعاد التقنية والادارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها، وهناك عدة تعريفات للحكومة الالكترونية من أكثر من جهة دولية[١]، في عام ٢٠٠٢ عرفت الأمم المتحدة الحكومة الالكترونية بأنها"استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين"، قدمت منظمةالتعاون والتنمية في المجال الاقتصادى **(OECD)** فى عام ٢٠٠٣، تعريفا "الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل".

عرف **البنك الدولى** الحكومة الإلكترونية بأنها تمثل التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى: التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة والأعمال، القيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها ببعض إلكترونيا بغية تبسيط وتحسين الإتجاه الديمقراطى للحكومة المرتبط بالمواطنين والأعمال على حد سواء، كما تعرف الحكومة الإلكترونية أيضا بأنها المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة شبكات الإتصال الواسعة، والإنترنت، والحاسبات المتنقلة التى توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعدالة عالية، وزيادة الأيرادات وتقليل التكاليف.

"ويمكن الإشارة إلى ما تم إعلانه فى القمة العالمية لمجتمع المعلومات الذى عقد بجنيف فى ديسمبر ٢٠٠٣، والذى تم التركيز فيه على الإلتزام ببناء مجتمعات تتاح فيها لكل فرد

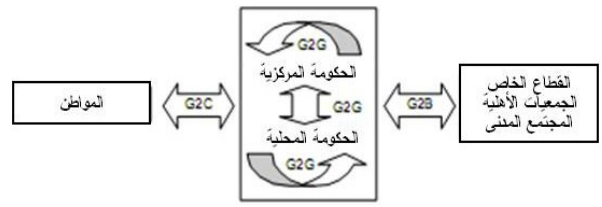
حرية إستحداث المعلومات والمعرفة والنفاذ إليها والإستفادة منها وتقاسمها، ونشرها لتمكين الأفراد والمجتمعات والشعوب من تحسين نوعية الحياة وتحقيق إمكاناتهم الكاملة، لذلك ومنذ هذا التاريخ أصبحت إتاحة المعلومات ونشرها هى عملية إجتماعية وحاجة إنسانية أساسية، بل وتعد أساس لكل أشكال التنظيم الإجتماعى"[٢].

عادة تصف الحكومة الإلكترونية العلاقات عبر ثلاث طرق – شكل رقم (١):

أولا– الحكومة إلى المواطن **Government to Citizen (G2C)** وتتناول العلاقة بين الحكومة والمواطنين، ويسمح للمواطنين الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية على الفور، بشكل مريح، من كل مكان، وبإستخدام قنوات متعددة.

ثانيا– الحكومة إلى الأعمال**Government to Business (G2B)** ويتألف من التفاعلات الإلكترونية بين الحكومة والقطاع الخاص لإجراء معاملاتهم عبر الإنترنت مع الحكومة تقلل من الروتين وتبسيط العمليات التنظيمية، وبالتالي مساعدة الشركات على أن تصبح أكثر قدرة على المنافسة.

ثالثا الحكومة إلى الحكومة **Government to Government (G2G)** تعتمد الحكومات على المستويات الحكومية الأخرى داخل الدولة لتقديم الخدمات بشكل فعال وتوزيع المسؤوليات، التعاون بين مختلف الإدارات الحكومية والجهات أمر ضرورى حيث **G2G** يسهل تبادل قواعد البيانات والموارد والقدرات، وتعزيز كفاءة وفعالية العمليات.



*** شكل١– التفاعلات بين المجموعات الرئيسية فى إطار الحكومة الإليكترونية [٣]**

"تدرك الحكومات بصورة متزايدة أن وجود الحكومة الإلكترونية ليست مجرد تقنية جديدة، وإنما أيضا آلية لتغيير الطريقة التي تعمل بها الحكومة، فنقل خدمات الإنترنت ينطوي على إعادة تصميم الهياكل التنظيمية والعمليات وفقا لإحتياجات المواطنين والشركات، يتبع ذلك أيضا دمج الخدمات عبر الجهات الحكومية المختلفة، وذلك في محاولة لتبسيط التفاعل، في حين أن الحد من هياكل التكلفة وتحسين تقديم الخدمات العامة"[٤].

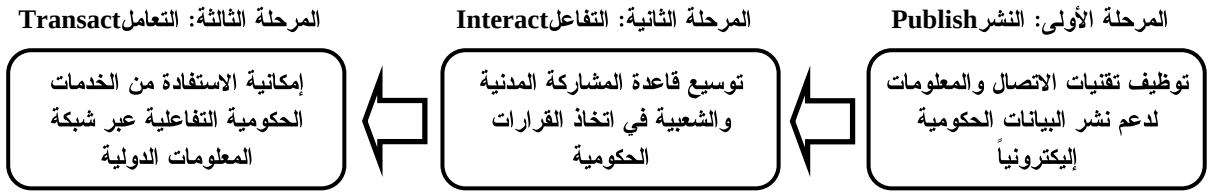
هناك أيضاً تعريفات أخرى لعدد من الباحثين في مجال الحكومة الإلكترونية، منهم من عرفها بأنها وسيلة لتحسين القطاع العام والحكومى، وآخرون عرفوها كوسيلة لتحقيق الإصلاح وتغير العمليات والهيكلية والثقافة الحكومية، وآخرون ركزوا على جانب تحسين الاتصال مع المواطن وتحقيق ديموقراطية أكبر، وأخيراً هناك من ذكر أنها قضية تجارية تتعلق بزيادة العوائد وتحسين الأداء والوضع التنافسي للهيئات والدوائر الحكومية.

الحكومة الإلكترونية هي النسخة الإفتراضية عن الحكومة الحقيقية مع بيان أن الحكومة الإلكترونية تعيش محفوظة في الخوادم(السيرفر)الخاصة بمراكزحفظ البيانات **(Data Center)** للشبكة العالمية للأنترنت، وتحاكى أعمال الحكومة التقليدية التي تتواجد بشكل حقيقى ومادى فى أجهزة الدولة.

على الرغم من تعدد وإختلاف تعريفات مصطلح الحكومة الإلكترونية إلا إنه ظهر في إطاره العام ليدور في فلك الاستعانة بالوسائل الإليكترونية في تقديم الخدمات الحكومية لتحقيق قيم مضافة وتحولات نوعية في أسلوب إدارة الدولة للعلاقة بينها وبين المواطنين والمستثمرين، وذلك من خلال أَتْمَتة العديد من الأنشطة والخدمات[٥].

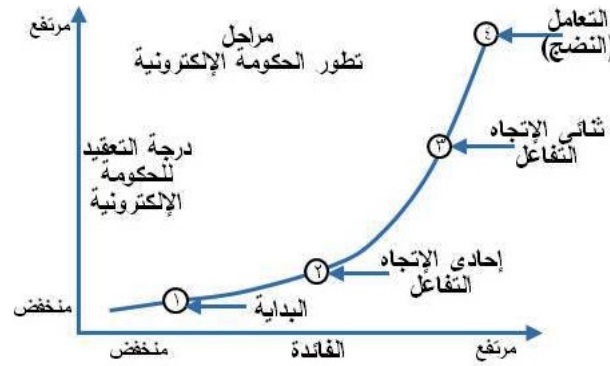
تشيرعدد من الدراسات [٦] منها دراسة للبنك الدولى بعنوان **"The E-Government Handbook for Developing Countries"** إلى أن مشروعات الحكومة الإلكترونية قد تطورت من كونها وسيلة لنشر التقارير والبيانات الحكومية عبر شبكة المعلومات الدولية (المرحلة الاولى) إلى كونها أداة لتوسيع قاعدة المشاركة المدنية في إتخاذ القرارات الحكومية (المرحلة الثانية)، ثم تحولها إلى وسط افتراضى متكامل يمكن من خلاله أداء الأنشطة وتلقى الخدمات الحكومية عن بعد (المرحلة الثالثة) [٧]– شكل (٢).

المصدر: **Michiel Backus, (2001), p4**



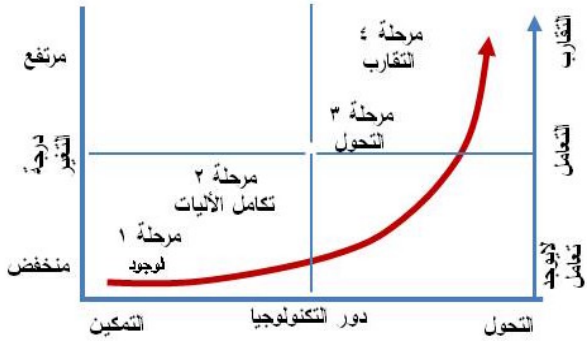
شكل٢- مراحل تطور مشروعات الحكومة الإليكترونية*

بالنظر إلى درجة تعقيد مفهوم الحكومة الإلكترونية والفائدة المرجوة منه، رصدت **Patricia Pascual (2003)** أربع مراحل لتطورمفهوم الحكومة الإلكترونية[٨]- تتناسب فيها درجة التعقيد طردياً مع الفائدة المرجوة- وهي على التوالي:البداية **Startup**، التفاعل أحادى الاتجاه **One-way Interaction**، التفاعل ثنائي الاتجاه **Two-way Interaction**، وأخيراً التعامل **Transaction**، شكل (٣).



شكل٣- مراحل تطور مفهوم الحكومة الإليكترونية كدالة في التعقيد والفائدة المرجوة**

وبالنظر إلى دورالتقنيات وحجم التغير المتوقع في آليات تقديم الخدمات وأداء الأنشطة وكذا طبيعة العلاقة بين الحكومة والمواطنين،أمكن رصد تطور مشروعات الحكومة الإلكترونية لتمر بأربع مراحل موازية لتلك التي رصدتها **Pascual (2003)**، وهي على التوالي: الحضور أو التمثيل الرقمي**Presence**، تكامل الآليات **Process Integration**،التحول **Transformation**، والتقارب **Convergence**، شكل (٤)، ومع تطور مفهوم الحكومة الإلكترونية - وفقاً لهذه الرؤية - وانتقاله من مرحلة إلى المرحلة التي تليها يتعاظم دور التقنيات وكذا درجة التغير المتوقعة[٩].



شكل٤- دور التقنية في تطور الحكومة الإليكترونية***

وتفاعلاً مع الكم الكبير للدراسات عن مصطلح "الحكومة الإلكترونية"، قام **Richard Heeks & Savita Bailur (2006)** بعمل دراسة تحليلية مطولة عن مشروعات الحكومة الإلكترونية[١٠]، عن طريق تحليل محتوى وتوجه ونتائج ٨٤ بحث منشور في دوريات علمية ومؤتمرات متعلقة بذات الموضوع، ومن خلال تصنيف هذه الأبحاث وتحليل محتواها ونتائجها، وجد **Heeks & Bailur** أن بحثاً واحداً من هذه المجموعة الكبيرة من الأبحاث يحاول بناء قاعدة نظرية ترتكز عليها مشروعات الحكومة الإلكترونية، فى حين تعنى النسبة الأكبر من هذه الأبحاث بدراسة إمكانية التطبيق ووضع خطط العمل والآليات اللازمة لذلك، وفي إطاره العام، يبدو الكم المعرفى الناتج من هذه الأبحاث- كما يشير **Heeks & Bailur** - وكأنه تراكم عشوائى يعنى بتنظيم خطط عمل وآليات تطبيق أكثر من اعتنائه ببناء القاعدة النظرية المنهجية اللازمة لتبني المفهوم.

وفي ذات السياق، أشار التقرير المعنون **'eGovernment: More Than an Automation of Government Services' (2003)** إلى أن مفهوم الحكومة الإليكترونية لا ينبغي أن يكون محدوداً داخل إطار أُتْمَتة الأنشطة والخدمات وتحولها إلى النموذج الرقمي، ليتم التوصية بضرورة إجراء تغيرات

* المصدر: **Lanvin , 2002** **المصدر: **Pascual, 2003**
*** المصدر: **'eGovernment: More Than an Automation of Government Services', 2003**

جذرية وتطور هيكلي في منظومة العمل الحكومي وصياغة رؤية تكاملية موضوعية يمكن إعتبارها إطاراً مرجعياً للتطبيق، وعلى هذا النحو، يمكن أعتبار أَتْمَتة الأنشطة والخدمات والتقنيات المستخدمة لدعم التحول نحو النموذج الرقمي مفرداً هاماً ومكوناً رئيسياً في منظومة التحول نحو الحكومة الإلكترونية وليس كل المنظومة [١١].

١-٣- بعض التجارب العالمية فى تطبيق الحكومة الإلكترونية

هناك العديد من التجارب الناجحة في ميدان تطبيق الحكومة الإلكترونية على المستوى العالمى عموما وفى الدول العربية خصوصا، ويمكن عرض بعض تلك التجارب على النحو التالى[١٢]:

أولا- تجربة الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية

وضعت الإدارة الأمريكية خلال سنة ١٩٩٢م إستراتيجية لجعل الحكومة أذكى وأقل كلفة وفاعلية، وأصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين [١٣] واعتمدت الأسس القانونية ووضعت البنية التحتية اللازمة لإقامة حكومة إلكترونية ناجحة، و تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة بالحكومة الالكترونية بشكل فعلى منذ عام ٢٠٠٢ فى جميع الوكالات والوزارات أو الهيئات العامة، وتعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التى تبنت الحكومة الإلكترونية وخلق المواطن الإلكتروني وأحرزت تقدما كبيرا في هذا المجال [١٤] من خلال مختلف مستويات الحكومة في الولايات المتحدة الأمريكية وهى:الحكومة الفيدرالية، حكومات الولايات، والحكومات المحلية[١٥]، ولضمان تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف مستويات الحكومة لديها سنت الحكومة الأمريكية قانونين ملزمان يفرضان إستخدام الحكومة الإلكترونية هما: قانون التخلص من الأعمال الورقية وقانون (كلينجر- كوهين) المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الإنترنت مع التركيز بشكل كبير على استخلاص النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات[١٦] ويذكر أن إستراتيجية الحكومة الإلكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية تتضمن عدة أمور من بينها [١٧]: تبسيط توزيع الخدمات إلى المواطنين، وإزالة البيروقراطية، وتبسيط عمل الوكالات الفيدرالية، تخفيض تكاليف العمل الإداري وتحقيق سرعة فائقة في أنشطة الحكومة.

ثانيا- تجربة الحكومة الإلكترونية في سنغافورة

قدمت سنغافورة وهي دولة صغيرة لها كثافة سكانية مرتفعة ولا يتجاوز عددهم ٤ ملايين نسمة في مساحة لا تجاوز ٦٨٢ كم^{٢}، البوابة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية في سنغافورة ، عام ٢٠٠٠ م، العديد من الخدمات والمعلومات لمواطنيها، حيث حققت نجاحات كبيرة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، هذا إضافة إلى إنعدام الأمية المعلوماتية حيث كانت تستهدف الفئات الفقيرة ببرنامج محو الأمية المجاني وتم ذلك بالتزامن مع توفير المعدات التكنولوجية [١٨]، وقد نجحت خطط الدولة في تحقيق بعض الأهداف الطموحة، فعلى سبيل المثال نجحت الحكومة السنغافورية في ربط جميع المدارس في شبكة واحدة وذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وغيرت مناهج التعليم بما يتلاءم مع الطفرة الرقمية الجديدة بحيث تم تضمين دراسة تكنولوجيا المعلومات في المقررات التعليمية وأصبح الزمن المخصص لها ٣٠% من إجمالي زمن المناهج الدارسية [١٩].

ثالثا- تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات

تعد دولة الإمارات من أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية إبتداء من عام ٢٠٠١، وذلك بشكل شبه متكامل[٢٠]، ويعتبر مشروعها الإلكتروني مشروعا رائدا ومتقدما خاصة في إمارة دبي التي تسعى إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية [٢١]، وقد بدأت تلك الحكومة منذ الإعلان ببناء شبكة المعلومات الحكومية التى تربط جميع الدوائر الحكومية فى دبى، وكذلك توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر، ثم تقديم كافة الخدمات التى يمكن تنفيذها عبر الإنترنت، وفي الإمارات وصل عدد مستخدمي الإنترنت حوالي ٢١% من عدد السكان، وهى نسبة

كبيرة بالمقارنة مع الدول العربية الأخرى، وتوفر مدينة دبي للانترنت قاعدة إستراتيجية للشركات التي تستهدف أسواق منطقة كبيرة تمتد من الشرق الأوسط إلى الهند وإفريقيا ومنطقة الخليج، ومما شجع الإمارات على تعميم خدمات الحكومة الإلكترونية الأمثلة التالية:

– إستخدام هيئة الموانى والجمارك بدبي للإنترنت سمحت لآلاف من شركات الشحن والنقل بخفض الوقت والتكلفة ووفرت خدمات تخليص على مدار الساعة، بما لا يقل عن ٥٠ % جهداً أو مالا.

– الخدمات العامة الإلكترونية المقدمة من الهيئات الحكومية بدبي للأعمال والأفراد يتوقع لها أن تحقق وفر في التكلفة الإدارية بما يوازي على الأقل ١٠%.

رابعا– الدروس المستفادة من التجارب العالمية للحكومة الإلكترونية:

يمكن الإستفادة من التجارب العالمية فى مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية عموما، وإستخلاص الدروس المستفادة من التجارب التى تناولها البحث كما بالجدول رقم (١):

جدول رقم ١– الدروس المستفادة ستفادة من بعض التجارب العالمية للحكومة الإلكترونية*

التجربة الأمريكية	تجربة سنغافورة	تجربة دبى
وضع السياسات والإستراتيجيات لجعل الحكومة أذكى وأقل كلفة وفاعلية، سن الحكومة القوانين اللازمة لفرض إستخدام الحكومة الإلكترونية، وتبنى مختلف مستويات الحكومة وهى: الحكومة الفيدرالية، وحكومات الولايات، والحكومات المحلية.	إستهداف الفئات الفقيرة ببرنامج محو الأمية المجانى مع التزامن فى توفير المعدات التكنولوجية، ربط جميع المدارس في شبكة،إعداد برامج تنمية القدرات لإستيعاب الطفرة التكنولوجية.	الإستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية، التركيز على إحتياجات ومتطلبات العملاء، تغييرالعقليات وتدريب العملاء والموظفين، تطوير وتبسيط الإجراءات والشراكة مع القطاع الخاص، بنية تحتية ملائمة يعتمد عليها فى إنجاح المشروع والتفكير كشركات القطاع الخاص[٢٢].

٢– برامج وخطط إستخدام تكنولوجيا المعلومات فى مصر

٢–١– برامج وخطط إستخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم جهود التنمية المحلية فى مصر

تم إستخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم جهود التنمية المحلية من خلال تطوير البنية الأساسية للمعلومات كما يلى [٢٣]:

– خلال الفترة من١٩٩٧وحتى٢٠١٢ (ثلاث خطط خمسية) تطويرالبنية الأساسية للمعلومات، بداية من جذورالمجتمع المحلى (الوحدات المحلية القروية) وكيانات الإدارة المحلية بالمحافظات حتى المستوى القومي (وزارة التنمية المحلية).

– فى عام ٢٠٠٢، تم تنفيذ وثيقة مشروع تجريبي لتوظيف واستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لدعم جهود التنمية المحلية، وتضم مخرجات المشروع البوابة الإلكترونية للمحافظة **Governorate Portal**، وهى موقع متطورعلى شبكة الإنترنت، تقدم خدمات متنوعة لمجتمع مستهدف، بما يحقق ترابط كيانات المجتمع، وتحقق تعاون إدارة التنمية المحلية الشاملة المستدامة، والتى تتضمن تعامل فعال مع المستوى الأفقى، والمستوى الرأسى وتدعم جهود المواطن مع الأجهزة الحكومية (الخدمات الإلكترونية)، كما يلى:

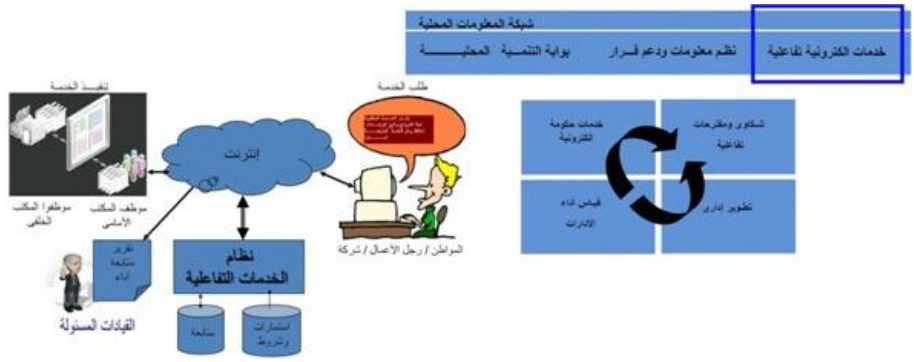
أ– الخدمات الإلكترونية المحلية – الرؤية العامة: توصيل الخدمات للمواطنين في أماكن تواجدهم بالشكل والأسلوب المناسب وبالسرعة والكفاءة اللازمة وذلك للأتى:

* تقديم الخدمة الحكومية على الإنترنت، تبسيط حصول المواطن على الخدمة.

* رفع كفاءة الاداء الحكومي والرقابة، متابعة وتقييم أداء الإدارات منفذة الخدمات، التواصل مع المواطنين.

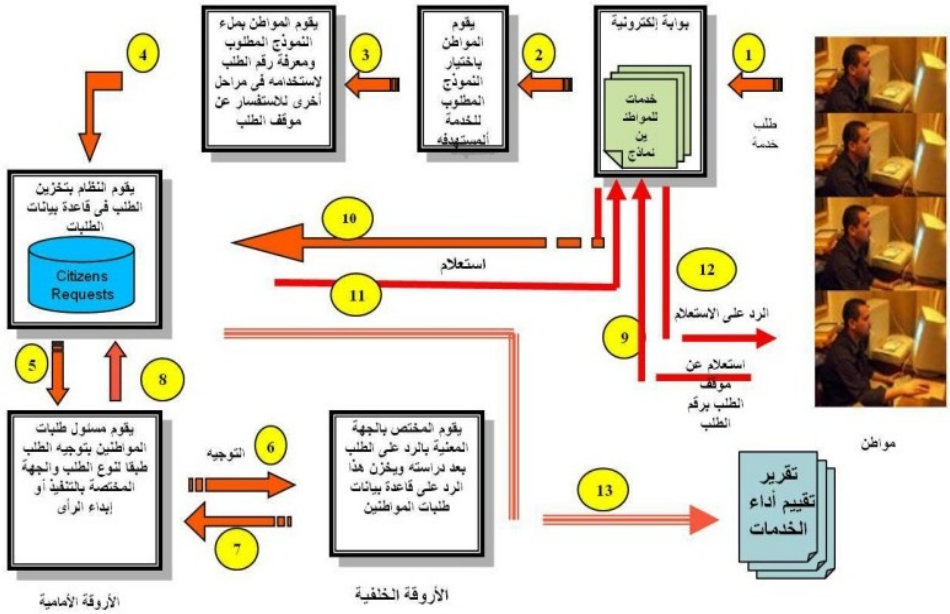
ب– خدمات تفاعلية: تنفيذ مجموعة من الخدمات للمواطنين والشركات عن بعد وبدون إتصال مباشر مع إدارات تنفيذ الخدمة، مع توصيل ناتج الخدمة إلى متلقيها دون إنتقال، متابعة تنفيذ الخدمة وأداء الإدارات دون تدخل بشرى – شكل رقم (٥).

* المصدر: الباحث



شكل ٥– نظام الخدمات التفاعلية*

ويوضح شكل رقم (٦) دورة عمل الخدمات التفاعلية كما يلى:



شكل ٦– دورة عمل الخدمات التفاعلية*

* يطلب المواطن الخدمة من البوابة، يملأ الاستمارة ويتبع الإرشادات ويسجل رقم الخدمة لتسهيل إجراءات المتابعة.

* يتلقى الموظف المختص **Front Officer** الطلب ويتأكد من استكماله ويسجل النواقص إن وجدت أو قبوله للطلب **وبالتالى يرسله للتنفيذ بالمكاتب الخلفية** Back Offices.

* يتابع الموظف الأمامى تنفيذ الطلب فى الأروقة الخلفية ويخطر المواطن أولا بأول بالإجراءات وحتى يتم أداء الخدمة (بالبريد العادى أو الألكترونى تبعا لنوعية الخدمة) أوالإعتذار عنها.

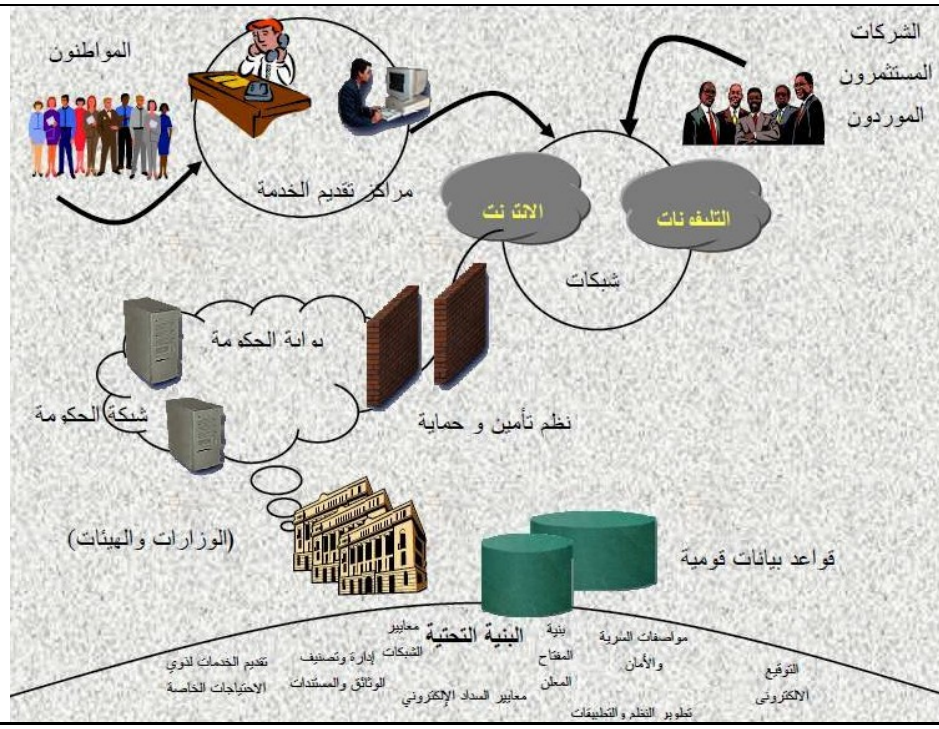
* تقوم الخدمات الإلكترونية برصد كفاءة تنفيذ العمل فى كل خدمة والمعدل الزمنى اللازم لتنفيذ الخدمة الواحدة وتضع كل هذا فى تقرير أمام المسئول المحلى (الوزير، المحافظ، رئيس مجلس المدينة) وأمام المسئول عن الخدمة (مدير المديرية، مدير التراخيص،..).

– برنامج مبادرة مجتمع المعلومات المصرى لتوصيل الخدمات الحكومية إلكترونيًا فى مصر:

يوضح شكل رقم (٧) برنامج مبادرة مجتمع المعلومات المصري لتوصيل الخدمات الحكومية إلكترونيًا فى مصر[٢٤]، حيث يمكن لكل من المواطنين والشركات

*المصدر: www.escwa.un.org/wsis/meetings/135Feb07/.../Day.../SRadwan.ppt. slide 19.20,23.

والمستثمرين والموردين الدخول على الشبكات الحكومية مباشرة أو من خلال أحد مراكز تقديم الخدمة للحصول على كافة الإمتيازات التى تتيحها له مسوغات دخوله على الشبكة، أما بوابة الحكومة على الطرف الأخر فتنفذ على أكثر من جهة تتكامل فيما بينها – الوزرات والهيئات الحكومية وقواعد البيانات القومية – فى واجهة تطبيق يسيرة الإستخدام، وتدعم هذه العملية بأكملها بنية معلوماتية متكاملة تضمن كفاءة وأمان أداء الخدمات الإلكترونية.



*شكل ٧– برنامج مبادرة مجتمع المعلومات المصري لتوصيل الخدمات الحكومية إلكترونيًا فى مصر

٢–٢– تحليل البوابات الإلكترونية للحكومة المصرية

"صدر تقرير الأمم المتحدة الخاص بمؤشر الإستعداد التكنولوجي للحكومات لعام ٢٠١٠ ويتكون المؤشر العام من ثلاثة مؤشرات فرعية (البنية التكنولوجية الأساسية– الخدمات الإلكترونية "الحكومة الإلكترونية" – رأس المال البشرى) وقد كشف التقرير أن مؤشر الخدمات الإلكترونية تقدم خمسة مراكز عن التصنيف الصادر عام ٢٠٠٨، حيث احتلت مصر المركز ٢٣ من بين ١٩٢ دولة فى تصنيف عام ٢٠١٠، ويعد هذا التقرير خطوة هامة تضع مصر فى مصاف الدول المتقدمة فى هذا المجال قبل العديد من الدول الأوروبية، كما تقدمت مصر أيضاً إلى المركز ٤٢ على مستوى العالم بالنسبة لمؤشر مشاركة المواطنين e-Participation أي تفهمهم وتفاعلهم مع الخدمات الإلكترونية مما يؤكد أن مصر ليست ببعيدة عن إستخدامات التكنولوجيا، ويبين جدول رقم(٢) تقدم ترتيب مصر الدولي من بين ١٩٢دولة الخاص بمؤشر الخدمات والمشاركة الإلكترونية [٢٥].

** جدول رقم ٢– تطور ترتيب الحكومة المصرية فى مجال الخدمات والمشاركة الإلكترونية

السنة	الترتيب الدولى لمصر من بين ١٩٢ دولة	
	الخدمات الالكترونية	المشاركة الالكترونية
٢٠٠٣	١٦٢	١٢٣
٢٠٠٤	١٤٠	١٢٤
٢٠٠٥	٥٩	٧٤
٢٠٠٨	٢٨	٤٩
٢٠١٠	٢٣	٤٢

ووفقا لتقرير تقييم حجم وقيمة إستفادة المجتمع المحلى من البنية الأساسية للمعلومات، حيث يرى أن الإستفادة لم تكن كاملة وأن أسباب ذلك هي [٢٦]:

*http://egypt.gov.eg/arabic/documents/EISI_Gov_Arabic_paper_05012010134553, p6 المصدر

** وزارة الدولة للتنمية الإدارية– التقرير السنوى لعام ٢٠١٠ – ص٢

* نقص المعلومات وعدم كفايتها ودلالات البيانات والمعلومات والمؤشرات التنموية وبالتالي عدم الثقة فى فائدتها.
* الحاجة إلى تطوير وإستكمال النظم والتطبيقات والمعدات لتكون أكثر سهولة وأسرع إستجابة.
* الإحتياج إلى دعم ثقافة مشاركة المجتمع المدني ونشر آليات إستخدام المعلومات للقيادات وللمواطن.
* وجود معوقات قانونية وإجرائية وفنية تحد من إتاحة المعلومات للمجتمع بشفافية ووضوح.

جدول رقم(٣) بين إستخدام تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر **SWOT Analysis** للبوابات الإلكترونية للمحافظات [٢٧]:

جدول رقم ٣- تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والمخلطر للبوابات الإلكترونية للمحافظات فى مصر

مكامن المخاطر Threats (T)	مكامن الفرص Opportunities(O)	نقاط الضعف Weaknesses (W)	نقاط القوة Strengths (S)
* إرتفاع التكاليف مما قد يهدد بإنخفاض الجودة	* تأييد الحكومة والأفراد ومجتمع الأعمال للمشروع	* نوعية الخدمات المقدمة ما تزال لا تتضمن كافة الخدمات التى تتطلبها كافة الفئات	* تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات
* مقاومة تغيير الوضع الحالى من قبل بعض الفئات المعارضة	* تطور قطاع الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات	* ضعف البنية التحتية للبوابات	* تقديم خدمات عالية الجودة بتكلفة مناسبة
* وجود أمية تكنولوجية	* إنخفاض درجة الرضا بالوضع التقليدى للخدمات والمعلومات	* إنخفاض الثقة بين الحكومة والمواطن	* التسيق بين مختلف الجهات المقدمة للخدمات والتى توفر نفس المعلومات
	* خفض معدلات الفساد		* إحداث تطوير فى النظم الإدارية
			* زيادة الثقة بين الحكومة والمواطن
المصدر: مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار – ديسمبر ٢٠٠٧ – ص ١٣			

٣- منهجية مقترحة لتفعيل منظومة الحكومة الإلكترونية فى دعم التنمية المحلية بجمهورية مصر العربية

على الرغم من التقدم والتوسع فيما يتعلق بخدمات التكنولوجيا وتطبيقاتها فى مصر، فإن غالبية السكان بعيدين عن التعامل مع الخدمات الحكومية، إن هذا لا يمثل خلافا بين القائمين على مجال تكنولوجيا المعلومات لتفهم تحديات التنمية والقائمين على برامج التنمية من أجل معرفة الدور الذى يمكن أن تقدمه تكنولوجيا المعلومات، المهم التعاون بين المجموعتين لمواجهة التحديات الاجتماعية والاقتصادية والتنسيق فيما بينها فى مجال الاتصالات والمعلومات والمعرفة لتحديد الطرق التى يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تواجه بها تلك التحديات، إدراج برامج التكنولوجيا مع التركيزعلى أولوياتها التى تتخطى مفهوم البنية التحتية فى سياسات التنمية المحلية.

من خلال ما تم استعراضه فى الجزء الأول من البحث يمكن القول بأن التطورالمتسارع في تطبيق أطروحات مشروعات الحكومة الإلكترونية، وكذا إرتباط المفهوم بالعديد من الرؤى التى تدعم التحول نحو أتمتة الخدمات- هو خطوة ضرورية لبناء منهجية واضحة صالحة للتطبيق، لا سيما مع الأخذ فى الإعتبار تباين وإختلاف المعطيات المحلية من بلد لآخرى.

فى ضوء الأطر العامة والمحددة لسياسات وإتجاهات التنمية المحلية فى المرحلة المستقبلية، ووصولا إلى مرحلة التعامل مع الأبعاد التنموية والإقتصادية والإجتماعية بإستخدام أساليب وأليات المشاركة، يصبح أهمية الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات ووسائل الإتصال من خلال الحكومة الإلكترونية على أنه الحل التوفيقى بين إستمرارية إعداد المخططات والبرامج والمشروعات وبين الاستجابة لضغوط التنمية المستدامة.

يخلص البحث إلى تقديم نموذج لمنهجية مقترحة لإعداد الخطط التنموية المحلية المتكاملة على مستوى المحلى (القرية، المدينة، المحافظة) وعلاقتها بالمستويات التخطيطية الأعلى (الإقليمية – القومية) فى إطار الحكومة الإلكترونية بجمهورية مصر العربية، تهدف هذه المنهجية إلى المساهمة فى تحقيق مجتمع محلى مترابط، تشارك كياناته الحكومية وغيرالحكومية فى تخطيط وإدارة التنمية المحلية الشاملة

المستدامة، قادرعلى التعاون مع الحكومة المركزية وممارسة سلطاته اللامركزية، وتقييم عائد التنمية المحلية وتصحيح مساراتها وتعميق ثقافة وآليات المسائلة المجتمعية والتأكد من إستفادة المجتمع والمواطن بعائد التنمية.

٣-١- ركائز تفعيل منظومة الحكومة الإلكترونية فى دعم التنمية المحلية

يتم تحقيق مقترح تفعيل منظومة الحكومة الإلكترونية فى دعم التنمية المحلية من خلال ثلاث ركائز أساسية فيمايلى:

أ- الركيزة الأولى- توفير البنية التحتية المعلوماتية بجميع مناطق الجمهورية

تطوير وإستكمال النظم والتطبيقات والمعدات لتكون أكثر سهولة وأسرع إستجابة ويتم ذلك من خلال توفير مراكز إلكترونية أو أكشاك الإنترنت فى جميع مناطق الجمهورية بمستوياتها المختلفة، بالإضافة إلى مراكز المعلومات ودعم إتخاذ القرار بالمحليات، ومعامل الكمبيوتر والمعرفة بالمدارس، بالإضافة إلى تحويل مكاتب البريد المنتشرة على مستوى القرية والمدينة إلى مراكز إلكترونية، أو إقامة مراكز إلكترونية مستقلة فى المناطق التى تحتاج ذلك ويمكن أن يساهم القطاع الخاص والقطاع الأهلى فى إنشائها، وقد تكون بعض هذه المراكز مؤقتة أومتحركة لتتوافرالمرونة فى تمكين الكافة من التعامل مع الحكومة الإلكترونية، يتاح إستخدامها مجانا أوبرسوم رمزية لكافة المواطنين لأداء متطلباتهم من الحكومة الإلكترونية من أى مكان يتواجدون فيه سواء مناطق سكنهم أوعملهم أوغيرها.

ب- الركيزة الثانية - إتاحة المعلومات

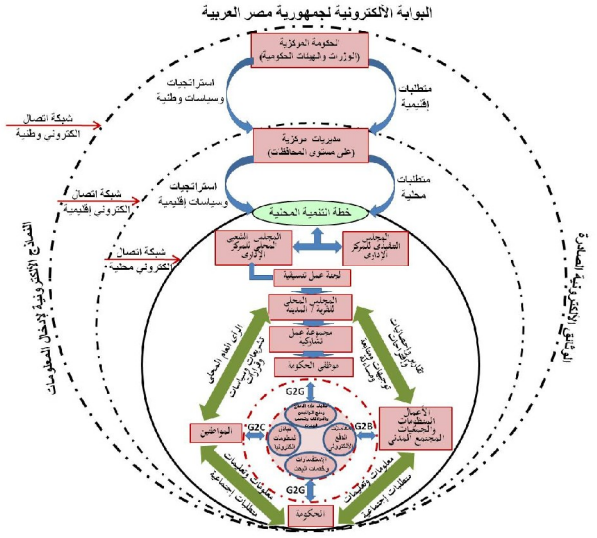
يتم من خلال توظيف تقنيات الاتصال والمعلومات لدعم نشر وتوفير البيانات الحكومية إلكترونيا لكافة الخدمات وجميع القطاعات للجهازالحكومى والمجتمع المدنى، وتبسيط وتسهيل تعامل المواطن مع الأجهزة الحكومية بما يخدم المواطن ويحقق تنمية المجتمع، وتمكين الأجهزة التنفيذية والشعبية المحلية من ممارسة صلاحياتها في التخطيط للتنمية المحلية ويمكنهم من صياغة الرؤى التنموية، وعلاج المعوقات القانونية والإجرائية والفنية التى تحد من إتاحة المعلومات للمجتمع بشفافية ووضوح.

ج- الركيزة الثالثة- إعداد برامج تنمية القدرات لإستيعاب الطفرة التكنولوجية

يتم ذلك بتوفير الأفراد المؤهلين للمعاونة أوالقيام ببعض العمليات الإلكترونية التى لا يستطيع المواطنين القيام بها، والإحتياج إلى دعم ثقافة مشاركة المجتمع المدنى ونشر آليات إستخدام المعلومات للقيادات وللمواطن، مشاركة السكان فى جميع الجهود المبذولة لتحسين مستوى معيشتهم ونوعية الحياة التي يعيشونها.

٣-٢- المنهجية المقترحة لتفعيل منظومة الحكومة الإلكترونية فى دعم التنمية المحلية

تتمثل المنهجية المقترحة لإعداد الخطط التنموية المحلية المقترحة فى إطار الحكومة الإلكترونية بجمهورية مصر العربية – شكل رقم (٩) فى المراحل التالية:



* شكل رقم ٩- منهجية مقترحة لإعداد خطط التنمية المحلية فى إطار منظومة الحكومة الإلكترونية بجمهورية مصر العربية

أولا: مستوى إعداد خطط التنمية المحلية

فى هذا المستوى من التنمية يعتبر المواطن هو المستفيد الرئيسى بشكل مباشر، حيث إن توفير المعلومات على نطاق واسع، وتمكين المستفيدين من الوصول إليها عن طريق الإنترنت وكذلك توفير آليات الإدارة الإلكترونية،

*المصدر: إعداد الباحث

سيحقق مشاركة فعالة بين كيانات المجتمع المسؤولة والمستفيدة على المستوى المحلى، مع توفيردرجة كبيرة من الشفافية، مما يتيح فرصة أكبر للتنمية المحلية، وينقسم العمل فى هذا المستوى على ثلاث خطوات هى:

أ- مرحلة نشر المعلومات: Publish

يتم من خلال البوابة الإلكترونية للمحافظة **Governorate Portal** إعداد خطط التنمية المحلية بمراحلها المختلفة، كما يتم متابعة تنفيذ هذه الخطط وتحديثها من خلال البوابة الإلكترونية التى تتضمن التعاملات الأربعة الرئيسية للحكومة الإلكترونية مع المواطنين **(G2C)**، والقطاع الخاص والأعمال والجمعيات الأهلية والمجتمع المدنى **(G2B)**، ومع العاملين**(G2E)**، والحكومة (المركزية أو المحلية) **(G2G)**.

- تعد هذه المرحلة هى بداية تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، وتوظيف تقنيات الاتصال والمعلومات لدعم نشر البيانات الحكومية إلكترونيا والذى يعتمد على**Web Site** فى الأساس من خلال البحث على صفحات الأنترنت بالإضافة إلى نظام تحليل المعلومات الجغرافية **GIS** والذى يعتبر جوهرالنظام المعلوماتى المقترح (والذى تم إعداده من خلال مشروع المخططات الإستراتيجية العامة للتجمعات العمرانية "قرى/مدن") فى مصر، يتم الإتصال من خلال ربط الخرائط الثنائية الأبعاد**(2D)** بخرائط ثلاثية الأبعاد**(3D)**، وعمل عدد كبير من صفحات المواقع لخدمة المستعملين تحتوى على معلومات الخدمات والمرافق العامة المختلفة من المحلات والمدارس والمستشفيات ووسائل النقل .....

- خلال هذه المرحلة تدخل الخدمات الحكومية على الإنترنت فى طورالتفاعل، من خلال خدمات تعمل على راحة وإرضاء المواطنين، على سبيل المثال: إمكانية الحصول على نسخ إلكترونية من صيغة سداد رسوم الضرائب، أو إستمارة تجديد رخصة السيارة، كما تتوافر إمكانيات أخرى حديثة كإستخدام الوسائط الإلكترونية المتعددة لإتاحة المعلومات العامة، بالإضافة إلى إمكانية الإتصال بالحكومة من خلال البريد الألكترونى والفاكس والتليفون والبريد العادى، يتم تحديث الموقع بشكل دورى على فترات متقاربة للحفاظ على حداثة البيانات المتاحة للمواطنين.

ب - مرحلة التفاعل: Interact

تسمح هذه المرحلة بالتفاعل- ثنائى الأطراف - بين المواطنين والحكومة، وتوسيع قاعدة المشاركة المدنية والشعبية فى إتخاذ القرارات الحكومية، فهى تشتمل على وسائل دفع الضرائب وطلب إصدار بطاقة شخصية وشهادات الميلاد وجوازات السفر وتجديد رخص القيادة والعديد من أمثلة العلاقة التى تأتى من المواطن إلى الحكومة **(Customer to Government)** عن طريق السماح بطلب هذه الخدمات من خلال الموقع على الأنترنت، كما يستطيع المواطنون سداد مصروفات إصدار وتأدية هذه الخدمات العامة، كما تتاح إمكانية شراء السلع والخدمات عن طريق الإنترنت بإستخدام كروت الإئتمان الشخصية.

تتم التفاعلات الإجتماعية وتنفذ من خلال بيئة ال **WEB** ويتم إستخدام أسلوب الدردشة **Chat** مما يمكن من التحدث مع المواطنين، أومن خلال إستخدام مؤتمرات الفيديو **(Video Conferencing)** لتسهيل الإتصال بين المواطن والموظف الحكومى أو من خلال الربط بين الأشخاص الفعليين فى المكان والزائرالألكترونى ومن ثم إحداث التفاعل الإجتماعى بين السكان وربطهم بالمكان.

ج - مرحلة التعامل: Transac

يتم فى هذه المرحلة إنشاء وسيط تفاعلى على الإنترنت، يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية **(G2G)** من جهة، وبينها وبين المواطنين **(G2C)** من جهة أخرى، وبينها وبين مزوديها **(G2B)** من جهة ثالثة، بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر، وتنطوى هذه المرحلة على تشجيع الحكومة لمشاركة الجمهور فى إتخاذ القرار من خلال حوار ثنائى الأطراف وذلك بواسطة تقنيات متطورة تسمح بإجراء الحوار بين المواطنين والحكومة، وتهدف هذه المرحلة إلى:

- إنتاج التصورالمبدئي لخطة التنمية المتكاملة على

المستوى المحلى (القرية أوالمدينة أوالمركز أوالمحافظة) وتتضمن المرحلة التمهيدية وخطوات التنفيذ.

– مراجعة المشروعات المقترحة من مجموعات التخطيط بالمشاركة مع مديريات الخدمات وتحديد مدى دمجها في خطط المديريات المالية طبقاً للمعايير الفنية للاعتمادات المالية المتوقعة لكل مديرية (التكلفة التقديرية لمشروعات خطة التنمية المتكاملة المقترحة من قبل مجموعات التخطيط بالمشاركة، وآلية تحقيق ذلك: اللجنة التنسيقية على مستوى المركز/المحافظة).

– التصميم النهائى للخطة بمعرفة مجموعات التخطيط بالمشاركة (القرية أوالمدينة أوالمركزأوالمحافظة) فى وجود الدعم الفنى الواجب.

– المتابعة من خلال تحديد لجنة عمل تنسيقية مسئولة عن عملية المتابعة والتقارير الدورية لها من خلال مجموعات التخطيط بالمشاركة لهذه الخطة المبنية على الانجازات الرئيسية (المؤشرات).

– التقييم بإستخدام النماذج المعدة لذلك على **WEB Site** حيث يتم مراجعة نصف سنوية للخطة وأخرى مراجعة سنوية وتقييم نهائى.

تقوم اللجنة التنسيقية بعد تنسيق وتكامل مشروعات القرى والمدينة وفق مهامها بتصوير الوضع النهائى لخطة التنمية المتكاملة للمركز ثم العرض على المجلس الشعبى المحلى والمجلس التنفيذى للمركز للموافقة ورفع الخطة لإدارة التخطيط والمتابعة للمحافظة لإعمال شئونها من خلال بيئة ال **WEB**.

– بالإضافة لإستخدام شبكة الإتصالات والمعلومات لا يتم أغفال أهمية إعداد خطة التنمية من خلال جلسات الاستماع، والمؤتمرات الشعبية والجماهيرية، وملصقات فى أماكن التجمع والتردد الجماهيرية تحتوى على الخطة، بالإضافة إلى عقد مؤتمرات شعبية برئاسة المحافظ لإعلان الخطط والبدء في وضع البرامج التنفيذية لها.

ثانيا: مستوى إعداد خطط التنمية على المستوى الإقليمى

بعد قيام المجالس المحلية والمجالس التنفيذية بوضع خطة التنمية المحلية لمحافظات الإقليم يتم رفعها من خلال بيئة ال **WEB** وذلك بإنشاء وسيط تفاعلى على الإنترنت، يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية **(G2G)** من جهة، وبينها وبين المواطنين**(G2C)** من جهة أخرى، وبينها وبين مزوديها **(G2B)** من جهة ثالثة، بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر لإعلان الخطط والبدء في وضع البرامج التنفيذية لها وتهدف هذه المرحلة إلى:

– مراجعة المشروعات المشتركة المقترحة التى تخدم أكثر من محافظة داخل الإقليم مع مديريات الخدمات وتحديد مدى دمجها في خطط المديريات المالية طبقاً للمعايير الفنية للاعتمادات المالية المتوقعة لكل مديرية (التكلفة التقديرية لمشروعات خطة التنمية المتكاملة المقترحة، وآلية تحقيق ذلك).

– تقوم مجموعات التخطيط بالمشاركة على المستوى الإقليمى فى وجود الدعم الفنى الواجب بالتصميم النهائى للخطة.

– المتابعة من خلال تحديد لجنة عمل تنسيقية مسئولة عن عملية المتابعة والتقاريرالدورية لها من خلال مجموعات التخطيط بالمشاركة لهذه الخطة المبنية على الانجازات الرئيسية (المؤشرات).

– التقييم بإستخدام النماذج المعدة لذلك على **WEB Site** حيث يتم مراجعة نصف سنوية للخطة وأخرى مراجعة سنوية وتقييم نهائي.

ثالثا: مستوى إعداد خطط التنمية على المستوى القومى

يتم ذلك من خلال تفعيل برنامج مبادرة مجتمع المعلومات المصري لتوصيل الخدمات الحكومية إلكترونيًا فى مصر، حيث يمكن لكل من المواطنين والشركات والمستثمرين والموردين الدخول على الشبكات الحكومية مباشرة أو من خلال أحد مراكز تقديم الخدمة للحصول على كافة الإمتيازات التى تتيحها له مسوغات دخوله على الشبكة، أما

بوابة الحكومة على الطرف الأخر فتنفذ على أكثر من جهة تتكامل فيما بينها – الوزرات والهيئات الحكومية وقواعد البيانات القومية– فى واجهة تطبيق يسيرة الإستخدام، وتدعم هذه العملية بأكملها بنية معلوماتية متكاملة تضمن كفاءة وأمان أداء الخدمات الإلكترونية.

– توفير موقع للحكومة وبعض الروابط المتصلة بالوزرات والجهات الحكومية (**Communication Links**)، حيث تقوم بتوفير وإتاحة مصادر حكومية للمعلومات والبيانات الخاصة بالسياسة العامة للدولة، كالسياسات والقوانين والتشريعات وبعض التقارير الخاصة بالقضايا الهامة كالتعليم والصحة، وبعض قواعد البيانات القابلة للتحميل من خلال الموقع، وتدعم هذه العملية بأكملها بنية معلوماتية متكاملة تضمن كفاءة وأمان أداء الخدمات الإلكترونية، ويستطيع المستخدم البحث عن المستند أو البيان المطلوب، بالإضافة إلى وجود خاصية مساعدة وخريطة للموقع، ولكن هذه المرحلة يظل فيها التفاعل بدائيا من طرف واحد، حيث نجد أن إتجاه تدفق المعلومات يكون من الحكومة إلى المواطنين بشكل أساسى.

٤– نتائج وتوصيات الدراسة

٤–١– نتائج الدراسة

– وضع السياسات، والإستراتيجيات، وسن الحكومة القوانين اللازمة لفرض إستخدام الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات المحلية والإقليمية والقومية، وتطوير وتبسيط الإجراءات والشراكة مع القطاع الخاص.

– أهمية تفهم القائمين على برامج التنمية للدور الذى يمكن أن تقدمه تكنولوجيا المعلومات (وبخاصة الحكومة الإلكترونية)، فى معالجة نقص المعلومات وعدم كفايتها ودلالات البيانات والمعلومات والمؤشرات التنموية لمواجهه التحديات الاجتماعية والاقتصادية فى وضع خطط التنمية المحلية.

– المنهجية المقترحة بالبحث يمكن أن تسهم فى تحقيق الأتى:

* مجتمع محلى مترابط، تشارك كياناته الحكومية وغير الحكومية فى تخطيط وإدارة التنمية المحلية الشاملة المستدامة، قادرعلى التعاون مع الحكومة المركزية وممارسة سلطاته اللامركزية.

* تقييم عائد التنمية المحلية وتصحيح مساراتها وتعميق ثقافة وآليات المسائلة المجتمعية والتأكد من إستفادة المجتمع والمواطن بعائد التنمية.

– تساهم منظومة الحكومة الإلكترونية فى جعل السياسات أيسر فهماً وأكثرشفافية مما يؤدى إلى تحسين عمليات رصد تقديم الخدمات العامة للمواطنين (التعليم والصحة والنقل وما إلى ذلك) وتقييمها ومراقبتها ويزيد من كفاءة أدائها.

– توظيف منظومة الحكومة الإلكترونية فى تعميم تجربة التخطيط بالمشاركة، وتعزيزالتقنية المعلوماتية للتواصل بين سكان المحليات ومراكز إتخاذ القرار، لبناء الإستراتيجيات والخطط القومية على مبدأ من أسفل إلى أعلى والعكس.

– تقدم منظومة الحكومة الإلكترونية رؤية جديدة تواكب العصر لمساعدة متخذى القرار وتمكين المواطن ومساعدته فى الحصول على المعلومات وتعطي المواطنين فرصا أفضل للمشاركة بآرائهم ومقترحاتهم لدى المؤسسات الحكومية، وتعزيز الشفافية والمساءلة.

– أهمية النظر لمنظومة الحكومة الإلكترونية كمؤثر فعال في التنمية بكافة جوانبها الإجتماعية والإقتصادية والسياسية، يلزم التعامل معها بحذر شديد في إطار تفعيل الإيجابيات وتفادي السلبيات أوحتى معالجة آثارها.

– يمكن الإستفادة من إمكانيات برنامج الحكومة الإلكترونية في مصر لإعطاء الأولوية للمناطق البعيدة والنائية بالإضافة للمساهمة في إستثمار طاقات المجتمع في التنمية المحلية ورفع مهارات الإتصال والتواصل مع الآخرين على المستويين المحلي والإقليمى والدولى.

– تمكن منظومة الحكومة الإلكترونية من أخذ الخصوصية المكانية للوحدات المحلية بالحسبان فى الخطط المحلية والإقليمية والقومية وفي ذات الوقت تحقق التوافق والإنسجام

بين إسهامات المحافظات داخل المنظومة القومية.

٤-٢- توصيات الدراسة

- أهمية الإستفادة من التجارب العالمية والعربية الناجحة فى مجال الحكومة الإلكترونية لتحقيق الأتى:

* علاج المعوقات القانونية والإجرائية والفنية التى تحد من إتاحة المعلومات للمجتمع بشفافية ووضوح.

* تطوير وإستكمال النظم والتطبيقات والمعدات لتكون أكثر سهولة وأسرع إستجابة.

* التعاون فى مجال التدريب وفى إعداد الكوادر البشرية المتخصصة.

- أهمية المشاركة المجتمعية فى مراحل بناء وتصميم منظومة الحكومة الإلكترونية فى مختلف المستويات التخطيطية حتى تلبى إحتياجاته وتوقعاته.

- إتاحة المعلومات الدقيقة فى إطار منظومة الحكومة الإلكترونية لصانعى ومتخذى القرار (بالجهات الحكومية والمجالس الشعبية المحلية ومنظمات المجتمع المدنى والقطاع الخاص) بمايمكنهم من صياغة الرؤى التنموية وتحديد الأهداف وإقتراح المشروعات ومتابعة تنفيذها.

- يجب أن يحظى مشروع الحكومة الإلكترونية بدعم القيادات العليا بالمحافظات المستمر بما يضمن التدفق المالي بالقدر وفى الوقت المقررين ودعم ثقافة مشاركة المجتمع المدنى ونشر آليات إستخدام المعلومات للقيادات وللمواطن.

- أهمية نشروعى إستخدام التعامل الإلكترونى ومحو أمية تقنية المعلومات بين فئات المواطنين وتخفيض أسعار خدمات الاتصالات، من خلال توفير المناخ الملائم لنموها وإزدهارها.

- تعبئة الموارد المحلية بمشاركة المجتمع المحلى والقطاع الخاص فى إنشاء صندوق تمويل برنامج الحكومة الإلكترونية لتوفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، ومواجهة الإحتياجات التمويلية على المدى البعيد.

E-Government System Activating for Supporting Local Development Plans

Mahmoud Fouad Mahmoud*

ABSTRACT

E-government is one of new and development ways which used by governments to provide citizens with best, faster and easier methods for access to both information and service sources of government via the new technology. It gives the citizens a better opportunity to share their views and suggestions with all government authorities.

The Information and Communication Technology (ICT) is the essential foundation which supporting decision-makers at government and privet sector and also civil society, as partners in development, for achieving the desired development of all economic, social and political activities, as well as formulating of development perspectives.

Local development projects (LDPs) rely on the methods and mechanisms of participation during Public Hearings and Conferences. However, the absence of a clear understanding for some people about the necessity of E-Government system and its effective role to handle the problems of local development reflects the consideration that ICT is a stand-alone independent system and does not play an important role in local development.

This research aims to create formulating methodology of activating E-Government system for supporting integrated local development plans to be a link between the civil society entities, the private sector, citizens and units of local government on all of planning levels.

***Associate Professor, Faculty of Engineering, Suez Canal University, Ismailia, Egypt.mafouad66@hotmail.com**

This research followed inductive and analytical approach in dealing with the general framework of E-Government and its concept, and highlighted some of the international experiences in the implementation of E-Government in United States, Singapore, and United Arab Emirates to extract the most important learned lessons. Thereafter, the research provided the programs and plans of using information technology in Egypt, in addition to analysis of the web portals of the Egyptian government to get proposed methodology of activating E-Government system for supporting local development plans in Arab Republic of Egypt at all levels (local, regional and national), and to achieve sustainable local development.

Key words: E-Government - Information Society - ICT - Local Development - Participatory Planning.

٥- المصادر:

[١] محمد محمد الهادى،(٢٠٠٦)، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإدارى، متاح على شبكة المعلومات الدولية: http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=425:2009-08-02-08-45-08&catid=147:2009-05-20-09-55-14

[٢] مجلس الوزراء – مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار– التجارب الدولية فى مجال قوانين المعلومات والإفصاح – أكتوبر ٢٠٠٧، ص٣. متاح على شبكة المعلومات الدولية: http://www.idsc.gov.eg/Publications/PublicationDetails.aspx?id=116

[3] Michiel Backus,(2001), E-Governance and Developing Countries, Introduction and examples, Research report, No. 3, April 2001. Available at: www.iicd.org/.../egovernance-and-developing-countries...

[4] The United Nations - Department of Economic and Social Affairs (UN/DESA) - Compendium of Innovative E-government Practices -Volume III-2009- ST/ESA/PAD/SER.E/114- p1, Available online: www.egov.infodev.org/

[6] 'e Government: More Than an Automation of Government Services' (2003), Information Society Commission. Available at: http://www.dcenr.gov.ie/NR/rdonlyres/B65A7E6E-7710-4879-A8BC-24714C6888C0/0/eGovernmentOct03.pdf.

[٦] خالد على يوسف، (٢٠٠٧)، الحكومة الإلكترونية والعمل الإليكترونى من المنظور المعمارى والعمرانى، الندوة العلمية الدولية التاسعة لمنظمة العواصم والمدن الإسلامية، "تأثير تقنيات الاتصالات والمعلومات على تطوير الخدمات البلدية: نحو الحكومة الالكترونية"، الجولة الثانية – أنقرة، ١٨–٢٠ يونيو ٢٠٠٧م.

[7] Lanvin, Bruno (2002) 'The E-Government Handbook for Developing Countries'. InfoDev: Center for Democracy and Technology. Available at:http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ apcity/unpan007462.pdf.

[8] Pascual, Patricia (2003) 'E-Government'. Philippines: e-ASEAN Task Force and Malaysia: the UNDP Asia Pacific Development Information Program. Available at:www.unapcict.org/ecohub/.../e-government/.../attachme...

[9] 'e Government: More Than an Automation of Government Services' (2003), Information Society Commission. Available at:http://www.dcenr.gov.ie/NR/rdonlyres/B65A7E6E-7710-4879-A8BC-24714C6888C0/0/eGovernment Oct03.pdf.

[10] Heeks, Richard & Bailur, Savita (2006) 'Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice'. DinceDirect: Government Information Quarterly, 389, 4C. Available at:
http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/documents/iGWkPpr16.pdf

[11] Dawes, Sharon (2004) '2004 Annual Report'. New York State: Center for Technology in Government. Available at:

http://www.ctg.albany.edu/publications/annualreports/ar2004/ar2004.pdf

[١٢] محمد، عثمان الفيتورى أبومهارة (دكتور)، مقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية ... تجارب عربية وعالمية، متاح على شبكة المعلومات الدولية: http://www.egovconf.ly/papers/33.pdf

[١٣] كتيل، دونالدف،(٢٠٠٣)، ثورة الأدارة العامة العالمية، ترجمة محمد شريف الطرح، مكتبة العبيكان، الرياض، ص٤٤.

[١٤] العتيبى، على بن عبد الله، (٢٠٠٤)، معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين فى القطاع الحكومى الأردنى، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، عمان، ص٢٥.

[١٥] العبود، فهد بن ناصر بن دهام، (٢٠٠٣)، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ص ١٢٠.

[١٦] العبود، فهد بن ناصر بن دهام،(٢٠٠٣)، مرجع سابق، ص ١٢٤.

[١٧] ياسين، سعد غالب، (٢٠٠٥)، الإدارة الإلكترونية العربية وآفاق تطبيقاتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص ٢٧٦.

[١٨] بينغ، واش بنغ،(٢٠٠٣)، إستراتيجيات الحكومة السنغافورية، ندوة الأمم المتحدة الدولية الخاصة حول إعادة إبتكار نظم الحكم، مكسيكو، من ٣-٧ نوفمبر ٢٠٠٣، ص٤.

[١٩] بينغ، واش بنغ، (٢٠٠٣)، مرجع سابق ، ص٥٤.

[٢٠] عبد الونيس، أحمد وأيوب، مدحت، (٢٠٠٦)، إقتصاد المعرفة، مركز الدراسات وبحوث الدول النامية، القاهرة، ص ١٣٥.

[٢١] الهياجنة، أحمد فخرى،(٢٠٠٤)، البلديات الإلكترونية ... تجارب عربية وعالمية، مشاريع الحكومة الإلكترونية للبلديات، المعهد العربى لإنماء المدن، سبتمبر ٢٠٠٤.

[٢٢] الهياجنة، أحمد فخرى، (٢٠٠٤)، مرجع سابق.

[٢٣] مجلس الوزراء- مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي(UNDP)- إستخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم جهود التنمية المحلية، إجتماع الأسكوا ١٣-١٩ فبراير ٢٠٠٧، متاح على شبكة المعلومات الدولية: www.escwa.un.org/wsis/meetings/13-15Feb07/.../Day.../SRadwan.ppt

[٢٤] بوابة الحكومة المصرية ، مبادرة مجتمع المعلومات المصرى لتوصيل الخدمات الحكومية إلكترونيًا- ص٦، متاح على موقع البوابة الإلكترونية للحكومة المصرية:http://egypt.gov.eg/arabic/documents/EISI_Gov_Arabic_paper_05012010134553

[٢٥] جمهورية مصر العربية – وزارة الدولة للتنمية الإدارية – التقرير السنوى (يناير- ديسمبر ٢٠٠٩) – ص٢، متاح على الموقع الألكترونى: http://www.ad.gov.eg/NR/rdonlyres/E208C5DE-9682-4C09-A5E2-E595FC0C5735/2316/Annualprivew2009FINAL1.pdf

[٢٦] مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار، (٢٠٠٧)، مرجع سابق.

[٢٧] مجلس الوزراء – مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار- الإدارة العامة للمكتب الفنى- إستراتيجية التسويق الإجتماعى للبوابات الإلكترونية للحكومة المصرية "فهم أفضل وإستخدام أكثر"- ديسمبر ٢٠٠٧ – ص ١٣، متاح على الموقع الألكترونى: http://www.idsc.gov.eg/Publications/PublicationDetails.aspx?typeid=1&id=14

[٢٨] عدنان بن عبدالله الشيحة، دور الحكومة الإلكترونية في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيروقراطية فى الدول النامية: الفرص والتحديات، متاح على الموقع الألكترونى: www.kantakji.com/fiqh/Files/Manage/a21.doc