تاثير مشروع الحكومه الالكترونيه في الحكومه المصرية - خلال الفتره (٢٠٠٥_ ٢٠٢٠)

اشرف جمعه عمرعلي

أ.د/ أمانى أحمد خضير د/ محمود خليفة إبراهيم

الملخص

يهدف البحث الى إستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في إستخدام تقنية الحاسب الآلي والأخذ في الاعتبار إعداد الكوادر والقيادات البشرية لاستقبال خطوات تنفيذ مشاريع هذا النظام الحديث في مصر ومدى تطبيق مؤسسات الدولة لنظام الحكومة الإلكترونية

ومن الضروري ملاحظة أن الحكومة الإلكترونية ليست بديلا أو اختصارا للتنمية الاقتصادية وتوفير الميزانية والحكومة الكفء، كما أنها ليست حدثا مفردا قد يتغير فورا وإلي الأبد الوضع الحكومي الراهن. فالحكومة الإلكترونية تمثل عملية، أو يمكن القول، أنها تطور أو غالبا صراع يعرض التكاليف والمخاطر المالية والسياسية.

ومن الملاحظ، أن الحكومات العادية تلعب دورا قياديا هاما في تحسين المدى الذي يستفيد منه المواطنون ومنظمات الأعمال في المجتمع من خلال إتاحة الفرص التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة للمساعدة في تحويل أنشطة الحكومة من الطرق والأساليب التقليدية ذات الطابع البيروقراطي إلي خدمات الحكومة الإلكترونية الديناميكية والتفاعلية، ولهذا التحول مظهر هام وتأثير قوي علي اجتياز كل المراحل الحرجة المرتبطة باقتصاد المعرفة الأوسع.

الكلمات المفتاحية

الحكومه الالكترونية – التعاملات الحكومية- الخدمات الالكترونية- التحول الرقمي

Abstract :

The research aims to use the means of modern technology in the use of computer technology, and taking into account the preparation of human cadres and leaders to receive the steps of

implementing the projects of this modern system in Egypt and the extent to which state institutions apply the e-government system

It is necessary to note that e-government is not a substitute or a shortcut to economic development, budget provision and efficient government, nor is it a single event that may change immediately and forever the current government situation. E-government represents a process, or it can be said, that it develops or often a conflict that exposes costs and financial and political risks.

It is noted that ordinary governments play an important leadership role in improving the extent to which citizens and business organizations benefit in society by providing opportunities provided by advanced information and communication technology to help transform government activities from traditional bureaucratic methods and methods to dynamic and interactive e-government services. This transformation has an important aspect and a strong impact on passing all the critical stages associated with the broader knowledge economy.

key words :E-government - government transactions - electronic services - digital transformation

اولا:المقدمة

نتيجة للإنتشار الواسع للثورة التكنولوجية في العالم يمكن القول أن الحكومات بشكل عام وجدت نفسها تتعامل مع عالم حكومات في معظمه يستخدم التطورات

التكنولوجية وبعد أن لمست بشكل محسوس الفوائد العامة من إستخدام هذه الثورة خاصة الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) وجدت نفسها مضطرة للتفكير بشكل جدى بالتحول التام أو التدريجي نحو حوسبة كل أعمالها بغية تطبيق وإستخدام التقنية للإتصالات والمعلومات Communication Technology في الأجهزة الحكومية وإستثمارها الكامل والفعال في تسهيل الخدمات الحكومية.

كما أن الحكومة الإلكترونية هي إحدى الطرق الحديثة والمتطورة التي تتعامل بها حكومات الدول لإستخدام التقنية الحديثة لتزويد مواطنيها بأفضل الآليات وأسرع وأيسر الطرق للوصول للمعلومات والخدمات الحكومية كما تعطيهم فرصه أفضل في المشاركة بآرائهم واقتراحاتهم لدى المؤسسات الحكومية المتنوعة المصرية.

ثانيا: مشكلة الدراسة:

إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل المؤسسات الحكومية تستخدم التكنولوجيا في معاملتها الداخلية والخارجية ولكنها مرتبطة بوجود بنيه تحتيه أساسية من تكنولوجيا لتمكن المواطن من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن بكفاءة وشفافية، فنظام الحكومة الإلكترونية لابد من تطبيقه على المؤسسات الحكومية بغض النظر عن نوع نشاطها، وكذلك المؤسسات الحكومية بمحافظة الإسماعيلية كغيرها من المؤسسات في حاجة لتطبيق نظم الحكومة الإلكترونية.

ثالثًا: أهداف الدراسة:

١- أهمية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في مؤسسات الحكومة في مصر .

٢- مدى تطبيق مؤسسات الدولة لنظام الحكومة الإلكترونية في مصر .

٣- إستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في إستخدام تقنية الحاسب الآلي والأخذ في الاعتبار إعداد الكوادر والقيادات البشرية لاستقبال خطوات تنفيذ مشاريع هذا النظام الحديث بجمهوريه مصر العربية.

رابعا: أهمية الدراسة:

- تتحدد أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذى نتناوله حيث تساهم الدراسة في إبراز الدور المهم والملائم لتشجيع وتطبيق الحكومة الإلكترونية والتحول نحو مجتمع معلوماتي من خلال بناء حكومة إلكترونية يوفر الجهد والوقت والمال وصياغة للنماذج والمؤشرات التي تصلح لقياس فاعلية وأداء الأجهزة الحكومية التي تأخذ بهذا الإسلوب وخاصة في مصر. ومع تطبيق الحكومة الإلكترونية والتى تعتبر خطوة هامة وضرورية لتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع ورفع مستوى معيشة الأفراد لمسايرة التطورات التكنولوجية العالمية وامتدادا طبيعيا لثورة المعلومات والإتصالات مما يعود على المجتمع بالرفاهية وجودة الحياة.

- ومن الناحية العملية تكمن أهميتها من خلال الوقوف على مجموعه من المتغيرات التي تؤثر في التطبيق وتطوير هذه المؤسسات مع التوصيات الملائمة للمساعدة في تطوير هذه المؤسسات، وإمكانية تطبيق هذه التكنولوجيا الحديثة في رفع الأداء الحكومي وتغيير الفكر البيروقراطي القديم لدى موظف الدولة.

خامسا ٠فرضيات الدراسة

فى ضوء مشكله الدراسة واهدافها تم صياغة الفرضيات التاليه التى سيجرى اختيارها .

الفرض الاول : يوجد ادراكا متزايدا من القيادات السياسيه والتنفيذية والشعبيه والجمعيات الاهليه بمحافظة الاسماعيليه بأهمية استخدام وتطبيق الحكومة الالكترونية لتغيير الاداء الحكومى للاجهزة الادارية بالاسماعيليه .

الفرض الثاني :تؤثرالخصائص الديموغرافية للقيادات الادارية في اجهزة الادارة المحلية بالاسماعيلية ،تاثيرا معنويا على درجة تبني استخدام ونجاح نظام الحكومة الالكترونية.

الفرض الثالث : تتوفر لدى المؤسسات الحكومية البنى والاستراتيجيات المناسبة والكفيلة ببناء المجتمعات المحلية على اساس تكنولوجي .

سادسًا: حدود الدراسة:

- **الحد الموضوعي:** اقتصرت الدراسة إلى التعرف على الصعوبات والمعوقات التي تقف حائلا أمام تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ودور الحكومه الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على محافظه الاسماعيلية .

- **الحد المكاني:** مؤسسات الدولة المصرية في محافظة الإسماعيلية.

-الحد الزماني :٢٠٠٥م | ٢٠٢٠

سابعا: منهج الدراسة:

- اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من اجل تحليل المؤسسات الحكومية من خلال تطبيق الحكومة الالكترونية وبالاخص على جمهورية مصر العربية وبالاضافة الى تحليل المفاهيم المرتبطه بالحكومة الالكترونية وقياس اداء هذه المؤسسات .

ثامنا : خطة الدراسة تنقسم هذه الورقه البحثيه الى مبحثين المبحث الاول نتناول فيه مفهوم الحكومه الالكترونيه واهمية الحكومة الالكترونية ودواعى التحول نحو الحكومة الالكترونية واما المبحث الثاني: ينقسم الى قسمين : القسم الاول: مشروع الحومة الالكترونية في مصر

القسم الثاني: رئاسة الوزراء ودورها في تطبيق الحكومه الالكترونية

المبحث الاول :مفهوم الحكومه الالكترونية واهميته

أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية:

يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهومًا حديثًا ظهر نتيجة للتقدم التقني وتطور في السنوات الأخيرة بتطوير ثورة المعلومات والاتصالات في مقابل الإقبال المتزايد على استخدام الحاسب الآلي بتطبيقاته المتعددة، وتتمثل الحكومة الإلكترونية في أداء الأعمال وتبادل المعلومات من خلال الوسائل الإلكترونية، وهذا ليس فقط للمنظمات

وعالم الأعمال وإنما يمتد إلى جميع فئات المجتمع وشرائحه أفرادا وجماعات، وتعتمد الحكومة الإلكترونية على مجموعة من وسائل التقنية الحديثة مثل استخدام أجهزة الحاسب الآلي والشبكات والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل الإلكترونية التي تساعد على تنفيذ الأعمال.

وبهذا نستطيع القول بأن مفهوم الحكومة الإلكترونية هو تحويل الأعمال الإدارية التقليدية إلى أعمال إدارية إلكترونية تنفذ بشكل سريع ودقيق، وقد أسهم في ظهور هذا المفهوم الجديد الكثير من س مات العالم المعاصر، ومن أبرزها السوق العالمية الواحدة، والعميل العالمي، وغيرها من السمات بانتقال المنافسة من محلية وإقليمية إلى عالمية، مما شكل ضغطا على المنظمات بضرورة الاستفادة من التقنية الحديثة ومولودها الجديد الحكومة الإلكترونية، لتقديم خدماتها بشكل يجعلها قادرة على المنافسة، وهذا بدوره ولد اتجاها جديدة في الإدارة المعاصرة لدى المنظمات، وهو تحولها إلى منظمات إلكترونية الإنجاز أعمالها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة بالسرعة التي تحقق لها أهدافها المحلية والإقليمية والعالمية، وبهذا أصبحت الحكومة الإلكترونية ضرورة لا غنى عنها، وسوف تعرض الدراسة بعض التعريفات التي توضح مفهوم الحكومة الإلكترونية بشكل أكبر فيما يلي:

فالحكومة الإلكترونية كما عرفها أبو مغايض "تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة وهذا يعني تحويل الدورة المستندية الورقية في المنظمة إلى دورة إلكترونية وهذا ما يطلق علية العمل الإلكتروني أو الإدارة بلا أوراق Paperless Management، وتتعدى فكرة الحكومة الإلكترونية.

كما تعني الحكومة الإلكترونية "التبادل غير المادي للبيانات الرقمية في ما بين المرافق الحكومية والعامة وكذلك التبادل الجاري بين الموظفين، وهذا التبادل لا يجب أن يقتصر على مجرد وضع نماذج للمعاملات الإدارية عبر شبكة الإنترنت بل يجب أن يتيح أيضًا إمكانية القيام بجميع المراحل التي تتطلبها المعاملات الإدارية من خلال

أنظمة معلوماتية تفاعلية تسمح بتعبئة البيانات الواردة في نموذج المعاملة ". كما عرفها بخش بأنها الحكومة الإلكترونية بأنها "انجاز الوظائف الإدارية بكفاية وفعالية باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف المنظمة"، أما ياسين، فقد عرف الحكومة الإلكترونية بأنها "منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيًا وعبر الشبكات" ، أما السالمي، فقد عرف الحكومة الإلكترونية بأنها "عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية

ثانيًا: أهمية الحكومة الإلكترونية:

سوف يتم تناول أهمية الحكومة الإلكترونية من خلال محورين، الأول أهميتها على مستوى المنظمات، والثاني أهميتها على المستوى القومي.

أ- أهمية الحكومة الإلكترونية بالنسبة للمنظمات الحكومية:

تزايدت أهمية الحكومة الإلكترونية في ظل ثورة المعلومات والاتصالات التي أصبحت تلعب دورا أساسيا في إدارة التغيير، وباتت الحكومة الإلكترونية ذات أهمية بالغة فيما يتعلق بتوظيف المعرفة والاستفادة منها في تحقيق أهداف المنظمة. وتؤثر الحكومة الإلكترونية على أداء المنظمات بدرجات متفاوتة، وتعمل على تحسين جودة أداء العمل، وتساعد المنظمات على سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق؛ حيث توفر كل المعلومات المطلوبة عن طلبات الأسواق وصفقات الأعمال والأسعار، بالإضافة إلى ضمان تحقيق العدالة والدقة والشفافية عند تنفيذ الأعمال والمعاملات المختلفة، ويتناول غنيم أهمية الحكومة الإلكترونية على مستوى المنظمات من خلال العديد من الفرص والمزايا التي تتمثل فيما يلي:

١- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة، حيث تؤدي الحكومة الإلكترونية إلى تخفيض تكاليف المباني والأجهزة ورواتب العاملين والإجراءات الإدارية

٢- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة؛ حيث تمكن الحكومة الإلكترونية المنظمة من دخول أسواق جديدة، ومن ثم الاستحواذ على أكبر حصة ممكنة من الأسواق، سواء على مستوى الأسواق المحلية أو العالمية نتيجة إزالة الحواجز الجغرافية التي توفرها شبكات الاتصال الإلكترونية.

٣- توجيه الإنتاج وفقا لرغبات المستهلكين بناء على ما توفره الحكومة الإلكترونية من معلومات دقيقة على احتياجاتهم ورغباتهم.

٤- تحسين وزيادة القدرة التنافسية للمنظمة من خلال ما توفره الحكومة الإلكترونية للمنظمة من فرصة التواجد عن قرب في الأسواق ومعرفة نوع وشكل المنتج المستهدف من قبل العملاء، والعمل على إشباع رغباتهم من خلال تحسين جودة المنتج... تساهم الحكومة الإلكترونية في التخفيف والحد من الاعتماد على التعامل الورقي وآثاره السلبية، والتي من أبرزها تبديد الجهد والوقت وزيادة التكاليف وصعوبة البحث عن المعلومة عند الحاجة لها من خلال استخدام الحاسب الآلي.

ب- أهمية الحكومة الإلكترونية على المستوى القومي:

تحقق الحكومة الإلكترونية العديد من المزايا والكثير من الإيجابيات على المستوى القومي، وتصب تلك المزايا في المصلحة العامة، وتسهم في نمو الاقتصاد الوطني، وتجلب الرضا لجميع شرائح وفئات المجتمع، وذلك لإسهامها في تحقيق الشفافية والوضوح والتي بدورها تحقق العدالة الاجتماعية، وهي من وجهة نظر الباحث من أهم دعائم الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي، لا سيما أن الاستقرار في المجالات الأنفة الذكر يخلق المناخ المناسب للاستثمار ويشجع عليه، ويعرض غنيم أهم الفرص والمجالات التي تساعد الحكومة الإلكترونية على توفيرها ودعمها مما يسهم في نمو الاقتصاد الوطني في النقاط التالية:

١- تساعد الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات الحكومية والعمل على تبسيط وتسهيل الإجراءات ونماذج العمل والخدمات المقدمة للمواطن، وتحقيق الشفافية والوضوح للمواطن والمستثمر.

٢- تتيح الحكومة الإلكترونية تشجيع الاستثمار في المجال التقني من خلال إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجالات تكنولوجيا المعلومات وهذا من شأنه أن يسهم في إيجاد الكوادر الوطنية المتخصصة في هذا المجال.

٣- تساهم الحكومة الإلكترونية في حل الكثير من العقبات التي تعترض حركة الصادرات في

المبحث الثانى: مشروع الحكومة الإلكترونية في مصر

أولاً: مقدمة:

إن تعاملات التي تتم من خلال الحكومة الإلكترونية لا حدود الزمان والمكان، وصولا إلى خدمات تتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة، وهذا يبرز دور الدولة في تقديم تلك الخدمات والأنشطة والفعاليات التي تقدمها الإدارات الحكومية وأهميتها للمواطنين والمقيمين والمؤسسات، حيث تتم من خلال تحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية عن طريق استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة، وصولا إلى اختصار الإجراءات التي اقتصرت الوقت والجهد والمال.

ومن المهم أيضا التنويه بان التطبيقات الحكومية التقليدية كان هدفها الأول رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة، اما الحكومة الإلكترونية فتركز على خدمة المواطن. وتتسابق حكومات دول العالم في إُقامة الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الرقمية. ففي كل منطقة من مناطق العالم من الدول النامية إلى الدول الصناعية المتقدمة، تضع الحكومات المحلية المعلومات الحرجة على الخط المباشر، وتستخدم الحواسيب لتبسيط العمليات التي كانت معقدة من قبل وتتفاعل إلكترونياً مع مواطنيها.

ففي كثير من المجتمعات، يرى كثير من المواطنين أن حكوماتهم لا تستجيب لحاجاتهم الملحة بالقدر الكافي، وأن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ساهمت في تغيير النمط التقليدي للحكومة في توفير ووضع الخدمات المتعلقة أمام المواطنين.

والتعريف المنتشر للحكومة الإلكترونية أو الرقمية يتمثل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساندة فعالية الخدمات الحكومية وتعاملها مع المواطنين بطريقة أحسن وأسهل، والسماح بالوصول إلى قدر أعظم من المعلومات، وجعل الحكومة ذات أكثر استجابة لرغبات المواطنين. وقد تتضمن الحكومة الإلكترونية إتاحة الخدمات عبر شبكة الإنترنت والتليفون ومراكز الاتصال والأدوات اللاسلكية أو نظم الاتصال الأخرى المتوافرة.

ثانيًا: استراتيجية الحكومة الإلكترونية Government-e Strategy

إن المفهوم العام للحكومة الإلكترونية يقتضى المزج بين استراتيجية تنفيذ المهام والمسئوليات القائمة على الحكومة واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات واتجاهاتها العالمية الحالية والمستقبلية عند وضع السياسات العامة للدولة، واتخاذ الأساليب الإلكترونية منهجا رئيسيا لآليات تنفيذ تلك السياسات والإشراف عليها، وبهذا تتكون البنية الأساسية التي تتيح للمجتمع فرصة الانتقال إلى مزيد من التقدم والمشاركة الحقيقية في حضارة القرن الواحد والعشرين.

وهناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية وطبقا لهذه المراحل ترتقى الحكومة خطوة خطوة حتى تصل إلى مرحلة الحكومة الإلكترونية والتي تعتبر تطوير للحكومة التقليدية. ولا يمكن للحكومات التقليدية القفز عبر هذه المراحل واختزالها دون المرور بها مرحلة تلو الأخرى، وتحقيقا لذلك لا بد أن يكون هناك قدر من التوافق بين سياسات التخطيط السكاني والعمراني وتخطيط مشروعات التطوير الإلكتروني للحكومة في المناطق المختلفة داخل الدولة. إن استراتيجية الحكومة الإلكترونية تبنى من خلال:

١- وضع كل ما يمكن من معلومات في شكل إلكتروني على الانترنت حيث يتم وضع النماذج والاستمارات والتعليمات إلى تسهل تعاملات الحكومة مع المواطنين ومع القطاع الخاص والأعمال ثم وضع المعلومات الداخلية التي تسهل تعاملات وحدات الحكومة مع بعضها البعض.

٢- تصنيف الخدمات بطريقة صحيحة وبشكل يتناسب مع توقعات احتياجات المستخدمين من المواطنين. فإذا وجد المواطن صعوبة في استخدام الموقع الحكومي الإلكتروني، فذلك يعنى تبديد الاستثمار المدى الذى تم فيه. لذا لا بد من تأكيد تصنيف وترتيب الخدمات العامة الإلكترونية المقدمة للمواطنين طبقا لمنطق محدد كأن يتم تصنيفها كالأتي:

أ- تبعًا لنوع الخدمة العامة المقدمة (شخصية – تجارية – تعليمية – صحية -..... إلخ)

ب- تبعًا لمراحل العمرية للمواطن (شهادة الميلاد – الكشف الطبي – التأمين الصحي – الالتحاق بالمدارس والجامعات – التجنيد – الانتخاب – التشغيل والتوظيف – عقود الزواج – الصحة الإنجابية – المرتبات والمعاشات).

ج- تبعا لنوع المستفيدين من الخدمة أي خدمات فردية (تقدم للمواطنين) خدمات مؤسسية (تقدم للنوادي والنقابات والشركات).

٣- أمن المعلومات والتعاملات حيث تتعامل وحدات الجهاز الإداري للدولة في مستندات ووثائق حيوية ذات أهمية بالغة للدولة وللمواطنين معا. ولذا فمن الضروري تأكيد سلامة هذه المعلومات والتعاملات، الأمر الذى يتطلب التأكد من شخصيات المستخدمين والمتعاملين.

٤- وضع خطط قصيرة الأجل حيث أن وحدات الحكومة تتميز بالتعقيد وضخامة الحجم مما يجعل عمليات التطوير تتطلب استثمارات كبيرة ووقتا طويلا حتى نؤتى بثمارها في المستقبل القريب. ولذا فمن الأنسب أن تبدأ عمليات التطوير بشكل تدريجي وأن تركز على القطاعات الأكثر إلحاحًا.

المبحث الثالث: رئاسة الوزراء ودورها في تطبيق الحكومة الإلكترونية

تتسابق الحكومات حول العالم في إقامة ما يطلق عليه الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الرقمية. ففي كل منطقة من مناطق العالم من الدول النامية إلي الدول الصناعية المتقدمة، تضع الحكومات الوطنية والمحليات بها المعلومات الحرجة علي الخط المباشر، وتستخدم الآلية لتبسيط العمليات التي كانت معقدة من قبل وتتفاعل إلكترونيا مع مواطنيها.

ومن الضروري ملاحظة أن الحكومة الإلكترونية ليست بديلا أو اختصارا للتنمية الاقتصادية وتوفير الميزانية والحكومة الكفء، كما أنها ليست حدثا مفردا قد يتغير فورا وإلي الأبد الوضع الحكومي الراهن. فالحكومة الإلكترونية تمثل عملية، أو يمكن القول، أنها تطور أو غالبا صراع يعرض التكاليف والمخاطر المالية والسياسية.

وقد تنجم كثير من المخاطر الجوهرية في حالة عدم إدراكها جيدا من قبل المخططين والمستخدمين علي حد سواء. فقد تكون مبادرات الحكومة الإلكترونية إهدارا للموارد وتفشل في دعوتها من أجل إتاحة الخدمات الحكومية المفيدة للمواطنين، مما قد يؤدي إلي زيادة إحباط المواطنين مع الحكومة الفعلية.

أن نجاح الحكومة الإلكترونية يتطلب تغييرا في كيفية عمل وأداء الحكومة، كيف تتفاعل مع المعلومات، كيف يري المسئولين وظائفهم ويتفاعلون مع جمهور المواطنين؟ كما يتطلب أيضا تحقيق الحكومة الإلكترونية المشاركة النشطة بين الحكومة والمواطنين والقطاع الخاص والقطاع المدني. وتحتاج الحكومة الإلكترونية إلي إدخال وتغذية مرتدة مستمرة من وإلي المواطنين والمسئولين الذين يتعاملون مع خدمات الحكومة الإلكترونية ويستخدمونها.

وحيث نجد بأن فلسفة الحكومة الإلكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات، كما أن المواطنين ومنشآت الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء أو منتفعين يرغبون في الاستفادة من

هذه المعلومات والخدمات الحكومية. ويمثل ذلك تغييرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين والأعمال تجاهها. والهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية: الحكومة، المواطنين، ومنشآت الأعمال.

واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط كل الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات. أي أنه في الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية. وعلى ذلك، فإن أهداف الحكومة الإلكترونية تشبه إلي حد كبير أهداف الحكومة الجيدة.

وتمثل الحكومة الإلكترونية أسلوبا جديد لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وخفض الاجراءات الروتينية التي يعانى منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة، وبناء على ذلك تتعدد التعاريف المستخدمة للحكومة الإلكترونية نظرا لشمولها العديد من المجالات.

حيث قد أوضح الباحث بأن الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء داخل المؤسسات الحكومية ذاتها أو في تعاملاتها مع المواطنين بما يمكن من تيسير اجراءات تقديم الخدمة بحيث تصبح أكثر كفاءة بالإضافة إلى تقديم كافة الاحتياجات من المعلومات للمواطنين عن الخدمات والقوانين واللوائح والتشريعات عبر شبكة الانترنت.

وقد حرصت رئاسة الوزراء المصرية في عقد الكثير من المؤتمرات الداخلية وذلك لتطوير الحكومة الإلكترونية ومساعدة المواطن المصري في كافة مجالاته المختلفة، ولذلك فان رؤية التي وضعتها رئاسة الوزراء هي:

- توصيل الخدمات للمواطنين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسب وبالسرعة والكفاءة المطلوبة.

- ويعتبر موقع بوابة خدمات الحكومة المصرية هي تلك الخطوة الأولى نحو انشاء حكومة إلكترونية مصرية تواكب النظم العالمية الحديثة ومدعمة بأحدث ما توصلت اليه تكنولوجيا لاتصالات والمعلومات.

وحيث ويمكن توضيح أهم الأهداف التي تسعى إليها الحكومة الإلكترونية المصرية إلى تحقيقها فيما يلي:

١- تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف وخفض الاحتكاك بين موظفي الحكومة والمواطنين.

٢- إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح الحكومية للمواطنين على شبكة الانترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم موضوع أو قضية معينة.

٣- زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الحصول على الخدمة في أي وقت طوال اليوم دون الالتزام بساعات عمل رسمية محددة.

٤- تحديد متطلبات الحصول على الخدمة والنماذج المطلوبة بما يمكن من استكمالها قبل الذهاب لمكان أداء الخدمة ومن ثم تخفيض الوقت والجهد اللازم لأداء الخدمة.

٥- الارتقاء بثقافة ووعى المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.

٦- توفير مناخ ملائم للاستثمار يعمل على تخفيض المعوقات والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين وبما يوفر عامل جذب للشركات العاملة في مجال التكنولوجيا.

٧- رفع كفاءة الأداء الحكومي والإعداد للاندماج في النظام العالمي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.

لذلك فان الباحث يرى بأن الحكومة الإلكترونية مناط بها أن تحقق الأغراض التالية:

- تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية. Government Information Providing One-stop.

- إتاحة المشتريات الحكومية أمام الجميع. Procurements Online Moving Government.

- إتاحة النماذج الحكومية وإتاحة تعبئتها إلكترونيا. Implementing Electronic Filing.

- تطوير بنى تحتية عامة في مجالات التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية في بيئتي الاتصال والحاسبات. Key Infrastructure Developing a Public.

- تقديم الخدمات الحكومية بأسلوب مفتوح من خلال وسائل الاتصال المؤمنة. Services Online Putting Government.

- تسهيل نظام الدفع الإلكتروني. Facilitating Electronic Payments

ولذلك فان الحكومة المصرية قد عملت على توفير بعض من متطلبات الحكومة الإلكترونية، حيث لابد من توافر بنية تحتية ملائمة تشتمل على العديد من المقومات التكنولوجية، الإدارية، البشرية، القانونية ومن أهم هذه المتطلبات:

١- توافر أجهزة حاسبات وبرامج تطبيقات متطورة تضمن تصميم النظام بصورة تحقق الكفاءة في أداء الخدمة في ظل بنية تحتية متكاملة للاتصالات وأنظمة معلومات متكاملة.

٢- تحديد المعلومات والبيانات والنماذج الحكومية الواجب إدخالها على شبكة الانترنت ٠

٣- التنسيق والربط بين الهيئات والأعمال الحكومية لتجنب الازدواج والتعارض بين الهيئات والاجراءات الحكومية المختلفة.

٤- وضع عدة نظم للسداد النقدي مقابل أداء الخدمات من خلال شبكة الإنترنت.

٥- وضع إطار قانونيا ينظم تعاملات الحكومة الإلكترونية مع المواطنين بما يكفل حماية حقوق ومصالح الطرفين وخاصة في ظل التحديات التي يواجهها تطبيق النظام الإلكتروني في أداء الخدمات في إطار عملية التحول من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني والتي يمكن أن تحول دون تحقيق النتائج المرجوة منه.

٦- الإشراف والمتابعة للخطط الموضوعة وتقييم نتائج التنفيذ أولاً بأول في ظل إطار الشفافية.

٧- وضع برامج تدريبية للعاملين في الجهاز الحكومي لتدريبهم على كيفية التعامل مع النظام الإلكتروني على أن تتنوع محتويات كبرنامج حسب القطاعات والتخصصات المختلفة.

❖ **مراحل تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية المصرية:**

المرحلة الأولى (٢٠٠١/٧/١ – ٣٠ /٦/ ٢٠٠٧)

- وضع الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية والموافقة عليها.
- تنفيذ وتقييم مشاريع استرشادية.
- بدء نشر بعض المشاريع على المستوى الجغرافي والقطاعي.

المرحلة الثانية (١ / ٧ / ٢٠٠٧ – ٣٠ /٦/ ٢٠١٢)

- تحويل المشروعات الاسترشادية الناجحة إلى مشروعات قومية.

الخاتمة:

يتضح مما سبق أهمية الدور الذى تلعبه الحكومة الإلكترونية في تيسير أداء الخدمات المختلفة التي يحتاجها الأفراد والمستثمرين مما يهيئ المناخ الاستثماري الملائم ويرفع كفاءة الأداء الحكومي ويرشد النفقات الحكومية في ظل اطار من الشفافية، ورغم الجهود المبذولة في برنامج الحكومة الإلكترونية المصرية والتي أثبتت نجاحها إلا أن الأمر يتطلب بذل المزيد من الجهد لنشر خدمات الحكومة الإلكترونية بحيث تصبح في متناول غالبية المواطنين، بالإضافة إلى العمل على تقديم خدمات أخرى جديدة.

الاستنتاجات:

١) أن الحكومة الالكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن من خلال نمط الكتروني موحد.

٢) تعدد الأهداف من خلال تطبيق هذا المسعى، حيث تتمحور حول التقليل من التعقيدات الإدارية، وتدعيم الشفافية والسرعة والسهولة في المعاملات.

٣) كما أن تطبيق هذا المشروع يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية لقيامه المتمثلة في جملة من المتطلبات، كتوفير شبكة الاتصالات، الحاسب الآلي، انتشار الانترنت والتشريعات المتخصصة في هذا المجال والعنصر البشري المؤهل وغيره.

التوصيات:

١) ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير بنية تحتية اللازمة لبناء حكومة الالكترونية قوية الأركان والذي يتطلب انتشار الانترنت، وتوفير التشريعات الراعية لهذه التكنولوجيا وتنمية وتأهيل العنصر البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن الفضاء الالكتروني المتميز.

٢) ضرورة العمل على تحسيس وتعبئة المواطنين بفوائد ومزايا هذه التقنيات وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم، كما وقع في ماليزيا وسنغافورة، وغيرها من الدول الأخرى.

٣) كما ان مجالات الأعمال المختلفة اليوم هي في حاجة ماسة أكثر من غيرها إلى الاستفادة من هذه التقنيات والانخراط في الاقتصاد الرقمي بفضل ما يوفره لها من سهولة وسرعة في إجراء التعاملات المحلية والدولية وبأقل جهد وتكاليف.

٤) أما في مصر فيجب الجد والإسراع في إيجاد حلول للمعوقات، لا سيما في ظل نظامها المرتقب في منظمة العالمية للتجارة وتطلعاتها الواعدة لشركات الأوروبية والإقليمية المتعددة.

٥) أهمية تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراعاة التوزيع الجغرافي النسبي

أولاً: المراجع العربية:

١. أبو مهارة، محمد عثمان الفيتوري، مقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية، بحث عن التجارب العربية والعالمية، رئيس قسم التجارة الإلكترونية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، بني وليد، ليبيا، ٢٠١٢.

٢. التقسيم الإداري لمحافظات جمهورية مصر العربية.

٣. انظر البوابة الإلكترونية لمحافظة الإسماعيلية على شبكة الانترنت:
http://www.ismailia.gov.eg/

٤. انظر بوابة الحكومة المصرية على الانترنت،
http://www.egypt.gov.eg/arabic/home.aspx

٥. إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية.. مدخل اداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٥، ص ٤٥.

٦. بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، ٢٠٠٤، ص ٢٥.

٧. برنامج حكومة الدكتور مصطفى مدبولي رئيس الوزراء المصري، ويمكن الاطلاع عليها على الرابط التالي:
http://www.cabinet.gov.eg/Arabic/GovernmentStrategy/Pages/The-Strategy-of-Dr.Mostafa-Madbouly's -government.aspx

٨. بوابة الحكومة الإلكترونية، مصر، ٢٠٠٦، متاح على الموقع الإلكتروني:
www.egypt.gov.eg

٩. تجربة الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي، ندوة الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، مسقط، ٢٠٠٣.

١٠. توفيق عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبراء المهنية لإدارة، القاهرة، ٢٠٠٣، ص ٥٦.

١١. جغرافية مصر على موقع بوابة معلومات مصر ويمكن الاطلاع عليها على الرابط التالي:http://www.eip.gov.eg/aboutegypt/GeoInfo.aspx

١٢. الرفاعي، سحر قدوري، بحث عن الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، الجامعة المستنصرية، بغداد، بحث منشور في مجلة اقتصاديات افريقيا، العدد السابع، ٢٠٠٩.
١٣. زكي، ايمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية مدخل اداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، بحوث ودراسات، مصر، ٢٠٠٩.
١٤. سامى عطا الله – الحكومة الإلكترونية – برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ٢٠٠١.
١٥. سعد غالب ياسين، الادارة الإلكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية: معهد الادارة العامة، ٢٠٠٥.
١٦. سعيد محمد الخضر وآخرون – الحكومة الإلكترونية وتأثيرها على صنع وتنفيذ السياسة المحلية- دراسة تطبيقية- جامعة قناة السويس، كلية التجارة، ٢٠٠٥.
١٧. السلمي علي، إدارة التميز، نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر، القاهرة، ٢٠٠٢.
١٨. عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، الطبعة الأولى؛ بيروت: المؤسسة العربية للمؤسسات والنشر، ٢٠٠٤.
١٩. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٦.
٢٠. عبد الفتاح مراد، الحكومة الإلكترونية، الإسكندرية: شركة البهاء للنشر الإلكتروني، ٢٠٠٣.
٢١. عزت حسن عبدالحميد، الاحصاء النفسي والتربوي تطبيقات علي برنامج SPSS18، القاهرة دار الفكر العربي، ٢٠١١.
٢٢- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزارطية، ٢٠٠٨.
٢٣- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٦.
٢٤- محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، ٢٠٠٧.
٢٥- محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان،الطبعة الأولى، ٢٠٠٨.

٢٦- سحر قدور الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد ٧، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق، ٢٠٠٩.
- احمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد ٧، جامعة ورقلة، ٢٠٠٩/٢٠١٠.

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

1. Andreas Mitrakas , Secure E-government web services [electronic resource], Hershey PA: Idea Group Pub, c2007.
2. HEEKS, RICHARD, Building e-governance for development: A framework for national and donor action, Manchester, Manchester Institute for Development Policy and Management, 2001.
3. http://www.eip.gov.eg/DataDirectories/AdministrativeDivision/2.pdf
4. Mendes, Manuel J., Suomi, Reima, Passos, Carlos, Digital Communities in a Networked Society: E-Commerce, E-Business And E-Government ,Kluwer Academic Publishers Boston, 2004.
5. Wayne Huang, Keng Siau and Kwok Kee Wei Electronic government strategies and implementation [electronic resource], Hershey PA.: Idea Group, c2005.
6. World public sector report 2003: E-government at the crossroads, New York, UNITED NATIONS, 2003. CQ's electronic encyclopedia of American government [electronic resource] Washington, D.C.]: Congressional Quarterly Press, c2000.