

ورقة مقدمة لمؤتمر حرية تداول المعلومات في مصر  
"المعلومات حق لكل مواطن"

بعنوان: الحكومة الالكترونية ودورها في الارتقاء بخدمة  
الجماهير

إعداد  
يسرا ياسر طه رفاعي

فبراير ٢٠٠٨

## المستخلص

تتسابق الحكومات حول العالم في إقامة ما يطلق عليه الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الرقمية. ففي كل منطقة من مناطق العالم من الدول النامية إلى 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 هنا تهتم الورقة بإلقاء الضوء، أهمية الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية للمواطنين من خلال عرض مفهوم وماهية الحكومة الإلكترونية، وإبراز أهدافها ومزاياها، والتطرق إلى أهم مجالات تطبيقات الحكومة الإلكترونية مع عرض لتجربة الحكومة الالكترونية المصرية مع التعرف على أهم المعوقات الداخلية للحكومة الإلكترونية في مصر ومحاولة التوصل إلى توصيات بشأن مواجهة تلك المعوقات.

## Abstract

The governments all over the world are competing to achieve the E- government application. So the national governments are keen to put their information on line in all the regions over the world from the developing countries to the developed countries, and adapt mechanisms help to put its information online and to simplify the processes which deal with the citizens which was very difficult to use before using the electronic methods.

From this point, the paper is aware to spot the light in the importance of the services which the e-governments allowed to the citizens by explaining the concept and the meaning of e-government, and show its goals and advantages, and its applications, Finally it review these experiences in Egypt to recognize the more significant internal defiance in the Egyptian e-government and attempt to find recommendations to opposite this defiance.

## قائمة المحتويات

٣	مقدمة .....
٤	القسم الأول: الحكومة الإلكترونية وأهميتها: .....
٤	أولاً: تعريف الحكومة الإلكترونية: .....
٥	ثانياً: الحكومة الإلكترونية وأهميتها: .....
٧	القسم الثاني: أهم مجالات تطبيقات الحكومة الإلكترونية: .....
٧	أولاً: الحكومة الإلكترونية في نطاق البنوك والمصارف: .....
٩	ثانياً: الحكومة الإلكترونية والتعليم: .....
١١	القسم الثالث: الحكومة الإلكترونية في مصر: .....
١١	أولاً: طرح الخدمات الإلكترونية عبر الشبكة: .....
١٣	ثانياً: تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر: .....
٢٠	القسم الرابع: النتائج والتوصيات: .....
٢٤	الملحق: .....
٣٠	المراجع: .....

## مقدمة

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

والتعريف المنتشر للحكومة الإلكترونية أو الرقمية يتمثل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساندة فعالية الخدمات الحكومية وتعاملها مع المواطنين بطريقة أحسن وأسهل، والسماح بالوصول إلي قدر أعظم من المعلومات، وجعل الحكومة ذاتها أكثر استجابة لرغبات المواطنين. وقد تتضمن الحكومة الإلكترونية إتاحة الخدمات عبر شبكة الإنترنت والويب، التليفون، مراكز المجتمع، الأدوات اللاسلكية أو نظم الاتصال الأخرى المتوفرة.

إلا أننا يجب أن نلاحظ أن الحكومة الإلكترونية ليست بديلاً أو اختصاراً للتنمية الاقتصادية وتوفير الميزانية والحكومة الكفاء، كما أنها ليست حدثاً مفرداً قد يتغير فوراً وإلي الأبد الوضع الحكومي الراهن. فالحكومة الإلكترونية تمثل عملية، أو يمكن القول، أنها تطور أو غالباً صراع يعرض التكاليف والمخاطر المالية والسياسية.

وفي مصر، تضطلع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بدور محوري في عملية تيسير خدمات الحكومة الإلكترونية فيما يعد جزءاً من مبادرة مجتمع المعلومات المصري (EISI).

ومن هنا فإن من المهم إلقاء الضوء علي الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية للجماهير في مصر ومحاولة التطرق إلى الصعوبات والمشاكل التي تعترض قيام الحكومة الإلكترونية بتلك الخدمة والتوصل إلى توصيات مستخلصة لازمة لحل تلك المشكلات.

## القسم الأول

### الحكومة الإلكترونية وأهميتها

يتناول هذا القسم توضيحاً لتعريف الحكومة الإلكترونية وتوضيحاً لأهميتها، كآآتي:

#### أولاً: تعريف الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية هي أكثر من مجرد موقع ويب حكومي علي الإنترنت. ويوجد تعريفات وألفاظ كثيرة شائعة الاستخدام للحكومة الإلكترونية، مثل: الأعمال الإلكترونية، الديمقراطية الإلكترونية، الحكومة الرقمية، الخ.

\* ومصطلح الحكومة الإلكترونية<sup>١</sup> E-Government يمثل شكلا من أشكال الأعمال الإلكترونية E-Business الذي يشير إلي العمليات والهياكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال علي حد سواء.

وبصفة عامة يمكن القول بأن فكرة الحكومة الإلكترونية علي ركائز أربعة<sup>٢</sup> :-

١- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي علي شبكة الانترنت ، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية.

٢- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (٢٤ ساعة في اليوم ٧ أيام في الأسبوع ٣٦٥ يوم في السنة)، مع القدرة علي تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

٣- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها علي حده.

<sup>١</sup> محمد محمد الهادي، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري <http://www.cybarians.info>

<sup>٢</sup> أبو السعود إبراهيم، تكنولوجيا الاتصالات ووسائله الحديثة، ٢٠٠٧.

٤ - تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

وعلي ذلك يمكن تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية بأنها إدارة عامة مسئولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومنشآت الأعمال القادرة علي الاتصال إلكترونيا عن بعد.

كما أنها هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد.

### ثانياً: الحكومة الإلكترونية وأهميتها:

تكمن أهمية الحكومة الالكترونية في العديد من المجالات فهي تعتبر وسيلة بناء اقتصاد قوي وتساهم في حل مشكلات اقتصادية، كما أنها تمثل وسيلة خدمة اجتماعية تساهم في بناء مجتمع قوي، ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وكلفة اقل وهي أيضا وسيلة أداء باجتياز كل مظاهر التأخير والبطء والترهل في الجهاز الحكومي. ولا نبالغ أن قلنا أنها خير وسيلة للرقابة لما تتمتع به النظم التقنية من إمكانيات التحليل والمراجعة آليا للأنشطة التي تتم على الموقع، فإذا نظر إليها من هذه الأبعاد حققت غرضها، وبغير ذلك ربما تكون وسيلة إعاقة أن لم يخطط لبنائها بالشكل المناسب وضمن رؤية واضحة.

أن الحكومة الالكترونية مناط بها أن تحقق الأغراض التالية<sup>٣</sup>:

- تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية Government Information Providing One-stop.
- نقل التدابير الحكومية على الخط Procurements Online Moving Government.
- تطبيق النماذج الرقمية واتاحة تعبئتها على الخط Electronic Filing Implementing.
- تطوير البنية التحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية في بيئتي الاتصال والحوسبة Key Infrastructure Developing a Public.
- تقديم الخدمة الحكومية على الخط Services Online Putting Government.

<sup>٣</sup> يونس عرب، الحكومة الالكترونية - مفهوما ونطاقها وعناصرها <http://www.arablaw.org>

- تسهيل نظام الدفع الإلكتروني .Electronic Payments Facilitating
- تحقيق فعالية الأداء الحكومي .Accountability and Efficiency Improving Government

وفي ضوء ما سبق يمكننا تحديد أهداف الحكومة الإلكترونية كما يلي :

- ١. الأهداف المرتكزة علي أعمال المصالح الحكومية الداخلية الغير ظاهرة للمتعاملين ، تتمثل في تسهيل السرعة ، الشفافية ، إمكانية المحاسبة ، الكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية. ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.
- ٢. أما أهداف الحكومة الإلكترونية الخارجية فإنها توجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة علي الخط.

مما تقدم يمكن تحديد مزايا إقامة الحكومة الإلكترونية في التالي :

١. إنشاء قنوات اتصال إضافية بين المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والأجهزة والمصالح الحكومية من جهة أخرى.
٢. توفير المعلومات للمواطنين داخل الوطن وخارجه.
٣. تسويق المنتجات والخدمات عالميا.
٤. اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة.
٥. تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات الحكومية وما يصاحبها من إجراءات متعددة.
٦. تبسيط العمليات والإجراءات الحكومية والتخلص من بيروقراطية الأداء.
٧. التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.
٨. التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر مدى الحياة.

## القسم الثاني

### أهم مجالات تطبيقات الحكومة الإلكترونية

تتمثل تطبيقات الحكومة الإلكترونية في العديد من المجالات التي تضم التعليم، خدمات الأعمال، والبنوك والمصارف، والخدمات الاجتماعية، السلامة والأمن، الضرائب، الرعاية الصحية، شؤون النقل، الديمقراطية والمشاركة، الخدمات المالية ووسائل الدفع، وفيما يلي عرض لأهم هذه التطبيقات:

#### أولاً: الحكومة الإلكترونية في نطاق البنوك والمصارف:

من تطبيقات الحكومة الإلكترونية أن تكون البنوك والمصارف بدون صرافين أو محاسبين أو أن تقتصر في استخدامهم إلى الحد الضروري الذي يعنى بغرض القيام ببعض الأعمال خارج نظام الأتمتة الذي تعتمد عليه البنوك والمؤسسات المالية في عملها المالي والمصرفي. وقد دخلت البنوك على خط الخدمات المصرفية الإلكترونية بطريقة الإنترنت دون الحاجة للتعامل مع الموظفين أو الانتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وتوفر البنوك هذه الخدمات لعملائها عن طريق شبكة الإنترنت، حيث تتسم هذه الخدمات بصفات إيجابية كثيرة منها الملائمة والكفاءة والسرعة والوفر الاقتصادي، ويكن القول بأن شبكة الإنترنت تستخدم كوسيط للتعاملات البنكية من خلال أعمال مصرفية كثيرة منها:

١. توفير وسيط ملائم للاتصال بعملاء البنك.
  ٢. تعزيز مراكز خدمة زبائن البنك.
  ٣. خفض تكلفة عملاء البنك.
  ٤. وصول البنك إلى أسواق أكثر اتساعاً.
  ٥. جذب المزيد من العملاء، كي يتعاملون مع البنك.
  ٦. ضمان استمرار ثقة العملاء الحاليين.
- . استخدام شبكة الإنترنت من أجل نشر المعلومات المالية والتسويقية وذلك بتكلفة مخفضة جداً، بالنظر إلى تكلفة الإعلان في وسائط أخرى غير شبكة الإنترنت.

ومن الجدير بالذكر أن أول بنك افتراضي تأسس في ظل شبكة الإنترنت العالمية سمي باسم "نت بنك" [www.netbank.com](http://www.netbank.com)، وتقوم البنوك الافتراضية من خلال الشبكة بتقديم خدمات عديدة

لعملائها توفر الوقت والجهد، ذلك لأن العميل يمكنه الوصول إلى حسابه الشخصي خارج أوقات العمل الرسمية، ومن أي مكان طوال اليوم، ورغم بعد محل إقامته عن مكان البنك، كما أن هذه العملية تتم بسرعة كبيرة وفي ذات اللحظة التي يطلبها العميل، ويضاف لذلك أن العميل يمكنه أن يطلب خدمات غير الإطلاع على حسابه الشخصي كأن يحصل على قرض تمويلي لشراء مسكن على سبيل المثال<sup>٤</sup>.

وقد سارعت البنوك الأوروبية والأمريكية بإنشاء فروع لها عبر شبكة الإنترنت، حيث اعتمدت هذه الشبكة كوسيط لأداء أعمال التجارة الإلكترونية وكذلك التعاملات المصرفية عبر الشبكة وهو ما يطلق عليه "online banking".

وفيما يتعلق بواقع البنوك العربية، وخدماتها المصرفية عبر شبكة الإنترنت فإن بداية تعاملها مع الشبكة كان بطيئاً لكن هذه التعاملات بدأت في التسارع، ويعد بنك الإمارات الدولي في دولة الإمارات من أقدم البنوك العربية التي تعاملت مع شبكة الإنترنت، يليها البنك الأهلي في البحرين، ثم البنك التجاري الكويتي، ثم البنك اللبناني الفرنسي، وقد زاد إقبال البنوك على إقامة المواقع خلال السنوات الأخيرة حيث زاد عدد مواقع البنوك العربية والمؤسسات المالية والمصرفية على اختلاف أنواعها وطبيعة نشاطها في كل من مصر وفلسطين والأردن ولبنان ودول مجلس التعاون الخليجي، ووصل عددها إلى ما يزيد عن ٧٠ موقعاً لكن البنوك اللبنانية تستأثر وحدها بنسبة الربع من عدد هذه المواقع.

وهذه البنوك لم تستخدم اللغة العربية مثل سائر البنوك العربية، فيما عدا موقع بنك مصر، والبنك الأردني الكويتي، والبنك العربي السعودي والبنك الوطني الكويتي، كما يوجد بعض البنوك التي تستخدم اللغة الفرنسية إلى جانب اللغة الإنجليزية مثل البنك اللبناني الفرنسي. ومن الجدير بالذكر أن البنوك الأجنبية العاملة بالمنطقة العربية اعتمدت التعاملات المصرفية كذلك عن طريق الإنترنت وهذه البنوك - والتي من بينها بنك سيتي بنك الأمريكي - تعتمد عدداً من لغات العالم ولكن ليس من بينها اللغة العربية الأمر الذي يحرم قطاعاً عريضاً من عملاء هذه البنوك في الوطن العربي من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها هذه البنوك.

<sup>٤</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، ٢٠٠٤.

ويمكننا القول في الوقت الحالي أن جميع المصارف اتجهت بلا استثناء إلى اعتماد شبكة الإنترنت في إنجاز عملياتها، فضلاً عن إنشاء شبكات داخلية تصل بين فروعها أو داخل الفرع الواحد وأصبح من حق العميل الدخول على موقع البنك الذي يتعامل معه من أجل سحب أو إيداع أو الاستفسار أو غيرها من العمليات المصرفية مثل سداد الفواتير والذي يعد نتاج التحول إلى الحكومة الإلكترونية والذي من مظاهره ما تصدره هذه البنوك من نقود تتمثل في البطاقات الذكية، وقبلها بطاقات الائتمان.

### ثانياً: الحكومة الإلكترونية والتعليم:

ضمن فلسفة "تعليم غير محدود بالزمان والمكان" نجد في الوقت الحاضر مدارس مفتوحة على الكون وجامعات بلا أبواب في أماكن عديدة من العالم، الأمر الذي يعيد تنظيم العملية التعليمية أو مما يسمى بالتوجه التعليمي الجديد. ولذلك تسعى الحكومات - في إطار مشروع الحكومة الإلكترونية - إلى إقامة شبكة اتصال ما بين إدارات المدارس جميعها، بحيث تصبح المعلومات سهلة ومتاحة للجميع وذلك من خلال ما يسمى Intra - School Collaboration. وفي إطار ما سبق فإن شركات تقنية المعلومات والاتصالات تسعى إلى تقديم العون للمؤسسات التعليمية بما فيها تطوير أنظمتها وطرقها التدريسية، والأكثر من ذلك أن المنظمات الدولية المتخصصة قد دخلت على الخط في شأن التعليم عن طريق الإنترنت، وها هي منظمة اليونسكو - التابعة للأمم المتحدة - تبنت مشروعاً موجهاً على بلدان العالم الثالث هدفه نشر التعليم بمختلف مراحلها عن طريق الإنترنت، بوصفها طريقاً يختصر التكاليف الدراسية إلى ما يقارب الثلث، وذلك بالمقارنة مع الطرق التقليدية للدراسة.

والحقيقة أن استخدام الإنترنت في التعليم يستند إلى أسباب عديدة منها:

. الوفرة الهائلة في مصادر المعلومات، والتي يمكن الحصول عليها عن طريق شبكة الإنترنت ومنها الكتب الإلكترونية E-Books والدوريات Periodicals، وقواعد البيانات Encyclopedias، وكذلك المواقع التعليمية Education sites، مما يساعد على الوقوف على أحدث المعارف في مختلف مجالات العلوم والثقافة.

٢. الاتصال غير المباشر أو غير المتزامن، حيث يستطيع الأشخاص، الاتصال فيما بينهم بشكل غير مباشر وبدون اشتراط حضورهم في نفس الوقت سواء عن طريق البريد الإلكتروني أو البريد الصوتي.

٣. يساعد الإنترنت على توفير أكثر من طريقة في التدريس، ذلك أن الإنترنت هو بمثابة مكتبة تتوفر فيها جميع الكتب سواء كانت سهلة أم صعبة، كما يوجد في الإنترنت بعض البرامج التعليمية التي تناسب كل المستويات.

كما أنه الجدير بالذكر أن هناك العديد من الجامعات الدولية والعربية لها فروع على شبكات الإنترنت، فالدراسة عبر الإنترنت أصبحت ممكنة في جامعات عديدة، وبلغات مختلفة وأقسام متنوعة، وأصبحت إمكانية التسجيل في جامعات عالمية والتي كانت حتماً لدى البعض، أمراً قابلاً للتحقيق دون اشتراط العمر أو المكان.

° من أمثلة الجامعات التي توجد على شبكة الإنترنت: الجامعة الأمريكية في بيروت AUB، وجامعة عين شمس في مصر وموقعه [www.shams.eun.eg](http://www.shams.eun.eg) ،

وجامعة بارنجتون وموقعها [www.barrington-arabic.net](http://www.barrington-arabic.net).

## القسم الثالث

### الحكومة الإلكترونية في مصر

شرعت مصر في استحداث مشروع الحكومة الإلكترونية منذ ٤ أكتوبر ٢٠٠٠، وقد بدأ التنفيذ ابتداءً من يوليو ٢٠٠١ وحتى عام ٢٠٠٧، بحيث أصبحت معظم الخدمات الحكومية الأساسية في متناول جميع المواطنين علي امتداد الوادي شماله وجنوبه. ويتناول هذا القسم من الدراسة عرض لعملية طرح الخدمات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى شرح بعض تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر كالتالي:

#### أولاً: طرح الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت:

اعتبرت الحكومة المصرية هي الحكومة الشرق أوسطية الأولى التي قامت بتأسيس وزارة مختصة بتقنية المعلومات كخطوة لتوفير خدماتها إلكترونياً عبر شبكة الإنترنت.

وكان السيد رئيس الوزراء قد افتتح المرحلة الأولى من برنامج التحول للحكومة الإلكترونية الذي تم تنفيذه بالتعاون مع وزارة الدولة للتنمية الإدارية ومركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار. وتعاقدت الحكومة المصرية مع شركة مايكروسوفت الرائدة في هذا المجال للمساعدة في إقامة هذا العمل، كما أطلقت الموقع الخاص بالخدمات على شبكة الإنترنت وعنوانه: <http://www.egypt.gov.eg/arabic>

ويتضمن موقع الحكومة المصرية على الانترنت بيانات تفصيلية لحوالي ٣٣١ خدمة من المنتظر وصولها إلى حوالي ١٠٠٠ خدمة مختلفة، حيث أنه مازال في المرحلة الأولى، ويكشف الموقع عن الكيفية التي يمكن من خلالها الحصول على الخدمة، مع إمكانية تخزين وطباعة نسخ من الطلبات والاستمارات المطلوبة. وفوق ذلك يرتبط الموقع بشكل مباشر بالمواقع الأخرى الخاصة بالوزارات المختلف .

وقد تم إطلاق ٦١٩ خدمة جديدة يمكن الحصول عليها عبر الهاتف على الرقم ١٩٤٦٨، وهو الأمر الذي يمكن المواطن المصري من إنجاز معاملاته مع المصالح والجهات الحكومية بدون الحاجة لتحمل مشقة الانتقال إلى تلك المصالح أو أعباء التردد عليها ولأكثر من مرة كما يحدث حالياً .

وتعد هذه الخدمة عوضاً للجمهور الذي لا يمكنه التعامل مع الانترنت، حيث يمكنه الحصول علي خدمات ومميزات برنامج بوابة الحكومة المصرية عن طريق التليفون ودون الحاجة للانترنت.

وتتولى وزارة الدولة للتنمية الإدارية الرد علي استفسارات المواطنين حول الخدمات التي يقدمها برنامج الحكومة الالكترونية وذلك من خلال الرقم المذكور سابقاً، وذلك بسعر المكالمات العادية لجميع محافظات مصر.

وتوفر الخدمة الجديدة فرصة الاستفسار عبر التليفون عن ٥٩٠ خدمة حكومية مستوي أول للاستعلام عن الإجراء، و ٢٩ خدمة مستوي ثان وثالث لتنفيذ الخدمات بالكامل من بينها خدمات مصلحة الأحوال المدنية والإدارة العامة للمرور والمركز الجمركي الموحد وغيرها من الخدمات .

وتستهدف الخدمة الجديدة التيسير علي المواطن بصفة عامة، وأهالي المناطق النائية والريفية بصفة خاصة ممن لا يجيدون استخدام الانترنت. ولقد أثبتت هذه الخدمة نجاحه عند تشغيلها كمشروع استرشادي للرد علي استفسارات طلاب الثانوية العامة الذين قاموا بالتقدم إلي مكاتب التنسيق عبر الانترنت حيث تم الرد علي ٨٥ ألف مكالمة خلال مراحل التنسيق الثالث .

ويتولى المشروع الرد علي استفسارات المواطنين من خلال الرقم خلال ساعات العمل الرسمية من ٩ صباحا إلي ٥ مساء من الأحد إلي الخميس، على أن تطوورها لتعمل طوال أيام الأسبوع وخلال ٢٤ ساعة في المرحلة المقبلة.

وتعتمد آلية عمل الحكومة الالكترونية في مصر على توصيل الخدمة إلي طالبها بالقرب من مكان سكنه عبر مكاتب الحكومة.

ويعرض موقع بوابة الحكومة المصرية الخدمات التي تمت ميكنتها مجمعة بصرف النظر عن الجهة المسئولة عن أداء تلك الخدمات ، حيث يساعد طالب الخدمة علي الوصول إليها بسهولة، والحصول علي بعض الخدمات بشكل كامل من خلال الشبكة بداية من الاستعلام ومرورا بجميع المراحل الأخرى الاستثمارات والخطوات ووصولاً إلي السداد والحصول علي الخدمة بالكامل.

ويتيح البرنامج خدمات متميزة للمواطنين ومؤسسات قطاع الأعمال في فترة وجيزة ، حيث يجرى الآن تطوير الإجراءات وإزالة المعوقات قدر المستطاع ، وتقديم الخدمات الحيوية لساعات أطول يوميا وخلال أيام العطلات.

ويؤكد مدير برنامج الحكومة الالكترونية بوزارة الدولة للتنمية الإدارية - على أن الدراسات أثبتت أن متوسط تردد المواطن علي المكان المخصص للحصول علي الخدمة هي ٣,٥ مرة مما يؤدي إلي إرهاقه ماديا ومعنويا ولذلك يهدف البرنامج إلي التيسير علي المواطنين وحصولهم علي الخدمة في مكان إقامتهم أو عملهم دون التردد علي الجهات الحكومية.

## ثانياً: تطبيقات الحكومة الالكترونية في مصر:

### ١ - التعليم:

طورت وزاره التربية والتعليم العديد من المشروعات الالكترونية تشمل نظام الحكومة الالكترونية وشبكه الإنترنت لربط المدارس والطلاب وتدريب المعلمين أثناء الخدمة، كما انتهت من تطوير نظام الفيديو ستريتنج لربط ٥٧ قاعه اجتماع بآلاف المدارس، وكذلك نظام الفيديو كونفرانس لربط المحافظات ال٢٧ بما فيها الأقصر، وتم تزويد المدارس بأجهزة ومعامل الحاسب الآلي وإتاحة التكنولوجيا للمدرس والطالب بصفة فرديه عن طريق تمكينهم من شراء الكمبيوتر بنظام التقسيط.

وتسعى الوزارة لمواجهة الفجوة الرقمية الوشيكة مع العالم المتقدم. وفي هذا الإطار تقوم الوزارة بالعديد من المشروعات والخدمات مثل مشروع المدرسة الذكية، وإعلان نتائج الثانوية العامة على الإنترنت والموبيل والتليفون الأرضي .

### ■ مشروع المدارس الذكية<sup>٦</sup>

في إطار تطوير منظومة التعليم المصري عن طريق الاستفادة من نظم الاتصالات والتكنولوجيا الحديثة، تطبق مصر بالتعاون بين مركز التطوير التكنولوجي بوزارة التربية والتعليم ومشروع المدرسة الذكية بوزارة الاتصالات والمعلومات، وبين المعونة الأمريكية مشروع المدرسة الذكية أو المشاركة التنافسية

<sup>٦</sup> نماذج من تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر [www.kenanaonline.com](http://www.kenanaonline.com)

(PFCE) في ١٤ مدرسة مصرية (خاصة وقومية وتجريبية) علي مدي ٣ سنوات قابلة للتجديد من خلال مشروع عملي تمكن من دمج مصادر تكنولوجيا المعلومات داخل النظام التعليمي المصري، حيث يمثل كل من الكمبيوتر وشبكة المعلومات الوسائط المتطورة للإبداع والتعبير للمساعدة في تحويل التعلم والتعليم السلبي الي نموذج أكثر فعالية.

فبالإضافة لمحو الأمية التكنولوجية، يدرّب المشروع الإداريين والمعلمين على إمكانية استخدام التكنولوجيا وأساسياتها كمصدر للمعلومات للوصول الي مرحلة الإجابة الرقمية، حيث تدريب المعلمين علي الانتقال الي دور تبسيط وتيسير المادة العلمية للطلبة .

ويكفل المشروع تهيئة غرف المدرسين بالمعدات بواقع خمسة مدرسين لكل حاسب، وذلك يوفر لهم التقنية الضرورية لتطوير خطة الدرس وأيضا القيام بالمهام التقييمية والإدارية.

ويتم تزويد كل غرفة مدرسين بطابعة وماسح ضوئي. كما تزود المكتبة بخمسة حاسبات منها واحد لأمين المكتبة يستخدمه في البحث عن المواد وبماسح ضوئي واحد وبكاتب اسطوانات مضغوطة (CD-writer) وببروجيكتور وذلك لاستخدامها في المكتبة ويقدر عدد الدروس بأكثر من ستة آلاف درس تغطي أغلب الموضوعات بالمناهج المصرية، ويستخدم المشروع الأدوات التي تشجع علي الخلق والإبداع والتي تعظم الاستمتاع خلال عملية التعليم يتم التركيز عليها منذ المراحل المبكرة. وتتضمن البرمجيات التعليمية وكذلك عملية تدريب المدرس عليها والتي تخص مراحل رياض الأطفال والإبتدئي برامج معالجة الكلمات والطباعة والرسومات والوسائط المتعددة والإنترنت.

ويعد المشروع مرحلة جديدة من برنامج المدرسة الذكية الذي بدأت وزارة التربية والتعليم ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تطبيقه منذ ٣ أعوام ، وهو يرتبط بالخطة القومية لتكنولوجيا المعلومات التي تهدف لإدخال وتحسين مهارات تكنولوجيا المعلومات والتعلم الإلكتروني في مرحلة ما قبل التعليم الجامعي كمهارة في حد ذاتها وكوسيلة أيضاً لتعلم المواد والمناهج التعليمية الأخرى .

## - إيجابيات المشروع :

- تضيق الفجوة بين المدرسة والمنزل .
- شكلت التقنيات المتقدمة وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة من خلال المشروع عامل جذب مهم للمدرسين والتلاميذ .
- شهدت معدلات غياب التلاميذ تراجعاً كبيراً بعد انتشار أجهزة الكمبيوتر في الفصول .
- أهم التعليم الإلكتروني في إيجاد مجتمع افتراضي يدور في فلك عمليات التعلم ومحوره المعرفة .
- تراجع ظاهرة الدروس الخصوصية .

ويعتمد المشروع على تعليم المدرسين أسلوب استخدام المهارات التقنية فقط دون التدخل في المقررات ، وذلك عن طريق إعداد ٢٠٠٠ مقرر دراسي في الوقت الحالي ، تزداد إلى ١٠ آلاف مقرر دراسي مع نهاية العام الحالي ، والهدف هو إيجاد مجتمع افتراضي تعليمي.

## - أهمية وأهداف المشروع :

يهتم المشروع بمساعدة المدارس علي خلق بيئة تعليمية عملية وتنافسية، عن طريق استخدام الأساليب الحديثة وتكنولوجيا الحاسبات، حيث من المتوقع أن يتيح هذا المشروع التجريبي توفير الأدوات والتقنيات التي يحتاجها مدرس الفصل لتعليم جيل جديد من الطلبة القادرين على استعمال جهاز الكمبيوتر، ويشكل هذا المناخ التعليمي المتطور نموذجا للمدارس الأخرى التي ترغب في خلق جيل تنافسي جديد يستطيع أن يؤسس له مكانا في السوق المحلية أو العالمية.

ويسعى المشروع الي مساعدة الحكومة المصرية على رفع الوعي المجتمعي والخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات لكل من الطلبة والمدرسين، وأيضاً الآباء وأولياء الأمور وأفراد المجتمع بشكل عام.

ويهتم المشروع ببرامج الإدارة بواسطة برنامج مدرستي باللغة العربية الخاص بإدارة المدارس للإداريين عن طريق مركز البيانات لمساعدة المدارس في عمليات التقويم المدرسي وملفات الطلبة والأفراد والمصروفات المدرسية وميزانيات المدرسة وجدولة الحصص وجدولة الأتوبيسات والملفات الطبية ونظام

المكتبة والسجلات الأكاديمية كما أنه متاح علي موقع الشبكة للوصول بسهولة إليه بواسطة الأفراد والطلبة والآباء.

## ٢ - الخدمات المقدمة من مصلحة الضرائب العامة:

بدأت مصلحة الضرائب العامة سلسلة من الإجراءات تهدف إلى تطوير وميكنة جميع أجهزة وزارة المالية حتى تتوافق مع بدء العمل في إجراءات تنفيذ الحكومة الالكترونية، وهو ما يحقق العديد من المزايا مع ضمان زوال مصدر الانحرافات والتشوهات الموجودة حالياً في علاقة الجهاز الضريبي مع المجتمع الضريبي حيث تتم كل إجراءات الربط والفحص وتقديم الإقرارات الضريبية والسداد عن طريق الميكنة الكاملة مع السماح باستخدام شبكة الانترنت في إتمام الإجراءات الضريبية، وسينتقل عبء تطوير المجتمع الضريبي بالكامل للممول والذي سيكون مطلوباً منه زيادة ثقافته الضريبية وتطوير أدواته المالية للتعامل مع مستحدثات الجهاز الضريبي المخطط لها خلال الأعوام القليلة المقبلة .

### ومن هذه المزايا:

- ١ . توفير الوقت والجهد المستهلك بسبب الروتين الحالي .
- ٢ . عدم خضوع التعامل بين الممول والمأمور للأهواء الشخصية .
- ٣ . التطبيق العادل والمتجانس للقواعد مع كل الممولين علي مستوي الجمهورية .
- ٤ . توفير السرعة اللازمة لإنهاء الإجراءات مع الكفاءة في أداء الخدمة .

### ومن الخدمات التي تقدمها بوابة الحكومة الإلكترونية في هذا المجال :

- طلب استخراج بطاقة ضريبية .
- إضافة نشاط جديد .
- الإخطار بإيقاف مؤقت للنشاط .
- إخطار بتوقف نشاط معين .
- إخطار مزاولة أو تعديل كيان أو إضافة شركاء .
- الاستعلام عن رصيد أو المصادقة علي مدفوعات .

- إخطار بالسفر الي الخارج .
- الإخطار بتعديل الكيان القانوني .
- تسوية الضرائب والفحص ورفع الحجز .
- تقديم إقرار عن ضريبة الأجور والمرتببات .
- تسجيل الممولين .
- تصحيح بيانات أساسية خاصة بالمول.

هذا بالإضافة إلى تعليم الممول ملء الإقرار بصورة سليمة من وجهه النظر الضريبية.

وسوف يتاح كل ذلك من خلال البوابة الإلكترونية على شبكة الإنترنت، إلا أن هذه الخدمات سوف تقتصر على الممولين المشتركين فيها، وهي بالتالي مختلفة عن الخدمات التي تقدم من خلال صفحه المصلحة علي الانترنت، حيث توفر الصفحة لكل زائر بها جميع المعلومات عن مصلحة الضرائب من حيث قوانين الضرائب والدمغة ورسم التنمية وكذلك تقدم كل التعليمات التنفيذية الصادرة عن المصلحة، هذا بالإضافة إلى عرض لأكثر الشكاوى التي ترد الي المصلحة والرد القانوني عليها. إلا أن البوابة ستستفيد من صفحه المصلحة علي الانترنت من خلال طرح خدمة ملء الإقرار عليها بما يضمن استفادة أكبر عدد من الممولين سواء كانوا مشاركين في البوابة الالكترونية أم لا.

وقد صممت البوابة بحيث تحقق عنصر الأمان بالنسبة لخدمات المصلحة وبيانات الممولين إذ لا يسمح نظامها لأي متطفل في الدخول عبر بياناتها، كما أن الممول نفسه لا يدخل الي الخدمات علي البوابة الالكترونية إلا بموجب رقم سري غير مسموح تداوله إلا للممول فقط حتي يكون كل ممول مسئولاً عن بياناته.

### ٣ - تحديث الإدارة المحلية :

في إطار تنفيذ مشروعات الخطة القومية للاتصالات والمعلومات وتطوير ورفع كفاءة الخدمات وإرساء أسس الحكومة الإلكترونية، افتتح في مدينة سفاجا بمحافظة البحر الأحمر، مجمعا إلكترونيا لخدمة المواطنين والمستثمرين .

ومن الجدير بالذكر أن وزارة الاتصالات والمعلومات المصرية أبرمت اتفاقات مماثلة مع كل من محافظتي الإسكندرية والجيزة، حيث يجري العمل في مشروعات التطوير الخاصة بهما وتقدم الوزارة من خلال هذه الاتفاقات الخبرات الفنية والدعم الفني والمادي لتطوير وإنشاء نظم وإدارة العمل، باستخدام شبكات الكمبيوتر بالإضافة إلى التدريب الفني والمتخصص للعاملين بالوحدات المحلية حيث تقوم الوزارة بتقديم هذه الخدمات عن طريق التعاقد مع شركات القطاع الخاص للتقنية مع الإشراف الكامل من جانب وزارة الاتصالات والمعلومات .

ويعد مشروع البحر الأحمر باكورة نتاج بروتوكول التعاون المشترك بين وزارة الاتصالات والمعلومات ومحافظه البحر الأحمر، وذلك في إطار البنية الأساسية لمجتمع المعلومات .

ويهدف المشروع لاستخدام شبكات الكمبيوتر ونظم المعلومات لتيسير واختصار زمن تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين والمستثمرين، مثل تراخيص البناء ورخص المحلات وسداد المستحقات وغيرها من الخدمات، مع تقديمها في صورة حضارية من حيث التنظيم والتعامل، كما يعمل على تحسين ورفع مستوى الأداء والإدارة وغيرها من الأنشطة لمختلف المجالس المحلية للمحافظة، والربط مع ديوان عام المحافظة .

#### ٤ - الديمقراطية الإلكترونية :

تعمل الحكومة الإلكترونية علي تفعيل المشاركة المجتمعية للمواطن، حيث تتيح زيادة قنوات التواصل وتوفير الخدمات المدنية للمواطنين بصورة أسرع وبتكلفه أقل.

ولا تقتصر تلك الخدمات علي الخدمات الحياتية للمواطنين، بل تشمل أيضاً خدمات مشاركة المواطنين في إدارة شئون المجتمع بممارسه كافة الحقوق المدنية وأداء الواجبات الوطنية، وتسيير أمور المجتمع سياسياً، أو ما يمكن أن نطلق عليه تسيير الحكومة الإلكترونية، حيث يتوازي تقديم الخدمات الحياتية مع الخدمات المدنية السياسية عبر الحكومة الإلكترونية بتقديم المزيد من تقنيات المعلومات التي تمس مباشرة المواطن المصري لحقوقه السياسية المكفولة له دستوريا وعلي أرض الواقع، ولكن تحول تحديات الواقع دون مباشرتها نظرا لغياب كثير من تلك الخدمات المدنية والسياسية علي بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، ومنها علي سبيل المثال خدمات سجلات الناخبين حتي تشمل كل

السكان في سن الانتخاب وخدمات الإدلاء بأصوات الناخبين عبر بوابة الحكومة الإلكترونية وخدمات مشاركة المواطنين في الحياة السياسية بالتعرف علي المنظمات الأهلية العديدة والمتنوعة مثل منظمات المجتمع المدني والتعاونيات والنقابات المهنية والأحزاب السياسية وتشمل تلك الخدمات التعرف علي برامج تلك المنظمات الاهليه وكيفية المشاركة فيها.. الخ..

فالخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية إذاً تتضمن كل من الخدمات الحياتية والمدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

وفي هذا الإطار فإنه من المقترح إضافة بعض الخدمات المقدمة التي تسهم في تعزيز هذا الجانب، ومنها خدمه شبكات العمل الأهلي التطوعي التي يعتبرها مدرسة الديمقراطية المرئية الأولى للمشاركة المجتمعية، وخدمات سجلات الناخبين لتشمل كل السكان في سن الانتخاب، وخدمه الاستطلاعات العامة الدورية بما يتيح تعظيم المشاركة السياسية للمواطنين بصورة مباشرة في عملية صنع القرارات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

## القسم الرابع النتائج والتوصيات

يتناول هذا الجزء عدد من النتائج والتوصيات المقترحة بشأن مواجهة المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية في مصر، كآتي:

### أولاً: أهم المعوقات الداخلية للحكومة الإلكترونية في مصر:

على الرغم من نجاح العديد من مجالات تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر إلا أنها مازالت تواجه بعض المعوقات والمتمثلة في الآتي:

- ارتفاع نسبة الأمية.
- التخوف من عملية الدفع الإلكتروني من خلال بطاقات الائتمان.
- ضعف نسبة انتشار بطاقات الائتمان.
- عدم وجود وسائل متنوعة للدفع الإلكتروني تتناسب مع احتياجات المواطن.
- ضعف التهيئة التكنولوجية بالمؤسسات الحكومية.

وفي هذا السياق فيمكننا القول أن عدم القدرة على القراءة والكتابة لا تمنع من الاستفادة من الخدمات الحكومية الإلكترونية، كما أنه قد يكون الانتشار الواسع للإنترنت إيجابياً إلا أن ضعف الانتشار لا يمنع تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً. وأفضل مثال على ذلك التجربة البريطانية<sup>٧</sup> حيث أنه ما يميز التجربة البريطانية هو قدرتها على نقل هذا المستوى الرفيع من الخدمات الحكومية إلى المناطق المعزولة اجتماعياً، وهي المناطق التي تشتهر بالفقر وضعف التعليم وانخفاض النفاذية في مجال الإنترنت.

وفي إطار ما سبق نلاحظ تجربة الحكومة الإلكترونية في بلدية ليفربول والتي استحوقت عليها لقب Beacon council في مجال الحكومة الإلكترونية، وهي جائزة يتم منحها للجهات التي تنفذ

<sup>٧</sup> أنظر الملحق، الحكومة الإلكترونية في بريطانيا ص ٢٥.

أعمالاً متميزة في مجال الحكومة الإلكترونية، وبالتالي تصبح (منارة) لباقي الجهات لإرشادهم على الخطوات التي اتبعت لإنجاح هذه التجربة.

كما نلاحظ من التجربة الحكومة الإلكترونية في الهند<sup>٨</sup> بأنه على الرغم من الطبيعة الريفية الزراعية للاقتصاد والمستويات العالية للفقر والامية، فقد مرت الهند بتغيير أساسي من حيث تطبيق تقنية المعلومات والاتصالات لإدارة شؤون مواطنيها، الأمر الذي يؤكد أن الضعف الاقتصادي ليس عائقاً، وأن الفقر ليس مانعاً من التطور نحو المعلوماتية، وتحول الإدارة في نطاق الحكومة وكذلك القطاع الخاص إلى الإدارة الإلكترونية أو الحكومة الذكية.

**ثانياً: التوصيات المقترحة بشأن مواجهة المعوقات الداخلية للحكومة الإلكترونية في**

**مصر:**

١ - تطوير البنية الأساسية:

ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها. ويتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفعها من وإلى المصالح والدوائر الحكومية إلي جمهور المتعاملين من المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المدنية وبالعكس، وذلك من خلال:

- تطوير مشروعات متوافقة مع بنية الاتصالات الأساسية المتوافرة بالفعل.
- استخدام أكشاك الوصول العامة Public Access Kiosks ومراكز الخدمة المجتمعية المتنقلة.
- تشجيع القطاع الخاص علي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية للإسراع في استخدامها وانتشارها علي نطاق واسع.
- تدريب المتعاملين والقوي العاملة علي أساليب التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتطورة وحثهم علي الاستفادة القصوى منها.

<sup>٨</sup> أنظر الملحق، الحكومة الإلكترونية في الهند ص ٢٧.

## ٢ - تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدى جمهور المتعاملين:

يمكن أن يكون للحكومة الإلكترونية القدرة علي تشجيع المتعاملين علي تعلم المعرفة الإلكترونية وتحقيق العدل والمساواة للجميع في الوصول إلي خدماتها العامة، من خلال الآتي:

- التأكد من أن المحتوى الإلكتروني مصاغ باللغة العربية وأن واجهات التفاعل البينية سهلة الاستخدام.
- تطوير تطبيقات قادرة علي استخدام الوسائط المتعددة من صوت وصورة وحركة وبيانات بجانب النص المكتوب.
- تضمين التوجه التعليمي في مشروعات الحكومة الإلكترونية.
- توفير معينات لنقاط الوصول لتدريب المتعاملين والمتريدين علي مهارات استخدام وتوظيف الحاسبات الآلية.
- تطوير برامج تتضمن وسائل إعلام تقليدية مثل البرامج الإذاعية والتلفزيونية والصحافة التي من خلالها يتمكن المواطنون من التعرف علي معالم وخدمات الحكومة الإلكترونية.
- التركيز علي المجموعات التي يصعب تحقيق التكامل فيما بينها كالنساء وكبار السن والمعوقين، الخ.

## ٣ - إمكانية الوصول:

يجب تشجيع كافة فئات المجتمع علي إمكانية الوصول للحكومة الإلكترونية بغض النظر عن قدراتهم البدنية أو الجسدية أو مواقع تواجدهم، من خلال:

. تصميم وتطوير التطبيقات التي تلاءم كل الفئات ومن بينهم المعاقين كالمكفوفين والصم والبكم.

٢. إصدار تشريعات وقوانين تجبر الحكومة علي تبني التكنولوجيا المتقدمة لمساعدة المعاقين.

٣. صياغة معايير للأداء وقياس تدفق العمل في مجال الحكومة الإلكترونية.

#### ٤ - حماية أمن المعلومات :

يتصل أمن المعلومات بحماية مواقع الحكومة الإلكترونية ضد هجمات القرصنة وسوء الاستخدام حيث أن التجاوز في حماية أمن المعلومات يفقد ثقة المواطنين بالحكومة الإلكترونية. فالثقة تعتبر عنصراً رئيسياً وجوهرياً من عناصر مشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية، وبدون الثقة لن يفكر المواطنون علي التردد علي مواقع الحكومة الإلكترونية، وخاصة في حالة الخدمات التي يتطلب الحصول عليها قيام المواطنين بتزويد الحكومة الإلكترونية بمعلومات شخصية ذات صفة خاصة. وباستطاعة الحكومة القيام بدور مهم في الكشف عن سياساتها وتعريف المواطنين بها أو إعلامهم بمخططاتها ومشروعاتها والأهداف المستهدفة تحقيقها من عملية جمع وتخزين البيانات عنهم، حيث أن اطمئنان المواطن أو المستخدم علي أن المعلومات التي يقدمها عن نفسه لن تستغل لأغراض غير مهنية وأخلاقية مما يعتبر الأساس الأهم في قيام الحكومة الإلكترونية، لذلك يجب :

- وضع سياسة محددة عن أمن المعلومات وتعيين مسئول محدد لتنفيذ هذه السياسة وفقاً للمعايير الدولية في هذا الشأن.
- التقييم المستمر والمتواصل لنظم الأمن للتأكد من تنفيذها لكل ما يتعلق بالإجراءات الوقائية الأمنية بشكل سليم.
- عدم الإفصاح عن المعلومات الشخصية دون الحصول علي إذن مسبق.
- توعية وتدريب العاملين علي القضايا المتصلة بأمن المعلومات وتكنولوجياتها بشكل منتظم ومتواصل.
- تقييم أداء مديري نظم المعلومات بالالتزام بممارسة عمليات ومهام الأمن.

## الملحق

### تجارب الحكومة الإلكترونية في عدد من بلدان العالم

يتناول هذا الملحق من الدراسة تجارب كل من بريطانيا والهند في مجال الحكومة الإلكترونية، كما

يلي:

#### ١ - الحكومة الإلكترونية في بريطانيا:

ابتدأ مشروع الحكومة الإلكترونية في بريطانيا في إبريل عام ٢٠٠٩ حين قدم وزير الدولة لشئون مجلس الوزراء في إنجلترا إطاراً استراتيجياً لما يجب أن تكون عليه الحكومة الإلكترونية على أن يتم تقديم كافة الخدمات الحكومية إلكترونياً بحلول العام ٢٠٠٥، حيث استحدث طرق جديدة مدعومة بالتقنية لإدارة ونقل المعلومات في مقدمة الإصلاحات الحكومية هناك، ومن هنا بدأ إنشاء إدارة حكومية - مكتب للمندوب الإلكتروني - هدفه وضع وثائق الحكومة الإلكترونية التي توفر إطاراً لتطوير الحكومة في كل مرافق الخدمة العامة، وتغطي هذه الوثائق موضوعات عديدة منها استخدام بوابات الدخول عن طريق الحاسب الآلي، ومراكز الاتصال، والبطاقات الذكية، والمواقع الإلكترونية والتليفون الرقمي، إلى جانب أمور تتعلق بالبيانات التي يتم معالجتها وهي سرية البيانات وترتيبها وتوثيقها وصلاً إلى العمليات أو ما يسمى بالحوسبة الحكومية.

ظهر الاسم التجاري لموقع الحكومة الإلكترونية في بريطانيا لأول مرة باسم uk online portat at وبتاريخ ١٢/١٢/٢٠٠٩ وبداً يعمل منذ هذا التاريخ بهدف تقديم صورة متكاملة ومسلك إلكترونياً مناسباً يؤدي إلى تقديم كل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية. ثم تحول ذلك الموقع إلى عنوان http/e-uk .envoy.gov.uk

ويجب ملاحظة أن الحكومة الإلكترونية في بريطانيا ليس الهدف منها تفعيل نظام التجارة الإلكترونية فحسب، لكنها وسيلة لتحديث الحكم، ذلك أن هذه الحكومة من شأنها تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للحزب الحاكم، والتي تتمثل في ضرورة توجيه الموارد والأفراد نحو الاستقلال الاقتصادي والمسئولية المدنية، وأيضاً مكافحة الجرائم، تأمين بعض الأهداف الأخرى خاصة في

<sup>١</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، ٢٠٠٤.

قطاعات السياسة المترابطة ببعضها كما في مجالات التعليم والتوظيف والضمان الاجتماعي ومكافحة الجريمة.

أن ما يميز التجربة البريطانية هو قدرتها على نقل هذا المستوى الرفيع من الخدمات الحكومية إلى المناطق المعزولة اجتماعياً، وهي المناطق التي تشتهر بالفقر وضعف التعليم وانخفاض النفاذية في مجال الإنترنت.

وفي إطار ما سبق يمكن التطرق لتجربة الحكومة الإلكترونية بلدية ليفربول والتي استحوذت عليها لقب Beacon council في مجال الحكومة الإلكترونية، وهي جائزة يتم منحها للجهات التي تنفذ أعمالاً متميزة في مجال الحكومة الإلكترونية، وبالتالي تصبح (منارة) لباقي الجهات لإرشادهم على الخطوات التي اتبعت لإنجاح هذه التجربة.

لقد كانت أولى المفاجآت في هذه المدينة أن مجلسها البلدي وتماشياً مع ما أعلنته الحكومة المركزية عن ضرورة تقديم الخدمات إلكترونياً في نهاية عام ٢٠٠٥ قد قرر أن يقوم بتقديم كافة أعمال الحكومة إلكترونياً في نهاية عام ٢٠٠٤، وقد أرجع معظم المعنيين بمشروع الحكومة الإلكترونية في المجلس البلدي سبب نجاح المشروع إلى التوافق بين السياسيين (ممثلي المدينة في البرلمان) وبين كبار الموظفين، وهنا يمكننا أن نستنتج ضرورة التوافق بين الجهود التشريعية والإدارية.

ولكننا يمكننا القول بأن تنفيذ المدينة للخدمات الإلكترونية كان بسبب ما تمت تسميته بعلاقة الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وقد قامت الشراكة وفق مبدأ بناء شركة مشتركة Joint Venture بحيث تحمل المجلس البلدي حوالي ٢٥٪ من رأسمالها بينما يتحمل الشريك من القطاع الخاص ٧٥٪، وقد تم تبرير ذلك بحاجة المدينة لجهة تضع استثمارات البنية التحتية، كما أن ذلك ترافق مع نقل الكوادر من العمل في المجلس البلدي إلى العمل في الشركة المشتركة، والجدير ذكره أن اختيار الشريك قد تم وفق مناقصة، ولكن الفرق عن المناقصات التي تحصل لدينا أن المناقصة لم تكن للحصول على التجهيزات أو البرمجيات، ولكن للحصول على الخدمة. وهذا ما يدعي بـ Business (Process Outsourcing BPO)، وطبعاً يتم ذلك بعد تحديد سوية الخدمة Service Level Agreement SLA، ومن الجدير ذكره أيضاً أن الشركة المشتركة كانت كياناً منفصلاً كلياً عن المجلس البلدي ولكنها تعمل لصالحه (لتقديم خدمات محددة وبالفعل أجريت المناقصة، وبنتيجة تقييم العروض تم اختيار الشريك وهو شركة British Telecom BT والمملوكة بشكل كامل للقطاع الخاص، وبالرغم من

أن الشركة هي شركة اتصالات إلا أنها قد خاضت برامج تحول واسعة في السنوات الأخيرة وحاولت استغلال الخبرات التي راكمتها في إيجاد محاور عمل جديدة.

وبسبب محدودية انتشار الإنترنت في مدينة ليفربول ١٠ فقد تم اللجوء إلى تنويع مصاد تقديم الخدمة، حيث تم توزيع عدد كبير من الحاسبات الموصولة بالإنترنت على مكاتب المدينة ومراكزها التعليمية كما تم الاعتماد على خدمات التلفزيون التفاعلي. ومن ناحية أخرى فقد تم إنشاء مركز ضخ لتقديم الخدمة عبر الهاتف Call Center يتلقى ٥٠ ألف مكالمة أسبوعياً، كما تم إنشاء مراكز ميدانية لتقديم الخدمات الحكومية (نافذة واحدة)، ولكن تم ذلك عبر نقل هذه النافذة لأماكن تجمعات المواطنين، كما تم اختيار أكفأ العناصر لتمثيل (الحكومة) في هذه التجمعات، ومؤخراً هناك توجه نحو تقديم هذه الخدمة للأقليات التي لا تتقن اللغة الإنجليزية (بلغاتهم الأصلية).

:

١. من غير المقبول التشكي من نقص التمويل، وذلك كون برامج الشراكة مع القطاع الخاص تحل المشكلة.
٢. قد يكون من المفيد عدم وجود نسبة أمية مرتفعة، إلا أن عدم القدرة على القراءة والكتابة لا تمنع من الاستفادة من الخدمات الحكومية الإلكترونية (في مثالنا الأقليات لا يتقنوا حتى التحدث بلغة البلاد الأصلية).
٣. قد يكون الانتشار الواسع للإنترنت إيجابياً إلا أن ضعف الانتشار لا يمنع تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً.
- . مراكز التدريب الخاصة المنتشرة يجب اعتبارها فرصة ذهبية لتقديم الخدمات الحكومية بدلاً من التضييق عليها إدارياً..

## ٢- الحكومة الالكترونية في الهند:

سارعت الهند بإدخال الإدارة الالكترونية على مستوى الدولة والولايات والمستوى المحلي، ذلك على الرغم مما تعاني منه الهند من مشكلات الفقر، وعدم تكافؤ الفرص والأمية والاعتماد الخارجي والتي تمثل معوقات رئيسية لتفعيل الإدارة الالكترونية، ومع ذلك تقدمت في صناعة المعلومات والأخذ بأسباب

الإدارة الإلكترونية، وهذا ما يفتح باباً للأمل بالنسبة للبلدان النامية ومنها العربية في أن التحول للإدارة الالكترونية ليس حكراً على العالم المتقدم، وليس رهناً بالإمكانيات الاقتصادية الهائلة.

وعلى المستوى المحلي فإن الحكومة الهندية حددت لنفسها في عام ٢٠٠٠ هدفاً وهو تقديم ٢٥٪ من معاملاتها وخدماتها إلكترونياً وذلك عن طريق تكثيف استخدام الحاسبات الآلية، وتوسيع شبكة المعلومات ومحتواها والاهتمام بالتكلفة والقوانين الضابطة ودعم إمكانية الحصول على الحاسبات بسعر معقول وتحسين نظام الاتصالات باستخدام شبكة الألياف البصرية، وعرض الموارد الحكومية من بيانات ومعلومات بحيث تكون مقروءة للمواطن العادي على شاشة الحاسب الآلي من خلال المواقع الالكترونية.

وتطبيقاً لما تقدم وفي عام ٢٠٠٠ أصدرت الهند قانوناً ينظم استخدام شبكة المعلومات ويحدد الجرائم والعقوبات المتعلقة بتقنية المعلومات مثل التلاعب بوثائق صادرة من الحاسب الآلي وكذلك جرائم الإخلال بالسرية والخصوصية ونشر توقيع رقمي مزور وغير ذلك من الجرائم كما أعدت مشروع حرية المعلومات الذي يلزم كل السلطات الحكومية بحفظ المعلومات والسجلات وتعيين موظفين عموميين للمعلومات لمساعدة المواطنين العاديين في الوصول إلى هذه المعلومات.

إلى جانب ذلك قامت الهند بإنشاء مجموعة من المؤسسات والوظائف الرسمية تأخذ على عاتقها النهوض بأعمال الحكومة الالكترونية، وتخلص هذه المبادرة في الآتي:<sup>11</sup>

- تكوين فريق عمل وطني لتقنية المعلومات وتطوير البرامج.
- إنشاء لجنة لتطوير الكفاءة في الحكومة عن طريق تقنية المعلومات.
- إنشاء وزارة لتقنية المعلومات.
- إنشاء مركز للإدارة الالكترونية لتطوير تقنية المعلومات والإدارة الالكترونية في البلاد، مهمته نشر ثقافة المعلوماتية، ومساعدة حكومات الولايات الهندية على تنفيذ السياسات والإصلاحات الالكترونية.
- إنشاء معهد وطني - للحكومة الذكية - في مجال الإدارة الالكترونية على كل المستويات.
- قامت الوزارات والإدارات المختلفة بإنشاء مكاتب للاستعلامات والتسهيلات لتوفير المعلومات المتنوعة للمواطنين عن طريق أدوات ربط إلكترونية.

- قررت الحكومة الهندية تعيين مديرين لتقنية المعلومات في كل الوزارات والإدارات بحيث يكونوا مسؤولين عن تبني وتنفيذ تقنية المعلومات في إداراتهم الحكومية، واتخذت الوزارات والمصالح مبادرات باستحداث بنية تحتية وعمليات للإدارة الالكترونية مثل : الحاسبات وتسهيلات البريد الإلكتروني والبرامج المطورة والربط مع شبكات المعلومات المحلية، والدخول على الإنترنت لكل موظفيها.

وضمن ٣٢ ولاية هندية فإن حكومة ولاية "إندراديس" أنشأت شبكة للبيانات والاتصال المرئي والمسموع، وقد أطلقت الولاية من خلال هذه الشبكة خدمات متكاملة للمواطنين في مدينتين رئيسيتين هما حيدر آباد واسكندر آباد، ويستطيع المواطنون من خلال هذه الشبكة الوصول إلى معلومات حول الولاية والحكومة المركزية، وسداد فواتير المنافع وضرائب الأملاك وإصدار الشهادات والترخيص وتلقي المعلومات التي تتعلق بتصاريح البناء وتسجيل الأملاك وإجراءات النقل. كما استحدثت الولاية المذكورة - ضمن الشبكة الالكترونية - خدمات تتعلق بنظام الحوسبة المكثف في التعامل مع جداول المرتبات والموازنة والحسابات، وشؤون الموظفين والاتصالات الرسمية وسجلات الأراضي والبرامج العامة وعمليات الإغاثة.

وقد قامت حكومة الولاية بتدريب موظفيها في الإدارة الالكترونية بأكاديمية الإدارة، كما اتخذت مبادرات أيضاً لاستخدام اللغة الهندية كأداة شائعة للاتصال بين الحكومات، وتوفير المعلومات للجمهور، واستخدام البريد الإلكتروني، والمحافظة على الصفحات الحكومية في الشبكة.

ونفس التجربة السابقة كررتها حكومة ولاية "كارنا تاكا" التي بدأت في حوسبة أغلب المصالح خاصة قطاع التربية والتعليم. وهناك المدينة الرئيسية والتي تسمى "بانقالور" وتعد قلعة من قلاع صناعة المعلوماتية وتقنية المعلومات في العالم، حيث جذبت إليها أكثر من ١٥٠٠ شركة تقنية معلومات من الدول المتقدمة صناعياً، ولديها معهد تقني رائد هو المعهد الهندي لتقنية المعلومات ويعد ركيزة هامة ضمن البنية التحتية في تقنية المعلومات بالولاية.

ووقعت الولاية مؤخراً عقداً مع شركة مايكروسوفت العالمية بهدف حوسبة كل المصالح والإدارات - أي نقلها للعمل بنظام الحاسب الآلي والإنترنت - وفي الوقت نفسه فإن حكومة ولاية "تاميل نادو" تبنت نظاماً لحوسبة إدارتها الرئيسية، وبناء قدرات فنية لديها بهدف استعادة ثقة الجمهور وبناء علاقة

فعالة بين الحكومة والمواطنين، وذلك من خلال حوسبة سجلات الأراضي وتسجيلها والنظام التعليمي والمواصلات وغيرها.

هناك كذلك حومة ولاية "كيرالا" التي تتبنى مشروعاً يعرف باسم اللامركزية للإدارة الالكترونية حيث ربطت حكومة الولاية نفسها بالإدارات المختلفة في مختلف مناطق الولاية ومنها البنوك التعاونية وجمعيات الإقراض وكذلك إمكانية جباية الضرائب والحسابات ومشروعات الرعاية الاجتماعية وقرارات المحاكم وتوجيهات الحكومة علاوة على ذلك تستخدم الحكومة تقنية نقل الحروف إلى لغات أخرى.

كما أن هناك ولاية "راجاشان" التي اتخذت تدابيراً لدعم الإدارة الالكترونية واقترحت إنشاء شبكة معلومات على مستوى الولاية لتوفير معلومات واتصال مرئي لكل من المنظمات العامة والخاصة، وطورت إدارة المعلومات بالولاية برامجاً لتسهيل استخدام البيانات مباشرة على الخط والاتصال عن طريق البريد الإلكتروني.

ونخلص من التجربة الهندية بأنه على الرغم من الطبيعة الريفية الزراعية للاقتصاد والمستويات العالية للفقر والامية، فقد مرت الهند بتغيير أساسي من حيث تطبيق تقنية المعلومات والاتصالات لإدارة شؤون مواطنيها، الأمر الذي يؤكد أن الضعف الاقتصادي ليس عائقاً، وأن الفقر ليس مانعاً من التطور نحو المعلوماتية، وتحول الإدارة في نطاق الحكومة وكذلك القطاع الخاص إلى الإدارة الالكترونية أو الحكومة الذكية.

## المراجع

### أولاً: الكتب:

- أبو السعود إبراهيم، تكنولوجيا الاتصالات ووسائله الحديثة، ٢٠٠٧
- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، ٢٠٠٤

### ثانياً: مواقع الإنترنت:

- محمد محمد الهادي، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري  
<http://www.cybarians.info>
- محمود عنبر، الحكومة الإلكترونية للمناطق المحرومة، [www.mahmoudanbar.net](http://www.mahmoudanbar.net)
- نماذج من تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر [www.kenanaonline.com](http://www.kenanaonline.com)
- يونس عرب، الحكومة الإلكترونية - مفهومها ونطاقها وعناصرها <http://www.arablaws.org>