



نشأة وتطور الحكومة الالكترونية في مصر

خالدة ممدوح سيد السماعيل

باحثة دكتوراه بقسم الاجتماع

كلية الآداب - جامعة بني سويف

إشراف

أ.د كمال الزيات أ.م.د / أحمد محمد عبد الغني





المستخلص

يهدف هذا البحث إلى التعرف على نشأة وتطور الحكومة الإلكترونية في مصر وذلك بالاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي عن طريق استخدام المراجع النظرية للإنتاج الفكري في موضوع الحكومة الإلكترونية والمؤشرات العالمية حول مدى جاهزية الحكومة الإلكترونية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها: هناك ضعف في البنية التحتية للحكومة الإلكترونية ونقص في الموارد البشرية والمالية أو سوء استعمالها وعدم تطابقها مع الحاجات. كلمات مفتاحية: الحكومة الإلكترونية - مؤشر الخدمات الحكومية الإلكترونية - مؤشر رأس المال البشري - مؤشر البنية التحتية للاتصالات - مؤشر المشاركة الإلكترونية.

Abstract

This research aims to identify the emergence and development of e-government in Egypt, by relying on the descriptive analytical approach through the use of theoretical references to intellectual production on the subject of e-government and global indicators on the readiness of e-government. The study reached a set of results, the most important of which are: There is a weakness in the e-government infrastructure and a lack of human and financial resources or their misuse and their mismatch with the needs.

Keywords: e-government - e-government services index - human capital index - communications infrastructure index - e-participation index.



المقدمة:

أثرت التطورات الهائلة فى قطاع تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات على مناخى الحياة الاقتصادية والتنموية والاجتماعية والثقافية وغيرها من خلال مختلف الاستخدامات لتطبيقاتها التى تشمل كذلك الجوانب الإدارية والخدمية وكل ما يتصل بالشؤون الحياتية. وجاء برنامج الحكومة الإلكترونية فى جمهورية مصر العربية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التى تتبناها الحكومة المصرية لتحقيق التنمية المستدامة والتطوير فى جميع جوانب الحياة. وقد تحاول هذه الدراسة فى ضوء ذلك التطرق إلى نشأة الحكومة الإلكترونية فى مصر وتطورها، وبالتالي تقوم هذه الدراسة بمحاولة الإجابة عن تساؤل رئيسى يتمثل فى: متى ظهرت الحكومة الإلكترونية فى مصر؟ ومدى تطورها؟ ،

أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها

اختلفت الآراء حول مدى تطور الحكومة الإلكترونية فى المجتمع المصرى ونشأتها، فالبعض رأى أن جذور الحكومة الإلكترونية ترجع إلى عام 1985 عندما قامت مصر بإنشاء مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصرى، والبعض الآخر أشار إلى أن الحكومة الإلكترونية ظهرت مع بداية عام 2001م حين أطلقت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات برنامج الحكومة الإلكترونية المصرية. ومن هنا تتحدد مشكلة الدراسة فى أن هناك تباين فى الآراء حول نشأة الحكومة الإلكترونية ومدى تطورها، وجاءت هذه الدراسة لمحاولة الكشف عن الجذور الحقيقية لنشأة الحكومة الإلكترونية فى مصر وقياس التطور الذى حققته بالاعتماد على المؤشرات العالمية.

وتكمن أهمية هذه الدراسة فى أن هناك ندرة فى الدراسات العلمية التى حاولت معرفة جذور الحكومة الإلكترونية المصرية وتحديد مدى تطورها فى ضوء



مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة خلال الفترة من عام 2003 - 2020م.

ثانياً: أهداف الدراسة وتساؤلاتها

تسعى هذه الدراسة بصفة عامة إلى التعرف على نشأة الحكومة الإلكترونية في مصر ومدى تطورها، ويمكن صياغة هذا الهدف في التساؤلات الآتية:

1- متى ظهرت الحكومة الإلكترونية في مصر؟

2- ما مدى تطور الحكومة الإلكترونية المصرية.

3- هل حققت الحكومة الإلكترونية المصرية أبعاد الديمقراطية (جودة الخدمات الإلكترونية- المشاركة الإلكترونية- كفاءة وفعالية الحكومة الإلكترونية؟

ثالثاً: المفاهيم الأساسية للدراسة

تتضمن هذه الدراسة مجموعة من المفاهيم، يعد من أبرزها مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي ظهر في التسعينيات من القرن العشرين، وكان أول استخدام فعلي له عالمياً سنة 1995م حين بدأت هيئة البريد الإلكتروني في ولاية فلوريدا الأمريكية بتطبيقها على إدارتها. وقد تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الحكومة الإلكترونية، حيث عرفها البعض على أنها " قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد على شبكة الانترنت " (1).

(1) عبدالفتاح، سعاد & أحمد، وفاء (2014)، " الحكومة الإلكترونية ودورها في الحد من من ظاهرة الفساد الإداري والمالي: دراسة استطلاعية في دائرة المرور العامة، مجلة دراسات محاسبية ومالية - جامعة بغداد، العدد (29)، ص ص 239 - 240.



ويعرفها آخرون بأنها " استخدام الإنترنت والشبكة العالمية لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين " (2). ويرى البنك الدولي أن الحكومة الإلكترونية هي مصطلح يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفاعلية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن، ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية كافة ويقضى على الفساد(3).

وتعرف الباحثة الحكومة الإلكترونية من الناحية الإجرائية على أنها " الحكومة التي تقوم بتقديم خدماتها للمواطنين بشكل إلكتروني من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من أجل تحقيق الكفاءة والجودة والمشاركة الإلكترونية الفعالة".

رابعاً: الإطار النظري للدراسة: نظرية أصحاب المصالح

تستند هذه الدراسة في إطارها النظري إلى نظرية أصحاب المصالح، التي ظهرت نظرية في الثمانينيات من القرن العشرين، حيث يرجع الفضل في ظهورها إلى إدوارد فريمان Edward Freeman الذي عرف أصحاب المصالح على أنهم " الأفراد أو الجماعات التي يمكن أن تؤثر أو تتأثر بإنجازات وأهداف المنظمة"(1). وتقوم هذه النظرية على افتراض أساسي يتمثل في أن هؤلاء الذين ترتبط حياتهم

(2) Wirtz, Bernd W. & Daiser, Peter (2015), **E-Government: Strategy Process Instruments**, German University of Administrative Sciences Speyer, Germany, p.8.

(3) سليمان، إبراهيم (2010)، الحكومة الإلكترونية، الأردن- عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، ص 23.

(1) Jawahar, I. M. & McLaughlin, Gary L. (2001), Toward a Descriptive Stakeholder Theory: An Organizational Life Cycle Approach, The Academy of Management Review, Vol. 26, No. 3, p. 400.



بالمنظمة، يكون لديهم الحق والإلزام بالمشاركة في صنع القرار، وتوجيه سياسات العمل(2).

وترى النظرية أن المواطنين أصحاب المصلحة لابد أن يشتركوا في القرارات التي تتخذها الحكومة، لأن هذه القرارات ستؤثر في حياتهم. كما أن مشاركة كافة فئات المجتمع في صنع القرارات سوف يساهم في وضع سياسات تعبر عن احتياجات أفراد المجتمع وتصبح الحكومة أكثر كفاءة وفعالية في تقديم خدماتها. وقد اتجهت الدولة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل تواصل الحكومة مع المواطنين والقطاع الخاص والمجتمع المدني، وساهمت التكنولوجيا الحديثة في إتاحة فرصة أكبر للمشاركة في القرارات الحكومية من قبل أصحاب المصلحة وتحقيق كفاءة الحكومة وجودة خدماتها الإلكترونية.

خامسا: منهجية الدراسة

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي، وهو المنهج المناسب في مثل هذه الدراسات اعتمادا على المصادر المكتبية حول نشأة الحكومة الإلكترونية اعتمادا على المصادر المكتبية حول نشأة الحكومة الإلكترونية وتطورها، بالإضافة إلى الموقع الرسمي للأمم المتحدة فيما يخص تقارير الأمم المتحدة عن مدى جاهزية الحكومة الإلكترونية.

سادسا: تاريخ نشأة الحكومة الإلكترونية المصرية

ترجع جذور الحكومة الإلكترونية في مصر إلى الثمانينيات من القرن العشرين، عندما قامت الحكومة المصرية بإنشاء مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

(2) حسن، دينا مفيد على (2016)، محددات المسؤولية الاجتماعية للموظف العام: دراسة ميدانية في بعض المؤسسات الحكومية الخدمية بمدينة القاهرة، حوليات آداب عين شمس - مصر، مجلد 44، ص 133.



عام 1985 من أجل اللحاق بثورة تكنولوجيا المعلومات العالمية وإنشاء مجتمع معلوماتي يقدم خدماته للمواطنين وأصحاب الأعمال والمؤسسات الحكومية. ولعب المركز دورًا رائدًا في نشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام، بجانب كونه مركز أبحاث حكومي تابع لمجلس الوزراء ومكلف بتقديم المشورة الفنية بشأن القضايا الاقتصادية والاجتماعية في مصر. وهذا يعني أن مصر كانت أسبق في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة الحكومية من دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا(1).

وتم وضع القضايا المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحت إشراف مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بهدف تحسين عملية صنع القرار في مجلس الوزراء، ونجح المركز في إنشاء مراكز محلية لتوفير البيانات التي تمكن من تقديم دعم سياسي قائم على الأدلة بشأن القضايا الاجتماعية والاقتصادية على مستوى المحافظة. وقد تم إنشاء فروع لمركز المعلومات في جميع المحافظات لتطوير وتحسين الفعالية الإدارية. وواصل مركز المعلومات ودعم القرار خلال التسعينيات من القرن الماضي تقديم الدعم الحكومي لبناء البنية التحتية للحكومة الإلكترونية(2).

وفي عام 1999، كانت هناك حاجة ماسة إلى زيادة تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مصر وبناء مجتمع المعلومات للحفاظ على التنمية الاجتماعية والاقتصادية، لذا تم إطلاق البرنامج الوطني لتنمية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. بهدفين: أولاً، إنشاء مجتمع معلومات في مصر، وثانياً، تطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجهة للتصدير. وقد أنشأت الحكومة المصرية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في نفس العام لتأخذ زمام

(1) OECD (2013), OECD e-Government Studies: Egypt 2012, OECD Publishing, p.46.

(2) OECD (2013), ibid, p.47



المبادرة في هذين الهدفين. بالإضافة إلى المهام الأخرى الموكلة إليها، والتي تتمثل في توسيع نطاق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة وتوفير الخبرات الفنية اللازمة والمنصات والأدوات والتمويل للمشاريع المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة. واستطاعت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات منذ ذلك الحين تطوير عددًا من الاستراتيجيات لدعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مصر (1).

وأطلقت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات برنامج الحكومة الإلكترونية المصرية في عام 2001 كجزء من استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المصرية، وتم تقسيم البرنامج إلى ثلاثة مراحل؛ بدأت المرحلة الأولى اعتبارًا من أكتوبر 2000م حتى يونيو 2007م، وخلال هذه المرحلة تم وضع الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية والموافقة عليها، وتنفيذ وتقييم المشاريع الاستراتيجية، ونشر بعض المشاريع على المستوى الجغرافي والقطاعي. ثم ركزت المرحلة الثانية (2007 - 2012) على زيادة المشاريع التجريبية على المستوى الوطني وتطوير الجهاز الإداري الحكومي. أما المرحلة الثالثة (2012 - 2018) فقد اهتمت بتوسيع مشاركة المواطنين وقطاع الأعمال في اتخاذ القرارات على كافة المستويات الحكومية.

وتتمثل رؤية مشروع الحكومة الإلكترونية في: "خلق جهاز إداري كفاء ، فعال، مرن، قادر على التكيف مع التغيير، وإدارة الموارد بحكمة، وتقديم خدمات متميزة للمواطنين والتفاعل المستمر معهم". وتعكس هذه الرؤية الخطة الاستراتيجية طويلة المدى للدولة لتحقيق التنمية المستدامة في كل المجالات

(1) Ayman, D. M., & Abdel-Azim, R. (2016, April). Adopting E-government as a strategic tool for economic development: Insights from Governmental websites in Egypt. Lisbon, Portugal: Conference of EcoMod. p.7



وتوطينها بأجهزة الدولة المختلفة. وتستند الرؤية إلى ثلاثة مبادئ أساسية تتجسد في: المواطن هو محور الاهتمام، تفعيل المشاركة المجتمعية، الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية. وحددت الحكومة المصرية أهدافا رئيسية لهذا المشروع تشمل على الآتي: (1)

توصيل الخدمات للجمهور من المتعاملين مع الحكومة في أماكن تواجدهم وبالشكل والأسلوب الأمثل الذي يلائمهم وبالسرية والكفاءة المناسبين بما يسمح لهم بالمشاركة في عملية صنع القرار.

خلق بيئة للاتصال بالمستثمرين من خلال تبسيط الإجراءات وتيسير الوصول إلى الخدمات الحكومية وتوفير مراكز خدمة متطورة تقوم بتقديم الخدمات الحكومية اللازمة لرجال الأعمال في مكان واحد مما يشجع الاستثمارات الأجنبية والمحلية.

توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم عملية اتخاذ القرار وللمساهمة في تخطيط ومتابعة المبادرات طويلة الأجل المختلفة.

إرساء وتطبيق فلسفات وممارسات الإدارة الحديثة في القطاع الحكومي مما يدفع بعجلة العمل بهذا القطاع نحو العمل بفعالية أكبر وتكلفة أقل.

ضغط الإنفاق الحكومي من خلال تقديم نماذج لتنفيذ المشتريات الحكومية إلكترونيا عبر الشبكات وتخطيط موارد المؤسسة.

(1) برنامج الحكومة الإلكترونية، (2004)، مبادرة مجتمع المعلومات المصري لتوصيل الخدمات الحكومية إلكترونيا: ملخص عام، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات- القاهرة، ص 3-4.



دفع التنافسية المحلية وزيادة التأهب لمواكبة حركة العولمة وتهيئة الجهاز الحكومي المصرى للاندماج فى النظام العالمى الجديد على كل من المستويين الإقليمى والدولى.

واتخذت مبادرات تحضيرية ودعم لإطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية خلال الفترة (2001-2003) مثل إطلاق الإنترنت المجاني في عام 2002 لتزويد كل شخص بوصول سهل وميسور إلى الإنترنت، هذا إلى جانب ما أطلقتها نوادي تكنولوجيا المعلومات في عام 2003 لتسهيل الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى في المناطق المحرومة. ومع بدء عام 2004 أعلنت الحكومة المصرية عن إطلاق أول بوابة رسمية لها، وتم وضع بعض الخدمات في البوابة لاختبار المشروع بشكل تجريبي مثل الفواتير الهاتفية وشهادة الميلاد والإصدار وما إلى ذلك (1).

ونقلت أجزاء مهمة من ملف الحكومة الإلكترونية في عام 2004م إلى وزارة الدولة للتنمية الإدارية، مع التأكيد على دور الحكومة الإلكترونية في دفع إصلاحات القطاع العام. وقد تم تكليف وزارة التنمية الإدارية بمهمة تنفيذ وتنسيق أجندة الحكومة الإلكترونية في مصر، ووضع السياسات الوطنية للحكومة الإلكترونية ومساعدة الوزارات الأخرى في تطوير وتنفيذ برامجها وخدماتها الخاصة بالحكومة الإلكترونية. وهذا يعكس أهمية الحكومة الإلكترونية كعنصر من عناصر التنمية الاقتصادية والإصلاحات الإدارية. وتعد وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حاليًا مسؤولة بشكل أساسي عن سياسات مجتمع المعلومات والنمو الاقتصادي والبنية التحتية، كما أنها مسؤولة عن تطوير الإدارة العامة وجدول أعمال الحكومة الإلكترونية، ويشمل ذلك استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات

(1) McBride, N., & Stahl, B. C. (2009). Egypt's information society strategy: A critical lexicography. *Journal of international Technology and Information management*, 18(1), pp 4-5.



والاتصالات وأيضاً تقديم بعض الخدمات العامة عبر الإنترنت للمواطنين والشركات. وبالتالي يوجد تعاون بين الوزارتين وتنسيق بينهما من أجل تطوير الحكومة الإلكترونية وتنفيذها (2) .

سابعا : موقع الحكومة الإلكترونية المصرية عالميا

يكون من المفيد تناول ترتيب جاهزية الحكومة الإلكترونية في مصر مقارنة بالدول الأخرى خلال الفترة من 2003 إلى 2020 ، فقد يكشف ذلك عن بعض التحديات التي تواجهها الدولة في جهودها لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية. ويتم تعريف الجاهزية الإلكترونية بإيجاز على أنها الدرجة التي تكون فيها الدولة مستعدة للمشاركة في العالم الشبكي **Networked World** . وقامت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة (UNDESA) بإنشاء مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية **E-Government Readiness Index** لقياس مدى استعداد الدول الأعضاء للاستفادة من الفرصة التي يوفرها التقدم في تكنولوجيا المعلومات، بصرف النظر عن كونه أداة للتقييم المقارن ووسيلة لمراقبة تطور جاهزية الحكومة الإلكترونية مع مرور الوقت للدول الأعضاء، وتوفير أداة لصناع القرار لتحديد نقاط القوة وفرص التحسين وتوجيه سياسات واستراتيجيات الحكومة الإلكترونية(1) .

(2) Abdelkader, A. (2015). A manifest of barriers to successful e-government: cases from the Egyptian programme. *International Journal of Business and Social Science*, 6(1), p.173.

(1) Abbassy, M. M., & Mesbah, S. (2016). Effective e-government and citizens adoption in Egypt. *International Journal of Computer Applications*, 133(7), p.8.



ويعتمد ترتيب جاهزية الحكومة الإلكترونية على أربعة متغيرات أو مؤشرات رئيسية؛ هي: مؤشر الخدمات الحكومية الإلكترونية، مؤشر رأس المال البشري، مؤشر البنية التحتية للاتصالات، مؤشر المشاركة الإلكترونية. ويقوم مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية بمستوى تطور وأداء الحكومات بالنسبة لبعضها البعض عن طريق حساب متوسط المؤشرات الفرعية الأربعة. وتبلغ القيمة القصوى للمؤشر (1)، ويكون الحد الأدنى له (صفر).

وبذلت مصر بعض الجهود لتحسين ترتيب جاهزية الحكومة الإلكترونية خلال السنوات القليلة الماضية، وللتعرف على مدى جدوى هذه المجهودات سوف يتم تتبع مؤشرات جاهزية الحكومة الإلكترونية لأربعة (مؤشر الخدمات الحكومية الإلكترونية - مؤشر رأس المال البشري - مؤشر البنية التحتية للاتصالات - المشاركة الإلكترونية) بداية من عام 2003 إلى عام 2020، ثم المؤشر الكلي لجاهزية الحكومة الإلكترونية فيما يلي:

[أ] مؤشر الخدمات الإلكترونية Online Service Index

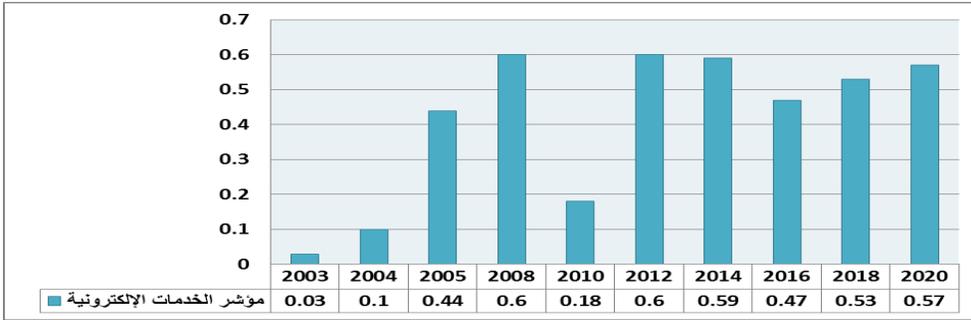
يهدف هذا المؤشر إلى قياس جودة الخدمات الإلكترونية، ويتم احتسابه من خلال تقييم البوابة الرسمية للخدمات الحكومية الإلكترونية، ومواقع الوزارات والجهات الخدمية المتعلقة بالتعليم والعمل والخدمات الاجتماعية والصحة والمالية والبيئة. وتجمع البيانات في هذا المؤشر من قبل إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة عن طريق إجراء العديد من الدراسات الاستقصائية. وتصنف الدول وفقا لهذا المؤشر إلى أربع مجموعات، هي: مرتفعة جدا (أكبر من 0.75)، مرتفعة (0.50 - 0.75)، متوسطة (0.25 - 0.50)، منخفضة (أقل من 0.25).

وبمتابعة موقع مصر بالنسبة لتقييم الخدمات الإلكترونية، يلاحظ بشكل عام انخفاض درجات المؤشر في الأعوام 2003 و 2004 مقارنة بعام 2005 الذي



ارتفعت درجته إلى 0.44 . وشهد أيضا المؤشر ارتفاعا ملحوظا في عام 2008 حيث سجل 0.60، ثم حدث انخفاض في المؤشر مرة أخرى في عام 2010 ووصل إلى 0.18 . بينما عاد المؤشر إلى الارتفاع من عام 2012 إلى 2020 ، وتراوحت قيمته ما بين 0.47 - 0.60 ، وعلى الرغم من الزيادة الملحوظة في مؤشر الخدمات الإلكترونية، إلا أن المؤشر لم تصل قيمته إلى أكبر من 0.75 . مما يعنى أن ما تقوم به مصر بشأن تحسين الخدمات الإلكترونية يجعل ترتيبها يأتي ضمن مجموعة الدول المرتفعة في قيمة المؤشر ولا يرقى للدخول ضمن مجموعة الدول المرتفعة جدا، وذلك لأن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الحكومة متوقعة وليست استباقية. ويرجع هذا إلى أن أصحاب المصالح يسعون لتحقيق مصالحهم الشخصية، كما أن وصول الخدمات الإلكترونية إلى مستوى جودة مرتفع جدا يتطلب وجود أصحاب مصالح ناشطين يفضلون المصلحة العامة على مصلحتهم الخاصة، وقد يعوق ذلك دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الديمقراطية كما أكدت نظرية أصحاب المصالح.

شكل (1) مؤشر الخدمات الإلكترونية



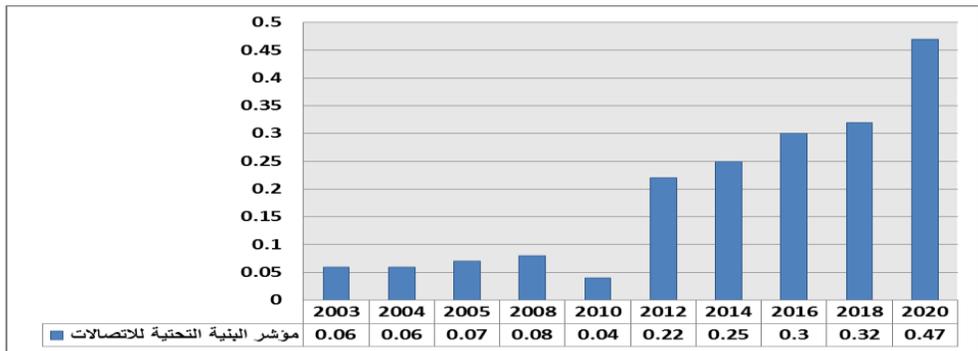
ب- مؤشر البنية التحتية للاتصالات Telecommunications Infrastructure Index



يقيس هذا المؤشر مدى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دولة ما بناء على خمسة عناصر؛ هي: عدد المشتركين في الهاتف الذكي، عدد المشتركين في الهاتف الثابت، عدد مستخدمي الإنترنت، عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض الثابتة، عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض اللاسلكية.

وفيما يتعلق بالبنية التحتية للاتصالات في مصر، فقد يشير الشكل رقم (2) أن الدرجات التي حصلت عليها مصر في هذا المؤشر بداية من عام 2003 - 2012 منخفضة، وأنه بالرغم من تدنى المؤشر في هذه السنوات، إلا أن عام 2014 شهد تحسنا نسبيا مقارنة بالأعوام السابقة. واستمر المؤشر في الزيادة حتى وصل إلى 0.47 في عام 2020 م ، وهي أعلى درجة حصلت عليها مصر منذ بداية دخولها في التقييم. ويدل ذلك على وجود نقص في كفاءة الحكومة الإلكترونية، وأن ذلك النقص يكون نتيجة لقلة المتطلبات التقنية والتكنولوجية. وربما يتفق هذا مع نظرية أصحاب المصالح التي أرجعت عدم تحقق أبعاد الديمقراطية إلى عجز الحكومة الإلكترونية عن الوفاء بمتطلبات واحتياجات أصحاب المصلحة.

شكل (2) مؤشر البنية التحتية للاتصالات



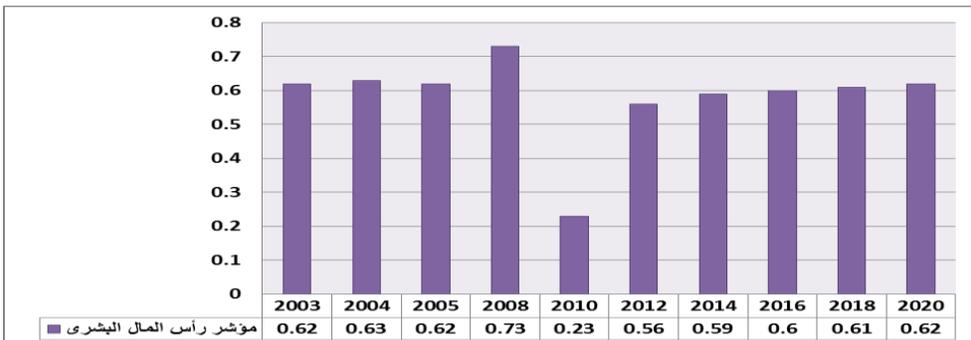
[ج] مؤشر رأس المال البشري Human Capital Index



يهتم هذا المؤشر بقياس مدى قدرة الفرد على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتضمن أربعة مؤشرات تتعلق بالتعليم: نسبة المتعلمين من الكبار (15 سنة فأكثر)، ونسبة الملتحقين بالتعليم الابتدائي والاعدادي والثانوي والجامعي من الفئات العمرية لكل مرحلة، وعدد السنوات التعليمية المتوقعة للأطفال، ومتوسط سنوات التعليم للبالغين من العمر 25 سنة وأكبر.

وقد سجلت مصر على هذا المؤشر بشكل عام درجات مرتفعة تراوحت ما بين 0.56 إلى 0.73 بداية من عام 2003 وحتى عام 2020 م باستثناء عام 2010 الذي انخفضت درجة إلى 0.23. وهذا يشير إلى ارتفاع مستوى جودة رأس المال البشري، أي أن هناك وفرة في العناصر البشرية المؤهلة والتي لديها القدرة على التعامل مع الحكومة الإلكترونية، وقد يرجع ذلك إلى اهتمام الدولة المصرية في السنوات القليلة الماضية بتدريب العاملين على كيفية تقديم الخدمات بشكل إلكتروني، بالإضافة إلى إعطاء دورات تدريبية في استخدام الحاسب الآلي والانترنت للمواطنين، وتعريفهم بطريقة الحصول على الخدمات الإلكترونية من خلال عمل دليل يوضح طريقة استخدام كل خدمة. ولعل هذا يوضح أن مصر تصنف ضمن مجموعة الدول المرتفعة في رأس المال البشري، وتدعم هذه النتيجة صحة ما ورد في نظرية أصحاب المصالح التي ترى أن المتطلبات البشرية عنصر أساسي لتحقيق أبعاد الديمقراطية.

شكل رقم (3) مؤشر رأس المال البشري





[د] مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) E-Participation Index

يعد مؤشر المشاركة الإلكترونية مقياس تكميلي لدراسة الأمم المتحدة الاستقصائية حول الحكومة الإلكترونية، وهو يوسع من نطاق الدراسة الاستقصائية من خلال التركيز على استخدام الخدمات الإلكترونية لتيسير تقديم المعلومات من قبل الحكومات إلى المواطنين (مشاركة المعلومات الإلكترونية)، والتفاعل مع أصحاب المصالح (الاستشارات الإلكترونية)، والتعاون في عمليات صنع القرار (صنع القرارات الإلكترونية). وتصنف الدول حسب مؤشر المشاركة الإلكترونية إلى عدة مستويات وهي: مرتفع جدا (أكثر من 0.75)، ومرتفع (0.50 - 0.75)، ومتوسط (0.25 - 0.50)، ومنخفض (أقل من 0.25) (1).

وأظهرت نتائج تقييم المشاركة الإلكترونية في مصر أن هناك تقدماً ملحوظاً في مؤشر المشاركة المجتمعية الإلكترونية. فقد يتضح من الشكل رقم (4) أن مستوى المشاركة الإلكترونية في مصر خلال الأعوام 2003 و 2004 و 2005 كان متدنياً للغاية، وربما يرجع ذلك لانخفاض درجة مشاركة المواطنين واقتصار هذه الفترة على تيسير تقديم المعلومات لهم من قبل الحكومة عبر مواقعها الإلكترونية. في حين ازدادت درجة المشاركة في عامي 2008 و 2010 بنسبة طفيفة ليصبح مستواها متوسطاً.

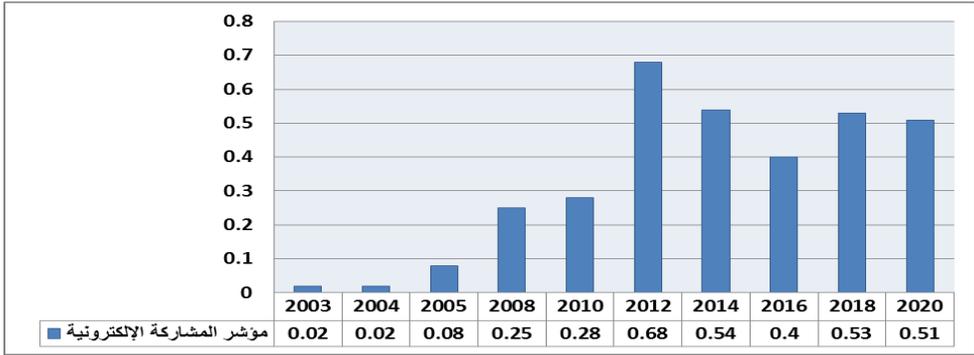
وقد شهد المؤشر بعض التحسن بداية من عام 2012 م وحتى 2020 ، حيث تراوحت درجات المشاركة ما بين 0.40 - 0.68. وذلك يدل على ارتفاع المشاركة الإلكترونية، ابتداءً من إتاحة المعلومات أمام المواطنين ومروراً بمشاورتهم حول القضايا الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وانتهاءً بمساهماتهم في صنع القرار. ويعطي هذا انطباعاً عن عدم استبدادية السلطة الحاكمة، بل

(1) Department of Economic and Social Affairs (2020), E-Government Survey 2020 : Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. United Nations, New York, p.250.



وارتفاع ديمقراطيتها كونها عملت على تطبيق الحكومة الإلكترونية لتكون أكثر اقتراباً من الشعب وانعكاساً لخياراته. ويؤكد ذلك صحة نظرية أصحاب المصالح التي رأت أن الحكومة الإلكترونية تسمح لجميع الأفراد بالمشاركة الإلكترونية بغض النظر عن النوع أو الدين أو مكان الإقامة أو مستوى الدخل أو التعليم أو الانتماء الحزبي ؛ أي أن المشاركة لم تقتصر على فئة معينة من أصحاب المصلحة.

شكل رقم (4) مؤشر المشاركة الإلكترونية



أما المؤشر العام لجاهزية الحكومة الإلكترونية، والذي يتم تحديده بناء على المؤشرات الفرعية السابقة، وقد شمل المؤشر مصر في السنوات (2003 - 2020)، وظهرت نتائجه كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (1) مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية في مصر

م	السنة	مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية	الترتيب العالمي	عدد الدول التي يتم تقييمها	المستوى
1	2003	0.23	140	193	منخفض
2	2004	0.26	136	193	متوسط
3	2005	0.37	99	193	متوسط

م	السنة	مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية	الترتيب العالمي	عدد الدول التي يتم تقييمها	المستوى
4	2008	0.47	79	193	متوسط
5	2010	0.45	86	193	متوسط
6	2012	0.46	107	193	متوسط
7	2014	0.51	80	193	مرتفع
8	2016	0.45	108	193	متوسط
9	2018	0.48	114	193	متوسط
10	2020	0.55	111	193	مرتفع

ويلاحظ من الجدول رقم (1) أن هناك تقدماً ملحوظاً في ترتيب مصر على هذا المؤشر من سنة إلى أخرى. ففي عام 2003 على سبيل المثال، احتلت مصر المركز رقم 140 بين 193 دولة برصيد 0.23 نقطة. وشملها التقييم أيضاً في عام 2004، فحصلت على 0.26 وبذلك جاءت في المرتبة (136) من 193 دولة يقوم المؤشر بقياسها. وحدثت زيادة طفيفة في المؤشر عام 2005 فبلغت قيمته 0.37، واستمر المؤشر في الارتفاع في عام 2008 ليسجل 0.47، ويصبح الترتيب العالمي لمصر في عامي 2005 و2008 على التوالي 99 و79. وشهد المؤشر انخفاضاً في عام 2010 واحتلت مصر الترتيب 86 بدرجة بلغت قيمتها 0.45. وعاد المؤشر مرة أخرى للارتفاع في عامي 2012 و2014، وبذلك احتلت مصر الترتيب 107 و80 على التوالي، وسجل المؤشر 0.46 في عام 2012 و0.51 في عام 2014. وانخفضت درجة المؤشر لعام 2016



لتصل إلى 0.45 نقطة، ثم عادت للارتفاع في عام 2018 لتصل 0.48 ، ثم أخذت هذه الدرجة في الزيادة سنويا حتى وصلت في عام 2020 إلى 0.55.

وتكشف البيانات السابقة عن أن مصر حققت تحسنا ملحوظا في مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية في عام 2020 ، حيث انتقلت من فئة التصنيف " ذات الأداء المتوسط" في 2018، إلى فئة " ذات الأداء المرتفع" في 2020، وجاء ذلك بفضل وقوف القيادة ومساندتها لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وزيادة وعى المواطنين ونضجهم في استخدام تطبيقات ومواقع الحكومة الإلكترونية. وبالرغم من ذلك فإن تقدم الحكومة الإلكترونية في مصر لا يزال بطيئا ومتفاوتا مقارنة بالدول الأخرى لدرجة أنها كانت في مرتبة متأخرة جدًا عن الدول العربية، وربما يعود ذلك إلى التحديات والعوائق التي تعيق التنفيذ الناجح لبرنامج الحكومة الإلكترونية المصرية، والمتمثلة في ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، ونقص الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على العمل. وهذا يؤيد صحة ما قالته نظرية أصحاب المصالح، التي فسرت تراجع الحكومة الإلكترونية عن تحقيق أبعاد الديمقراطية إلى وجود تحديات بشرية وتكنولوجية.

نتائج الدراسة

يتضح من العرض السابق أن الحكومة الإلكترونية المصرية تسعى من خلال تطبيقاتها المختلفة إلى تحقيق أبعاد الديمقراطية، فهي تهدف بشكل أساسي إلى رفع كفاءة الأداء بالجهاز الحكومي، وأداء الخدمات المرفقية للجمهور والمستثمرين (أصحاب المصلحة) عن طريق شبكة المعلومات دون الحاجة إلى التوجه للإدارة المعنية، بجانب ممارسة الديمقراطية الإلكترونية من خلال مساهمة المواطنين في عملية اتخاذ القرار وتوجيه العمل العام باستخدام وسائل الاتصال الإلكترونية.



وتبين من خلال تتبع موقع مصر على مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة ، والذي يقيس مدى تقدم وتطور الحكومة الإلكترونية، أنه بالرغم من الجهود المبذولة من قبل الدولة المصرية في سبيل تحقيق ما جاء من أهداف في برنامج الحكومة الإلكترونية المصرية لما فيه من تطلعات ورؤيا استراتيجية طموحة الا أنها اصطدمت على أرض الواقع ببعض المعوقات التي حالت بدون شك في تحقيق هذه الأهداف، والتي تتمثل في ضعف البنية التحتية للحكومة الإلكترونية ونقص الموارد البشرية والمالية أو سوء استعمالها وعدم تطابقها مع الحاجات. لذا يجب على مصر مواجهة هذه التحديات والتغلب عليها حتى تستطيع اللحاق بالدول المتقدمة.

التوصيات

- خرجت هذه الدراسة بمجموعة من التوصيات تهدف إلى تطوير الحكومة الإلكترونية المصرية وتحسين أدائها، تمثلت في الآتي:-
- ضرورة التزام جميع المؤسسات الحكومية بتخصيص أموال من ميزانياتها لتحسين أداء قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لما له من تأثير مباشر على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية.
 - يجب إنشاء مراكز تكنولوجية لخدمة المواطنين في المناطق النائية والفقيرة من أجل ضمان استفادة جميع شرائح المجتمع من خدمات الحكومة الإلكترونية.
 - تكثيف الاعلان عن الخدمات الإلكترونية الحكومية في وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمرئية، لأن معظم الأفراد الذين يتلقون الخدمات بشكل تقليدي لا يعلمون أنه متاح تقديمها إلكترونيا.
 - نشر كتيبات صغيرة تشرح مفهوم الحكومة الإلكترونية، والهدف من إنشائها، إضافة إلى توضيح مزاياها وأبرز تطبيقاتها المتاحة حاليا على الهواتف الذكية.



- عمل فيديوهات توضيحية تحدد خطوات الحصول على الخدمات من المواقع والتطبيقات المختلفة للحكومة الإلكترونية على مستوى الجمهورية.
- يجب على الحكومة أن تقوم بإنشاء منصات إلكترونية يكون الهدف منها إجراء مناقشات بين المسؤولين والمواطنين والمجتمع المدني والقطاع الخاص (أصحاب المصلحة) حول القرارات المتخذة وإبداء الرأي في كافة القضايا والموضوعات المطروحة للنقاش والتحاور تمهيدا لإصدار قرارات بشأنها.



قائمة المراجع

- 1- برنامج الحكومة الإلكترونية، (2004)، مبادرة مجتمع المعلومات المصري لتوصيل الخدمات الحكومية إلكترونيا: ملخص عام، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - القاهرة.
- 2- حسن، دينا مفيد على (2016)، محددات المسؤولية الاجتماعية للموظف العام: دراسة ميدانية في بعض المؤسسات الحكومية الخدمية بمدينة القاهرة، حوليات آداب عين شمس - مصر، مجلد 44، ص ص 117 - 151.
- 3- سليمان، إبراهيم (2010)، الحكومة الإلكترونية، الأردن - عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- 4- عبدالفتاح، سعاد & أحمد، وفاء (2014)، " الحكومة الإلكترونية ودورها في الحد من من ظاهرة الفساد الإدارى والمالى: دراسة استطلاعية في دائرة المرور العامة، مجلة دراسات محاسبية ومالية - جامعة بغداد، العدد (29)، ص ص 239 - 240.
- 5-Abbassy, M. M., & Mesbah, S. (2016). Effective e-government and citizens adoption in Egypt. *International Journal of Computer Applications*, 133(7).
- 6- Abdelkader, A. (2015). A manifest of barriers to successful e-government: cases from the Egyptian programme. *International Journal of Business and Social Science*, 6(1).
- 7- Ayman, D. M., & Abdel-Azim, R. (2016, April). Adopting E-government as a strategic tool for economic development: Insights from Governmental websites in Egypt. Lisbon, Portugal: Conference of EcoMod.
- 8- Department of Economic and Social Affairs (2020), E-Government Survey 2020 : Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development, United Nations, New York.
- 9- Jawahar, I. M. & McLaughlin, Gary L. (2001), Toward a Descriptive Stakeholder Theory: An Organizational Life Cycle Approach, *The Academy of Management Review*, Vol. 26, No. 3.
- 10-McBride, N., & Stahl, B. C. (2009). Egypt's information society strategy: A critical lexicography. *Journal of international Technology and Information management*, 18(1).



11-OECD (2013), OECD e-Government Studies: Egypt 2012, OECD Publishing.

12-Wirtz, Bernd W. & Daiser, Peter (2015), E-Government: Strategy Pro-cess Instruments, German University of Administrative Sciences Speyer, Germany.