

## إدارة التحول الرقمي للدولة المصرية في ظل الجمهورية الجديدة

د. هناء حسين قرني\*\*

د. آية طارق عبد الهادي سيد\*

### ملخص الدراسة:

استهدفت الدراسة تحقيق هدف رئيسي وهو "كيفية استغلال الدولة المصرية للمواقع الإلكترونية الرسمية في عملية التحول الرقمي"، وذلك من خلال رصد وتحليل الخدمات التي تُوفرها المواقع الرسمية التابعة لموقع منصة مصر الرقمية للمواطنين، وطريقة الحصول عليها، إلي جانب تحديد إمكانيات الدعم الفني التي تُوفرها المواقع الرسمية التابعة لموقع منصة مصر الرقمية، والوسائل الاتصالية المتاحة عليها.

ولتحقيق أهدافها طبقت الدراسة أداة الملاحظة Observation أثناء تحليلها للمحتوي Content المتواجد بالفعل على الموقع الرسمي التابع لمنصة مصر الرقمية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن أكثر الخدمات استخدامًا من خلال المواطنين علي الموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية هي: (خدمة الاستعلام عن صرف/ خدمة الاستعلام عن آخر مدة تأمينية/ خدمة استعلام عن مخالفات رخصة مركبة/ خدمة فصل نفسي/ خدمة إصدار بدل تالف أو فاقد لبطاقة التموين).

كما كشفت النتائج أيضًا عن توافر إمكانيات الدعم الفني التي تُوفرها منصة مصر الرقمية على الموقع الإلكتروني الرسمي التابع لها، والتي تمثلت في خرائط الوصول للجهات الحكومية والأسئلة الشائعة والشكاوي والمقترحات، وسياسة الخصوصية. أما عن أهم الوسائل الاتصالية التي توفرها منصة مصر الرقمية على الموقع الإلكتروني الرسمي التابع لها فشملت أرقام الطوارئ والدعم والمساعدة إلي جانب مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بمنصة مصر الرقمية: حيث يوفر الموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية اللينكات الخاصة بحسابات منصة مصر الرقمية على مواقع التواصل الاجتماعي، والتي قد تمثلت في: (حساب تويتر Twitter، حساب الإنستجرام Instagram، قناة اليوتيوب YouTube).

**الكلمات المفتاحية:** التحول الرقمي – منصة مصر الرقمية – الجمهورية الجديدة.

\*\* المدرس بشعبة الإعلام بقسم الاجتماع بكلية البنات - جامعة عين شمس

\* المدرس بقسم الإعلام المرئي والمسموع- المعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الإعلام الحديث CIC

## Digital Transformation Management for the Egyptian State in the New Republic

### Abstract:

The study has aimed to achieve a main objective, which is "**how the Egyptian state exploits the official websites in the process of digital transformation**, by monitoring and analyzing the services provided by the official websites of the Digital Egypt platform to citizens, and the method of obtaining them, in addition to identifying the capabilities of technical support provided by the websites affiliated with the platform website Digital Egypt, and the communication means available on it.

To achieve its objectives, the study applied the Observation tool while analyzing the content that is already present on the official website of the Digital Egypt platform.

The study have assured that the services most used by citizens on the official website of the Digital Egypt platform are:(Service for inquiring about exchange/ service for inquiring about the last insurance period/ service for inquiring about vehicle license violations/ psychological separation service/ service for issuing a replacement for a damaged or lost ration card).The results also revealed the availability of technical support capabilities provided by the Digital Egypt platform on its official website, which was represented in access maps to government agencies, common questions, complaints and suggestions, and the privacy policy. As for the most important communication means provided by the Digital Egypt platform on the website It included the emergency, support and assistance numbers, as well as the social networking sites of the Digital Egypt platform: The official website of the Digital Egypt platform provides the links for the accounts of the Digital Egypt platform on social networking sites, which were represented in: (Twitter account, Instagram account Instagram, YouTube channel).

**KeyWords:** (The New Republic - The Digital Egypt Platform - Digital Transformation).

## مُقَدِّمَةٌ:

يمثل مسمى "الجمهورية الجديدة" انطلاقةً نحو عالم التحول الرقمي في ظل بناء مصر لقدراتها الرقمية وتطور بيئة الأعمال ووضع أسس مجتمع المعرفة، إيماناً باعتبار التقنيات الحديثة بوابةً للازدهار الاقتصادي، وتسعى الحكومة متمثلة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى بناء مصر الرقمية والوصول إلى مجتمع مصري يتعامل رقمياً في كافة مناحي الحياة، ولذلك تعمل على تعزيز تنمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين الخدمات الرقمية في الجهات الحكومية، وذلك لتحسين أداء الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى، ورفع جودة الخدمات وكفاءتها من خلال تحسين بيئة العمل (مجلس الوزراء، 2022)<sup>(1)</sup>، وقد أثبتت أزمة جائحة كورونا أهمية جهود الانتقال إلى "مصر الرقمية"، التي أسهمت في تخفيف حدة تداعيات الجائحة، واستدامة المعاملات المالية والحكومية من خلال التوظيف الأمثل للتكنولوجيا المتطورة، وتوطين التجارب الدولية المتميزة في تطبيق الأنظمة الرقمية، على نحو العالمي في الانتقال من بيئة العمل الورقية إلى النظم الإلكترونية (عبد الرزاق، 2022)<sup>(2)</sup>.

كما أن فكر الجمهورية الجديدة يعنى وجود دولة جديدة بمواصفات جديدة، تحتاج إلى بنية أساسية في كافة الخدمات وتناسب مع توجهات الفترة الراهنة، فإن هذا الفكر يركز على نمط جديد تعتمد عليه الجهات الحكومية فيما يتم تقديمه من خدمات للمواطنين، على أن تكون أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات هي العامل المشترك في كل ما يتم إتاحته من خدمات حكومية سواء في خدمات النقل أو الطرق أو الإسكان أو الصناعة أو الزراعة وغيرها من قطاعات الدولة المختلفة، الأمر الذي يتطلب بنية تحتية قوية تتحمل أعباء هذا التغيير نحو نهضة وتنمية المجتمع المصري.

وهذا هو الأمر الذي يتم تطبيقه حالياً بمنتهى الكفاءة على أرض الواقع، وذلك في ضوء خطة الدولة للتحول الرقمي في كافة المجالات مثل الطرق والكباري والزراعة والكهرباء والطاقة والقضاء وميكنة القطاعات الحكومية والخدمية، بشكل يتناسب مع توجهات الجمهورية الجديدة التي تنفذها الدولة حالياً (رشاد، 2021)<sup>(3)</sup>.

وتماشياً مع خطط الدولة التوسعية لاستخدام المنظومة الرقمية والابتكارات التكنولوجية في شتى مناحي الحياة، بما حقق التقدم الرقمي في ظل الجمهورية الجديدة، جاءت أهم أهداف التحول الرقمي للدولة المصرية في توفير منصة رسمية للخدمات الحكومية، تمكن المواطنين والجهات المختلفة من الوصول إليها عن طريق إتاحة هذه الخدمات في منصة موحدة (منصة مصر الرقمية)، لذا سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على كيفية استغلال الدولة المصرية للمواقع الإلكترونية الرسمية في عملية التحول الرقمي.

## مُشْكَلَةُ الدِّرَاسَةِ:

فازت مصر مؤخراً بجائزة التميز الحكومي العالمية عن فئة التحول الحكومي الرقمي ممثلاً في مشروع العاصمة الإدارية الجديدة، وذلك في ختام فعاليات القمة العالمية للحكومات بدبي

لعام (2023)، وأكد/الدكتور عمرو طلعت، وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أن عملية انتقال الحكومة المصرية للعمل بالعاصمة الإدارية الجديدة يمثل نقلة نوعية في الأداء الحكومي لتصبح حكومة ذكية تشاركية لا ورقية. وذلك بعد اختيار العاصمة الإدارية الجديدة لتكون العاصمة الرقمية العربية لعام (2021)، حيث إنها جهود تحقيق التطوير المؤسسي الرقمي، والتحول الرقمي، وتنمية المهارات والقدرات الرقمية، وتحفيز الإبداع الرقمي في بيئة ذكية، ومتكاملة، ومتجانسة.

وحرصت الدولة على تهيئة وخلق البيئة الرقمية للعاصمة الإدارية الجديدة بدءاً من البنية التحتية مروراً بالأنظمة والتطبيقات التي يستخدمها الموظف، وصولاً لتأهيل العاملين لاستخدامها، فضلاً عن تنمية وبناء القدرات الرقمية للعاملين بالوزارات والجهات المنتقلة (الهيئة العامة للاستعلامات، 2023) (4).

ويُعد ذلك التميز الذي حظيت به الدولة المصرية في مجال التحول الرقمي دولياً وعالمياً، هو ثمار الجهود الذي قامت به وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات نحو مشروعاتها لبناء مصر الرقمية من خلال تنفيذ عدد ضخم من المشروعات بالتعاون مع قطاعات الدولة لرقمنة الخدمات الحكومية، وتحقيق التحول الرقمي في كافة القطاعات. وتعد "منصة مصر الرقمية" أحدث أدوات الدولة المصرية ضمن جهودها في ملف التحول الرقمي، فقد تم إطلاق منصة مصر الرقمية رسمياً كتطبيق عملياً لفكر الجمهورية الجديدة؛ وهي منصة للتيسير على المواطنين في إنجاز خدماتهم الحكومية "أون لاين" بسهولة ويسر، تحتوي علي (168) خدمة حكومية رقمية، مشروع مصر الرقمية يتميز عن غيره من المحاولات السابقة للدولة لميكنة الخدمات الحكومية بتوافر الإرادة السياسية من أجل تقديم الخدمات للمواطنين بسهولة ويسر، علاوة على المتابعة الدورية من رئيس الدولة شخصياً لجميع تفاصيل المشروع، وتوجيهه الدائم بسرعة تنفيذ المشروع بأعلى معايير الجودة والكفاءة.

وكما تعتمد أغلب مشاريع التحول الرقمي على المواقع الإلكترونية، كواجهات عامة لتقديم الخدمات، والتي تحاول الربط بين الأنظمة وقواعد البيانات الحكومية، ومراكز البيانات عبر الشبكات الرقمية، وإستكمالاً لما بدءه الباحثين سابقاً في دراستهم عن منصة مصر الرقمية وتحليل كلاً من الصفحة الرسمية للمنصة على موقع فيسبوك/ والحساب الرسمي للمنصة على موقع تويتر لمدة سبعة أشهر كاملة في الفترة الزمنية (2021/7/1 – 2022/1/31)، شملت المنشورات والتغريدات المنشورة خلال هذه الفترة، وتعليقات المستخدمين عليهما، وذلك للتعرف على مدى الاتفاق والاختلاف بين هذه المواقع في عرضها للخدمات الحكومية المختلفة، وتوظيف أشكال الاتصال الحكومي الإلكتروني، والتفاعل المتواجد عليها (حسين، وآخرون، 2022) (5).

ومما سبق تبلورت مشكلة الدراسة للباحثين في "كيفية استغلال الدولة المصرية للمواقع الإلكترونية الرسمية في عملية التحول الرقمي"، ولهذا فقد سعت الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي وقد تمثل في "رصد وتحليل الخدمات التي تُوفرها المواقع الرسمية التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل التحليل) للمواطنين، وطريقة الحصول عليها، والجهات الحكومية

المتواجدة على هذه المواقع، وإمكانيات الدعم الفني التي تُوفرها هذه المواقع، والوسائل الاتصالية المُتاحة عليها.

### أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي وهو "كيفية استغلال الدولة المصرية للمواقع الإلكترونية الرسمية في عملية التحول الرقمي"، و**يُنْبثق من هذا الهدف عددٌ من الأهداف الفرعية يُمكن إجمالها على النحو التالي:**

❖ رصد وتحليل الخدمات التي تُوفرها المواقع الرسمية التابعة لمنصة مصر الرقمية للمواطنين، وطريقة الحصول عليها.

❖ تحديد إمكانيات الدعم الفني التي تُوفرها المواقع الرسمية التابعة لمنصة مصر الرقمية. والوسائل الاتصالية المُتاحة على المواقع الرسمية التابعة لمنصة مصر الرقمية.

### أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية:

❖ تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو " التحول الرقمي"، الذي يُعد من الموضوعات الهامة والأكثر تداولاً وتأثيراً في جميع الدول والحكومات التي تسعى نحو رقمنة الخدمات والمعاملات، حيث أن العالم بأكمله يجري رقمياً الآن لما له من إيجابيات عديدة في مختلف القطاعات.

❖ تشكّل الدراسة إضافة للتراث المعرفي في مجال التحول الرقمي ومجال المشروعات القومية التنموية، حيث إنها تبرز أهم إنجازات الدولة المصرية في عهد الجمهورية الجديدة رقمياً لعام (2022)، وما حققته منصة مصر الرقمية من إنجازات وخدمات جديدة للمواطنين لعام (2023/2022).

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

❖ تعد الدراسة من أوائل الدراسات البحثية العربية المصرية علي حد علم الباحثين في دراسة منصة مصر الرقمية من جميع قنواتها وروافدها في تقديم الخدمات والمعاملات الإلكترونية الرقمية للمواطنين، بعد تحليل الباحثين سابقاً لكلاً من الصفحة الرسمية للمنصة على موقع فيسبوك/ والحساب الرسمي للمنصة على موقع تويتر، واستكمالاً لدراسة الموقع الإلكتروني للمنصة على شبكة الإنترنت.

❖ تأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تدرس موضوعاً حيويًا للدول العربية بصفة عامة وللدولة المصرية بصفة خاصة، حيث أن تحول الحكومات التقليدية في الدول إلى حكومات إلكترونية تقدم الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني عبر مشاريع التحول الرقمي من مساعي جميع الدول الآن، وكون الدولة المصرية بدأت في هذا التحول ووضعت خطوات هامة للانتقال إلى الجمهورية الجديدة، فإنه لا بد من المتابعة المستمرة لهذا المشروع لضمان

نجاحه، من مختلف الزوايا، بهدف إبراز بعض القضايا التي ينبغي أن تراعى عند وضع استراتيجية شاملة لتنمية المجتمع؛ ولذا تسعى هذه الدراسة إلى إبراز أحد جوانب هذه الاستراتيجية.

❖ تأتي أهمية هذه الدراسة أيضًا فيما انتهت إليه من توصيات ونتائج ستساعد المسؤولين الحكوميين والمعنيين بالشأن العام على تلقى صورة موضوعية لما يُبذل من جهد على طريق التحول الرقمي، إذ تقدم الدراسة مقترحات عملية بشأن كيفية إدارة التحول الرقمي للدولة المصرية من خلال أهم أدواتها في التحول الرقمي وهي منصة مصر الرقمية.

### الدراسات السابقة:

بالنظر إلى ما لمراجعة الدراسات السابقة من أهمية كبيرة في مجال البحث العلمي، فقد قامت الباحثين باستكشاف المنشور في الموضوع من دراسات بعد تحديد الكلمات المفتاحية للبحث؛ حيث جرى البحث بكلمات التالية (التحول الرقمي، تطبيقات التحول الرقمي وتأثيراتها، عصر التحول الرقمي، الجمهورية الجديدة) وما يردفهما من كلمات، وعليه تم هذه المراجعة على محور واحد ستعرضهما الباحثين بالتفصيل، وقد أسفر استعراض الدراسات السابقة عن وجود عدد وفير من الدراسات التي عالجت هذا الموضوع، وما يرتبط بهما من متغيرات، وفيما يلي عرضًا موضوعيًا وفق لهذا المحور الذي قد حددته الباحثين والذي بعنوان: الدراسات التي تناولت التحول الرقمي.

### الدراسات التي تناولت التحول الرقمي:

فيما يخص خصوصية البيانات في عصر التحول الرقمي فقد أوضحت دراسة (أحمد محمد العجمي، 2023)<sup>(6)</sup> أن القوانين المنظمة لحماية البيانات الشخصية نطاقها أوسع من نطاق الحق في الخصوصية؛ إذ هي توفر الحماية القانونية لكل البيانات الشخصية بالوصف المحدد نظامًا بغض النظر عن كون تلك البيانات يتحقق فيها قدر من الخصوصية من عدمه.

وعن أثر التحول الرقمي في العملية التعليمية فقد أفادت دراسة (محمود محمد فرغل، 2023)<sup>(7)</sup> بأن تجربة التعليم عن بعد عبر الإنترنت مرافقة للطريقة التقليدية في الظروف العادية وليس أن نصب اهتمامنا عليها فقط في الظروف الاستثنائية، وأن عملية التعليم عن بعد عبر الإنترنت تجربة شهدت وزارة التربية والتعليم بدولة الإمارات العربية المتحدة كخطوة لإنقاذ الفصول الدراسية الثلاث في ظروف استثنائية فرضتها الحالة الوبائية نتيجة تفشي فيروس كورونا، وكان له مردودها الفعال على نظام التعليم وتقدم التحصيل الأكاديمي للطلبة، وإتاحة الفرصة لإضافة العديد من الوسائط التعليمية والتي تسهم بشكل كبير في تنوع أساليب واستراتيجيات التدريس من خلال المنصات المختلفة وسهولة الوصول لها في أي مكان وزمان، كما أشارت دراسة (هبة إبراهيم بيومي علي مرعي، 2023)<sup>(8)</sup> إلى أن استجابات أقسام الوثائق والمكتبات والمعلومات بالجامعات الحكومية المصرية فيما يتعلق بالمتطلبات الفكرية والتقنية للأقسام، وبلغت أعلى نسبة لها بجامعة المنصورة بنسبة (76.13%)، أما بالنسبة للمحور الثاني المتعلق باليات العمل الرقمي داخل القسم، فنفتحت جامعة المنصورة أيضًا بنسبة (73.89%)، بينما جاءت في المرتبة الثانية جامعة كفيير الشيخ

بنسبة (68.42%)، وفيما يتعلق بالمحور المُتعلق بتحول التعليم رقمياً داخل أقسام الوثائق والمكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية وقد احتلت جامعة المنوفية المركز الأول بنسبة (100%)، والمركز الثاني تساوت جامعتي (طنطا – الفيوم) بنسبة (78.57%)، أما عن معوقات التحول الرقمي فقد تساوت جامعتي (بني سويف – بنها) بنسبة (63.64%)، واتفقت جامعتان، وهما: (قناة السويس – الإسكندرية) في نفس النسبة (45%)، والنتيجة الصفرية كانت لقسم المكتبات والمعلومات جامعة طنطا، وقد توصلت دراسة (هبة محمود مطاوع، سامح جمال حافظ الليثي، 2023) <sup>(9)</sup> إلى أن الرقمنة أحدثت تغيراً في طبيعة وأدوار معلمات رياض الأطفال، وظهر معلومات جديدة في ظل الرقمنة تواجه معلمات رياض الأطفال، وظهر متطلبات جديدة للبيئة التعليمية والمعلمات والأطفال في ظل الرقمنة، وظهر احتياجات تدريبية لمعلمات رياض الأطفال في ظل الرقمنة، وجود مميزات ومخاطر ناتجة عن الرقمنة والمستحدثات التكنولوجية في مجال رياض الأطفال، وضرورة تنمية مهارات معلمة رياض الأطفال في مجال التكنولوجيا والرقمنة والبحث التقني بصفة دائمة ومستمرة من خلال برامج التنمية المُستدامة والرقمنة لتطوير مهارات المعلمة والطفل في مرحلة رياض الأطفال، وأخيراً أكدت دراسة (مريم الشامسي، 2023) <sup>(10)</sup> على أن التعليم الرقمي منظومة تعليمية في أي وقت وفي أي مكان باستعمال تقنية المعلومات والاتصالات التفاعلية لتوفير بيئة تعليمية تفاعلية مُتعددة المصادر، وأن دولة الإمارات تمكنت من التحول إلى التعليم عن بعد في مُختلف المجالات، وقد تم تحقيق هذا التطور عن طريق تفعيل الوسائل المُتقدمة من خلال التحول الرقمي الفعال والسريع، وضمان نفس جودة التعليم وتقديم المعلومات، وأن التحول الرقمي للتعليم في دولة الإمارات العربية المُتحدة لا يقتصر على مجالات البيانات والمعلومات، بل يتجه إلى خلق نظام تعليمي ذو فعالية عالية من خلال تقديم الخدمات التعليمية بشكل مُتكامل، وعن طريق برامج تفاعلية تُقدم الجودة التعليمية نفسها لكن بشكل رقمي مُتكامل.

أما عن التحول الرقمي ودوره في تحسين منظومة إدارة الموارد البشرية فقد خلصت دراسة (طارق عمر الفاروق، 2023) <sup>(11)</sup> إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة معنوية بين استراتيجيات التحول الرقمي وبين تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية حيث تُبين مساهمة استراتيجيات التحول الرقمي في كفاءة وفعالية منظومة وظائف وممارسات إدارة الموارد البشرية، وذلك وفق تطبيقاته في كل من: (التوظيف، التدريب وإدارة الإيجور)، حيث ساهم في زيادة دقة العمليات وتوفير المعلومات اللازمة عن المورد البشري، إضافة إلى فعالية تخطيط التدريب والمورد البشري، إضافة إلى فعالية تخطيط التدريب والمورد البشرية وإدارة المسار الوظيفي .... إلخ.

وفيما يخص مُتطلبات التحول الرقمي فقد خلصت دراسة (Liana Mangifera, Wisnu Mawardi, 2022) <sup>(12)</sup> إلى أنه من المهم لشركات الطهي الصغيرة تحسين مهاراتهم الرقمية ومعرفتهم في تطوير الأعمال لتلبية احتياجات العملاء وتحسين الأداء لاستدامة الأعمال، وكذلك أفادت دراسة (Xiaoyan Teng, et.al, 2022) <sup>(13)</sup> بأنه يجب على الشركات المدرجة الصغيرة والمتوسطة الحجم القيام بمجموعة من المُتطلبات لتعزيز التحول الرقمي، والتي تمثلت في: (أن تساعد المؤسسة على تحسين كفاءتها التشغيلية



الداخلية/ تحسين الكفاءة المالية للمنظمة وتحسينها/ أنه من خلال الكفاءة المبتكرة، يمكن للمنظمة الاستمرار في التطور وتحسين مرونتها التنظيمية)، كما قدمت دراسة ( José Manuel González Varona, et.al, 2021)<sup>(14)</sup> تطويراً لنموذج الكفاءة التنظيمية للتحول الرقمي والذي يسمح للشركات الصغيرة والمتوسطة بتحديد وتطوير القدرات الرقمية اللازمة للتقدم في التحول الرقمي، كما أن نتائج الدراسة أكدت على أهمية العوامل التنظيمية ودعم الإدارة العليا في إنجاح عملية التحول الرقمي، كما بينت دراسة (مصطفى محمد علي شديد، 2021)<sup>(15)</sup> وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي مجمعة، وتحسين مستوي أداء الخدمة المقدمة داخل وحدات المرور، كما كشفت دراسة (Chun-Liang Chen, et.al, 2021)<sup>(16)</sup> عن أربعة أدوار حكومية لدعم التحول الرقمي في أعمال الخدمات الصغيرة وهي كالتالي: (بناء منصة رقمية لأعمال الخدمات الصغيرة/ وتعزيز الدفع عبر الهاتف المحمول/ وتوفير التدريب الرقمي/ وبناء نظام بيئي للتعاون الرقمي)، وأخيراً أشارت دراسة (M. F. Mubarak, et.al, 2019)<sup>(17)</sup> إلى أن استيعاب التقنيات الحديثة واستغلالها من قبل شركات الأعمال يساهم في عملية التحول الرقمي.

وبالنسبة تحديات التحول الرقمي فقد أكدت دراسة (مصطفى محمد علي شديد، 2021)<sup>(18)</sup> على أن هناك تحديات تكنولوجية غير مسبقة في عملية التحول الرقمي داخل وحدات المرور، كما أفادت دراسة (Chun-Liang Chen, et.al, 2021)<sup>(19)</sup> بأن هناك أربعة عوائق رئيسية أمام التحول الرقمي في أعمال الخدمات الصغيرة وهي كالتالي: (نقص التمويل/ ونقص القدرة الرقمية/ ونقص الموارد البشرية/ والحوجز التقنية)، وأخيراً بينت دراسة (Federico Brunetti, et.al, 2020)<sup>(20)</sup> أن التحول الرقمي يمثل تحدياً واسع النطاق ويستلزم نجاحه، عدة إجراءات ومنها ما يلي: (بالنسبة للثقافة والمهارات يجب ضرورة نشر التعليم الرقمي ودعم الموهبة الرقمية، وبالنسبة للبنية التحتية والتقنيات فقد أوضحت الدراسة مدى الحاجة إلى المعلومات، والتفاعل والذكاء الاصطناعي كمجالات عمل استراتيجية رئيسية، وأخيراً بالنسبة للنظم البيئية فيجب التأكيد على أهمية الاستثمارات والشراكات على المدى المتوسط والبعيد)، كما أظهرت نتائج الدراسة أن التدخلات الفردية المستقلة لتفعيل التحول الرقمي لن تكون ناجحة ولكن توجد حاجة لعمل الفريق المخطط لكل فئات المستفيدين.

وفيما يتعلق بدور التحول الرقمي في التطوير المؤسسي وتحقيق التميز والنافسية فقد أفادت دراسة (أحمد فاروق أبو غبن، ماجد نبيل المدهون، 2023)<sup>(21)</sup> بوجود علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد التحول الرقمي والتميز المؤسسي بنسبة (79.6%)، وأن بعد البنية التحتية التكنولوجية حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي (71.63%)، يليه بعد الهيكل التنظيمي بوزن نسبي (68.98%)، ويليه بعد الموارد البشرية بوزن نسبي (67.89%)، بينما جاء بعد التخطيط الإستراتيجي في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (66.75%)، أما محور التميز المؤسسي فقد كان الوزن النسبي له (65.55%)، كما أوضحت دراسة (Jens Konopik, et.al, 2022)<sup>(22)</sup> أنه يجب مراعاة الاحتياجات المتغيرة للقدرات التنظيمية خلال عملية التحول، وأن عملية التحول الرقمي ستؤدي إلى



تغيير المؤسسة نفسها، وأن هناك حاجة إلى استخدام موارد متعددة لتمكين المؤسسات أثناء التحول الرقمي، وذلك يتطلب فترة زمنية مُعينة، وقد بينت دراسة (إيمان محمود محمد عبد العزيز، 2022) <sup>(23)</sup> أن مستوي متطلبات التحول الرقمي بالجمعيات الأهلية جاء مرتفعاً، وأن مستوي التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية جاء مرتفعاً، وأن هناك علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين العلاقة بين متطلبات التحول الرقمي كآلية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية، كما أظهرت دراسة (Liana Mangifera, Wisnu) (Mawardi, 2022) <sup>(24)</sup> أن للتحول الرقمي التأثير الإيجابي كبير على تحسين الأداء المالي، وكذلك أشارت دراسة (Xiaoyan Teng, et.al, 2022) <sup>(25)</sup> إلى أن التحول الرقمي للشركات المدرجة الصغيرة والمتوسطة الحجم له علاقة إيجابية طردية مع الأداء التشغيلي، وعلاقة إيجابية عكسية مع أداء الابتكار، وقد توصلت دراسة (فؤاد بن أحمد الغامدي، حسن بن عبد القادر طييه، 2021) <sup>(26)</sup> إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية، والتي تتمثل في: (أجهزة الحاسوب وملحقاته/ والشبكات/ والعنصر البشري) والتميز المؤسسي، وأن التميز لا يتم إلا بإيجاد قيادة إدارية متكاملة مع موظفين أكفاء، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تنمية وتطوير الاتصالات الإدارية والشبكات الخارجية والداخلية، وتنمية بيئة العمل المؤسسي وخاصاً البيئة التقنية من خلال إعداد البنى التحتية الملائمة والمتطورة والتي تُسهم في التوسع والنمو المُتسارع، وقد أوضحت نتائج دراسة (Timothy P. Cummins, et.al, 2021) <sup>(27)</sup> أن تطبيق نظام التحول الرقمي قد خفف من الآثار السلبية التي حدثت لأداء الشركة أو المنظمة نتيجة انتشار وباء الكورونا (Covid 19)، كما أكدت دراسة (M. F. Mubarak, et.al, 2019) <sup>(28)</sup> على أن البيانات الضخمة والأنظمة السيبرانية لها تأثير إيجابي كبير على تحسين أداء الأعمال، وأخيراً خلصت دراسة (Anupong Avirutha, 2018) <sup>(29)</sup> إلى أن هناك علاقة طردية إيجابية بين تقبل رواد الأعمال التايلانديين للتكنولوجيا والتحول الرقمي للمؤسسات أو الشركات، وأن هناك علاقة طردية إيجابية بين الاستعداد الرقمي لرواد الأعمال التايلانديين والتحول الرقمي للمؤسسات أو المنظمات.

وفيما يختص تطبيق الحكومة المصرية لعملية التحول الرقمي فقد أظهرت دراسة (أحمد محمد يوسف الدسوقي، 2023) <sup>(30)</sup> أن الحكومة الإلكترونية أحد روافع الدولة المصرية والتنمية المستدامة، ودورها في تعزيز الثقة الوطنية والفعالية الحكومية، كما يواجه برنامج الحكومة الإلكترونية عدة تحديات على رأسها ضعف البنية التحتية التكنولوجية والفجوات الرقمية وقيود التمويل، بالإضافة إلى تراجع ترتيب مصر عالمياً وإقليمياً في محيطها العربي والأفريقي والشرق الأوسطي في مجال الحكومة الإلكترونية.

#### التعليق على الدراسات السابقة والاستفادة منها:

تمحورت الدراسات السابقة نحو التحول الرقمي في المجالات المختلفة وأثرة على الشركات وخاصاً في ظل وجود الأزمات كأزمة جائحة كورونا، كما أن هناك بعض الدراسات التي قد تمحورت حول متطلبات التحول الرقمي، وهناك دراسات أخرى استعرضت المعوقات التي تواجه التحول الرقمي، كما وجدت دراسات تناولت تطبيق التحول الرقمي في نظام الحكومة

الإلكترونية المصرية والخدمات المُقدمة للمواطنين كخدمة المرور، ولكن لم توجد دراسة من ضمن هذه الدراسات جمعت جميع الخدمات الحكومية التي قد يحتاجها المواطن وكيفية تقديمها له من خلال تطبيق نظام التحول الرقمي، وهذا ما ستقوم به الدراسة الحالية حيث أن الباحثين ستقومان بتحليل وصفي لموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية وعرض الخدمات الحكومية التي يُقدمها للمواطنين، وكيفية الحصول عليها من خلال الموقع، وإمكانيات الدعم الفني التي يوفرها الموقع، وأخيراً الوسائل الاتصالية المتواجدة على هذا الموقع.

### الإطار المعرفي الدرّاسة (التحول الرقمي):

يحظى التحول الرقمي في الوقت الحالي بالاهتمام العالمي والمحلي، وبخاصة في ظل جائحة كورونا، وما تفرضه الثورة الصناعية الرابعة بشكل عام، وما تفرضه الدولة حاليًا للتحول الرقمي بشكل خاص في كافة القطاعات؛ لتحقيق إستراتيجية مصر 2030، وذلك لأن عملية التحول الرقمي أصبحت ضرورة حتمية لا غنى عنها، فرضتها الثورة الصناعية الرابعة، وأصبحت دول العالم المتقدمة والنامية في مرحلة من مراحل التحول الرقمي؛ لتحقيقه في مدة زمنية محددة، تختلف باختلاف إستراتيجية كل دولة (مرعي، 2023) <sup>(31)</sup>.

كما أن التحول الرقمي خطوة تساعد على تحقيق التنمية المستدامة بشكل فعال، حيث أن رقمنة مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والمؤسسية يزيدا تطوراً ورقياً، ويجعل أداءها أفضل ومميز في أقل وقت وبأقل جهد وتكلفة، حيث أن نقرة زر على الانترنت تقضي على الطوابير والبيروقراطية مع إمكانية إرسال العطل المرضية دون عناء التنقل وحتى تفعيل بطاقة الشفاء ومتابعة التعويضات، كما تساعد على إيجاد مناصب عمل، والتسجيل في الجامعة عبر الأرضية الرقمية، وباستخدام الطاقة الشمسية لتوليد الطاقة الكهربائية نحافظ على البيئة من التلوث.

ولذلك أصبح التحول الرقمي ضرورة وذلك لأهميته في الوقت الراهن يعد من أحد أهم التحولات المذكورة في رؤية مصر والدول العربية ٢٠٣٠، ونظراً لذلك أعلنت العديد من الجهات أنها ستلتزم بهذا التحول والعمل على تحويل المجتمع بأكمله إلى مجتمع رقمي ذكي ومتطور، سعياً لأن تكون مصر أحد أفضل النماذج العالمية في مجال التحول الرقمي والابتكار (نغموشي، معيزي، ٢٠٢١) <sup>(32)</sup>.

ولذا تسعى الدولة المصرية حالياً إلى بناء مصر الرقمية والوصول إلى مجتمع مصري يتعامل رقمياً في كافة مناحي الحياة. ولذا تعمل على تعزيز تنمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين الخدمات الرقمية في الجهات الحكومية، وذلك لتحسين أداء الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى، ورفع جودة الخدمات وكفاءتها من خلال تحسين بيئة العمل، وتوفير الدعم لعملية صناعة القرار وإيجاد حلول للقضايا التي تهم المجتمع (مجلس الوزراء، 2022) <sup>(33)</sup>.

### **أولاً: مفهوم التحول الرقمي (Digital Transformation):**

ظهرت مفاهيم متعددة ومتنوعة لمصطلح التحول الرقمي، والذي يمكن اعتباره ظاهرة ناتجة عن مجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة، حيث تعمل بشكل متزامن، وتشمل هذه التقنيات الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وبلوك تشين وغيرها، لذا فإن التحول الرقمي يؤدي إلى إنتاج كميات كبيرة وجديدة من المعلومات والمعرفة، والتي يمكن أن تساهم في صنع القرار والتخطيط الاستراتيجي (Lanzolla, et.al, 2020, p. 378) <sup>(34)</sup>، فجاء من ضمن هذه المفاهيم التي عُرِفَ التحول الرقمي بأنه:

- ❖ عملية إعادة تصميم الأعمال والأنشطة والعمليات والإجراءات والخدمات وتحويلها إلى عمليات رقمية إلكترونية باستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الاستفادة من الواقع الرقمي في جميع جوانب الأعمال (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2022، ص15) <sup>(35)</sup>.
- ❖ عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها (فرجاني، 2021، ص29) <sup>(36)</sup>.
- ❖ تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل إستراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصال (هيئة الحكومة الرقمية، 2022) <sup>(37)</sup>.

لذلك لا يوجد إجماع على تعريف واحد حتى الآن لمصطلح التحول الرقمي، لأن بعض الباحثين يعتبرونها عملية تطويرية للحكومة الإلكترونية، فيما يعتبرها آخرون أنها بمثابة نقلة نوعية جذرية لكافة الأعمال الحكومية، إلا أنه مازال هناك إتفاق بأنه استخدام التقنيات الرقمية لإحداث تغييرات في العمليات الإدارية الحكومية والتجارية.

ويتضح من ذلك أن استخدم المصطلح على نطاق واسع في مؤسسات القطاع العام للإشارة إلى المبادرات المتواضعة مثل وضع الخدمات على الإنترنت أو التحديث القديم، وهو مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي، بالاعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة (Glossary, 2022) <sup>(38)</sup>.

### **ثانياً: مزايا التحول الرقمي:**

تتمثل أبرز مزايا مبادرات التحول الرقمي كالاتي:

- ❖ **للإدارات الحكومية:** تساعد في تقليل التكلفة ورفع الكفاءة التشغيلية من خلال تبسيط الإجراءات والحد من الأخطاء في تقديم الخدمات، ومن شأن مثل هذه المبادرات أن تعزز مستويات التنسيق بين الدوائر الحكومية وتحقيق معايير الحوكمة والشفافية في تنفيذ القوانين.
- ❖ **للمستفيدين من المواطنين:** تتمثل المزايا الرئيسية في الحصول على خدمات أكثر ملاءمة والأسرع في الاستجابة لاحتياجاتهم ورغباتهم، فضلاً عن خفض التكلفة التي قد

يتكبدونها جراء التنقل الشخصي بين الدوائر الحكومية للوصول إلى المعلومات وتخليص المعاملات.

- ❖ **لقطاع الأعمال:** قد يُنظر إلى مبادرات التحول الرقمي من عدسة قدرتها في تعزيز مستوى الشراكة بين القطاعين العام والخاص بهدف تطوير الخدمات وتحسين بيئات ممارسة الأعمال، وإنشاء القيمة المتكونة من زيادة إنتاجية المعاملات الناشئة عن سهولة التفاعلات الجديدة مع الدوائر الحكومية وبخاصة في مجالات التجارة الإلكترونية وتحسين جاذبية المناخ الاستثماري العام.
- ❖ ولا تقتصر هذه العوائد على هذه العناصر فحسب بل تتجاوز ذلك في كونها مساعد أيضاً في تحسين مستويات المعيشة والنمو الاقتصادي، وعكس صورة إيجابية عن الأداء العام للحكومة من حيث تحقيق العدالة ومحاربة الفساد (الخوري، 2021، ص 223 – 253) <sup>(39)</sup>.

وأما عن مزايا التحول الرقمي للدولة المصرية بشكل خاص فجاءت في الآتي:

- ❖ تعزيز الاقتصاد الوطني من خلال زيادة مساهمة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- ❖ تشجيع صناعة المحتوى الرقمي.
- ❖ إضافة إلى تعزيز مكانة مصر على الخريطة العالمية.
- ❖ وجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية من خلال رفع الوعى بالميزات التنافسية لمصر في مجال الاستثمار (الأهرام، 2022) <sup>(40)</sup>.

### **ثالثاً: تحديات وأضرار التحول الرقمي:**

يواجه مدراء تقنية المعلومات في مؤسسات القطاعات الحكومية عدداً من العقبات في سعيهم نحو توسيع نطاق الحلول التقنية، لكن العديد من أبرز هذه التحديات ليس تقنياً، إذا ما لم تتم معالجة هذه التحديات، فإن برامج الحكومة الرقمية تبقى معرضة لخسارة التمويل المستدام، وبالطبع قدرة المؤسسة على الاستفادة من المزايا المنتظرة من هذه الحلول الرقمية" (السيد، 2022) <sup>(41)</sup>، وتمثلت أهم هذه التحديات فيما يلي:

- ❖ **التحدي الأول: كسر حواجز الاتصال الداخلية في المؤسسات:** استراتيجيات العمل المستقل والانفراد في اتخاذ القرارات أولوية قصوى، فحواجز الاتصال الداخلية في هذه المؤسسات تبقى مصدر قلق دائم، نظراً لتأثير ذلك الملموس على مختلف مراحل عمليات التحول الرقمي الناجح، بداية من الاستراتيجية، إلى التمويل، ومن ثم التنفيذ. هذه الحواجز تنتشر بين مختلف إدارات المؤسسات الحكومية، وقطاعات الأعمال وأقسامها، وكلاً منها يتطلب تدخلاً مختلفاً.

- ❖ **التحدي الثاني: ثقافة تجنّب المخاطر:** تنتشر ثقافة مقاومة التغيير بشكل كبير في أوساط العاملين في الخطوط الأمامية وتوفير الخدمات، وهي أوساط عمل تميل إلى تجنّب

المخاطر إذ لا ترى فائدة من إجراء أية تغييرات على طريقة العمل وممارساتهم التي يعتبرونها صحيحة وناجحة. وفي بيئة مثل هذه يواجه مدراء تقنية المعلومات تحديات كبيرة سيما لدى إشرافهم على عمليات التحول الرقمي المدفوعة بالتطورات التقنية. وللنجاح في ذلك، يجب ربط برامج التحول الرقمي هذه بمخرجات الأعمال وجعل التغييرات التنظيمية بمثابة العنصر الأساسي في هذه البرامج.

❖ **التحدي الثالث: التمويل غير الكافي:** غالباً ما يكون ضعف التمويل علامة على وجود حواجز داخلية تتسبب في الاستراتيجيات المنعزلة والانفراد في اتخاذ القرار، إلا أنها قد تكون نتيجة لاعتبار الانفاق التقنية استثماراً تشغيلياً وليس استراتيجية إلى جانب إهدار الوقت والمال وهو الجانب السلبي للرقمنة، حيث سببت وسائل التواصل الاجتماعي وألعاب الكمبيوتر والمواقع الإلكترونية المختلفة إدماناً حقيقياً لجيل بأكمله؛ إذ يريدك صانعو الألعاب أن تلعبها حتى تشتري الإصدار التالي. وتريدك مواقع الويب أيضاً أن تتفاعل حتى تتمكن من جلب أموال الإعلانات، وينتهي الأمر بالمستخدمين إلى إهدار كميات هائلة من الوقت ونزيف الأموال مقابل لا شيء (الأهرام ، 2022) (42).

❖ **التحدي الرابع: نقص الكفاءات الرقمية:** إن عدم توفر الكفاءات والتخصصات اللازمة لمختلف أقسام المؤسسات يعدّ من أكثر التحديات التي تعترض مسيرة مدراء تقنية المعلومات في القطاع الحكومي نحو التحول الرقمي. كما أن التخصصات الأساسية في مجالات مثل تصاميم المشاريع، والأمن السيبراني، وحوسبة السحاب، وتحليل البيانات وتجربة المستخدم، تلعب دوراً أساسياً لنجاح برامج التحول الرقمي. في الوقت ذاته، فإن من الأهمية بمكان زيادة درجة الجاهزية للتغيير وذلك من خلال تطوير المهارات الرقمية على مستوى المؤسسة.

❖ **التحدي الخامس: الافتقار لموارد الأعمال التقنية:** يعتبر نقص الكفاءات التقنية يعدّ تحدياً رئيسياً، يحول دون إتمام عمليات التحول الرقمي في عدد من المجالات التقنية مثل خدمات المنصات، والأمن، ومساحات العمل الرقمي، وأتمتة تقنية المعلومات. كما أن صعوبة الوصول إلى الكفاءات في مجال تقنية المعلومات، الأعمال، والخبراء في المجال يعدّ نتيجة مباشرة لعدم التعاون في ترتيب الأولويات، واتخاذ القرارات الفردية، إضافة إلى تحديات تتعلق بثقافة الأعمال.

وفي الوقت الذي يعدّ فيه تدريب الموظفين على استخدام الخدمات الرقمية الذاتية والتقنيات المبسطة أمراً مفيداً، فإن المهمة تتطلب أكثر من ذلك بكثير عندما يتعلق الأمر بتجهيزهم لبيئات عمل رقمية أكثر تعقيداً. كما أن التركيز على تطوير مهارات الفرق التقنية وسدّ فجوات التدريب الرقمية يمكن أن يؤثر إيجابياً على توفير هذه الكفاءات. ومع ذلك ونظراً لتسارع الاستثمارات الرقمية في مختلف الصناعات في مرحلة ما بعد الجائحة، فإن مدراء تقنية المعلومات بحاجة إلى مزيد من تضافر الجهود للتأكد من توفير الموارد اللازمة بصورة كافية لتنفيذ المبادرات المطلوبة في الوقت المناسب (السيد، 2022) (43).

#### **رابعاً: التحول الرقمي للدولة المصرية نحو الجمهورية الجديدة:**

قاد الرئيس/ **عبد الفتاح السيسي** الدولة المصرية إلى الدخول في عالم الرقمنة خلال ثمانى سنوات منذ بداية توليه رئاسة البلاد وضع الرئيس/ **عبد الفتاح السيسي** استراتيجية تكنولوجية من أجل دخول مصر عالم الرقمنة ويعمل على تنفيذها بكل السبل، وشملت الاستراتيجية التشريعات التي تم مناقشتها وصدق عليها الرئيس السيسي خلال الـ 8 سنوات، الدولة المصرية قادمة بشكل كبير نحو منظومة التحول الرقمي، مؤكداً أن هناك بعض المؤسسات نفذت التحول الرقمي مثل الهيئة القومية للبريد والشهر العقاري وغيرها من الخدمات التي تقدم للمواطنين (مجلس الوزراء، 2022) <sup>(44)</sup>.

ولذلك استكملت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مشروعاتها لبناء مصر الرقمية من خلال تنفيذ عدد ضخم من المشروعات بالتعاون مع قطاعات الدولة لرقمنة الخدمات الحكومية، وتحقيق التحول الرقمي في كافة القطاعات.

كما تم إطلاق منصة مصر الرقمية رسمياً كتطبيق عملياً لفكر الجمهورية الجديدة؛ وهي منصة للتيسير على المواطنين في إنجاز خدماتهم الحكومية "أون لاين" بسهولة ويسر، تحتوي علي (138 خدمة حكومية رقمية)، مشروع مصر الرقمية يتميز عن غيره من المحاولات السابقة للدولة لميكنة الخدمات الحكومية بتوافر الإرادة السياسية من أجل تقديم الخدمات للمواطنين بسهولة ويسر، علاوة على المتابعة الدورية من رئيس الدولة شخصياً لجميع تفاصيل المشروع، وتوجيهه الدائم بسرعة تنفيذ المشروع بأعلى معايير الجودة والكفاءة، حيث خصصت الحكومة الدعم المالى والفنى اللازمين لتمويل المشروع، فيما يركز على ثلاث قواعد، وهي بنية تحتية كفاء، وريادة دولية، وسياس تشريعى وحوكمى.

وحقق قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات العديد من الإنجازات خلال عام 2022 على كافة الأصعدة؛ حيث أثمرت الجهود التي تبذلها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لبناء مصر الرقمية عن تنفيذ عدد كبير من المشروعات التي تستهدف الدفع بمسيرة التحول الرقمي في كافة المجالات، وجذب الاستثمارات الأجنبية، وبناء القدرات الرقمية، وتحفيز الابداع التكنولوجى وريادة الأعمال، وكذلك توطين صناعة الإلكترونيات، وتمثلت أبرز الإنجازات في إرتفاع معدل نمو قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ليصل إلى (16%) فى (2021/2022)، ونمو الصادرات الرقمية إلى (4.5 مليار دولار)، وقد تبلورت الإنجازات المحققة فى تحسن مركز مصر على خريطة العالم الرقمية (الهيئة العامة للاستعلامات، 2022) <sup>(45)</sup>.

ومن أبرز إنجازات الدولة المصرية في عهد الجمهورية الجديدة رقمياً لعام 2022، هي الآتى:

- ❖ جاءت مصر ضمن أسرع 10 دول نمواً للشمول الرقمي وفقاً للتقرير الصادر عن مؤسسة "رولاند بيرجر Roland Berger".
- ❖ جاءت مصر ضمن الدول مرتفعة الأداء فى مؤشر تطور التقنيات الحكومية "GOVTECH" لعام 2020.
- ❖ شغلت مصر المركز الثانى على مستوى الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من حيث عدد الاستثمارات في الشركات الناشئة وفقاً لتقرير "ماجنيث magnitt".



- ❖ شغلت مصر المركز الثاني من حيث مناخ ريادة الأعمال على مستوى الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وفقاً لتقرير "ومضة wamda".
- ❖ حافظت مصر على ريادتها الإقليمية بمنطقة الشرق الأوسط وإفريقيا في مجال تقديم خدمات التعهيد العابرة للحدود واحتلت المركز الأول إقليمياً وقارياً والخامس عشر عالمياً في تقديم خدمات التعهيد، وذلك وفقاً لمؤشر كيرني لـ "مواقع الخدمات العالمية" لعام 2022 (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2022) (46).



شكل رقم (1) يوضح ومن أبرز إنجازات الدولة المصرية في عهد الجمهورية الجديدة رقمياً لعام 2022

ومن دلالات ذلك أن جاءت مصر ضمن أسرع 10 دول نموًا للشمول الرقمي، وتقدم ترتيب مصر (43 مركزاً) في مؤشر القواعد التنظيمية للمحافظ الإلكترونية للهاتف المحمول، ومن المستهدف أن توجه خطة عام (2023/2022) استثمارات قدرها (67.1 مليار جنيه) للقطاع للعمل على عدد من الأهداف منها تطوير وتحديث البنية المعلوماتية والمحتوى الرقمي، واستكمال وتطوير المرحلة الأولى والثانية من مدينة المعرفة.

وفي إطار جهود وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم خدمات اتصالات ذات كفاءة عالية من خلال بنية رقمية مؤمنة. شهد عام (2022) تنفيذ مشروعات لتطوير البنية الرقمية المحلية والدولية، وكان أبرز ما تم إنجازه ما يلي:

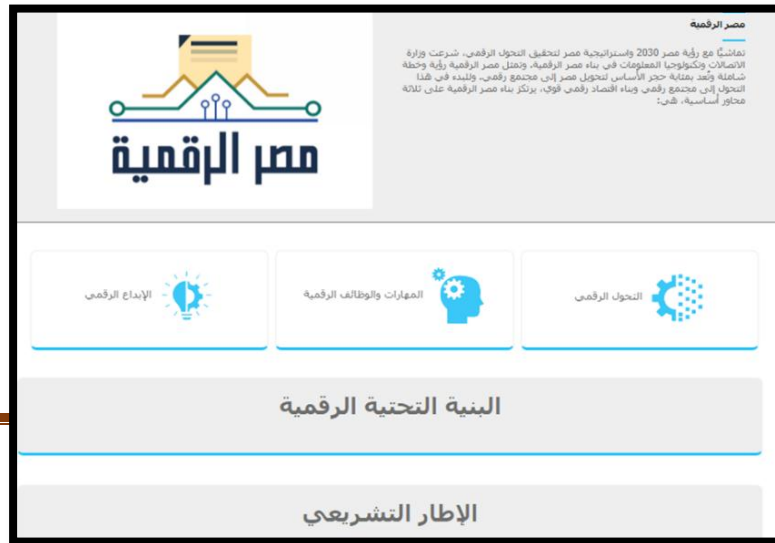
- ❖ تضاعف متوسط سرعة الإنترنت الثابت في مصر لتصبح هي الأولى على مستوى القارة الأفريقية بمتوسط سرعة ما يقرب من (45 ميجابت/ ثانية) في أكتوبر (2022) مقارنة بالمركز الأربعين على مستوى القارة في يناير (2019) بمتوسط سرعة كان يقدر بـ (6.51 ميجابت/ ثانية)، وذلك وفقاً لمقياس شركة "أوكلا" العالمية.
- ❖ إنشاء (2930) برج محمول لتحسين جودة خدمات الاتصالات المقدمة للمواطنين بزيادة (30%) في أبراج المحمول المنشأة عن العام السابق.
- ❖ افتتح رئيس الجمهورية (3 محطات) إنزال للكابلات البحرية في كل من رأس غارب، والزعفرانة، وسيدي كرير ليصل الإجمالي إلى (10 محطات) لتعزيز البنية التحتية الدولية وضمن استمرارية وثبات الخدمة المقدمة للدول المستفيدة من خدمات الربط الدولي.



- ❖ افتتح رئيس الجمهورية أكبر مركز بيانات تجارى دولى فى مصر من خلال الشركة المصرية للاتصالات بكلفة إجمالية تصل إلى (٢,٨ مليار جنيه) وتبلغ سعته الإجمالية (٢٤ ميجا وات).
- ❖ الإنتهاء من مسار طريق المرشدين الذى ظل حلم يراود قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لمدة (٢٠ عامًا) وهو مسار لكابلات الألياف الضوئية لخدمات الإنترنت بين البحر الأحمر والبحر المتوسط وتم تنفيذه فى عام واحد فقط.
- ❖ تدشين الكابل البحرى الجديد المملوك بالكامل للشركة المصرية للاتصالات Red2Med الذى يبدأ من نقطة إنزال رأس غارب بمحافظة البحر الأحمر إلى محطة الانزال فى مدينة بورسعيد بالبحر المتوسط عبر المسار الذهبى فى طريق المرشدين (ICE)؛ حيث يعد الكابل أقصر وأسرع مسار لنقل البيانات بين الشرق والغرب وأكثرها تأميناً، كما أنه يعد نقلة نوعية فى مسارات العبور للكابلات البحرية بين الشرق والغرب والربط بين قارات أفريقيا وأوروبا وآسيا. الأمر الذى يعزز من مكانة مصر كمركز عالمى لنقل البيانات ويرفع من كفاءة البنية التحتية للاتصالات الدولية فى مصر.
- ❖ توقيع اتفاقية بين الشركة المصرية للاتصالات، وشركة جريد تليكوم إحدى الشركات التابعة للمملوكة لمشغل نقل الطاقة المستقل (IPTO) فى اليونان، لإنشاء كابل بحرى يربط مصر واليونان عبر البحر الأبيض المتوسط.
- ❖ مضاعفة عدد المسارات الدولية العابرة بمصر (من 2700 كيلومتر - إلى 5350 كيلومترا) (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2022)<sup>(47)</sup>.

### خامساً: التحول الرقمي وبناء مصر الرقمية:

جاءت أزمة كورونا لتسرع من عملية تحول الدولة المصرية بالكامل للرقمنة، ولتحقيق ذلك تضافرت جهود الجهات المعنية بهدف تطبيق منظومة رقمية متكاملة، ليتماشى ذلك مع رؤية مصر 2030، وقد تعاونت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالتنسيق مع الجهات المختصة فى بناء مصر الرقمية، وذلك لوضع رؤية وخطة شاملة تضع الأسس لتحويل مصر إلى مجتمع رقمي. وتمثل مصر الرقمية رؤية وخطة شاملة وتُعد بمثابة حجر الأساس لتحويل مصر إلى مجتمع رقمي. (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2022)<sup>(48)</sup>.



شكل رقم (2) يوضح التحول الرقمي وبناء مصر الرقمية

ويعتمد بناء مصر الرقمية على ثلاثة محاور أساسية، وهي كالتالي:

**(1) القطاع الأول: التحول الرقمي:** يتناول هذا القطاع تطوير المؤسسات الحكومية من أجل تحقيق التقدم وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، وتسعى الحكومة إلى خلق قيمة عامة (للأفراد) عن طريق إتاحة المعاملات الحكومية والمعلومات، (وللحكومة) عن طريق تقديم المزيد من الخدمات بأقل تكلفة، وتتبنى مصر إستراتيجية ومسار عمل واضحين لتحويل الخدمات الحكومية القائمة والنظام البيئي المجتمعي إلى نظام بيئي رقمي قائم تماماً على البيانات، وذلك لتقديم الخدمات الحكومية بصورة أسرع وأبسط، وفي هذا القطاع تتعاون كافة مؤسسات الدولة لتحقيق الانتقال من نماذج المعاملات المغلقة ومن أعلى إلى أسفل والبيروقراطية والورقية إلى عروض رقمية متكاملة عبر الإنترنت تشجع على نوع جديد من التفاعل بين المواطنين والدولة، لذلك يركز قطاع التحول الرقمي على قسمين وهما كالتالي:

❖ **القسم الأول:** إتاحة كافة الخدمات الحكومية للمواطنين بصورة رقمية، من خلال إطلاق الخدمات الحكومية على منصة مصر الرقمية، وذلك لتحسين جودة حياة المواطن من خلال تحسين ظروفه المعيشية وتقديم خدمات إلكترونية متعددة من خلال كافة المنافذ الرقمية وغير الرقمية.

❖ **القسم الثاني:** تطوير الأداء الحكومي ويتضمن تنفيذ وحدات للتحول الرقمي بالوزارات والجهات الحكومية، وذلك لتحويل الحكومة إلى حكومة مترابطة رقمياً من خلال ربط الأنظمة الرقمية الحكومية وتحسين العمل داخل الجهاز الإداري للدولة ليعمل بكفاءة وفاعلية، وهذا القسم يتألف من ستة محاور رئيسية، وهم كالاتي:

◀ **المحور الأول:** إقامة بنية تحتية معلوماتية قوية وفقاً لأحدث تقنيات علوم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتحقيق التحول الرقمي بكفاءة.

◀ **المحور الثاني:** يتمثل في بناء التطبيقات المتخصصة التي تحتاجها كل وزارة أو جهة لرقمنة الأنشطة والخدمات المقدمة للمواطنين.

◀ **المحور الثالث:** يتعلق ببناء التطبيقات التشاركية، وهي المعنية بالأنشطة الموحدة التي تتشارك فيها كافة الوزارات، وذلك لتحقيق رؤية الحكومة نحو التحول إلى حكومة ذكية لا ورقية، ويتم العمل بالتعاون مع الوزارات على بناء منظومة التراسل من خلال منصة واحدة للحكومة المصرية يتم من خلالها تبادل الوثائق والتراسل بين جهات الحكومة

بأكملها، بالإضافة إلى منظومة التوقيع الإلكتروني التي سيتم تفعيلها لكافة موظفي الحكومة بما يمكنهم من التوقيع بتأشيرة قانونية.

◀ **المحور الرابع:** ويتناول أرشفة الوثائق الحكومية، وذلك من خلال رقمنة جميع الوثائق والأوراق والملفات المتداولة داخل الحكومة.

◀ **المحور الخامس:** معني بتنفيذ وحدات التحول الرقمي في كل الوزارات والهيئات بالحكومة المصرية، ليكون محورياً رئيسياً في كل هيئة وجهة حكومية، وإبراز دور التحول الرقمي والقائمين على هذه الصناعة، ولدعم التشغيل الرقمي للجهات الحكومية عند الانتقال إلى العاصمة الإدارية الجديدة وسوف تمثل هذه الوحدات الصف الأول للدعم الفني في الحكومة المصرية، بالإضافة إلى تأسيس وحدة دعم التشغيل الرقمي التابعة لرئاسة مجلس الوزراء لتمثل المستوى الثاني من الدعم، وكذلك التواصل مع الشركات المنفذة لحل المصاعب التشغيلية ليمثل المستوى الثالث من الدعم.

◀ **المحور السادس:** يركز على مشروع انتقال الحكومة إلى العاصمة الإدارية الجديدة، والذي يتمثل في التدريب وبناء القدرات للعاملين على المهارات الرقمية المطلوبة لمواكبة بيئة العمل الجديدة (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2022) (49).



شكل رقم (3) بوضوح القطاع الأول والمُتمثل في التحول الرقمي

(2) **القطاع الثاني: المهارات والوظائف الرقمية:** يُعد بناء المواطن المصري ليكون جاهزاً لعصر التحول الرقمي الخطوة الأولى لتنفيذ مشروع مصر الرقمية، فلا يمكن أن يُبنى مجتمع رقمي دون وجود المستوى والخبرة والأعداد الكافية من الموارد البشرية التي ستتولى تنفيذ هذه المهمة، لذلك تقوم الدولة بتوفير التدريب وبناء القدرات لجميع شرائح

المجتمع، بما في ذلك طلاب المدارس والجامعات والخريجين والمهنيين والمرأة والأشخاص ذوي الإعاقة، بالإضافة إلى الشباب في الدول العربية والأفريقية، كما تسعى الدولة أيضًا إلى تنمية المهارات والخبرات المصرية في التخصصات المختلفة لصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد تم تطوير إستراتيجية متكاملة لبناء قاعدة من الكفاءات الرقمية، ويتم تنفيذ خطة التدريب بالتعاون مع كبرى شركات التكنولوجيا والجامعات العالمية لبناء كفاءات رقمية في جميع المجالات على مختلف المستويات (مجلس الوزراء، 2022) (50).

3) **القطاع الثالث: الإبداع الرقمي:** وتسعى فيه الدولة إلى بناء نظام بيئي يهدف إلى تشجيع ريادة الأعمال وتحفيز الإبداع، هذا بالإضافة إلى تعزيز البحث والتطوير والابتكار وريادة الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحفيز نمو القطاع، ودعم التنمية الوطنية المستدامة وتحويل مصر إلى مركز إقليمي للابتكار، وقد تبنت الدولة سياسات فعالة بشأن الابتكار القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يتم من خلالها تضافر الجهود بين الأطراف الفاعلة والتي تشمل الهيئات الحكومية، والجهات الأكاديمية والبحثية، والمؤسسات المالية، والمؤسسات الخاصة، ورواد الأعمال، وشبكات الدعم من أجل احتضان الأفكار الخلاقة وتحويلها إلى منتجات ذات قيمة مضافة تستطيع مواجهة تحديات التنمية المستدامة (زكي، 2021) (51).

### الأطر المنهجية:

❖ **نوع الدراسة ومنهجها:** تُعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية وتعتمد على المسح الوصفي **Descriptive Survey** بهدف وصف وتحليل الموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية وما يحتويه من خدمات يوفرها للمواطنين، وذلك لأن هذا المنهج يشرح ما هو قائم بالفعل في اللحظة الراهنة.

❖ **أدوات الدراسة:** استخدمت الباحثين كلاً من (أداة تحليل الشكل **Form Analysis** للحصول على المعلومات والبيانات الدقيقة/ وأداة الملاحظة **Observation** لتسجيل وتدوين جميع الملاحظات الخاصة بمكونات الموقع الإلكتروني لمنصة مصر الرقمية) أثناء تحليلهما للمحتوي **Content** المتواجد بالفعل على الموقع الرسمي التابع لمنصة مصر الرقمية وما يتضمنه من خدمات يُقدمها للمواطنين وما يُتيح من إمكانيات تفاعلية.

❖ **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في المنافذ الإعلامية الإلكترونية للاتصال الرسمي للحكومة المصرية، وبما إن منصة مصر الرقمية <https://di.gov.eg> باعتبارها منصة لتقديم "الخدمات الحكومية الرقمية بشكل ميسر وشخصي وحديث"، فمجتمع الدراسة هنا هو الموقع الإلكتروني للمنصة علي شبكة الإنترنت، وصفحتها على فيسبوك، وحسابها على موقع تويتر.

❖ **عينة الدراسة:** تمثلت عينة الدراسة في عبارة عن الموقع الإلكتروني لمنصة مصر الرقمية كاملاً (<https://digital.gov.eg>)، والذي قد تم تحليله في شهر فبراير لعام 2023، وهناك مجموعة من المُبررات التي تم على أساسها اختيار عينة الدراسة الميدانية، هي كالتالي:

◀ أولاً: اختيار منصة مصر الرقمية، باعتبارها منصة لتقديم "الخدمات الحكومية الرقمية بشكل ميسر وشخصي وحديث".

◀ ثانياً: اختيار الموقع الإلكتروني لمنصة مصر الرقمية، للتعرف على الخدمات التي يوفرها الموقع للمواطنين، وكيفية الحصول عليها من خلال الموقع، والجهات الحكومية المتواجدة على هذا الموقع، وإمكانيات الدعم الفني التي يوفرها الموقع، وأخيرًا الوسائل الاتصالية المتواجدة على الموقع.

### تساؤلات الدراسة:

- 1) ما الخدمات التي تُوفرها المواقع الرسمية التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل التحليل) للمواطنين، والجهات الحكومية المتواجدة على هذا الموقع؟
- 2) كيفية حصول المواطنين على الخدمات التي توفرها المواقع الرسمية التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل التحليل) لهم؟
- 3) ما إمكانيات الدعم الفني التي تُوفرها المواقع الرسمية التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل التحليل) للمواطنين؟
- 4) ما الوسائل الاتصالية المتاحة على المواقع الرسمية التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل التحليل)؟

### التحليل الوصفي للموقع الإلكتروني لمنصة مصر الرقمية:

الصفحة الرئيسية للموقع: وقد اشتملت على عدة أقسام، والتي تتمثل في الآتي:

❖ القسم الأول: ويتضمن شريط أعلى المنصة، والذي يتضمن ما يلي:

1) تصفح الخدمات: ويشتمل هذا اللينك على جميع الخدمات التي تُقدمها المنصة، والتي تتمثل في: (خدمات التموين/ خدمات التوثيق/ خدمات الحالة الشخصية/ خدمات مركباتي/ خدمات الكهرباء/ خدمات الشهر العقاري/ خدمات الإسكان الاجتماعي/ خدمات رخصي/ خدمات السجل التجاري/ خدمات المحاكم/ خدمات الضرائب العقارية/ خدمات الأحوال المدنية/ خدمات القضايا/ خدمات التأمين الاجتماعي/ خدمات دار الإفتاء/ خدمات التأمين الصحي الشامل/ خدمات الزراعة/ خدمات البريد المصري)، وعند الضغط على أيًا من هذه الخدمات تظهر جميع الخدمات الفرعية التي تتضمنها هذه الخدمة الرئيسية والتي يُمكن الحصول عليها، وسنعرض الخدمات الفرعية بالتفصيل عند عرض تصفح الخدمات بشكل مُفصل.

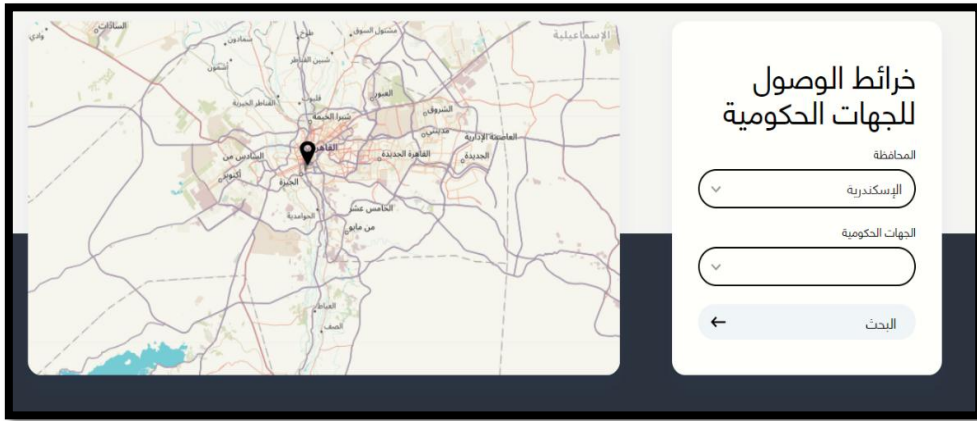
2) دليل الهيئات الحكومية: ويشتمل هذا اللينك على دليل لجميع الوزارات، والتي تتمثل في الآتي: (رئاسة مجلس الوزراء/ وزارة الدفاع والإنتاج الحربي/ وزارة الإنتاج الحربي/ وزارة البترول والثروة المعدنية/ وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة/ وزارة الخارجية/ وزارة البيئة/ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات/ وزارة التربية والتعليم/ وزارة القوى العاملة/ وزارة العدل/ وزارة التنمية المحلية/ وزارة الإسكان والمرافق

## إدارة التحول الرقمي للدولة المصرية في ظل الجمهورية الجديدة

والمجتمعات العمرانية/ وزارة الأوقاف/ وزارة الداخلية/ وزارة التجارة والصناعة/ وزارة المالية/ وزارة الطيران المدني/ وزارة النقل/ وزارة الثقافة/ وزارة الصحة والسكان/ وزارة الموارد المائية والرى/ وزارة الزراعة/ وزارة التعاون الدولي/ وزارة التخطيط والتنمية الإقتصادية/ وزارة التعليم العالى والبحث العلمى/ وزارة التموين والتجارة الداخلية/ وزارة السياحة والآثار/ وزارة الشباب والرياضة/ وزارة شئون المجالس النيابية/ وزارة التضامن الإجتماعى/ وزارة الدولة للهجرة وشئون المصريين بالخارج/ وزارة قطاع الأعمال العام، وعند الضغط على أيًا من هذه الوزارات يفتح لنا الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص بهذه الوزارة، كما يتضمن هذا الينك دليل لجميع المحافظات داخل جمهورية مصر العربية، والتي تتمثل فى الآتى: (محافظة القليوبية/ محافظة السويس/ محافظة القاهرة/ محافظة الإسكندرية/ محافظة الشرقية/ محافظة دمياط/ محافظة كفر الشيخ/ محافظة البحر الأحمر/ محافظة البحيرة/ محافظة أسبوط/ محافظة الإسماعيلية/ محافظة الوادى الجديد/ محافظة قنا/ محافظة جنوب سيناء/ محافظة سوهاج/ محافظة الفيوم/ محافظة بنى سويف/ محافظة بورسعيد/ محافظة مرسى مطروح/ محافظة المنيا/ محافظة الدقهلية/ محافظة أسوان/ محافظة شمال سيناء/ محافظة المنوفية/ محافظة الجيزة/ محافظة الأقصر/ محافظة الغربية)، وعند الضغط على أيًا من هذه المحافظات يفتح لنا الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص بهذه المحافظة، ، ويُعد الشكل التالي، ما هو توضيح لما يتضمنه هذا الينك على الموقع:

The screenshot displays a web application interface for a digital transformation project. The page is titled "دليل المواقع والجهات الحكومية" (List of Government Websites and Entities). The interface is divided into two main sections: "دليل الوزارات" (List of Ministries) and "دليل المحافظات" (List of Governorates). Each section contains a search bar and a list of items. The "دليل الوزارات" section lists various ministries such as "رئاسة مجلس الوزراء" (Prime Minister's Office), "وزارة الدفاع والإنتاج الحربى" (Ministry of Defense and Military Production), "وزارة الإنتاج الحربى" (Ministry of Military Production), "وزارة التترول والبتروم المعنبة" (Ministry of Petroleum and Mineral Resources), "وزارة الكهروم والطاقة المتجددة" (Ministry of Electricity and Renewable Energy), "وزارة الخارجية" (Ministry of Foreign Affairs), and "وزارة البيئة" (Ministry of Environment). The "دليل المحافظات" section lists governorates such as "محافظة القاهرة" (Cairo Governorate), "محافظة السويس" (Suez Governorate), "محافظة القاهرة" (Cairo Governorate), "محافظة الإسكندرية" (Alexandria Governorate), "محافظة الدقهلية" (Dakka Governorate), "محافظة الإسماعيلية" (Ismailia Governorate), "محافظة الغربية" (Gharbiya Governorate), and "محافظة دمياط" (Dahshut Governorate). The interface is clean and modern, with a white background and blue accents.

شكل رقم (4) يوضح دليل الهيئات الحكومية المتواجدة على موقع منصة مصر الرقمية (3) **خرائط الوصول للجهات الحكومية:** ويتضمن هذا اللينك اختيار أي محافظة، ومن ثم اختيار الجهة الحكومية التي تبحث عنها، فيظهر لك موقعها على الخريطة، ويُعد الشكل التّالي، ما هو توضيح لشكل الخدمة على الموقع:

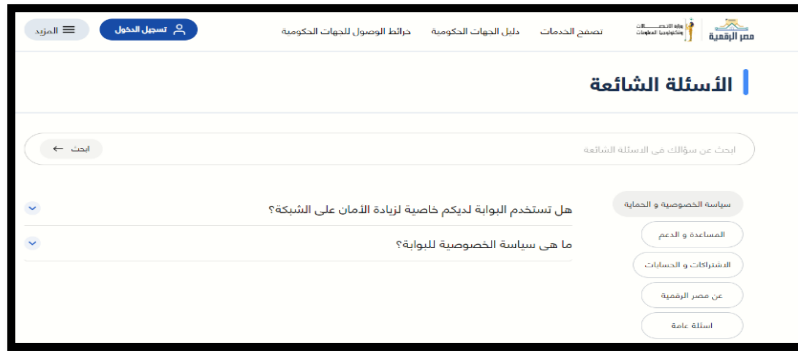


شكل رقم (5) يوضح خرائط الوصول للجهات الحكومية المتواجدة على موقع منصة مصر الرقمية (4) **تسجيل الحساب:** ويستطيع من خلاله الفرد أو المواطن إنشاء حساب خاص به على موقع منصة مصر الرقمية، والذي يتمكن من خلاله المواطن الحصول على أي خدمة يُقدمها الموقع، والشكل التالي يوضح خطوات إنشاء حساب على الموقع:



شكل رقم (6) يوضح كيفية إنشاء الفرد حساب خاص به موقع منصة مصر الرقمية (5) **المزيد:** ويشتمل هذا اللينك على ما يلي: (الأسئلة الشائعة/ تقديم شكوى أو اقتراح/ سياسة الخصوصية/ عن مصر الرقمية)، وعند الضغط عليها يفتح اللينكات الفرعية الخاصة بها، وهذا ما سنستعرضه بالتفصيل فيما يلي:

أ) **الأسئلة الشائعة:** ويحتوى هذا اللينك على الأسئلة الشائعة التي يُمكن أن يسألها الفرد تخص المنصة، وإجابات هذه الأسئلة، وقد تضمن هذا اللينك خمسة أقسام، وهي كالتالي:



شكل رقم (7) يوضح ما يتضمنه لينك الأسئلة الشائعة من أقسام

← **سياسة الخصوصية والحماية:** وقد تضمن كلاً من: (س1/ هل تستخدم البوابة لديكم خاصة لزيادة الأمان على الشبكة؟ وتمثلت الإجابة في نعم، نحن نطبق معايير أمنية مشددة لحماية سرية وسلامة بياناتكم الشخصية عند نقلها أو تخزينها أو معالجتها. ومن إحدى هذه معايير الأمانية هي تقنية بروتوكول نقل النص التشعبي الآمن أو ما يدعى HTTPS - س2/ ما هي سياسية الخصوصية للبوابة؟ وتمثلت الإجابة في تستطيع أن تعرف سياسة الخصوصية).

← **الدعم والمساعدة:** وقد اشتمل على كلاً من: (س1/ هل يجب تواجدي في الجهة الحكومية لطلب الخدمة؟ وتمثلت الإجابة في إذا كانت الخدمة المطلوبة تتطلب توقيعك أو وجودك الشخصي فيجب عليك التوجه للجهة الحكومية التابع لها الخدمة لإتمام طلبك، مثل خدمة إصدار توكيل، يجب على المواطن الحضور للتأكد من الأهلية والتحقق من الشخصيات. يمكنك معرفة إذا كانت الخدمة تتطلب وجودك أم لا، من خلال الضغط على "الشروط والأحكام" قبل البدء في طلب الخدمة - س2/ ما هي المستندات المطلوبة عادة؟ وتمثلت الإجابة في الاستغناء عن المستندات الورقية هو هدفنا في بوابة مصر الرقمية ولكن بعض الخدمات قد تحتاج إلى مستندات ورقية لاستكمالها. يمكنك معرفة إذا كانت الخدمة تتطلب مستندات ورقية أم لا، من خلال الضغط على "الشروط والأحكام" قبل البدء في

طلب الخدمة – س3/ هل المعلومات المنشورة على هذه البوابة مُحدثة؟ وتمثلت الإجابة في نعم، جميع المعلومات المنشورة على البوابة يتم تحديثها بصورة متواصلة. مع إضافة تاريخ آخر تحديث في الجزء الأسفل من الصفحة – س4/ هل تحتوى البوابة على قسم مُساعدة أو أسئلة مُساعدة؟ وتمثلت الإجابة في نعم، يوجد هناك قسم للمساعدة وقسم للأسئلة الشائعة – س5/ هل يوجد مراكز خدمة أم يتوجب الدخول للموقع الإلكتروني فقط؟ وتمثلت الإجابة في يتم توفير إمكانية الحصول على الخدمات عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيق الذكي أو زيارة مراكز وفروع الخدمة أو الإتصال بمركز المساعدة في جميع أنحاء الجمهورية).

الاشتراكات والحسابات: وقد احتوت على كلاً من: (س1/ هل تُقدم خدمات مصر الرقمية مجاناً؟ وتمثلت الإجابة في إنشاء حساب على مصر الرقمية مجاناً، وكذلك بعض الخدمات الأخرى. يمكنك معرفة رسوم أى خدمة غير مجانية عن طريق الضغط على “الشروط والأحكام” الموجودة في بداية كل خدمة، علماً بأن الرسوم قد تختلف من خدمة إلى أخرى – س2/ هل أحتاج إلى تسجيل الدخول للوصول إلى الخدمات المُقدمة على هذا الموقع؟ وتمثلت الإجابة في لاستخدام البوابة والاستمتاع بخدماتها المختلفة تحتاج لتسجيل الدخول أو إنشاء حساب).

عن مصر الرقمية: وقد تضمن ما يلي: (س1/ ما هي بوابة مصر الرقمية؟ وقد تمثلت الإجابة في مصر الرقمية تتكون من موقع وتطبيق هاتفى لتسهيل الوصول للخدمات الحكومية على المواطنين المصريين – س2/ ما الجهة المسئولة عن تطوير وتشغيل البوابة؟ وقد تمثلت الإجابة في وزارة الإتصالات بالتعاون مع جهات مختصة بالخدمات تقوم بتطوير وتشغيل البوابة، تحت إشراف الرقابة الإدارية – س3/ هل تصميم البوابة يعمل مع كل الأجهزة؟ وقد تمثلت الإجابة في تم تصميم هذه البوابة لتناسب مع أحجام الشاشات المختلفة مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر المكتبية وأجهزة التلفاز وجميع أنواع المتصفحات).

أسئلة عامة: وقد اشتمل على ما يلي: (س1/ ما طريقة الوصول للخدمات؟ وقد تمثلت الإجابة في فهناك طرق مختلفة للوصول إلى الخدمات، وهى كالتالى: يمكنك البحث عن الخدمة المطلوبة باستخدام خاصية البحث الموجودة دائماً على اليسار أعلى الموقع. يوجد خدمات مقترحة فى الصفحة الرئيسية يتم اقتراحها عليك بناءً على استخدامك للموقع. إن لم تجد الخدمة المطلوبة عن طريق الطرق السابقة، استخدم دليل الخدمات وتصفح حسب الفئة – س2/ كم يُستغرق من الوقت لاستكمال الخدمات؟ وقد تمثلت الإجابة في قد تختلف الخدمة عن غيرها ولكن يتم توضيح الوقت فى خلال نهاية الخطوات لكل خدمة. يوجد خدمة مجانية لإرسال الرسائل النصية أو الإشعارات من خلال التطبيق عند استكمال الطلب – س3/ هل يوجد على موقع خاصية بحث؟ وقد تمثلت الإجابة في نعم، خاصية البحث موجودة فى القائمة فى الجزء الأعلى على اليسار من كل صفحة – س4/ ما هي اللغات المتوافرة على البوابة؟ وقد تمثلت الإجابة في تقدم هذه البوابة الخدمات باللغتين العربية والإنجليزية، ولكن اللغة العربية هى المتاحة فقط الآن – س5/ هل يُمكننى سداد

## إدارة التحول الرقمي للدولة المصرية في ظل الجمهورية الجديدة

غرامات أو فواتير عن طريق مصر الرقمية؟ وقد تمثلت الإجابة في سيتم إتاحة تسديد كافة الفواتير والغرامات والمستحقات خلال الفترة القادمة ولكن حالياً يمكنك تسديد التالي: غرامات الرخص).

(ب) الشكاوي والمقترحات: وهو لينك يتضمن طريقة تقديم الفرد شكاوي أو مقترح على الموقع، ويُعد الشكل التالي ما هو إلا إستعراضاً هذه الطريقة:

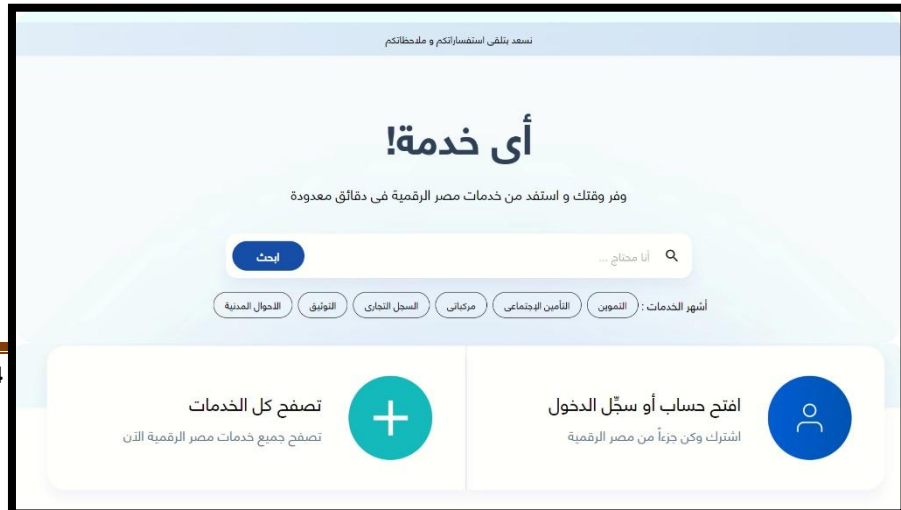
شكل رقم (8) يوضح ما يتضمنه لينك الشكاوي والمقترحات

(ت) سياسة الخصوصية: وقد تضمن البرتوكول الخاص بسياسة الخصوصية على الموقع الإلكتروني الخاص بمنصة مصر الرقمية، ويُعد الشكل التالي ما هو إلا توضيح لاساسية المتبعة بشأن الخصوصية على الموقع:

شكل رقم (9) يوضح ما يتضمنه لينك سياسة الخصوصية المتواجدة على منصة

(ث) عن مصر الرقمية: ويتضمن هذا اللينك المعلومات التالية: (بوابة الخدمات الحكومية منصة تقدم لكم الخدمات الحكومية الرقمية بشكل ميسر وشخصي وحديث، عبر التحول الرقمي للبنية المعلوماتية بمصر. تابعنا هنا للتعرف على الخدمات الحكومية الجديدة التي ستُضاف تبعاً. كما يمكنك تحميل التطبيق باسم الخدمات الرقمية واستخدامه على أجهزة الأندرويد في الوقت الحالي والآيفون في القريب العاجل، وتسجيل الدخول باستخدام رقمك القومي ورقم المحمول، والذي يجب أن يكون مسجلاً باسمك ..... بوابة الخدمات الحكومية منصة تقدم لكم الخدمات الحكومية الرقمية بشكل ميسر وشخصي وحديث، عبر التحول الرقمي للبنية المعلوماتية بمصر. تابعنا هنا للتعرف على الخدمات الحكومية الجديدة التي ستُضاف تبعاً. كما يمكنك تحميل التطبيق باسم الخدمات الرقمية واستخدامه على أجهزة الأندرويد في الوقت الحالي والآيفون في القريب العاجل، وتسجيل الدخول باستخدام رقمك القومي ورقم المحمول، والذي يجب أن يكون مسجلاً باسمك).

❖ القسم الثاني: والذي يتضمن ما يلي:



شكل رقم (10) يوضح ما يتضمنه القسم الثاني من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية

- 1) أي خدمة: وتعني البحث عن الخدمة التي يُريد الفرد الحصول عليها من على المنصة.
- 2) أفتح حساب أو سجل دخول: وهو لينك يستطيع الفرد من خلاله إنشاء حساب على المنصة، وقد تم بالفعل من قبل توضيح كيفية القيام بذلك فيما سبق.
- 3) تصفح كل الخدمات: وهذا اللينك يتضمن الخدمات الأساسية التي يوفرها الموقع وقد أوضحنا بالفعل، ولكن في هذه الجزئية سنقوم بعرض جميع الخدمات الفرعية التي تتضمنها كل خدمة رئيسية تُقدمها المنصة، وهذا ما سنعرضه فيما يلي:

◀ **التموين:** استند بجميع خدمات التموين من مكانك! .... واشتملت هذه الخدمة على مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلت فيما يلي: (خدمة تفعيل بطاقة تموين/ خدمة إصدار بدل تالف أو فاقد لبطاقة تموين/ خدمة إصدار بطاقة تموين جديدة/ خدمة نقل من محافظة إلى أخرى/ خدمة فصل نفسي/ خدمة ضم أفراد أسرتي/ خدمة الاستعلام عن صرف/ خدمة إضافة الأبناء غير المقيدون تموينيا/ خدمة إضافة صرف تموين لمستحقي الخبز فقط/ خدمة إضافة الزوجة الغير مقيدة تموينيا/ خدمة إيقاف نفسى من على بطاقة تموينية/ خدمة إيقاف بطاقة تموينية/ خدمة إيقاف أفراد من على بطاقة تموينية).

◀ **التوثيق:** وتشتمل هذه الخدمة على كل ما تحتاج إليه من توكيلات وإقرارات وأنت في مكانك!، وقد وجد معلومة مهمة قبل الخدمات الفرعية لهذه الخدمة وهي "العقود والتوكيلات المركبات برجاء الذهاب إلى خدمة المركبات من القائمة"، وعن الخدمات الفرعية التي تضمنتها خدمة التوثيق الرئيسية، تتمثل في: (خدمة استعلام عن سريان محرر مُميكن/ خدمة تحرير توكيل عام قضايا (بنفسه)/ خدمة تحرير إقرار بالشطب (بنفسه)/ خدمة تحرير إقرار بعدم وجود تعديلات على البيانات المساحية (بنفسه)/ خدمة تحرير إقرار رسمي (بنفسه)/ خدمة تحرير إقرار تصحيح محرر موثق (بنفسه)/ خدمة تحرير توكيل عام رسمي (بنفسه)/ خدمة تحرير توكيل شامل (بنوك - عام) (بنفسه)/ خدمة تحرير توكيل فى الأمور الزوجية (بنفسه)/ خدمة اكتب محررك/ خدمة حجز ميعاد/ خدمة معاملاتى المميكنة/ خدمة استعلام عن كثافة فروع المكاتب المميكنة/ خدمة توكيل عام قضايا(بصفة)/ خدمة توكيل عام رسمي(بصفة)/ خدمة توكيل رسمي شامل(بنوك- عام)(بصفة)/ خدمة توكيل فى الامور الزوجية(بصفة)/ خدمة اقرار بالشطب(بصفة)/ خدمة اقرار تصحيح محرر موثق(بصفة)/ خدمة إقرار بعدم وجود تعديلات على البيانات المساحية(بصفة)/ خدمة إقرار رسمي(بصفة)).

◀ **الحالة الشخصية:** كل ما يخص الحالة الشخصية .... وتضمن هذه الخدمة مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلوا في: (خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة زواج/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة زواج ( صورة رسمية مصدق عليها)/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة طلاق ( صورة رسمية مصدق عليها)/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة طلاق/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة زواج غير مسلمين/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة تصادق/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة مراجعة (صورة رسمية مصدق عليها)/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة مراجعة/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة تصادق (صورة رسمية مصدق عليها)/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة زواج غير مسلمين (صورة رسمية مصدق عليها).

◀ **مركباتي:** يُمكنك تجديد رخصة المركبة والاستعلام وسداد المخالفات المرورية المختلفة عن طريق البوابة دون الحاجة للانتظار ..... وتضمن هذه الخدمة مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلوا في: (خدمة تظلم على مخالفات رخص مركبات/ خدمة سداد المخالفات/ خدمة تجديد رخصة مركبة/ خدمة بدل فاقد رخصة مركبة/ خدمة بدل تالف رخصة مركبة/ خدمة تحرير توثيق عقد بيع مركبة/ خدمة تحرير توكيل بيع مركبة/ خدمة تحرير توكيل إدارة مركبة/ خدمة استعلام عن مخالفات رخصة مركبة/ خدمة التأكد من صحة بيانات مركبة/ خدمة سداد مخالفات مركبة لمالك آخر/ خدمة توثيق عقد بيع دراجة نارية/ خدمة توكيل بيع دراجة نارية/ خدمة توكيل إدارة دراجة نارية).

◀ **الكهرباء:** كل ما يخص الكهرباء ..... وتضمن هذه الخدمة مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلوا في: (خدمة استكمال أو إضافة عداد كهرباء/ خدمة ادخال قراءة عداد/ خدمة احسب فاتورتك/ خدمة استعلام عن الفواتير).

◀ **الشهر العقاري:** استفد من جميع خدمات الشهر العقاري من مكانك! ..... وتضمن هذه الخدمة مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلوا في: (خدمة استخراج صورة من عقد مُشهر/ خدمة استخراج صورة من كتاب دوري/ خدمة استخراج صورة من منشور مالي/ خدمة استخراج صورة من منشور فني/ خدمة استخراج شهادة تصرفات عقارية/ خدمة ترجمة عقد مُشهر).

◀ **الإسكان الإجتماعي:** كل ما يخص الإسكان الاجتماعي ..... وتضمن هذه الخدمة مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلوا في: (خدمة إنشاء طلب دعم لوحدة سكنية/ خدمة تعديل طلب الدعم/ خدمة الاستعلام عن بيان مدفوعات/ خدمة احسب دعمك).

◀ **رخصي:** جدد رخصة القيادة واستعلم وسدد مخالفاتك أو مخالفات غيرك من مكانك! .... وتضمن هذه الخدمة مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلوا في: (خدمة استعلام عن مخالفات رخص القيادة/ خدمة تظلم على مخالفات رخص القيادة/ خدمة سداد مخالفات رخص القيادة/ خدمة إصدار بدل تالف رخصة قيادة/ خدمة إصدار بدل فاقد رخصة قيادة/ خدمة سداد مخالفات رخص القيادة لمالك آخر).

◀ **السجل التجاري:** وفر وقتك واستفد بجميع خدمات السجل التجاري من خلال مصر الرقمية! .... وتضمن هذه الخدمة مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلوا في: (خدمة طلب مستخرج سجل تجاري/ خدمة استعلام عن سجل تجاري/ خدمة طلب تجديد سجل تجاري/ خدمة طلب شهادة بيانات/ خدمة تحديث بيانات/ خدمة إضافة منشأة مسجله (غير مدرجه داخل شركاتي)/ خدمة الاستعلام عن المكاتب/ خدمة حجز ميعاد/ خدمة استدلال عن سجل تجاري/ خدمة طلب مستخرج سجل تجاري للاعتماد من وزارة الخارجية/ خدمة حجوزاتي/ خدمة طلب موافقة فحص أمني/ خدمة طلب شهادة سلبية/ خدمة طلب قيد أفراد).

◀ **المحاكم:** استفد بخدمات المحاكم من خلال مصر الرقمية! .... وتضمن هذه الخدمة مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلوا في: (خدمة تسجيل محام/ خدمة إقامة دعوى مدنية).

◀ **الضرائب العقارية:** قدم إقرارات الضريبة العقارية من خلال مصر الرقمية! .... وتتضمن هذه الخدمة، خدمة فرعية واحدة، وهي: (تقديم إقرار وحدات سكنية).

◀ **الأحوال المدنية:** كل ما يخص شهادات الميلاد والبطاقة الشخصية وشهادات الوفاة .... وتتضمن هذه الخدمة مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلوا في: (خدمة بدل تالف بطاقة الرقم القومي/ خدمة بدل فاقد بطاقة الرقم القومي/ خدمة شهادة الميلاد/ خدمة اصدار شهادة وفاة مميكنة مطبوعة مسبقاً/ خدمة إصدار قسيمة زواج مميكنة مطبوعة مسبقاً/ خدمة إصدار قسيمة طلاق مميكنة مطبوعة مسبقاً/ خدمة اصدار شهادة ميلاد مميكنة لأول مرة).

◀ **خدمات القضايا:** كل ما يخص خدمات القضايا ..... وتتضمن هذه الخدمة مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلوا في: (خدمة الاستعلام عن بيانات دعوى/ خدمة الاستعلام عن حدوث استئناف/ خدمة الاستعلام عن المطالبات/ خدمة الاستعلام عن رول دعوى).

◀ **التأمين الاجتماعي:** وقد انقسم إلى قسمين، وهما كالتالي:

أ) **التأمين الاجتماعي للشركات:** كل ما يخص خدمات التأمين الاجتماعي للشركات ..... وتتضمن هذه الخدمة مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلوا في: (خدمة الاستعلام عن البيانات الأساسية للمنشأة/ خدمة عرض رصيد المنشأة/ خدمة الاستعلام عن أوعيه الأجور/ خدمة الاستعلام عن العمالة المستمرة/ خدمة الاستعلام عن كشف حساب منشأة/ خدمة استعلام عن عمليات المقاوله التابعة للمنشأة/ خدمة الاستعلام عن سيارات المنشأة/ خدمة الاستعلام عن العمالة المنتهية).

ب) **التأمين الاجتماعي للأفراد:** كل ما يخص خدمات التأمين الاجتماعي للأفراد ..... وتتضمن هذه الخدمة مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلوا في: (خدمة استعلام عن الرقم التأميني/ خدمة الاستعلام عن أخر مدة تأمينية/ خدمة الاستعلام عن مدد الاشتراك والاجور الخاصة بكل مدة في التأمين الاجتماعي/ خدمة الاستعلام عن الإستقطاعات الخاصة بالمؤمن عليه/ خدمة استعلام عن البيانات الأساسية لملف المعاش/ خدمة الاستعلام عن المعاش المنصرف للقائم بالصرف/ خدمة استعلام عن الإستقطاعات للقائمين بالصرف/



خدمة استعراض المعاشات المستحقة للمستفيد/ خدمة استعلام عن بيانات السيارة/ خدمة الاستعلام عن كشف حساب السيارة/ خدمة الاستعلام عن رصيد العاملين بالخارج/ خدمة استعلام عن سدادات العاملين بالخارج/ خدمة استعلام عن العمليات المستمرة التابعة للمقاول

◀ **دار الأفتاء:** كل ما يخص دار الأفتاء .... وتتضمن خدمة رئيسية وهي: (طلب فتوى).

◀ **التأمين الصحي الشامل:** كل ما يخص التأمين الصحي الشامل .... وتتضمن خدمة رئيسية وهي: (تسجيل أسرة تأمينية جديدة).

◀ **الزراعة:** كل ما يخص الزراعة ... وقد انقسم إلى ثلاث أقسام، وهم كالآتي:

(أ) **خدمات التراخيص بنفسى:** وقد اشتملت هذه الخدمات على: (خدمة إستخراج موافقة فنية لمشروع ثروة حيوانية/ خدمة طلب ترخيص صوب لإنتاج شتلات الخضر/ خدمة طلب إصدار تراخيص تشغيل مزارع الدواجن ومعامل التفريخ/ خدمة طلب استخراج تراخيص تشغيل مزارع الانتاج الحيواني/ خدمة إصدار ترخيص تشغيل مراكز إنتاج الألبان/ خدمة طلب موافقة إحلال وتجديد مشروع الدواجن/ خدمة طلب استخراج تراخيص مناحل و منتجاتها/ خدمة طلب ترخيص مشتل لإنتاج شتلات الخضر/ خدمة طلب ترخيص مشتل لإنتاج شتلات الفراولة/ خدمة طلب ترخيص انشاء حديقة فاكهة (استهلاك شخصى).

(ب) **خدمات التراخيص بصفة:** وقد تضمنت هذه الخدمات ما يلي: (خدمة طلب استخراج موافقة فنية لمشروع ثروة حيوانية (بصفة)/ خدمة إصدار ترخيص تشغيل مراكز إنتاج الألبان (بصفة)/ خدمة طلب ترخيص انشاء حديقة فاكهة استهلاك شخصي (بصفة)/ خدمة طلب ترخيص صوب لإنتاج شتلات الخضر (بصفة)/ خدمة طلب ترخيص مشتل لإنتاج شتلات الخضر (بصفة)/ خدمة طلب إصدار تراخيص تشغيل مزارع الدواجن ومعامل التفريخ (بصفة)/ خدمة طلب ترخيص مشتل لإنتاج شتلات الفراولة -بصفة/ خدمة طلب استخراج تراخيص تشغيل مزارع الانتاج الحيواني (بصفة)/ خدمة طلب إستخراج تراخيص مناحل و منتجاتها (بصفة)/ خدمة طلب موافقة احلال وتجديد مشروع الدواجن (بصفة).

(ت) **الشكاوي:** والتي تمثلت في: (خدمة طلب شكوي للتضرر (مرض ، آفة ، تقاوي).

◀ **البريد المصري:** يمكنك الاستعلام عن اماكن المكاتب البريديه والاستعلام عن الكود البريدي وتتبع شحنك وغيرها من الخدمات! ..... وقد اشتملت هذه الخدمة على مجموعة خدمات فرعية، وهي كالتالي: (خدمة تتبع شحنك/ خدمة احسب شحنك/ خدمة الرقم البريدي/ خدمة أين تجدنا).

❖ **القسم الثالث:** وقد اشتمل هذا القسم على كل الخدمات والبيانات الحكومية فى مكان واحد، والذي يتضمن ما يلى:

## كل الخدمات والبيانات الحكومية فى مكان واحد

أريد معرفة المزيد عن..

التعليم و الجامعات خدمات متعلقة بالتعليم العالى والجامعات وخدمات التنسيق والتعليم الإلكتروني وغيره	المرافق خدمات متعلقة بالسكن كالكهرباء، والمياه والغاز والصرف الصحي	عدالة مصر الرقمية خدمات متعلقة بالنواحي الجنائية والمدنية والاقتصادية والإدارية
الخدمات المدنية خدمات متعلقة بالأحوال الشخصية والأحوال المدنية والتوثيق والمهور	الملكيات خدمات متعلقة بالشهر العقارى والسجل العيني الزراعي والخضري	الحماية الاجتماعية خدمات متعلقة بالدعم الاجتماعى كالبرامج الاجتماعية والعلاج على نفقة الدولة والتمويل العقارى وغيرها

شكل رقم (11) يوضح شكل هذا القسم من الصفحة الرئيسية لمنصة مصر الرقمية

وما تتضمنه من خدمات وبيانات حكومية

(1) عدالة مصر الرقمية: وقد تضمنت ثلاث أقسام، وهم كالآتي:

◀ **خدمات المحاكم:** خدمات متعلقة بالنواحي الجنائية والمدنية والاقتصادية والإدارية، وتضمنت كلاً من الخدمات الأتية: (تسجيل محام/ إقامة دعوى مدنية).

◀ **المحكمة الدستورية العليا:** خدمات متعلقة بالنواحي الجنائية والمدنية والاقتصادية والإدارية، وتضمنت كلاً من الخدمات الأتية: (عرض رول جلسة المحكمة العلنية/ عرض رول جلسة المفوضين).

◀ **خدمات القضايا:** خدمات متعلقة بالنواحي الجنائية والمدنية والاقتصادية والإدارية، وتضمنت كلاً من الخدمات الأتية: (خدمة الاستعلام عن بيانات دعوى/ خدمة الاستعلام عن حدوث استئناف/ خدمة الاستعلام عن المطالبات/ خدمة الاستعلام عن رول دعوى).

The screenshot displays the 'Justice Egypt' website interface. The top navigation bar includes the logo of the Ministry of Justice, the text 'مصر الرقمية' (Digital Egypt), and a search bar. Below the navigation bar, the main heading is 'عدالة مصر الرقمية' (Digital Justice Egypt). The page is divided into two main sections: 'خدمات المحاكم' (Court Services) and 'المحكمة الدستورية العليا' (Supreme Constitutional Court). The 'Court Services' section features two prominent buttons: 'إقامة دعوى مدنية' (File a Civil Case) and 'تسجيل محام' (Register a Lawyer). The 'Supreme Constitutional Court' section features two prominent buttons: 'عرض رول جلسة المفوضين' (View the List of Deputies) and 'عرض رول جلسة المحكمة العلنية' (View the List of Public Court Sessions). The page also includes a sidebar with 'خدمات القضايا' (Case Services) and a footer with 'مصر الرقمية' and 'وزارة العدل' (Ministry of Justice).

شكل رقم (12) يوضح ما يتضمنه لينك عدالة مصر الرقمية من خدمات

(2) المرافق: وقد تضمن قسمين أساسيين، وهما كالتالي:

أ) خدمات الكهرباء: وقد احتوت على مجموعة من الأجهزة والشركات، والتي توفر كلاً منها عدة خدمات فرعية للمواطنين، وسنعرضها فيما يلي بالتفصيل:

أ) خدمات الكهرباء: خدمات متعلقة بالسكن كالكهرباء والمياه والغاز والصرف الصحي، وتضمنت كلاً من الخدمات الأتية: (خدمة استكمال أو إضافة عداد كهرباء/ خدمة إدخال قراءة عداد/ خدمة احسب فاتورتك/ خدمة استعلام عن الفواتير).

ب) جهاز تنظيم مرفق الكهرباء: خدمات متعلقة بالسكن كالكهرباء والمياه والغاز والصرف الصحي، وتضمنت كلاً من الخدمات الأتية: (خدمة حساب فاتورة استهلاك الكهرباء/ خدمة تتبع حالة حمل الكهرباء)، مع العلم أن هذه الخدمات تُقدم من جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وليس من منصة مصر الرقمية.

ت) شركة الإسكندرية لتوزيع الكهرباء: خدمات متعلقة بالسكن كالكهرباء والمياه والغاز والصرف الصحي، واشتملت على خدمة رئيسية واحدة وهي: (خدمة الاستعلام عن فاتورة)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من شركة الإسكندرية لتوزيع الكهرباء وليس من منصة مصر الرقمية.

ث) شركة البحيرة لتوزيع الكهرباء: خدمات متعلقة بالسكن كالكهرباء والمياه والغاز والصرف الصحي، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة استعلام عن فاتورة/ خدمة إدخال قراءة العداد)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من شركة البحيرة لتوزيع الكهرباء وليس من منصة مصر الرقمية.

ج) شركة جنوب الدلتا لتوزيع الكهرباء: خدمات متعلقة بالسكن كالكهرباء والمياه والغاز والصرف الصحي، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة الإبلاغ عن قراءة عداد/ خدمة شكاوى واقتراحات/ خدمة الاستعلام عن فواتير/ خدمة تتبع شكاوى/ خدمة الاستعلام عن فواتير الكهرباء)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من شركة جنوب الدلتا لتوزيع الكهرباء وليس من منصة مصر الرقمية.

ح) شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء: خدمات متعلقة بالسكن كالكهرباء والمياه والغاز والصرف الصحي، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة طلب تركيب العداد أول مرة/ خدمة توصيل تيار للمنشآت الإستثمارية/ خدمة ادخال قراءة العداد/ خدمة توصيل التيار الكهربائي للمباني)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء وليس من منصة مصر الرقمية.

خ) شركة شمال القاهرة لتوزيع الكهرباء: خدمات متعلقة بالسكن كالكهرباء والمياه والغاز والصرف الصحي، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة دفع فاتورة الكهرباء)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من شركة شمال القاهرة لتوزيع الكهرباء وليس من منصة مصر الرقمية.

د) شركة مصر العليا لتوزيع الكهرباء: خدمات متعلقة بالسكن كالكهرباء والمياه والغاز والصرف الصحي، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة استعلام عن فاتورة الكهرباء/ خدمة ادخال قراءة العداد)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من شركة مصر العليا لتوزيع الكهرباء وليس من منصة مصر الرقمية.

ذ) شركة مصر الوسطى لتوزيع الكهرباء: خدمات متعلقة بالسكن كالكهرباء والمياه والغاز والصرف الصحي، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة تحديث قراءة عداد واستعراض القراءات السابقة/ خدمة استعلام عن فاتورة الكهرباء/ خدمة ادخال قراءة العداد)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من شركة مصر الوسطى لتوزيع الكهرباء وليس من منصة مصر الرقمية.

◀ خدمات التليفون الأرضي: وتشتمل على خدمات الشركة المصرية للاتصالات، خدمات متعلقة بالسكن كالكهرباء والمياه والغاز والصرف الصحي، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة سداد فاتورة التليفون الأرضي/ خدمة حدث بياناتك)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من الشركة المصرية للاتصالات وليس من منصة مصر الرقمية.

## إدارة التحول الرقمي للدولة المصرية في ظل الجمهورية الجديدة



شكل رقم (13) يوضح ما يتضمنه لينك المرافق

(3) **التعليم والجامعات:** وقد تضمن ثلاث أقسام أساسية، وهم كالاتي:

◀ **خدمات التعليم العالي:** وقد تضمن ثلاث أجزاء، ويحتوي كل جزء على مجموعة من الخدمات تُقدم للمواطنين، وهي كالتالي:

(أ) **المجلس الأعلى للجامعات:** خدمات متعلقة بالتعليم العالي والجامعات وخدمات التنسيق والتعليم الإلكتروني وغيره، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة استكمال-استعلام عن

طلب معادلة الدرجات العلمية/ خدمة التقدم لمعادلة الدرجات العلمية)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من المجلس الأعلى للجامعات وليس من منصة مصر الرقمية.

(ب) **خدمات تنسيق الثانوية العامة:** خدمات متعلقة بالتعليم العالي والجامعات وخدمات التنسيق والتعليم الإلكتروني وغيره، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة نتائج التنسيق/ خدمة تسجيل الرغبات)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من خدمات تنسيق الثانوية العامة وليس من منصة مصر الرقمية.

(ت) **خدمات أخرى:** خدمات متعلقة بالتعليم العالي والجامعات وخدمات التنسيق والتعليم الإلكتروني وغيره، واشتملت على خدمة رئيسية واحدة وهي: (خدمة تنسيق الشهادات الأجنبية المعادلة)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من خدمات أخرى وليس من منصة مصر الرقمية.

◀ **خدمات التعليم الأزهرى:** وقد تضمن جزئين أساسيين، ويحتوى كل جزء على مجموعة من الخدمات تُقدم للمواطنين، وهما كالتالي:

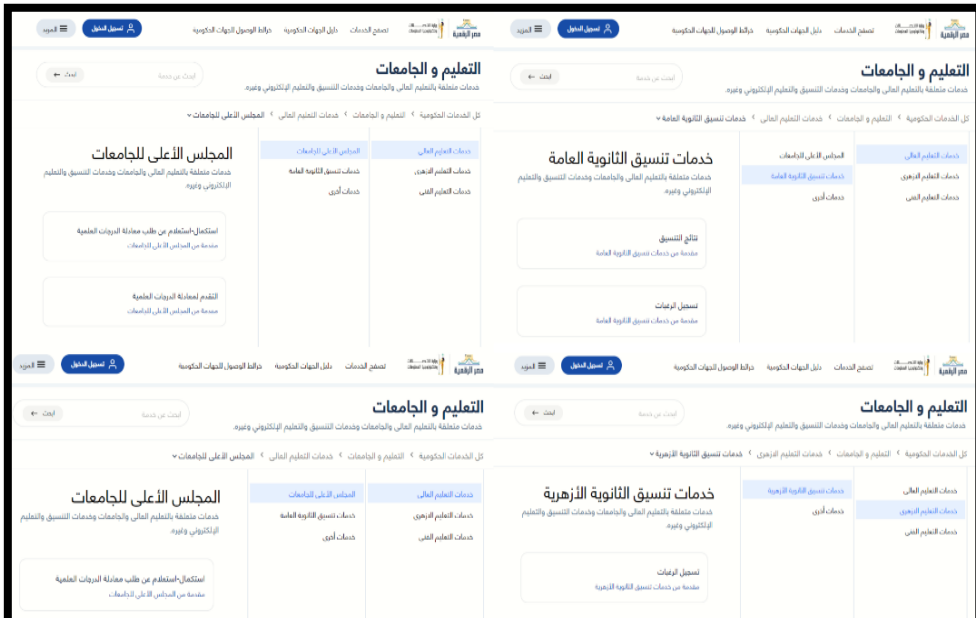
(أ) **خدمات تنسيق الثانوية الأزهرية:** خدمات متعلقة بالتعليم العالي والجامعات وخدمات التنسيق والتعليم الإلكتروني وغيره، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة تسجيل الرغبات/ خدمة نتائج التنسيق)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من خدمات تنسيق الثانوية الأزهرية وليس من منصة مصر الرقمية.

(ب) **خدمات أخرى:** خدمات متعلقة بالتعليم العالي والجامعات وخدمات التنسيق والتعليم الإلكتروني وغيره، واشتملت على خدمة رئيسية واحدة وهي: (خدمات تنسيق طلاب الثانوية الأزهرية المتقدمين للكليات والمعاهد)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من خدمات أخرى وليس من منصة مصر الرقمية.

◀ **خدمات التعليم الفني:** وقد تضمن جزئين أساسيين، ويحتوى كل جزء على مجموعة من الخدمات تُقدم للمواطنين، وهما كالتالي:

(أ) **خدمات تنسيق الشهادات الفنية:** خدمات متعلقة بالتعليم العالي والجامعات وخدمات التنسيق والتعليم الإلكتروني وغيره، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة تسجيل الرغبات/ خدمة نتائج الحاصلين على الشهادات الفنية)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من خدمات تنسيق الشهادات الفنية وليس من منصة مصر الرقمية.

(ت) **خدمات أخرى:** خدمات متعلقة بالتعليم العالي والجامعات وخدمات التنسيق والتعليم الإلكتروني وغيره، واشتملت على خدمة رئيسية واحدة وهي: (خدمات التعليم الفني)، مع العلم أن هذه الخدمة تُقدم من خدمات أخرى وليس من منصة مصر الرقمية.

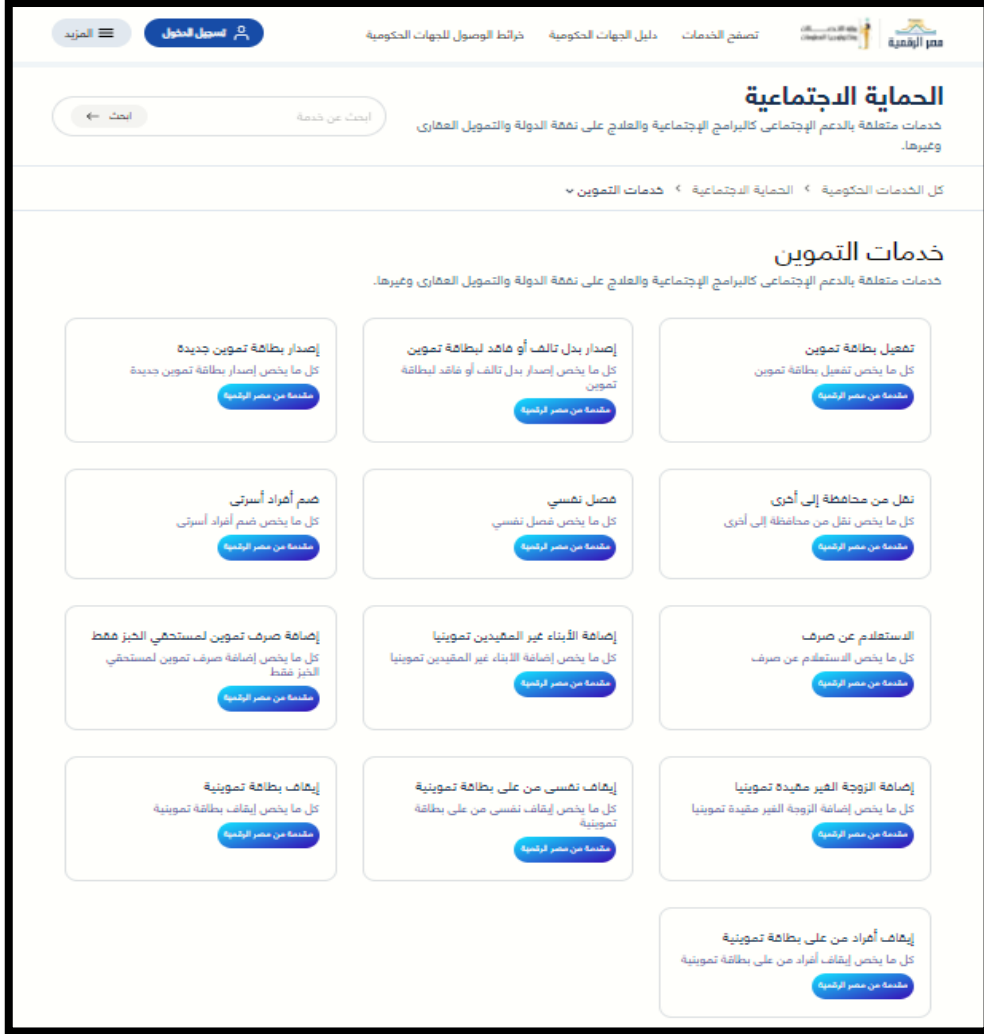


شكل رقم (14) يوضح بعض ما يتضمنه لينك التعليم والجامعات

4) **الحماية الاجتماعية:** وقد اشتملت على خدمات التموين، التي تُقدمها المنصة للمواطنين، وهي خدمات متعلقة بالدعم الإجتماعي كالبرامج الإجتماعية والعلاج على نفقة الدولة والتمويل العقاري وغيرها، وقد تضمنت مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلت في: (خدمة تفعيل بطاقة تموين/ خدمة إصدار بدل تالف أو فاقد لبطاقة تموين/ خدمة إصدار بطاقة تموين جديدة/ خدمة نقل من محافظة إلى أخرى/ خدمة فصل نفسي/ خدمة ضم أفراد أسرتي/ خدمة الاستعلام عن صرف/ خدمة إضافة الأبناء غير المقيدين تموينيا/ خدمة إضافة



صرف تمويل لمستحقي الخبز فقط/ خدمة إضافة الزوجة الغير مقيدة تموينيا/ خدمة إيقاف نفسى من على بطاقة تموينية/ خدمة إيقاف بطاقة تموينية/ خدمة إيقاف أفراد من على بطاقة تموينية)، وجميع هذه الخدمات مُقدمة من منصة مصر الرقمية.



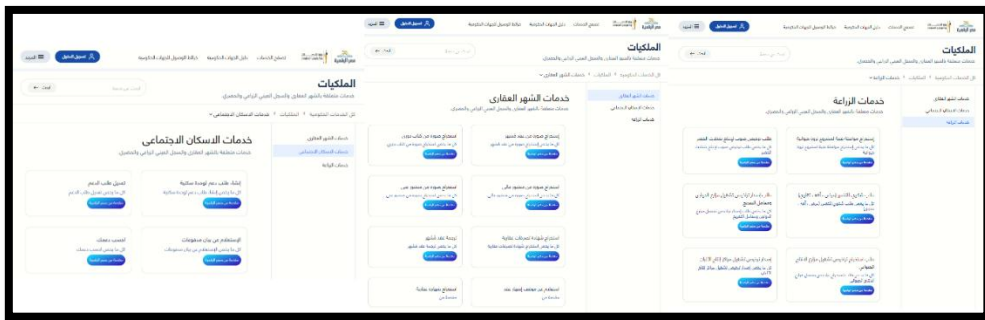
شكل رقم (15) يوضح ما يتضمنه لينك الحماية الاجتماعية (5) الملكيات: وقد تضمن ثلاث أقسام أساسية، وهم كالآتي:

← **خدمات الشهر العقاري:** وهى خدمات متعلقة بالشهر العقارى والسجل العيني الزراعي والحضري، وقد تضمنت مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلت في: (خدمة استخراج صورة من عقد مُشهر/ خدمة استخراج صورة من كتاب دورى/ خدمة استخراج صورة من منشور مالى/ خدمة استخراج صورة من منشور فنى/ خدمة استخراج شهادة تصرفات عقارية/ خدمة ترجمة عقد مُشهر/ خدمة استعلام عن موقف

إشهار عقد/ خدمة استخراج شهادة عقارية)، وجميع هذه الخدمات مُقدمة من منصة مصر الرقمية.

◀ **خدمات الإسكان الاجتماعي:** وهي خدمات متعلقة بالشهر العقاري والسجل العيني الزراعي والحضري، وقد تضمنت مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلت في: (خدمة إنشاء طلب دعم لوحدة سكنية/ خدمة تعديل طلب الدعم/ خدمة الإستعلام عن بيان مدفوعات/ خدمة احسب دعمك)، وجميع هذه الخدمات مُقدمة من منصة مصر الرقمية.

◀ **خدمات الزراعة:** وهي خدمات متعلقة بالشهر العقاري والسجل العيني الزراعي والحضري، وقد تضمنت مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلت في: (خدمة استخراج موافقة فنية لمشروع ثروة حيوانية/ خدمة طلب ترخيص صوب لإنتاج شتلات الخضر/ خدمة طلب شكوي للتضرر (مرض ، آفة ، تقاوي)/ خدمة طلب إصدار تراخيص تشغيل مزارع الدواجن ومعامل التفريخ/ خدمة طلب استخراج تراخيص تشغيل مزارع الانتاج الحيواني/ خدمة إصدار ترخيص تشغيل مراكز إنتاج الألبان/ خدمة طلب موافقة إحلال وتجديد مشروع الدواجن/ خدمة طلب استخراج تراخيص مناحل و منتجاتها/ خدمة طلب ترخيص مشتل لإنتاج شتلات الخضر/ خدمة طلب ترخيص مشتل لإنتاج شتلات الفراولة/ خدمة طلب استخراج موافقة فنية لمشروع ثروة حيوانية (بصفة)/ خدمة طلب ترخيص انشاء حديقة فاكهة استهلاك شخصي/ خدمة إصدار ترخيص تشغيل مراكز إنتاج الألبان (بصفة)/ خدمة طلب ترخيص انشاء حديقة فاكهة استهلاك شخصي (بصفة)/ خدمة طلب ترخيص صوب لإنتاج شتلات الخضر (بصفة)/ خدمة طلب ترخيص مشتل لإنتاج شتلات الخضر (بصفة)/ خدمة طلب إصدار تراخيص تشغيل مزارع الدواجن ومعامل التفريخ (بصفة)/ خدمة طلب ترخيص مشتل لإنتاج شتلات الفراولة -بصفة/ خدمة طلب استخراج تراخيص تشغيل مزارع الانتاج الحيواني (بصفة)/ خدمة طلب استخراج تراخيص مناحل و منتجاتها (بصفة)/ خدمة طلب موافقة إحلال وتجديد مشروع الدواجن (بصفة)، وجميع هذه الخدمات مُقدمة من منصة مصر الرقمية.



شكل رقم (16) يوضح بعض ما يتضمنه لينك الملكيات

(6) **الخدمات المدنية:** وقد تضمن سبع أقسام أساسية، وهم كالآتي:

◀ **خدمات نيابات المرور:** وهي خدمات متعلقة بالأحوال الشخصية والأحوال المدنية والتوثيق والمرور، وقد تضمنت مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلت في: (خدمة مخالفات رخص المركبات/ خدمة متابعة الطلبات)، وجميع هذه الخدمات مُقدمة من منصة مصر الرقمية.

◀ **خدمات الأحوال المدنية:** وهي خدمات متعلقة بالأحوال الشخصية والأحوال المدنية والتوثيق والمرور، وقد تضمنت مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلت في: (خدمة بدل تالف بطاقة الرقم القومي/ خدمة بدل فاقد بطاقة الرقم القومي/ خدمة شهادة الميلاد/ خدمة اصدار شهادة وفاة مميكنة مطبوعة مسبقاً/ خدمة إصدار قسيمة زواج مميكنة مطبوعة مسبقاً/ خدمة إصدار قسيمة طلاق مميكنة مطبوعة مسبقاً/ خدمة اصدار شهادة ميلاد مميكنة لأول مرة/ خدمة طلب الحصول على صورة قيد عائلي مميكن/ خدمة تجهيز القيد العائلي لأول مرة/ خدمة طلب الحصول على صورة قيد طلاق مميكن)، وجميع هذه الخدمات مُقدمة من منصة مصر الرقمية.

◀ **خدمات التوثيق:** وهي خدمات متعلقة بالأحوال الشخصية والأحوال المدنية والتوثيق والمرور، وقد تضمنت مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلت في: (خدمة استعلام عن سريان محرر مُميكن/ خدمة تحرير توكيل عام قضايا (بنفسه)/ خدمة تحرير إقرار بالشطب (بنفسه)/ خدمة تحرير إقرار بعدم وجود تعديلات على البيانات المساحية (بنفسه)/ خدمة تحرير إقرار رسمي (بنفسه)/ خدمة تحرير إقرار تصحيح محرر موثق (بنفسه)/ خدمة تحرير توكيل عام رسمي (بنفسه)/ خدمة تحرير توكيل رسمي شامل (بنوك - عام) (بنفسه)/ خدمة تحرير توكيل فى الأمور الزوجية (بنفسه)/ خدمة اكتب محرر/ خدمة حجز ميعاد/ خدمة معاملات المميكنة/ خدمة استعلام عن كثافة فروع المكاتب المميكنة/ خدمة توكيل عام قضايا(بصفة)/ خدمة توكيل عام رسمي(بصفه)/ خدمة توكيل رسمي شامل(بنوك- عام)(بصفه)/ خدمة توكيل فى الامور الزوجية(بصفه)/ خدمة اقرار بالشطب(بصفه)/ خدمة اقرار تصحيح محرر موثق(بصفه)/ خدمة إقرار بعدم وجود تعديلات على البيانات المساحية(بصفه)/ خدمة إقرار رسمي(بصفه)، وجميع هذه الخدمات مُقدمة من منصة مصر الرقمية.

◀ **خدمات المركبات:** وهي خدمات متعلقة بالأحوال الشخصية والأحوال المدنية والتوثيق والمرور، وقد تضمنت مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلت في: (خدمة تظلم على مخالفات رخص مركبات/ خدمة سداد المخالفات/ خدمة تجديد رخصة مركبة/ خدمة بدل فاقد رخصة مركبة/ خدمة بدل تالف رخصة مركبة/ خدمة تحرير توثيق عقد بيع مركبة/ خدمة تحرير توكيل بيع مركبة/ خدمة تحرير توكيل إدارة مركبة/ خدمة استعلام عن مخالفات رخصة مركبة/ خدمة التأكد من صحة بيانات مركبة/ خدمة سداد مخالفات مركبة لمالك آخر/ خدمة توثيق عقد بيع دراجة نارية/ خدمة توكيل بيع دراجة نارية/ خدمة توكيل إدارة دراجة نارية)، وجميع هذه الخدمات مُقدمة من منصة مصر الرقمية.

◀ **خدمات الرخص:** وهي خدمات متعلقة بالأحوال الشخصية والأحوال المدنية والتوثيق والمرور، وقد تضمنت مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلت في: (خدمة استعلام

عن مخالفات رخص القيادة/ خدمة تظلم على مخالفات رخص القيادة/ خدمة سداد مخالفات رخص القيادة/ خدمة إصدار بدل تالف رخصة قيادة/ خدمة إصدار بدل فاقد رخصة قيادة/ خدمة سداد مخالفات رخص القيادة لمالك اخر)، وجميع هذه الخدمات مُقدمة من منصة مصر الرقمية.

◀ **خدمات الحالة الشخصية:** وهي خدمات متعلقة بالأحوال الشخصية والأحوال المدنية والتوثيق والمرور، وقد تضمنت مجموعة من الخدمات الفرعية، والتي تمثلت في: (خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة زواج/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة زواج (صورة رسمية مصدق عليها)/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة طلاق (صورة رسمية مصدق عليها)/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة طلاق/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة زواج غير مسلمين/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة تصديق/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة مراجعة (صورة رسمية مصدق عليها)/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة مراجعة (صورة رسمية مصدق عليها)/ خدمة مستخرج صورة رسمية من وثيقة زواج غير مسلمين (صورة رسمية مصدق عليها))، وجميع هذه الخدمات مُقدمة من منصة مصر الرقمية.

◀ **خدمات دار الإفتاء:** وهي خدمات متعلقة بالأحوال الشخصية والأحوال المدنية والتوثيق والمرور، وقد تضمنت خدمة رئيسية واحدة، وهي: (خدمة طلب فتوى)، وهذه الخدمة مُقدمة من منصة مصر الرقمية.



شكل رقم (17) يوضح بعض ما يتضمنه لينك الخدمات المدنية

(7) **الشركات والمنشآت:** وقد تضمن خمس أقسام أساسية، وهم كالآتي:

◀ **خدمات الأعمال:** وقد تضمن جزئين أساسيين، ويحتوي كل جزء على مجموعة من الخدمات تُقدم للمواطنين، وهما كالتالي:

(أ) **الهيئة المصرية للسلامة البحرية:** وهي خدمات متعلقة بالشركات والمشروعات الصغيرة والمتوسطة والتأمينات الإجتماعية، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة التحقق من تراخيص الأجانب للعمل على السفن المصرية/ خدمة الاستعلام عن تراخيص الناقلات/ خدمة التحقق من الشهادات الأهلية/ خدمة الاستعلام عن الشهادات الحتمية/ خدمة طلب تمكين سفر/ خدمة الاستعلام عن نتيجة الكشف الطبي/ خدمة الاستعلام عن شهادات الأفراد)، **مع العلم أن** هذه الخدمة تُقدم من الهيئة المصرية للسلامة البحرية وليس من منصة مصر الرقمية.

(ب) **خدمات أخرى:** وقد اشتملت خدمات الأعمال، : وهي خدمات متعلقة بالشركات والمشروعات الصغيرة والمتوسطة والتأمينات الإجتماعية، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة نماذج طلبات العمالة البحرية/ خدمة تهيئة بيئة الأعمال والإستثمار/ خدمة طلب شهادة بيانات/ خدمة نماذج وطلبات قيد وتسجيل السفن/ خدمة خدمات الهيئة المصرية العامة للمواصفات القياسية والجودة/ خدمة بوابة المشتريات الحكومية)، **مع العلم أن** هذه الخدمة تُقدم من خدمات أخرى وليس من منصة مصر الرقمية.

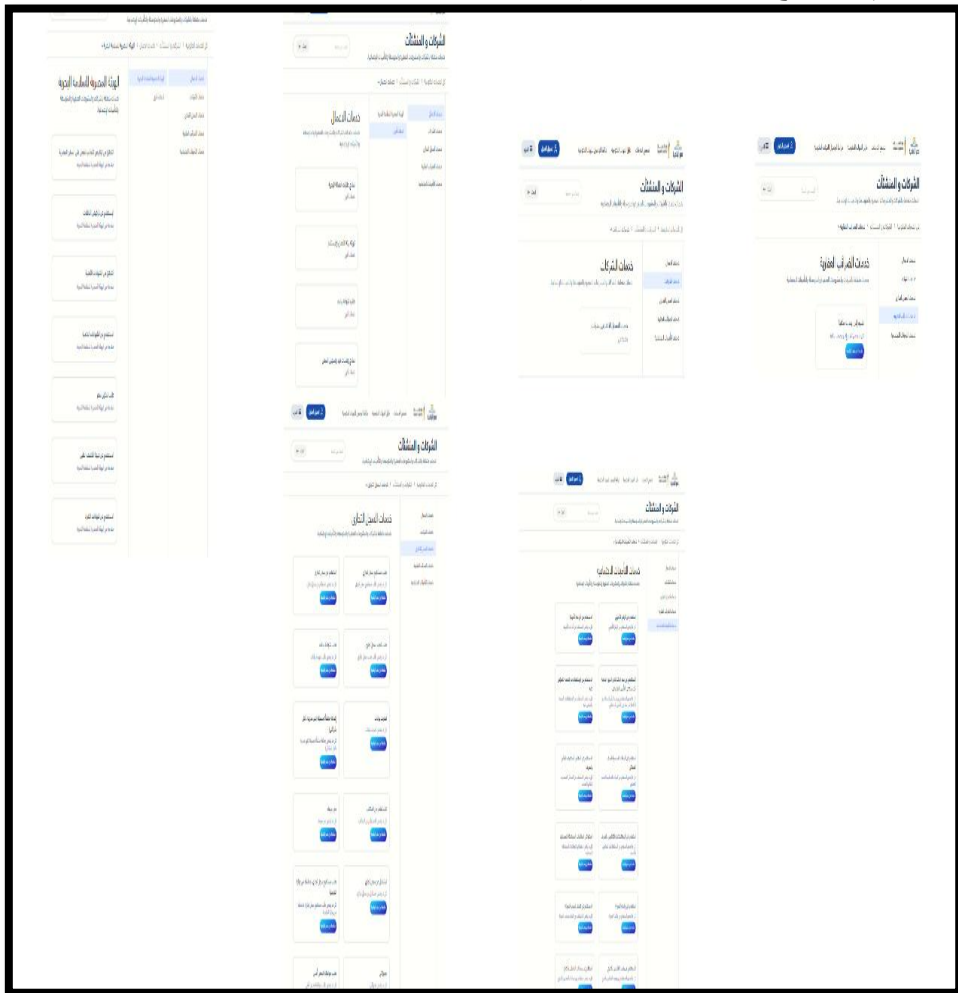
◀ **خدمات الشركات:** وهي خدمات متعلقة بالشركات والمشروعات الصغيرة والمتوسطة والتأمينات الإجتماعية، واشتملت على خدمة رئيسية واحدة، وهي: (خدمة التسجيل الإلكتروني للشركات)، وهي خدمة تُقدم من منصة مصر الرقمية.

◀ **خدمات السجل التجاري:** وهي خدمات متعلقة بالشركات والمشروعات الصغيرة والمتوسطة والتأمينات الإجتماعية، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة طلب مستخرج سجل تجاري/ خدمة استعلام عن سجل تجاري/ خدمة طلب تجديد سجل تجاري/ خدمة طلب شهادة بيانات/ خدمة تحديث بيانات/ خدمة إضافة منشأة مسجله (غير مدرجه داخل شركاتي)/ خدمة الاستعلام عن المكاتب/ خدمة حجز ميعاد/ خدمة استدلال عن سجل تجاري/ خدمة طلب مستخرج سجل تجاري للاعتماد من وزارة الخارجية/ خدمة حجوزاتي/ خدمة طلب موافقة فحص أمني/ خدمة طلب شهادة سلبية/ خدمة طلب قيد أفراد)، وجميع هذه الخدمات تُقدم من منصة مصر الرقمية.

◀ **خدمات الضرائب العقارية:** وهي خدمات متعلقة بالشركات والمشروعات الصغيرة والمتوسطة والتأمينات الإجتماعية، واشتملت على خدمة رئيسية واحدة، وهي: (خدمة تقديم إقرار وحدات سكنية)، وهي خدمة تُقدم من منصة مصر الرقمية.

◀ **خدمات التأمينات الإجتماعية:** وهي خدمات متعلقة بالشركات والمشروعات الصغيرة والمتوسطة والتأمينات الإجتماعية، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة استعلام عن الرقم التأميني/ خدمة الاستعلام عن آخر مدة تأمينية/ خدمة الاستعلام عن مدد الاشتراك والاجور الخاصة بكل مدة في التأمين الاجتماعي/ خدمة الاستعلام عن الإستقطاعات

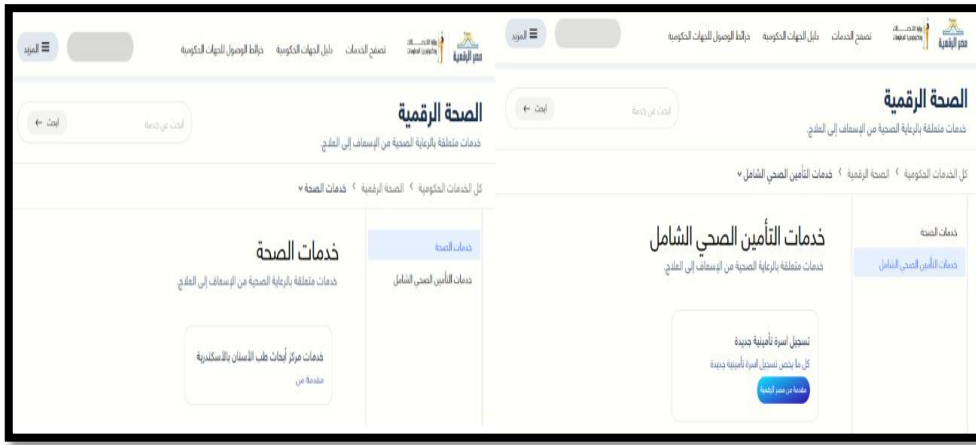
الخاصة بالمؤمن عليه/ خدمة استعلام عن البيانات الأساسية لملف المعاش/ خدمة الاستعلام عن المعاش المنصرف للقائم بالصرف/ خدمة استعلام عن الإقتطاعات للقائمين بالصرف/ خدمة استعراض المعاشات المستحقة للمستفيد/ خدمة استعلام عن بيانات السيارة/ خدمة الاستعلام عن كشف حساب السيارة/ خدمة الاستعلام عن رصيد العاملين بالخارج/ خدمة استعلام عن سدادات العاملين بالخارج/ خدمة استعلام عن العمليات المستمرة التابعة للمقاول/ خدمة الاستعلام عن البيانات الأساسية للمنشأة/ خدمة عرض رصيد المنشأة/ خدمة الاستعلام عن أوعيه الأجور/ خدمة الاستعلام عن العمالة المستمرة/ خدمة الاستعلام عن كشف حساب منشأة/ خدمة استعلام عن عمليات المقاوله التابعة للمنشأة/ خدمة الاستعلام عن سيارات المنشأة/ خدمة الاستعلام عن العمالة المنتهية)، وجميع هذه الخدمات تُقدم من منصة مصر الرقمية.



شكل رقم (18) يوضح بعض ما يتضمنه لينك الشركات والمنشآت

(8) **الصحة الرقمية:** وقد تضمن قسمين أساسية، وهما كالتالي:

- ◀ **خدمات الصحة:** وهي خدمات متعلقة بالرعاية الصحية من الإسعاف إلى العلاج، واشتملت على خدمة رئيسية واحدة، وهي: (خدمات مركز أبحاث طب الأسنان بالإسكندرية)، وهي خدمة تُقدم من منصة مصر الرقمية.
- ◀ **خدمات التأمين الصحي الشامل:** وهي خدمات متعلقة بالرعاية الصحية من الإسعاف إلى العلاج، واشتملت على خدمة رئيسية واحدة، وهي: (خدمة تسجيل أسرة تأمينية جديدة)، وهي خدمة تُقدم من منصة مصر الرقمية.



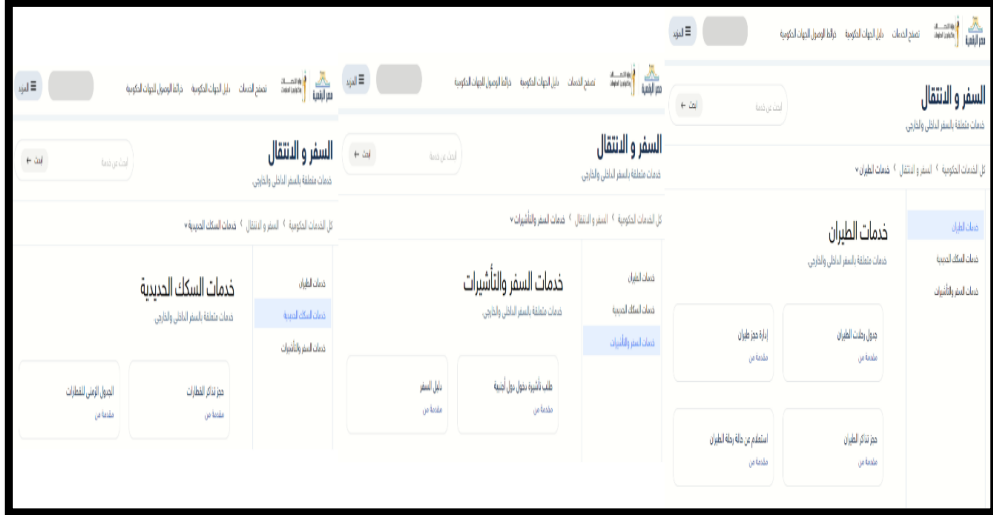
شكل رقم (19) يوضح ما يتضمنه لينك الصحة الرقمية

(9) **السفر والانتقال:** وقد تضمن ثلاث أقسام أساسية، وهم كالتالي:

- ◀ **خدمات الطيران:** وهي خدمات متعلقة بالسفر الداخلي والخارجي، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة جدول رحلات الطيران/ خدمة إدارة حجز طيران/ خدمة حجز تذاكر الطيران/ خدمة استعلام عن حالة رحلة الطيران).
- ◀ **خدمات السكة الحديدية:** وهي خدمات متعلقة بالسفر الداخلي والخارجي، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة حجز تذاكر القطارات/ خدمة الجدول الزمني للقطارات).
- ◀ **خدمات السفر والتأشيرات:** هي خدمات متعلقة بالسفر الداخلي والخارجي، واشتملت على الخدمات الآتية: (خدمة طلب تأشيرة دخول دول أجنبية/ خدمة دليل السفر).



## إدارة التحول الرقمي للدولة المصرية في ظل الجمهورية الجديدة



شكل رقم (20) يوضح ما يتضمنه لينك السفر والانتقال

❖ **القسم الرابع:** وقد اشتمل هذا القسم على جميع خدمات مصر الرقمية، والذي تضمنت هذه الخدمات الرئيسية، والتي هي: (التموين، التوثيق، الحالة الشخصية، مركباتي، الكهرباء، الشهر العقاري، الإسكان الإجتماعي، رخصي، السجل التجاري، المحاكم، الضرائب العقارية، الأحوال المدنية، خدمات القضايا، دار الأفتاء، التأمين الصحي الشامل، الزراعة، البريد المصري)، وقد تم شرح هذه الخدمات الرئيسية بالتفصيل وما تتضمنه من خدمات فرعية تُقدمها المنصة للمواطنين في القسم الثاني من الصفحة والذي قد اشتمل على: (أي خدمة/ تسجيل الدخول/ كل الخدمات)، ويُعرض الشكل التالي ما هو الإعرض توضيح لما يتضمنه هذا القسم على موقع المنصة:

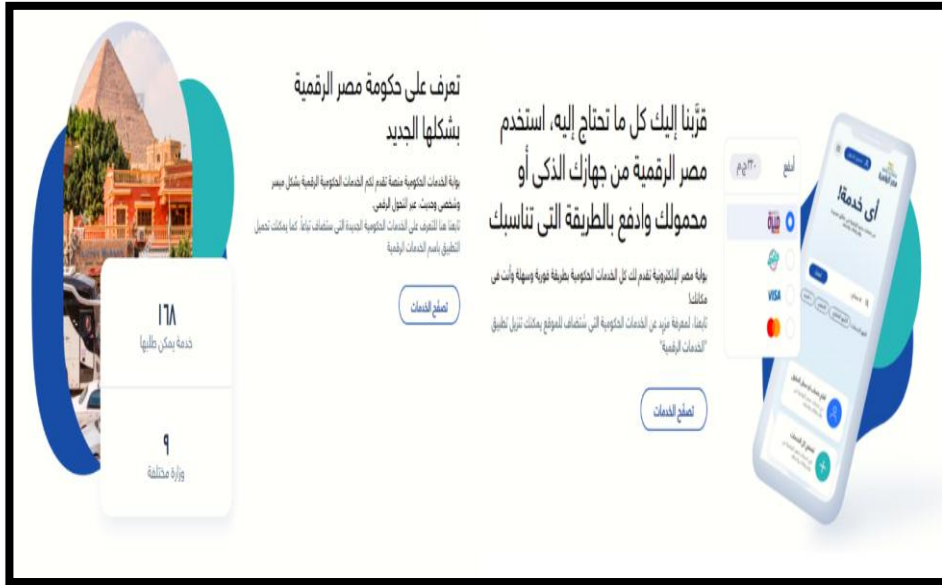


شكل رقم (21) يوضح القسم الرابع من الصفحة الرئيسية لموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية

❖ **القسم الخامس:** وقد اشتمل على جزئين أساسيين، وهما كالتالي:

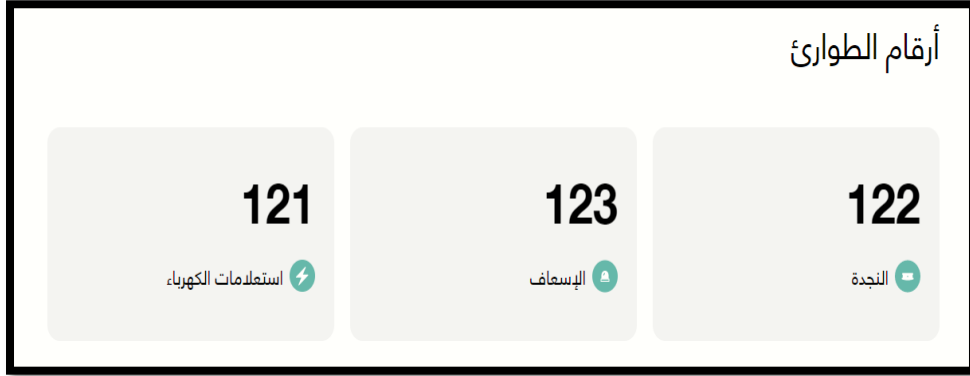
(1) **الجزء الأول:** وقد تضمن هذا الجزء ما يلي: (قرَّبنا إليك كل ما تحتاج إليه، استخدم مصر الرقمية من جهازك الذكي أو محمولك وادفع بالطريقة التي تناسبك .... بوابة مصر الإلكترونية تقدم لك كل الخدمات الحكومية بطريقة فورية وسهلة وأنت في مكانك! .... تابعنا، لمعرفة مزيد عن الخدمات الحكومية التي ستُضاف للموقع يمكنك تنزيل تطبيق "الخدمات الرقمية"، **ومن ثم وجد** لينك تصفح الخدمات ومن خلال الضغط على هذا الينك يوجه الفرد مُباشراً إلى جميع الخدمات التي تُقدمها المنصة للمواطنين والتي تم شرحها بالتفصيل مُسبقاً).

(2) **الجزء الثاني:** وقد تضمن هذا الجزء ما يلي: ("تعرف على حكومة مصر الرقمية بشكلها الجديد ... بوابة الخدمات الحكومية منصة تقدم لكم الخدمات الحكومية الرقمية بشكل ميسر وشخصي وحديث، عبر التحول الرقمي ... تابعنا هنا للتعرف على الخدمات الحكومية الجديدة التي ستُضاف تبعاً. كما يمكنك تحميل التطبيق باسم الخدمات الرقمية"، **ومن ثم وجد** لينك تصفح الخدمات ومن خلال الضغط على هذا الينك يوجه الفرد مُباشراً إلى جميع الخدمات التي تُقدمها المنصة للمواطنين والتي تم شرحها بالتفصيل مُسبقاً). كما يوضح لنا هذا الجزء أن المنصة تُقدم **168 خدمة** يُمكن للمواطن الحصول عليها، كما أنها تُمكن المواطن من التعامل مع **9 وزارات** بشكل مُباشر من خلالها)، ويُعرض الشكل التالي ما هو إلا عرض توضيح لما يتضمنه هذا القسم على موقع المنصة:



شكل رقم (22) يوضح القسم الخامس من الصفحة الرئيسية لموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية

❖ **القسم السادس:** وقد تضمن أرقام الطوارئ التي يُمكن أن يحتاجها المواطنين، حيث: (رقم النجدة 122 / رقم الإسعاف 123 / إستماعات الكهرباء 121)، ويُعرض الشكل التالي ما هو إلا عرض توضيح لما يتضمنه هذا القسم على موقع المنصة:



شكل رقم (23) يوضح القسم السادس من الصفحة الرئيسية لموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية

❖ **القسم السابع:** وقد اشتمل على جزئين أساسيين، وهما كالتالي:

(1) **الجزء الأول:** وتضمن الجزء الأول، أربعة مكونات أساسية، وهي كالتالي:

◀ **الخدمات الأكثر استخدامًا:** والتي قد تمثلت فيما يلي: (خدمة الاستعلام عن صرف/ خدمة الاستعلام عن آخر مدة تأمينية/ خدمة استعلام عن مخالفات رخصة مركبة/ خدمة فصل نفسي/ خدمة إصدار بدل تالف أو فاقد لبطاقة التموين)، وقد تم شرحها بالتفصيل بالقسم الثاني من الصفحة الرئيسية لموقع المنصة، والتي تضمنت: (أي خدمة/ تسجيل الدخول/ كل الخدمات).

◀ **الخدمات المُضافة حديثًا:** والتي قد تمثلت فيما يلي: (خدمة طلب موافقة احلال وتجديد مشروع الدواجن (بصفة)/ خدمة طلب استخراج موافقة فنية لمشروع ثروة حيوانية (بصفة)/ خدمة طلب ترخيص صوب لإنتاج شتلات الخضر (بصفة)/ خدمة طلب ترخيص مشتل لإنتاج شتلات الفراولة - بصفة)، وقد تم شرحها بالتفصيل بالقسم الثاني من الصفحة الرئيسية لموقع المنصة، والتي تضمنت: (أي خدمة/ تسجيل الدخول/ كل الخدمات).

◀ **خدمات التوثيق:** والتي قد تمثلت فيما يلي: (خدمة استعلام عن سريان محرر مُمكن/ خدمة تحرير توكيل عام قضايا (بنفسه)/ خدمة تحرير إقرار بالشطب (بنفسه)/ خدمة تحرير إقرار بعدم وجود تعديلات على البيانات المساحية (بنفسه)/ خدمة تحرير إقرار رسمي (بنفسه))، وقد تم شرحها بالتفصيل بالقسم الثاني من الصفحة الرئيسية لموقع المنصة، والتي تضمنت: (أي خدمة/ تسجيل الدخول/ كل الخدمات).

◀ **خدمات الشهر العقاري:** والتي قد تمثلت فيما يلي:(خدمة إستخراج صورة من عقد مُشهر/ خدمة استخراج صورة من كتاب دورى/ خدمة استخراج صورة من منشور مالى/ خدمة استخراج صورة من منشور فنى/ خدمة استخراج شهادة تصرفات عقارية)، وقد تم شرحها بالتفصيل بالقسم الثاني من الصفحة الرئيسية لموقع المنصة، والتي تضمنت:(أي خدمة/ تسجيل الدخول/ كل الخدمات).

◀ **الجزء الثاني:** وقد تضمن هذا الجزء رقم عند إحتياج المواطن لطلب المساعدة على المنصة والتي تمثل في رقم:(1599)، ومن ثم **الأسئلة الشائعة**، وقد تم شرح هذا اللينك بالتفصيل وما يتضمنه من القسم الأول من الصفحة الرئيسية لموقع المنصة، في فرع **لينك المزيد**، وأخيراً نجد **قسم الشكاوى والمقترحات**، وقد تم شرح هذا اللينك بالتفصيل وما يتضمنه من القسم الأول من الصفحة الرئيسية لموقع المنصة، في فرع **لينك المزيد**، ويُعرض الشكل التالي ما هو إلا عرض توضيح لما يتضمنه هذا القسم على موقع المنصة:

تحب نساعدك إزاي؟

10٩٩٩

الدعم و المساعدة

الأسئلة الشائعة

الشكاوى و المقترحات

الخدمات المضافة حديثاً	الخدمات الأكثر استخداماً
<a href="#">طلب موافقة اطلال وتجديد م...</a>	<a href="#">الاستعلام عن صرف</a>
<a href="#">طلب استخراج موافقة فنية لم...</a>	<a href="#">الاستعلام عن أخر مدة تأمين...</a>
<a href="#">طلب ترخيص صوب لإنتاج شتلات...</a>	<a href="#">استعلام عن مخالفات رخصة مر...</a>
<a href="#">طلب ترخيص مشتل لإنتاج شتلات...</a>	<a href="#">فصل نفسي</a>
<a href="#">طلب ترخيص مشتل لإنتاج شتلات...</a>	<a href="#">إصدار بدل تالف أو فاقد لبط...</a>
خدمات الشهر العقارى	خدمات التوثيق
<a href="#">إستخراج صورة من عقد مُشهر</a>	<a href="#">استعلام عن سريان محرر مُمي...</a>
<a href="#">استخراج صورة من كتاب دورى</a>	<a href="#">تحرير توكيل عام قضايا (بنف...</a>
<a href="#">استخراج صورة من منشور مالى</a>	<a href="#">تحرير إقرار بالاشتط (بنفسه)</a>
<a href="#">استخراج صورة من منشور فنى</a>	<a href="#">تحرير إقرار بعدم وجود تعدي...</a>
<a href="#">استخراج شهادة تصرفات عقارى...</a>	<a href="#">تحرير إقرار رسمى (بنفسه)</a>

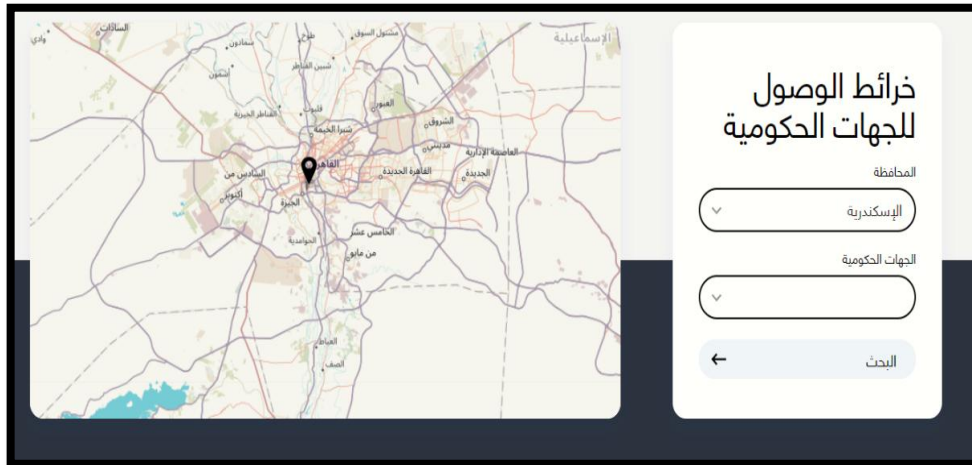
شكل رقم (24) يوضح القسم السابع من الصفحة الرئيسية لموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية

❖ **القسم الثامن:** وقد ما يحدث الآن على الموقع، حيث يتضمن، ما يلي: (إجمالي عدد الطلبات على مصر الرقمية/ عدد الطلبات أمس/ إجمالي عدد المستخدمين لمصر الرقمية/ عدد المستخدمين الجدد أمس)، وقد تم رصد هذه الأرقام في (2023/3/1)، ويُعد الشكل التالي آخر المعدلات المتواجدة على الموقع أثناء فترة التحليل:



شكل رقم (25) يوضح القسم الثامن من الصفحة الرئيسية لموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية

❖ **القسم التاسع:** ويتضمن خرائط الوصول للجهات الحكومية، وقد تم شرح ذلك بالتفصيل في القسم الأول من الصفحة الرئيسية، ويُعرض الشكل التالي ما هو الإعرض توضيح لما يتضمنه هذا القسم على موقع المنصة:



شكل رقم (26) يوضح القسم التاسع من الصفحة الرئيسية لموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية

❖ **القسم العاشر والأخير:** وقد اشتمل على أربعة أجزاء أساسية، وهي كالآتي:

- (1) **مصر الرقمية:** ويتضمن ذلك اللينكات الخاصة بحسابات منصة مصر الرقمية على مواقع التواصل الاجتماعي، والتي قد تمثلت في: (حساب تويتر Twitter، حساب الإنستجرام Instagram، قناة اليوتيوب YouTube).
- (2) **الخدمات الأكثر طلباً:** وقد تمثلت في كلاً من: (خدمات المحاكم/ خدمات التوثيق/ خدمات المركبات)، وقد تم شرح هذه الخدمات الرئيسية بالتفصيل وما يتضمنه من خدمات فرعية التي يُقدمها موقع المنصة للمواطنين، وقد تم شرحها بالتفصيل بالقسم الثاني من الصفحة الرئيسية لموقع المنصة، والتي تضمنت: (أي خدمة/ تسجيل الدخول/ كل الخدمات).
- (3) **الدعم والمُساعدة:** تضمن هذا الجزء الأسئلة الشائعة، وقد تم شرح هذا اللينك بالتفصيل وما يتضمنه من القسم الأول من الصفحة الرئيسية لموقع المنصة، في فرع **لينك المزيد**، وأخيراً نجد قسم **الشكاوي والمقترحات**، وقد تم شرح هذا اللينك بالتفصيل وما يتضمنه من القسم الأول من الصفحة الرئيسية لموقع المنصة، في فرع **لينك المزيد**.
- (4) **المزيد:** وقد تضمن هذا الجزء سياسة الخصوصية وقد تم شرح هذا اللينك بالتفصيل وما يتضمنه من القسم الأول من الصفحة الرئيسية لموقع المنصة، في فرع **لينك المزيد**، ويُعرض الشكل التالي ما هو إلا عرض توضيح لما يتضمنه هذا القسم على موقع المنصة:



شكل رقم (27) يوضح القسم العاشر والأخير من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية

### خلاصة نتائج الدراسة:

- ❖ أن ليس جميع الخدمات المتواجدة على منصة مصر الرقمية لا تُقدمها المنصة ذاتها، إنما تُوفر المنصة اللينكات التي يُمكن من خلالها الوصول إلى الهيئة الحكومية أو القطاع الحكومي الذي يُقدم هذه الخدمة، وهذا يدل على مدى التحول الرقمي الذي تم تطبيقه لاتمام مراحل إنشاء الجمهورية الجديدة.
- ❖ إن أهم الخدمات الرئيسية التي تُقدمها منصة مصر الرقمية على الموقع الإلكتروني الرسمي لها، هي كالتالي: (خدمات التموين/ خدمات التوثيق/ خدمات الحالة الشخصية/ خدمات مركباتي/ خدمات الكهرباء/ خدمات الشهر العقاري/ خدمات الإسكان الاجتماعي/ خدمات رخصي/ خدمات السجل التجاري/ خدمات المحاكم/ خدمات الضرائب العقارية/ خدمات الأحوال المدنية/ خدمات القضايا/ خدمات التأمين الاجتماعي/ خدمات دار الإفتاء/ خدمات التأمين الصحي الشامل/ خدمات الزراعة/ خدمات البريد المصري)، وقد تم عرض جميع الخدمات الفرعية التي تندرج تحت هذه الخدمات الرئيسية بالتفصيل في الجزء الخاص بالتحليل الوصفي. ويتم حصول المواطن على هذه الخدمات من خلال اختيار الخدمة المراد الحصول عليها، ومن ثم الضغط عليها، وتسجيل الدخول على الموقع، وذلك من خلال إدخال رقم الموبايل الخاص بالمواطن، ومن ثم كلمة المرور الخاص به.
- ❖ **الخدمات الأكثر استخدامًا:** حيث يوضح الموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية أن الخدمات الأكثر استخدامًا من قبل المواطنين، هي: (خدمة الاستعلام عن صرف/ خدمة الاستعلام عن آخر مدة تأمينية/ خدمة استعلام عن مخالفات رخصة مركبة/ خدمة فصل نفسي/ خدمة إصدار بدل تالف أو فاقد لبطاقة التموين)، وقد تم شرحها بالتفصيل بالقسم الثاني من الصفحة الرئيسية لموقع المنصة، والتي تضمنت: (أي خدمة/ تسجيل الدخول/ كل الخدمات).
- ❖ **الخدمات المُضافة حديثًا:** حيث يوضح الموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية أن الخدمات المُضافة حديثًا على المنصة، هي: (خدمة طلب موافقة احلال وتجديد مشروع الدواجن (بصفة)/ خدمة طلب استخراج موافقة فنية لمشروع ثروة حيوانية (بصفة)/ خدمة طلب ترخيص صوب لإنتاج شتلات الخضر (بصفة)/ خدمة طلب ترخيص مشتل لإنتاج شتلات الخضر (بصفة)/ خدمة طلب ترخيص مشتل لإنتاج شتلات الفراولة - (بصفة)، وقد تم شرحها بالتفصيل بالقسم الثاني من الصفحة الرئيسية لموقع المنصة، والتي تضمنت: (أي خدمة/ تسجيل الدخول/ كل الخدمات).



❖ أن أهم الوزارات التي توفر منصة مصر الرقمية التعامل المباشر للمواطنين معها على الموقع الإلكتروني الرسمي لها، تمثلت في: (رئاسة مجلس الوزراء/ وزارة الدفاع والإنتاج الحربى/ وزارة الإنتاج الحربى/ وزارة البترول والثروة المعدنية/ وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة/ وزارة الخارجية/ وزارة البيئة/ وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات/ وزارة التربية والتعليم/ وزارة القوى العاملة/ وزارة العدل/ وزارة التنمية المحلية/ وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية/ وزارة الأوقاف/ وزارة الداخلية/ وزارة التجارة والصناعة/ وزارة المالية/ وزارة الطيران المدنى/ وزارة النقل/ وزارة الثقافة/ وزارة الصحة والسكان/ وزارة الموارد المائية والرى/ وزارة الزراعة/ وزارة التعاون الدولى/ وزارة التخطيط والتنمية الإقتصادية/ وزارة التعليم العالى والبحث العلمى/ وزارة التموين والتجارة الداخلية/ وزارة السياحة والآثار/ وزارة الشباب والرياضة/ وزارة شئون المجالس النيابية/ وزارة التضامن الإجتماعى/ وزارة الدولة للهجرة وشئون المصريين بالخارج/ وزارة قطاع الأعمال العام).

❖ أن أهم المحافظات التي توفرها منصة مصر الرقمية للتعامل المباشر للمواطنين معها على الموقع الإلكتروني الرسمي لها، تمثلت في: (محافظة القليوبية/ محافظة السويس/ محافظة القاهرة/ محافظة الإسكندرية/ محافظة الشرقية/ محافظة دمياط/ محافظة كفر الشيخ/ محافظة البحر الأحمر/ محافظة البحيرة/ محافظة أسيوط/ محافظة الإسماعيلية/ محافظة الوادى الجديد/ محافظة قنا/ محافظة جنوب سيناء/ محافظة سوهاج/ محافظة الفيوم/ محافظة بنى سويف/ محافظة بورسعيد/ محافظة مرسى مطروح/ محافظة المنيا/ محافظة الدقهلية/ محافظة أسوان/ محافظة شمال سيناء/ محافظة المنوفية/ محافظة الجيزة/ محافظة الأقصر/ محافظة الغربية).

❖ وقد تمثلت إمكانيات الدعم الفني التي تُوفرها منصة مصر الرقمية على الموقع الإلكتروني الرسمي التابع لها، فيما يلي:

◀ **أولاً: خرائط الوصول للجهات الحكومية:** ويتضمن هذا اللينك اختيار أي محافظة، ومن ثم اختيار الجهة الحكومية التي تبحث عنها، فيظهر لك موقعها على الخريطة.

◀ **ثانياً: الأسئلة الشائعة:** ويحتوى هذا اللينك على الأسئلة الشائعة التي يُمكن أن يسألها الفرد تخص المنصة، وإجابات هذه الأسئلة، وقد تضمن هذا اللينك خمسة أقسام، وتمثلت في: (سياسة الخصوصية والحماية/ الدعم والمُساعدة/ الاشتراكات والحسابات/ عن مصر الرقمية/ أسئلة عامة).

◀ **ثالثاً: الشكاوي والمُقترحات:** وهو لينك يتضمن طريقة تقديم الفرد شكاوي أو مُقترح على الموقع.

◀ **رابعاً: سياسة الخصوصية:** وقد تضمن البرتوكول الخاص بسياسة الخصوصية على الموقع الإلكتروني الخاص بمنصة مصر الرقمية.

❖ أن أهم الوسائل الاتصالية التي توفرها منصة مصر الرقمية على الموقع الإلكتروني الرسمي التابع لها، وهي كالتالي:

◀ **أرقام الطوارئ:** حيث يُقدم الموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية أرقام الطوارئ التي يُمكن أن يحتاجها المواطنين، حيث: (رقم النجدة 122 / رقم الإسعاف 123 / إستعلامات الكهرباء 121).

◀ **الدعم والمُساعدة:** حيث يُقدم الموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية، رقم عند إحتياج المواطن لطلب المُساعدة على المنصة والتي تمثل في رقم: (1599).

◀ **مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بمنصة مصر الرقمية:** حيث يوفر الموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية اللينكات الخاصة بحسابات منصة مصر الرقمية على مواقع التواصل الاجتماعي، والتي قد تمثلت في: (حساب تويتر Twitter، حساب الإنستجرام Instagram، قناة اليوتيوب YouTube).

❖ أن إجمالي عدد إجمالي عدد الطلبات على مصر الرقمية هو: (31838973) طلب أثناء فترة تحليل الباحثين للموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية، وقد تم رصد هذه الأرقام في (2023/3/1).

❖ أن عدد الطلبات أمس على مصر الرقمية هو: (62024) طلب أثناء فترة تحليل الباحثين للموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية، وقد تم رصد هذه الأرقام في (2023/3/1).

❖ أن إجمالي عدد المُستخدمين لمصر الرقمية، هو: (6955089) مُستخدم أثناء فترة تحليل الباحثين للموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية، وقد تم رصد هذه الأرقام في (2023/3/1).

❖ أن عدد المُستخدمين الجدد أمس لمصر الرقمية، هو: (5976) مُستخدم أثناء فترة تحليل الباحثين للموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة مصر الرقمية، وقد تم رصد هذه الأرقام في (2023/3/1).

### توصيات الدراسة والدراسات المستقبلية المُقترحة:

#### أولاً: للمجتمع الأكاديمي:

❖ إجراء دراسات عربية تتناول التحول الرقمي للحكومات، وميكنة الخدمات الحكومية وترسيخ الاقتصاد الرقمي للدول.

❖ زيادة الاهتمام بإجراء دراسات وبحوث علمية حول المحاور الأخرى لرؤية وبناء مصر الرقمية وهما محور المهارات والوظائف الرقمية، ومحور الإبداع الرقمي.

❖ إجراء مزيد من الدراسات التطبيقية للتحول الرقمي، وتطبيق أدوات ومناهج علمية حديثة في تحليل نتائجها، وإستخدام المناهج الوصفية سواء كانت تحليلية أو ميدانية.

❖ إجراء دراسات مقارنة بين المواقع الإلكترونية وصفحات التواصل الاجتماعي لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.

### ثانياً: لصناع القرار الرسمي في منصة مصر الرقمية:

- ❖ وضع الجداول الزمنية لتطوير الخدمات بشكل متدرج علي الموقع الإلكتروني للمنصة، ولا بد من المتابعة وإعادة التقييم المستمر من خلال متخصصين من ذوي الخبرة في الخدمات الحكومية المتوفرة باستمرار لضمان تلبية حاجات ورغبات المواطنين بما يتناسب مع منظومة الحكومة الرقمية.
- ❖ إعطاء أهمية خاصة بالاستراتيجية الإعلامية الخاصة بتغطية القطاعات التي تشملها منصة مصر الرقمية، وما تشمله من خدمات سواء من خلال (التلفزيون – الإذاعة – الصحافة) أو من خلال الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي، وتكثيف الحملات الدعائية لها، وتعريف الجمهور بكافة الإجراءات المتبعة للحصول علي الخدمة المراد الحصول عليها.
- ❖ إضافة بعض الصور أو الرموز للخدمات أو الفيديوهات التي تشرح الخدمات علي الموقع الإلكتروني لمنصة مصر الرقمية، حتي يسهل الوصول للخدمات بطريقة مبسطة وسريعة لدي كبار السن والفئات ذات التعليم الإلكتروني المتوسط والمنخفض .
- ❖ يجب زيادة الإعلانات الممولة التي تظهر بشكل مكثف أمام المستخدمين لصفحات الفيس بوك لتصل إلى كافة فئات الجمهور.
- ❖ تحفيز المواطنين على المشاركة الفعالة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية والاستفادة القصوى من الإمكانيات والتحديثات التي تتميز بها هذه المواقع في زيادة التفاعل مع المتابعين.
- ❖ إتاحة المواقع الرسمية التابعة لمنصة مصر الرقمية باللغات الأجنبية المختلفة، لتوفير الخدمات للأجانب بطريقة إلكترونية ميسرة وسهلة مثل الحصول علي الخدمات التعليمية والتجارية أو التأشيرات.
- ❖ يجب توفير إبلكيشن (تطبيق رسمي) علي الموبايل للحصول علي الخدمات التي تُقدمها منصة مصر الرقمية بسهولة.
- ❖ تفعيل الخدمات التي تُقدمها منصة مصر الرقمية للوافدين المقيمين في مصر.
- ❖ توفير الخدمات للجمهور المصري المقيم خارج مصر من خلال تعاملات السفارة في البلدان الأخرى.
- ❖ وضع إشعارات عند التحديث سواء في الخدمات أو تطوير المواقع الرسمية الخاصة بمنصة مصر الرقمية.

## مراجع الدراسة:

- 1) مجلس الوزراء (2022) مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار، مُتاح على: <https://www.idsc.gov.eg/ResearchProgram/View/7>, accessed on 20/2/2023.
- 2) عبد الرزاق، محسن (2022) معيط: أزمة كورونا أثبتت أهمية جهود الانتقال إلى «مصر الرقمية»، جريدة المصري اليوم ، مُتاح على: <https://www.almasryalyoum.com/news/details/2538368>, accessed on 23/2/2023.
- 3) رشاد، أحمد (2021) جهود التحول الرقمي تقود مصر نحو "الجمهورية الجديدة"، جريدة الأهرام، مُتاح على: <https://gate.ahram.org.eg/News/2888920.aspx>, accessed on 1/3/2023.
- 4) الصفحة الرسمية للهيئة العامة للاستعلامات علي موقع الفيس بوك (2023)، مصر تحصل علي جائزة التميز الحكومي العالمية عن فئة التحول الحكومي الرقمي عن مشروع العاصمة الإدارية الجديدة، 16 فبراير 2023 ، مُتاح على: <https://www.facebook.com/profile/100068859234496/search/?q>, accessed on 1/3/2023.
- 5) حسين، هناء، وآخرون (2022) أبعاد الاتصال الحكومي ودوره في تعزيز التحول الرقمي للدولة المصرية: دراسة تطبيقية علي منصة مصر الرقمية، ورقة بحثية مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي السادس لإعلام CIC بعنوان (التحديات والقضايا الإعلامية في العصر الرقمي 14 و15 ديسمبر 2022)، المعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الإعلام الحديث، القاهرة.
- 6) العجمي، أحمد محمد (2023) الحق في خصوصية البيانات الشخصية وضمانات حمايتها في عصر التحول الرقمي: دراسة تحليلية في النظام السعودي، الإدارة العامة، 63(3)، ص 481 – 510.
- 7) فرغل، محمود محمد (2023) أثر التحول الرقمي في استدامه التعليم المُباشر وغير المُباشر، المجلة العربية للتربية النوعية، 26(2)، ص 165 – 202.
- 8) مرعي، هبة إبراهيم بيومي علي (2023) متطلبات تفعيل التحول الرقمي في العملية التعليمية بأقسام الوثائق والمكتبات والمعلومات بالجامعات الحكومية المصرية: دراسة مسحية، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، 5(13)، ص 6.
- 9) مطاوع، هبة محمود، الليثي، سامح جمال حافظ (2023) التحول الرقمي والتنمية المُستدامة لمعلمات رياض الأطفال، المجلة العربية للقياس والتقويم، 4(7)، ص 115 – 131.
- 10) الشامسي، مريم (2023) التحول الرقمي في التعليم: دولة الإمارات العربية المتحدة أنموذجًا، مجلة ريادة الأعمال الإسلامية، 8(1)، ص 11 – 21.

- 11) الفاروق، طارق عمر (2023) دور إستراتيجية التحول الرقمي في تطوير منظومة وظائف إدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، 15(1)، ص 1 – 38.
- 12) Mangifera, Liana, Mawardi, Wisnu (2022) Digital Transformation And Its Impact On Financial Performance: In The Food And Beverage Small Business Sector, Proceeding 2nd International Conference on Business & Social Sciences (ICOBUSS), **Surabaya**, pp. 49 – 61.
- 13) Teng, Xiaoyan, et.al (2022) Impact of the Digital Transformation of Small- and Medium-Sized Listed Companies on Performance: Based on a Cost-Benefit Analysis Framework, *Journal of Mathematics*, Available At: <https://doi.org/10.1155/2022/1504499>, accessed on 24/2/2023.
- 14) Varona, José Manuel González, et.al (2021) Building and Development of an Organizational Competence for Digital Transformation in SMEs, **Journal of Industrial Engineering and Management**, 14(1), pp. 15 – 24.
- 15) شديد، مصطفى محمد علي (2021) تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، *مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية*، 22(4)، ص 193 – 226.
- 16) Chen, Chun-Liang, et.al (2021) Role of Government to Enhance Digital Transformation in Small Service Business, **Sustainability**, 13(3), Available At: <https://doi.org/10.3390/su13031028>, accessed on 24/2/2023.
- 17) Mubarak, M. F., et.al (2019) The Impact of Digital Transformation on Business Performance: A Study of Pakistani SMEs, **Engineering Technology & Applied Science Research**, 9(6), pp. 5056 – 5061.
- 18) شديد، مصطفى محمد علي، مرجع سابق.
- 19) Chen, Chun-Liang, et.al, **Op.Cit.**
- 20) Brunetti, Federico, et.al (2020) Digital transformation challenges: strategies emerging from a multi-stakeholder approach, **The TQM Journal**, 32(4), Available At: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-12-2019-0309/full/html>, accessed on 24/2/2023.
- 21) أبو غبن، أحمد فاروق، المدهون، ماجد نبيل (2023) دور التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على العاملين في بلدية غزة، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 31(1)، ص 24 – 54.
- 22) Konopik, Jens, et.al (2022) Mastering the digital transformation through organizational capabilities: A conceptual framework, **Digital Business**, 2(2), Available At: <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2021.100019>, accessed on 24/2/2023.
- 23) عبد العزيز، إيمان محمود محمد (2022) متطلبات التحول الرقمي كآلية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية، *مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية*، 9(2)، ص 97 – 140.
- 24) Mangifera, Liana, Mawardi, Wisnu, **Op.Cit.**
- 25) Teng, Xiaoyan, et.al, **Op.Cit.**
- 26) الغامدي، فؤاد بن أحمد، طيبه، حسن بن عبد القادر (2021) "أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة وفق رؤية المملكة 2030: دراسة ميدانية على موظفي إدارة الزراعة بفرع

- وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة"، *المجلة العربية للنشر العلمي*، (35)، ص 582 – 618.
- 27) Cummins, Timothy P. (2021) The Impact of Digital Transformation on the Organization's Response to the COVID-19 Challenge, **International Journal of Management and Human Science**, 5(4), pp. 16 – 30.
- 28) Mubarak, M. F., et.al, **Op.Cit**.
- 29) Avirutha, Anupong (2018) The Impact of Digital Transformation to Business Performance in Thailand 4.0 Era, **International (Humanities, Social Sciences and Arts)**, 11(5), pp. 295 – 307.
- 30) الدسوقي، أحمد محمد يوسف (2022) **رصد وتحليل وتقييم برنامج الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي**، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد التخطيط القومي، مصر.
- 31) مرعي، هبة إبراهيم بيومي علي (2023) **متطلبات تفعيل التحول الرقمي في العملية التعليمية بأقسام الوثائق والمكتبات والمعلومات بالجامعات الحكومية المصرية: دراسة مسحية**، *المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات*، 5(13).
- 32) نغموشي، أمنية، معيزي، جزيرة (٢٠٢١) **تحقيق التنمية المستدامة بالإعتماد على التحول الرقمي في الجزائر**، *مجلة البحوث الاقتصادية والمالية*، ٨(٢)، ص 646 – 667.
- 33) مجلس الوزراء، **مرجع سابق**.
- 34) Lanzolla, Gianvito, et.al (2020) Digital transformation: What is new if anything? Emerging patterns and management research, **Academy of Management Discoveries**, 4(3).
- 35) وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2022) **الدليل الإجرائي لوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمي**، **مُتاح على**:  
[https://mcit.gov.eg/ar/Media\\_Center/Latest\\_News/News/66152](https://mcit.gov.eg/ar/Media_Center/Latest_News/News/66152), accessed on 20/2/2023.
- 36) فرجاني، علي (2021) **التقنيات الرقمية وتطبيقاتها في الإعلام (الذكاء الاصطناعي وإدارة المحتوى)**، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.
- 37) هيئة الحكومة الرقمية (2022)، **قياس التحول الرقمي**، الموقع الرسمي لهيئة الحكومة الرقمية السعودية، **مُتاح على**:  
[https://etransformation.gov.sa/About/"FAQ](https://etransformation.gov.sa/About/), accessed on 21/2/2023.
- 38) Glossary, Gartner (2022) Digitization, Information Technology, **Available At**:  
<https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digitization>, accessed on 21/2/2023.
- 39) الخوري، علي محمد (2021) **الحكومة الرقمية مفاهيم وممارسات**، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 40) جريدة الأهرام (2022) **مصر تنطلق نحو التحول الرقمي الشامل**، *مجلة السياسة الدولية*، **مُتاح على**:  
<http://www.siyassa.org.eg/News/18333.aspx>, accessed on 21/2/2023.
- 41) السيد، هبه (2022) **5 تحديات للتحول الرقمي على مدار تقنية المعلومات في القطاع الحكومي**، *جريدة اليوم السابع*، **مُتاح على**:  
<https://www.youm7.com/story/2022/3/28/5-تحديات-للتحول-الرقمي-على-مدراء-تقنية-المعلومات-في-القطاع>،  
[5707124/المعلومات-في-القطاع](https://www.youm7.com/story/2022/3/28/5-تحديات-للتحول-الرقمي-على-مدراء-تقنية-المعلومات-في-القطاع), accessed on 21/2/2023.
- 42) جريدة الأهرام، **مرجع سابق**.
- 43) السيد، هبه، **مرجع سابق**.
- 44) مجلس الوزراء، **مرجع سابق**.

- (45) الهيئة العامة للاستعلامات، مرجع سابق.
- (46) وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2022) تقرير موجز عن مؤشرات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ديسمبر 2022، الموقع الرسمي للوزارة، مُتاح على:  
[https://mcit.gov.eg/ar/Publication/Publication\\_Summary/10359](https://mcit.gov.eg/ar/Publication/Publication_Summary/10359), accessed on 21/2/2023.
- (47) المرجع نفسه.
- (48) المرجع نفسه.
- (49) المرجع نفسه.
- (50) مجلس الوزراء، مرجع سابق.
- (51) زكي، وليد رشاد (2021) السياسات الرقمية وترشيد صناعة القرار، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، رئاسة مجلس الوزراء، القاهرة، مصر.