
التجارب الدولية في مجال إرساء الحكومة الإلكترونية" التجربة الأردنية أنموذجا"

International Experiences in Establishing e-Government
"The Jordanian Experience as a Model"

بلطرش ربيعة *

مصطفى طويطي

جامعة البويرة – الجزائر

جامعة البويرة – الجزائر

Rabiabellatreche28@gmail.com

Kaizen1982@gmail.com

Received: 13/02/2017

Accepted: 06/05/2017

Published: 30/06/2017

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على مشروع بناء الحكومة الإلكترونية القائمة على فكرة تهيئة الفرصة لعموم المواطنين ولقطاع الأعمال للتفاعل والقيام بالأعمال التجارية والحكومية باستخدام الوسائل الإلكترونية، وبالتالي تجنب طوابير طويلة ومتاعب أخرى متعددة. وقد تم التعرض للتجربة الأردنية كدراسة حالة وبينت نتائج الدراسة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن كان إيجابيا وأن التجربة الأردنية لم تصل بعد إلى صيغة المنظومة المتكاملة، وهي مازالت تفتقر إلى التطوير الكبير في كثير من جوانبها، وأشارت النتائج أيضا إلى نجاح الحكومة الإلكترونية في مواجهة معوقات تطبيقها واتساع الخدمات التي تقدمها.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات، الانترنت، الأردن.

تصنيف JEL: D73، L22.

Abstract:

This paper aims to shed light on the project of establishing the E-government basing on the idea of preparing the opportunity to all citizens and businesses sector to make an interaction and do business and government activities by using electronic tools, thus avoiding long lines and other hassles. We took Jordanian experience as a case study and The results showed that the application of e-government in Jordan has been positive, and that the experience of Jordan haven't reach yet a formula integrated system which

*المؤلف المرسل: د/ بلطرش ربيعة ، الإيميل: Rabiabellatreche28@gmail.com

still lacks significant improvement in many aspects, and the results indicated also to the success of e-government in the face of constraints applied, and the breadth of services which provided.

Keywords : e-government, information technology, Jordan

JEL Classification Codes: D73, L22.

1. مقدمة:

في ظل التغيرات وفي إطار التحضير لعملية الاندماج في الاقتصاد العالمي واستجابة للثروة التكنولوجية وعصر العولمة والانفتاح المعلوماتي والتطورات العالمية المتسارعة في نظم وتقنية الاتصالات والمعلومات وشبكات الانترنت، وغيرها من التطورات في شتى مجالات الحياة التي أدت إلى تغيرات جذرية وتحولات مجتمعة كبرى شملت حياة الأفراد ومنظمات الأعمال والحكومات على حد سواء، في ظل ذلك كله وبغية الاندماج في الاقتصاد العالمي الجديد كان لزاماً على الحكومات في العالم التفكير في مواكبة التطور للاستفادة من كل هذه الامكانيات المتاحة في تطوير أدائها الحكومي على أكثر من صعيد ومن هنا ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية كبديل عن الحكومة التقليدية لتيسير تقديم الجهات الإدارية لخدماتها اعتماداً على ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من وسائل.

وفي هذا الإطار تعالج هذه الورقة البحثية استراتيجية الحكومة الإلكترونية من خلال عرض التجربة الأردنية كدراسة حالة حيث تمحورت مشكلة الدراسة حول ضرورة معرفة واقع ومفهوم الحكومة الإلكترونية في الأردن متبلورة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن؟

وبغية الإلمام بالموضوع والإجابة عن التساؤل المطروح ارتأينا تقسيم هذه الورقة البحثية إلى ثلاث نقاط رئيسية هي:

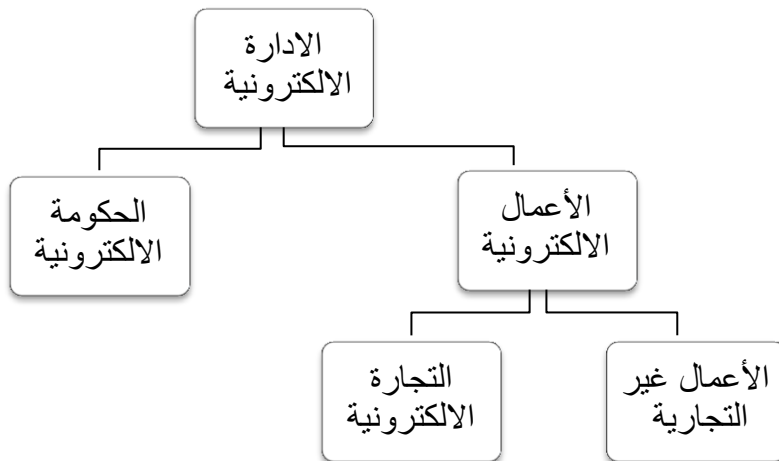
- ماهية الحكومة الإلكترونية.
- خطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- تجربة الحكومة الإلكترونية في الأردن.

2. ماهية الحكومة الإلكترونية:

قبل الشروع في إعطاء مفهوم للحكومة الإلكترونية يتعين علينا التعريف بعض الشيء بالإدارة الإلكترونية حيث أنه بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، والتي كان أغلبها قد قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية نظراً لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين المصطلحين مما يدعو إلى ضرورة فك هذا الترابط المفاهيمي، حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية منظومة متكاملة وفضاء رقمي يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية

للأعمال الحكومية، والتي سيتم التركيز عليها بإسهاب في هذه الورقة البحثية، والشكل الموالي يوضح ذلك: (وسيلة واعر، 2011، صفحة 4)

الشكل 1: منظومة المصطلحات ذات العلاقات بالحكومة الإلكترونية.



المصدر: وسيلة واعر (2011)، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر، ورقة بحثية مقدمة في اطار المنتدى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، الجزائر. ص04.

2.1. تعريف الحكومة الإلكترونية:

من الصعوبة تحديد تعريف واحد جامع مانع للحكومة الإلكترونية، ذلك أنها تتخذ العديد من التعريفات، التي تختلف باختلاف الأبعاد الاجتماعية والثقافية والتقنية والإدارية، ومن التعاريف الشاملة التي وردت في تعريف الحكومة الإلكترونية نجد:

- عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها: "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين" (عبد الله حاج سعيد، 2015، صفحة 10)
- هي استخدام التكنولوجيا وتقنية المعلومات وتسخيرها لدعم الأعمال الحكومية، والتفاعل مع المواطنين، بغية تقديم هذه الخدمات بطريقة سهلة سلسلة، وعلى مدار 24 ساعة يومياً، وعلى مدار جميع أيام الأسبوع عبر الوسائل الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا الحديثة، وفي مقدمتها الإنترنت والتقنيات الجديدة للاتصال، وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة، وبتكاليف ومجهود أقل، وتوصيل الخدمات إلى المواطنين وقطاع الأعمال والموظفين والهيئات

الأخرى، والقدرة على بناء علاقة أفضل بين الحكومة والجمهور من خلال التفاعل مع المواطنين بأكثر سلاسة وسهولة وأكثر كفاءة، مع العلم أنها ليست بديلاً عن الحكومة الكلاسيكية، بل هي الوجه الآخر لها ولكن في الفضاء الإلكتروني (خالد ممدوح ابراهيم، 2008، صفحة 405)

- يشار إلى الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تقنية المعلومات في الوزارات والإدارات والأجهزة الحكومية للإتصال بالمواطنين والشركات والأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي تقنية أخرى، تمكنها من الوصول إلى المواطنين وتقديم الخدمات لهم بهدف توصيل الخدمة إلى أقصى حد يمكن الوصول إليه، لتقديم الخدمات بالسرعة والكفاءة المطلوبة (عصام عبد الفتاح مطر، 2013، صفحة 34)

- مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الإستخدام الأمثل للموارد الحكومية، وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، الشركات، المستثمرين والأجانب (عبد الله حاج سعيد، 2015، صفحة 10).

- النظام الافتراضي المعلوماتي الذي يمكن الأجهزة الحكومية المختلفة من تقديم خدماتها في إطار تكاملي لجميع فئات المستفيدين، باستخدام التقنية الإلكترونية المتطورة، متجاوزة عامل التواصل المكاني أو الزماني، مع استهداف تحقيق الجودة والتميز وضمان السرية والأمن المعلوماتي، والاستفادة من معطيات التأثير المتبادل (مصطفى طويطي و لعرج مجاهد نسيم، 2016، صفحة 209)

وبالتالي فإنه يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة (مصطفى طويطي و لعرج مجاهد نسيم، 2016، صفحة 209)

2.2. خصائص الحكومة الإلكترونية.

يلاحظ أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي: (عبد القادر شلال، 2014، صفحة 4)

- سرعة أداء الخدمات: حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم

القيام بها في وقت محدد قصير جداً. هذا فضلاً عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

- **تخفيض التكاليف:** يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جداً من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلاً على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع ما يفيد ذلك وإحالة إلى موظف آخر. ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظراً لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.
 - **اختصار الإجراءات الإدارية:** لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلاً عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى آخر.
- وللقضاء على هذه البيروقراطية فإنه إتباع طريق الحكومة الإلكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات وإنجازها بسرعة وسهولة توفيراً للوقت والجهد والنفقات وذلك خاصة فيما يتعلق بآماكن الإدارات وأعداد العاملين.

3.2. أشكال الحكومة الإلكترونية:

يمكن تصنيف الحكومة الإلكترونية وفق الأشكال التالية: (وسيلة واعر، 2011، صفحة 7)

1.3.2. الخدمات الإلكترونية من منظمات الأعمال إلى الحكومة (Business to Government B2G):

في هذه الحالة تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية، إذ تحقق تلك المبادرات أفضل الممارسات في الاستفادة من التقنيات الحديثة في تخفيض التكلفة وتحسين جودة إدارة المنظمات، كما تساهم في تحقيق تدفق العمل وإلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات وتشمل هذه الخدمات: الرواتب، تقديم الشكاوي ورعاية العملاء والانتخابات وغيرها.

2.3.2. خدمات الحكومة الإلكترونية إلى المواطن (Government to Citizen G2C):

إن من أهم مبررات ظهور نظام الحكومة الإلكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الانترنت وأنماط التكنولوجيا

الرقمية الأخرى، وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني والخدمات الصحية والتعليم والخدمات الاجتماعية... وغيرها. وبصفة عامة هذه الخدمات الأساسية وغيرها وما يرتبط بها من معلومات ومعاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة، يتم نقلها من خلال الحكومة الإلكترونية إلى خدمات إلكترونية فورية يتم توصيلها عبر شبكات الانترنت الحكومية وشبكة الانترنت التي يرتبط بها المواطن ومن ثم يمكن الحصول على هذه الخدمات بسهولة ومرونة.

3.3.2 الخدمات الإلكترونية بين الدوائر الحكومية (Government to Government) : (G2G)

يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم، ولذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة وتسريع وقت الانجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة في إطار من الأمانة والسرية. فضلا عن ذلك تقوم الحكومة الإلكترونية بتوظيف البنية الشبكية للحكومة الإلكترونية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي وتحسين الإنتاجية الإدارية.

4.3.2 خدمات الحكومة الإلكترونية إلى منظمات الأعمال (Government to Business) : (G2B)

تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال أدوارها المختلفة، فالحكومة تلعب دور المخطط، المنظم، المبادر، المشرع، الحامي والمحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة والأعمال والأنشطة الاجتماعية والثقافية المختلفة بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح والمنافسة في الأسواق المحلية والعالمية، وتساهم بمبادرات خدمات الحكومة الإلكترونية في تقليل العبء على الأعمال عن طريق تبني العمليات التي تقلل بشكل كبير من جمع البيانات غير الضرورية.

إذ يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها وتقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الانترنت وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضا، ولقد دأبت الدول المتقدمة في عرض الإجراءات

واللوائح والرسوم ونماذج المعاملات على الانترنت بحيث تستطيع المنظمات الإطلاع عليها بطريقة إلكترونية وإجراء المعاملات إلكترونياً من غير الحاجة إلى مكتب وسيط.

4.2. أهداف الحكومة الإلكترونية. (مصطفى طويطي و لعرج مجاهد نسيم،، 2016، الصفحات

(211-210)

تتمثل الفائدة المباشرة من الحكومة الإلكترونية في ضمان الاستفادة من الامكانيات الهائلة وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات العامة للمستفيدين بكلفة أقل سرعة، سرعة ودقة في انجاز المعاملات كجمع الضرائب وخدمات الجمهور، بطريقة متواصلة ومفيدة مع المواطنين وخصوصاً للمواطنين الذين يقطنون في أماكن بعيدة، ويتم التعامل الإلكتروني في الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال ميكنة هذه الخدمات دون الحاجة إلى الانتقال إلى مقر أداء الخدمة من خلال:

- التعرف على اجراء ومتطلبات الحصول على الخدمة؛
- اتاحة وتوفير النماذج المستخدمة في أداء الخدمة؛
- فتح قناة الاتصال بين الأفراد والجهات الحكومية؛
- تحسين أداء المؤسسات الحكومية من خلال مجموعة من الاجراءات الممثلة فيما يلي:
 - تخفيض الانفاق الحكومي والتكاليف المباشرة؛
 - تحقيق التنسيق بين المؤسسات الحكومية؛
 - الانفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الاجراءات الحكومية في أقل وقت ممكن؛
 - خفض دورة الوقت؛
 - تحسين الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الإلكتروني للتعرف على أهم معوقات الخدمات وكيفية مواجهتها وتطويرها؛
 - سهولة الوصول للخدمات الإلكترونية من خلال النشر الإلكتروني وهذا يحقق مبدأ الشفافية والعدالة لكافة شرائح المجتمع وتعزيز الديمقراطية؛

- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الالكترونية مثل التعليم الالكتروني E- Learning، والذي يعني التعلم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو مشتركة أو شبكات الانترنت إذ يعتبر تعلم مرّن تعلم مرّن مفتوح؛
 - الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الالكترونية حيث يتم تقديم الخدمات من خلال وسائط الكترونية التي تعتبر الانترنت أهمها لأنها لا تعرف الحدود الزمانية ولا المكانية؛ بالإضافة إلى أهداف الحكومية الالكترونية هناك العديد من المزايا والتي يمكن حصرها فيما يلي:
 - تساعد على سرعة الاستجابة لطلبات المنتفعين والعملاء إذا ما قورنت بالمعاملات الورقية الأخرى التي تستغرق وقتاً طويلاً؛
 - تساعد الأفراد ومؤسسات الأعمال على التعرف على الخدمات المتنوعة واختيار أنسبها في أقل وقت ممكن؛
 - تمكن المشروعات الانتاجية للتخلص من مخزونها عن طريق المزايدات؛
 - تمكن المؤسسات للحصول على التوريدات اللازمة بأنسب وأفضل العروض؛
 - تساعد على توفير نظم المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات الادارية؛
 - إمكانية التعرف على الأسعار والمواصفات ومعاينة البضائع التي تحتاجها المؤسسة دون الحاجة إلى تبريرات حكومية مسبقة؛
 - سهولة أداء المدفوعات بواسطة النقود الالكترونية المقبولة الدفع عالمياً؛
 - الاحساس بالأمان في استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنهاء الخدمات العامة وتطبيق اللامركزية المؤسسية والمشاركة الشعبية والترويج للمشروعات؛
 - تعمل على تخفيض تكلفة الاعلانات والتوزيع بنسبة لا تقل عن 80% من النسبة الكلية
- 5.2. الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية:
- يذهب العديد من الباحثين إلى القول بأن الحكومة الالكترونية هي الصورة الافتراضية للحكومة التقليدية لذلك يمكننا حصر أهم الفروق بين الحكومتين الالكترونية والتقليدية من خلال الجدول التالي: (سوسن زهير المهتدي، 2011، صفحة 58)

جدول 1: الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية.

المعيار	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية
الهيكل التنظيمي	بيروقراطي، وظيفي، يعتمد على الوحدات الإدارية، الرقابة عمودية	أفقي الهرمية، شبكي يعتمد على عمل الفريق والمشاركة في المعلومات
المبادئ الإدارية	الإدارة من خلال القواعد والتفويض	إدارة مرنة تعتمد على فرق العمل بين مختلف الدوائر مع تنسيق مركزي
النمط الإداري	يعتمد على إصدار الأوامر والرقابة	تبسيط العمل والتنسيق والريادة الابداعية
الاتصال الداخلي	من أعلى إلى أسفل، هرمي	شبكي متعدد الاتجاهات، مع تنسيق مركزي والاتصال المباشر
الاتصال الخارجي	مركزي، رسمي ومحدود القنوات	رسمي وغير رسمي، تغذية راجعة مباشرة وسريعة ومتعددة القنوات
التوظيف	كثافة العمالة وقلة استغلالها والتباعد بين طلب الخدمة وتقديمها للموظفين	تعظيم نسبة الفائدة إلى الجهد لتقديم خدمات آنية للمواطن
أسلوب تقديم الخدمة	وثائق، شخصي	توصيل إلكتروني
المبادئ التي تقوم عليها تقديم الخدمة	النمطية، المساواة، النزاهة	تقديم الخدمة بناء على حاجات المستهلك
كلفة الخدمة	عالية	منخفضة لعدم الحاجة للأعمال الورقية

مسبة الأخطاء أثناء اجراء الخدمة	عالية	منخفضة
الخصوصية	متوفرة	بحاجة إلى تشريعات
السرية	متوفرة	متوفرة على مستويات طلب الخدمة ونقلها إلى الشبكة

المصدر: سوسن زهير المهدي (2011)، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2011، ص 58.

3.خطوات تطبيق الحكومة الالكترونية:

لتطبيق الحكومة الالكترونية بنجاح لابد وأن تمر بعدة مراحل، وقد اختلفت هذه المراحل من مشروع إلى آخر، ولكن رغم هذا الاختلاف إلا أن هناك تشابهاً وتداخلاً فيما بينها، وفيما يلي عرض لأهم المساهمات التي قدمت تصنيفات لمراحل تطبيق الحكومة الالكترونية:

1.3.مراحل الحكومة الالكترونية طبقاً لدراسة البنك الدولي: (مصطفى طويطي و لعرج مجاهد نسيم،، 2016، صفحة 212)

-مرحلة النشر (**Publishing**): بهذه المرحلة يتم نشر كم هائل من المعلومات مثل التشريعات والأنظمة والنماذج من خلال الانترنت ووسائل التكنولوجيا المتقدمة، وتكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين ورجال الأعمال.

-مرحلة التفاعل (**Interaction**): هذه المرحلة تتيح الاتصال المتبادل بين الحكومة والمواطنين من خلال إستخدام البريد الالكتروني، ومشاركة المواطن في عملية الحاكمية (**Governance**) من خلال التفاعل مع صانعي القرار عبر عملية التفاعل.

-مرحلة التبادل (**Transacting**): وتسمح بعملية التبادل المالي بين المواطن والحكومة، وهي تشبه التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص.

2.3.مراحل الحكومة الالكترونية طبقاً لدراسة **Baum and DiMaio**: (سوسن زهير المهدي، 2011، الصفحات 33-34)

-مرحلة الحضور (Presente): هذه المرحلة تتمثل في التواجد على الانترنت من خلال صفحة للمؤسسة المعنية وتظهر هذه الصفحة معلومات عن المؤسسة وأهدافها ورسالتها وساعات الدوام وبعض الوثائق التي يحتاج لها المواطن.

-مرحلة التفاعل (Interaction): وتتصف بتزويد صفحة الانترنت ببعض القدرات البحثية مثل تحميل النماذج، والربط بمواقع أخرى ترتبط بعمل المؤسسة، وتزويد المواطن بالبريد الإلكتروني لها.

-مرحلة التبادل (Transaction): هذه المرحلة تمكن المواطن من تنفيذ وإتمام الخدمات الحكومية بشكل مباشر، ويمثل الموقع في هذه المرحلة قناة اتصال لتقديم الخدمات بشكل مكمل لقنوات الاتصال الأخرى، ومن الأمثلة على ذلك تعبئة النماذج الضريبية أو تقديم طلب تجديد رخصة وتعمل بعض الحكومات على نشر العطاءات وشروطها على الموقع كمرحلة تمهيدية للتزويد الإلكتروني E-Procurement.

-مرحلة التحول (Transformation): وتشكل هذه المرحلة الهدف بعيد المدى لإنشاء الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال إيجاد محطة واحدة لخدمات جمهور المواطنين بالتالي فهي تقوم على تعزيز الشفافية في العلاقة بين الحكومة والمواطنين والأعمال، وترفع من قدرات الجمهور على المشاركة بشكل مباشر مع الحكومة وتساهم في خلق شبكة داخلية لتمكين العاملين في المؤسسات المختلفة من الاتصال فيما بينهم، كما وتتصف هذه المرحلة بتوفير شبكة اتصال (اكسترانت) بين المؤسسات الحكومية وشركاتها من القطاع الخاص والمؤسسات غير الربحية.

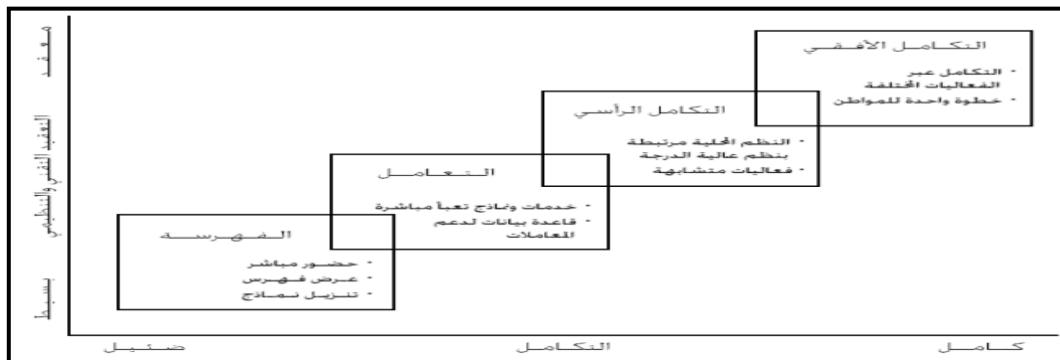
-مراحل الحكومة الإلكترونية حسب **louis and lay**: (بلعربي عبد القادر وآخرون،، 2012، الصفحات 4-5) ذكر لوين ولي في مقالتهما " تطوير وظائف كاملة للحكومة الإلكترونية: نموذج الأربع مراحل"، أن هناك أربع مراحل أساسية لتنظيم نمو وتطوير الحكومة الإلكترونية وهي:

— فهرسة أو جدولة: تقوم هذه المرحلة على أساس المجهودات الأولية للحكومة التي تكون مركزة على إيجاد ظهور لها على الانترنت، وتقوم بذلك عدة جهات حكومية وتكون جهودها منصبة على تطوير هذا الموقع وتجهيز النماذج التي يقوم المواطنين بانزالها من على الانترنت وتعبئتها إما مباشرة في الموقع ومن ثم طباعتها او من خلال إنزالها " النماذج " ونعبئتها حاسوبياً باستخدام برامج مساعدة مختلفة كمعالج النصوص أو يدويا، وهذه المرحلة تكون مركزة على الظهور

بشكل جيد وجذاب وأن تكون المعلومات محدودة، مثال ذلك موقع إدارة الجوازات والذي يتم فيه تعبئة نماذج تجديد وثائق السفر وإعادة الاصدار وتأشيرات الخروج والعودة وغيرها.

- الصفقات: في هذه المرحلة يجب أن تكون مبادرات الحكومة مركزة على ربط أنظمة الحكومة الداخلية بمواجهات مباشرة على الانترنت بحيث تسمح للمواطنين بانجاز أعمالهم مع الجهات الحكومية إلكترونياً، وتسمى هذه المرحلة بالصفقات المستندية للحكومة الإلكترونية أو تدعى حكومة الكترونية أساسها الصفقات، في هذه المرحلة تركز جهود الحكومة الإلكترونية على وضع تعايش وعمل مباشر لوصلات قواعد البيانات المرتبطة بالانترنت، على سبيل المثال، يستطيع المواطنون تجديد رخص القيادة ودفع الغرامات على الانترنت.
- التكامل العمودي: يشير التكامل الرأسي للأجهزة الحكومية للمقاطعات والمحافظات، إلى ربط الوظائف المختلفة أو خدمات الحكومة المختلفة، وكمثال للتكامل الرأسي: الحصول على ترخيص العمل، فعندما تكون الأنظمة متكاملة بشكل عمودي، فإن أي مواطن يتقدم للحصول على رخصة عمل في مدينة معينة تابعة لمقاطعة حكومية، فإن هذه المعلومات تنشر وتسجل في نظام ترخيص العمل التابع للمقاطعة أو التابع للجهة المركزية التابعة للدولة كوزارة العمل للحصول على رقم تعريفى لرب العمل.
- التكامل الأفقي: يعرف التكامل الأفقي كتكامل عبر وظائف وخدمات مختلفة، مثال ذلك: مؤسسة ترغب في دفع مصاريف حكومية أو غرامات أو رسوم إلى وكالة حكومية واحدة وترغب في دفع الزكاة أو مصاريف أخرى إلى وكالة حكومية أخرى في نفس الوقت، يمكنها ذلك لأن الأنظمة في هاتين الوكالتين تتخاطب ومرتبطة مع بعضهم البعض، أو أن الوكالتين تعملان من نفس قاعدة البيانات، والشكل الموالي يلخص كل هذه المراحل:

الشكل 2: أبعاد ومراحل تطوير الحكومة الالكترونية.



المصدر: بلعربي عبد القادر وآخرون (2012)، تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر، ورقة بحثية مقدمة في إطار الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 13 و14 مارس 2012. ص ص 4-5.

4. تجربة الحكومة الإلكترونية في الأردن:

يشهد الواقع المعاصر تطبيق بعض الدول لنظام الحكومة الالكترونية، وتبني مفاهيمها لإنجاز أنشطتها وأعمالها كي تقدم خدماتها العادية للمواطنين، ويلاحظ أن هناك بعض الدول مثل اليابان تطبق نظام الحكومة الإلكترونية بشكل متكامل، كما أن هناك بعض الدول العربية التي حذت حذوها في هذا الشأن، وتطبق نظام الحكومة الإلكترونية بشكل شبه متكامل، بينما تسعى دول عربية أخرى جاهدة لتطبيق هذا النظام بشكل تدريجي، والأردن واحدة من هذه الدول التي تحاول تنفيذ هذا النظام على أرض الواقع حتى تتمكن من الاستفادة من الايجابيات التي يدرها هذا المشروع سواء على الحكومة أو المواطن.

1.4. برنامج الحكومة الإلكترونية الاردنية:

يجسد برنامج الحكومة الإلكترونية الاردنية اهتمام المملكة الأردنية الهاشمية بتطبيق مفهوم التعاملات الإلكترونية الحكومية، ويأتي البرنامج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها المملكة لتحقيق التنمية المستدامة والتطوير في جميع جوانب الحياة، وهو برنامج وطني إنطلقت مبادرة إنشاءه من قبل جلالة الملك عبد الله الثاني عام 2001 بالإعلان عن البرنامج وتكليف وزارة الإتصال وتكنولوجيا المعلومات بتنفيذه، حيث يعمل البرنامج على تحسين الأداء الحكومي التقليدي من حيث

تقديم الخدمة والدقة وكفاءة الأداء وتقليل الوقت والتكلفة بهدف الوصول إلى درجة عالية من الدقة والرضا لمتلقي الخدمة، بالإضافة إلى تطوير المهارات والإنجاز من خلال التدريب ونقل المعرفة وإعادة هيكلة المؤسسات الحكومية لزيادة فاعلية الأداء، كذلك يعمل البرنامج على تعزيز تقديم الخدمات الكترونياً باستخدام أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والعمل كنقطة مركزية بتنسيق الجهود والمؤسسات المختلفة ووضع الخطط لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية الكترونياً بالمعايير والخبرات الضرورية (صفوان المبيضين، 2011، الصفحات 125-127) وعموماً فإنه يمكن تلخيص الأهداف التي كان يسعى برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني إلى تحقيقها من خلال الجدول التالي: (سوسن زهير المهتدي، 2011، صفحة 484)

جدول 2: أهداف الحكومة الإلكترونية بالنسبة للقطاعات والشرائح المختلفة.

الأهداف المتعلقة بالموظفين	الأهداف المتعلقة بقطاع الأعمال	الأهداف المتعلقة بالمواطنين
العمل على تخفيف العبء عن الموظفين ومقدمي الخدمة من خلال تخفيف ضغط المراجعات اليومية في الدائرة.	تشجيع الاستثمار في الأردن من خلال توفير سهولة الحصول على المعلومات إلكترونياً وسرعة الرد على الاستفسارات.	إنجاز المعاملات الحكومية والاجراءات دون الحاجة إلى مراجعة الدائرة شخصياً.
إكتساب الموظفين الخبرة في التعاملات الإلكترونية.	استكمال التعاملات إلكترونياً دون تأخير والعمل على تيسيرها.	سرعة إتمام المعاملات إلكترونياً.
تسهيل التعاملات وتبادل الخبرات بين موظفي الدوائر الحكومية.	عدم الحاجة للتواجد شخصياً من قبل المستثمر وتسهيل التعامل من خلال شبكة الإنترنت.	توافر جميع المعلومات عن المستندات الضرورية وطرق الاجراءات على الشبكة دون الحاجة للاتصال أو مراجعة الدائرة أكثر من مرة.
سرعة تبادل المعلومات.		
التماشي مع التقدم التكنولوجي الإلكتروني للعمل على تسهيل المعاملات الحكومية.		
التدريب المستمر للموظفين في ظل تكنولوجيا الإنترنت.		

المصدر: سوسن زهير المهتدي (2011)، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره ص 484.

ولتحقيق هذه الأهداف وتحويل الأردن إلى إقتصاد مبني على المعرفة وتحسين الأداء الحكومي، يعتمد برنامج الحكومة الإلكترونية على تطبيق المحاور التالية: (صفوان المبيضين، 2011، صفحة 126)

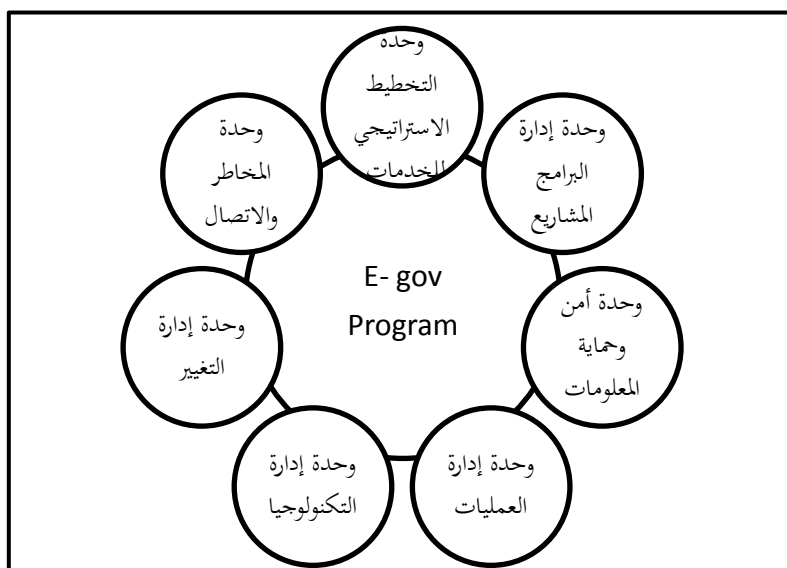
- تطبيقات ذات علاقة بالخدمات الالكترونية
 - تعريف وإيجاد وتطوير بنية تحتية تكنولوجية مناسبة.
 - تعريف وإيجاد وتطوير هيكلية لبيئة تشريعية وتنظيمية ملائمة
 - إعادة هندسة الإجراءات بطريقة فعالة وتحقيق كفاءة عالية.
 - التحول والتطوير في مجال التعليم والتدريب ونقل المعرفة.
 - إدارة التغيير وإعادة هيكلة المؤسسات الحكومية.
- 2.4. مرتكزات برنامج الحكومة الالكترونية الاردنية: (صفوان المبيضين، 2011، الصفحات 128-132)
- يعمل برنامج الحكومة الالكترونية الاردني على التقليل من البيروقراطية والمركزية الإدارية قدر الامكان، ويدعم التحول نحو اللامركزية بالتنسيق بين الجهات الحكومية، ويستند عمل البرنامج على المرتكزات الرئيسية التالية:
- المؤسسية: يعتبر وضع الآليات المؤسسية من الضروريات القصوى لإدارة الحكومة الإلكترونية، وعليه يمكن تلخيص أولويات هذا المرتكز بما يلي:
- تشكيل "اللجنة التوجيهية الوطنية للحكومة الإلكترونية" برئاسة معالي وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتضم في عضويتها عدد من مثلي الوحدات والأجهزة الحكومية المعنية مثل وزارة تطوير القطاع العام.
 - تأسيس وحدة معيارية "وحدة الحكومة الالكترونية" داخل كل مؤسسة حكومية.
 - تشكيل "مجموعات عمل متداخلة" تعنى بتنفيذ السياسات والمشاريع المتداخلة فيما بين المؤسسات الحكومية وحسب الحاجة.
 - تعريف آليات رفع التقارير الدورية من برنامج الحكومة الالكترونية والمؤسسات الحكومية على القادة السياسيين (دولة رئيس الوزراء)
 - القوانين والتشريعات: تتطلب عملية تطوير إطار تشريعي فعال للحكومة الالكترونية التنسيق الحثيث والاتصال المستمر فيما بين المؤسسات الحكومية وذلك لعمل المسودات اللازمة في هذا المجال وسن القوانين والتشريعات اللازمة، ومن أولويات هذا المرتكز:

- وضع التشريعات اللازمة للمعاملات الإلكترونية المباشرة عبر القنوات المختلفة (مثل شبكة الانترنت) والتي تلبي احتياجات التجارة الإلكترونية.
- وضع التشريعات التي تخدم أمن وحماية المعلومات.
- إنشاء مظلة تشريعية تمكن وتعزز مبدأ الشراكة بين القطاعين العام والخاص.
- التكنولوجيا والبنية التحتية: تعتبر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المتطلبات الأولية الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ويعتبر الاستثمار طويل الأمد في هذا المجال من العوامل الهامة المؤثرة في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية وفي تطور الأردن على المدى البعيد.
- ويتم دعم الحكومة الإلكترونية ضمن هذا المركز من خلال تحديد توجه تكنولوجي موحد يتم التقي دبه من قبل كافة المؤسسات الحكومية والشركاء في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كل ضمن هيكلته الخاصة بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مما سيمكن المؤسسات الحكومية والشركاء الآخرين من تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل يضمن التكامل فيما بين الأنظمة والخدمات المختلفة، ومن أولويات هذا المركز:
- تطوير المبادئ الإرشادية - تأسيس الهيئة التقنية الشاملة - تطوير المعايير اللازمة المتعلقة بأمن وحماية المعلومات
- إدارة الأعمال: لتمكين الحكومة الإلكترونية من التركيز على الخدمات المقدمة لمتلقيها على أكمل وجه كان لابد من التركيز على الأمور التالية:
- التدريب ورفع الكفاءة: حيث يعتبر ذلك من أهم النشاطات التي يقوم بها برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن مرتكزات إدارة الأعمال لتأهيل موظفي القطاع العام وإكسابهم المهارات التقنية اللازمة للتعامل مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية وفعالية العمل على آلياتها وحسن تنفيذها لمهامها وأعمالها، بالإضافة إلى تنفيذ ورش عمل للتوعية بالأدلة الموضوعية لتوصيف الحكومة الإلكترونية وبيان الإجراءات والإرشادات وبيان تطبيقات البرامج والمشاريع، ومن تلك الأدلة دليل إدارة المشاريع ودليل الهيكلية الفنية للحكومة الإلكترونية وآليات كتابة عطاءات الخدمات الإلكترونية وتقييمها بالإضافة إلى معايير الجودة ونحوها.
- إدارة دورة حياة المشاريع: ووفقاً للخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية من خلال تطبيق الإجراءات والمعايير العالمية وباستخدام دليل إدارة المشاريع.

- الاتصال والتسويق: نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى تنسيق وتواصل مستمر وعلى أعلى المستويات بين كافة الأجهزة والوحدات المعنية ذات العلاقة، بالإضافة إلى التوعية المستمرة الموجهة إلى كافة الأطراف من قطاعات حكومية وقطاعات خاصة ومواطنين بهدف توضيح رؤية برنامج الحكومة الإلكترونية وإنجازاتها وخلق المعرفة الكافية بإستراتيجياتها والخدمات المقدمة من قبلها وبما يوفر الوقت والجهد والنفقات.

3.4-الوحدات التي يضمها برنامج الحكومة الإلكترونية الاردنية: يقوم برنامج الحكومة

الإلكترونية الاردني على العمل ضمن فريق واحد يضم سبع وحدات مختلفة لكل منها مهام واجبات معينة وهي موضحة في الشكل التالي: (أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد الزعبي، 2013، الصفحات 227-231) الشكل 3: وحدات برنامج الحكومة الإلكترونية الاردنية.



المصدر: أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص ص 227-231.

-وحدة التخطيط الاستراتيجي للخدمات:

تتولى وضع الخطط الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية بالإضافة إلى تحديد أولويات تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية بالتنسيق مع الوحدات والأجهزة الحكومية، حيث تتولى الوحدة وضع ورسم خارطة الطريق للحكومة الإلكترونية وبرامجها للسنوات المقبلة ومراقبة تنفيذ البرامج بالتنسيق مع

الأجهزة والوحدات الحكومية المعنية ثم إعداد الإحصائيات والخلاصات ورفعها إلى اللجنة التوجيهية العليا، وأخيراً توفير قناة استشارية للوحدات والأجهزة الحكومية حول آليات التطبيق وحاور الدعم الفني.

-وحدة إدارة البرامج والمشاريع:

تعمل هذه الوحدة على إدارة برامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية عبر تقديم أفضل الخبرات والأدوات والتقنيات والمنهجيات اللازمة لذلك مع المتابعة والإشراف والتقييم لتلك البرامج، كما تعمل هذه الوحدة على متابعة الربط العمودي للخدمات المقدمة من الوحدات والأجهزة الحكومية بالخدمات المقدمة من الحكومة الإلكترونية.

-وحدة أمن وحماية المعلومات:

وتتولى المهام التالية:

- العمل على إعداد وتطوير ومتابعة تنفيذ استراتيجية وطنية لأمن المعلومات وضمان استمرارية العمل وفقاً لبرنامج الحكومة الإلكترونية وعدم انقطاع الخدمات المقدمة.
- العمل على تطبيق نظام وطني لإدارة الهوية الرقمية.
- التوعية بأهمية أنظمة أمن المعلومات لموظفي القطاعات الحكومية والتنبيه لمخاطرها وآثارها السلبية في حال وقوعها.
- تحديد أسس أهلية المؤسسات الرسمية من ناحية أمن وحماية المعلومات ووضع المعايير الوطنية لنشر خدماتها الإلكترونية.
- إعداد الإستراتيجية الوطنية لإدارة حوادث أمن تكنولوجيا المعلومات والبيانات الحكومية وسلامة انسيابها.

-وحدة إدارة العمليات:

تعتبر هذه الوحدة مسؤولة عن إدارة ومراقبة وتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية وتقديم الدعم اللازم لها وتبشر عملها من خلال مركز إدارة عمليات الحكومة الإلكترونية الذي باشر أعماله العام 2003، كما يتولى المركز دعم مركز الاتصالات الوطني الذي يستقبل استفسارات المواطنين عن خمسة عشرة مؤسسة حكومية بالإضافة إلى استقبال الشكاوي على جميع الوحدات والأجهزة الحكومية. يندرج ضمن المركز أقسام متعددة هي: قسم التطبيقات قسم هندسة النظم، قسم الشبكات، قسم أمن المعلومات، وقسم الخدمات المساندة والدعم.

مركز عمليات الحكومة الإلكترونية يقدم الخدمات الرئيسية التالية:

- خدمة البريد الإلكتروني لموظفي الوزارات والدوائر الحكومية .
- البوابة الإلكترونية للحكومة الاردنية.
- الدعم الفني لجميع دوائر تكنولوجيا المعلومات في الوزارات والمؤسسات الحكومية.
- استضافة ودعم الخدمات الإلكترونية المشتركة سابقة البيان.
- الشبكة الحكومية الآمنة.

- وحدة إدارة التكنولوجيا:

يعنى هذا القسم بالقيام بالمهام التالية:

- بناء وتطوير الاستراتيجية التقنية.
- تطوير المفاهيم التكنولوجية العامة لمشروع الحكومة الالكترونية.
- توفير وتطوير السياسات والمعايير الفنية.
- توفير وتطوير البنية التحتية ومعايير تطبيقها.
- إجراء الأبحاث والدراسات اللازمة لإيجاد وتقديم أفضل الحلول التكنولوجية الحديثة.
- إدارة الأنظمة الرئيسية في الحكومة الالكترونية وتوفير الدعم اللازم لها.
- تصميم وتطوير الهيكلية الفنية العامة.
- تصميم وتطوير الهيكلية الفنية المركزية.
- توفير وتطوير الخدمات الإلكترونية المشتركة.
- مساعدة المؤسسات الحكومية لتحسين وتطوير أنظمتها الإلكترونية.
- مساعدة المؤسسات الحكومية لدمج أنظمتها في إطار الحكومة الإلكترونية.
- توفير الدعم الفني للمؤسسات الحكومية فيما يتعلق بالمشروع الخاصة بالحكومة الالكترونية.
- توفير الدعم الفني للمبادرات.

-وحدة إدارة التغيير:

وتعنى هذه الوحدة من وحدات الحكومة الإلكترونية برفع سوية الموظف العام وتأهيل قطاع الحكومة بما يوفر القدرة على تقبل برامج الحكومة الإلكترونية والتحول إلى العمل وفقاً لآلياتها وتعمل هذه الوحدة على إيجاد التوازن بين عناصر ومحاو منظومة التغيير المتمثلة بالموارد البشرية والهيكلية والإجراءات والثقافة السائدة حول الحكومة الإلكترونية، وتعمل الوحدة على نشر ثقافة التغيير والتقبل وقياس مدى تقبل مؤسسات الحكومة لفكرة التحول إلى الحكومة الإلكترونية.

-وحدة المخاطر والاتصال:

تتولى هذه الوحدة إدارة المحاور الرئيسية الثلاثة في الحكومة: الجودة والاتصال والمخاطر، وذلك عن طريق تطوير منهجيات خاصة بمراقبة الأداء وقياسه بالإضافة إلى وضع السياسات اللازمة لمتابعة وتفعيل عمل الحكومة الإلكترونية.

وتهدف الوحدة إلى ما يلي:

- تطوير نظام إدارة الجودة وتدقيقه وتحديثه تدريجياً ليتلائم مع متطلبات العمل.
- تطوير إستراتيجية وخطة اتصال على مستوى البرنامج والمساهمة في حلها ومتابعتها.
- التأكد من جودة الأنظمة والحلول المقدمة من قبل الموردين.
- رفع تقارير مراقبة وتقييم وقياس الأداء وتقديم مشاريع الحكومة الإلكترونية، وأنشطته المختلفة.
- المشاركة في برامج التوعية الخارجية المتعلقة بدور وفوائد الحكومة الإلكترونية، والتأكد من جودة محتويات المواد الإعلامية والمعلومات والرسائل التي تصدر عن البرنامج.
- التثقيف والتوعية المستمرة لتوضيح السياسات ومنهجيات العمل، وبيان أهمية تطبيقها بالشكل الصحيح.

4.4..الخدمات المقدمة من الحكومة الإلكترونية:

من أهم مخرجات الحكومة الإلكترونية هو العمل على توفير خدمات الكترونية بهدف توفير الوصول الميسر للخدمات الحكومية لكافة المستفيدين ومن خلال قنوات متعددة، وتنقسم أنواع الخدمات الإلكترونية إلى أربع أنواع هي:

1.4.4. الخدمات العمودية: (سوسن زهير المهتدي، 2011، صفحة 536)

وهي الخدمات التي يقتصر تقديمها على جهة حكومية واحدة بحيث تبدأ الخدمة وتنتهي في ذات الجهة، وتقع مسؤولية تطوير هذه الخدمات على عاتق المؤسسات الحكومية، حيث يقوم برنامج الحكومة الإلكترونية بمساعدة هذه المؤسسات على تعريف خدماتها، تقديم المساعدة الفنية، والتنسيق والمتابعة مع المؤسسات على تطويرها لتقديمها كخدمات إلكترونية لكافة شرائح المجتمع، وتتم المتابعة على الخدمات العمودية ضمن الخطة الوطنية لبرنامج الحكومة الإلكترونية.

2.4.4. الخدمات المتداخلة: (علي فلاح المناصير، 2016، صفحة 40)

وهي الخدمات التي تتولى أكثر من جهة حكومية واحدة لتقديمها، بحيث يقوم متلقي الخدمة بتقديم المعاملة في مؤسسة حكومية ويتم التنسيق وطلب معلومات من مؤسسات حكومية أخرى لإتمام المعاملة وتقديمها للمواطن، وتكون مسؤولية تطوير هذا النوع من الخدمات مشتركة بين المؤسسات الحكومية وبرنامج الحكومة الإلكترونية، وتصل إلى نحو 3 آلاف خدمة، وكان برنامج الحكومة الإلكترونية طور وأطلق في خطة العمل الأولى 2001 خمس خدمات في وزارة الصناعة والتجارة، وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات، ودائرة ترخيص السواقين والمركبات، ودائرة ضريبة الدخل، ودائرة الأراضي والمساحة، وحددت استراتيجية الحكومة الإلكترونية خدمة الحصول على "شهادات المنشأ" التي تصدرها وتصادق عليها غرفة تجارة عمان والضرورية للتصدير كواحدة من الخدمات الأولى، إلى جانب الحصول على "تصاريح العمل" أو تجديدها من قبل وزارة العمل والخاصة بالعمال غير الاردنيين، وأوردت الاستراتيجية خدمة الحصول على "شهادات ممارسة المهن" ضمن منطقة أمانة عمان الكبرى من بين الخدمات ذات الأولوية، ومن ضمن الخدمات الإلكترونية ذات الأولوية نجد أيضاً الحصول على "الفيزا وأذونات الإقامة" من غير الاردنيين، إضافة لخدمة تسجيل "المؤسسات الفردية" في وزارة الصناعة والتجارة، وخدمة الحصول على شهادات "الاحوال الشخصية" كتسجيل المواليد الجدد والوفاة والزواج والطلاق، وخدمة إصدار "جوازات السفر وتجديدها".

3.4.4. الخدمات المركبة: (أسامة أحمد المناعسة وجلال محمد الزعبي، 2013، صفحة 223)

وهي الانظمة والتطبيقات الحكومية المشتركة والمتكررة بين الجهات الحكومية ومنها أنظمة تخطيط الموارد الحكومية وأنظمة المشتريات وأنظمة الأرشفة والتوثيق وغيرها.

4.4.4. الخدمات المشتركة: (صفوان المبيضين، 2011، الصفحات 136-137)

هي الخدمات التي يتم تطويرها "مركزياً" مرة واحدة فقط وتخدم كافة الخدمات الحكومية، وتأتي تسمية هذه الخدمة بالمشاركة وذلك لإمكانية الاشتراك في استخدامها من أكثر من جهة، وتقع مسؤولية تطوير هذه الخدمات على برنامج الحكومة الإلكترونية، ومن أهمها: بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية، بوابة الرسائل القصيرة، مراكز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية، الشبكة الحكومية الآمنة، بوابة الدفع الإلكترونية الأردنية، مشروع نظام الربط البيئي للأنظمة والخدمات.

5.4..بوابة الحكومة الإلكترونية **jordan E-gov Portal**:

أطلق برنامج الحكومة الإلكترونية الموقع الرسمي للحكومة الأردنية على الانترنت تحت إسم "بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية" "www.jordan.gov.jo" نهاية عام 2006 ليكون نقطة اتصال ومدخلاً موحداً وشاملاً للمواطنين، وقطاع الأعمال، وقطاع الحكومة للحصول على المعلومات العامة التي تهمهم، وتعتبر بوابة الحكومة الإلكترونية الموقع الإلكتروني الموحد على الانترنت للحكومة الإلكترونية في الأردن، وتهدف إلى تسهيل تعامل المواطنين والمقيمين وقطاع الأعمال مع مؤسسات الدولة، وتعتبر البوابة إحدى القنوات التي يتم من خلالها توفير معلومات حول الخدمات الحكومية، المؤسسات الحكومية، الأنظمة والتشريعات الخطط والمبادرات، الخدمات الإلكترونية، الأخبار والفعاليات، ويسفيد الزائر للبوابة بشكل مباشر من هذه المعلومات بكل يسر وسهولة، وتتكون محتويات البوابة من الآتي: (علي فلاح المناصير، 2016، صفحة 41)

1.5.4.الخدمات الحكومية:

تحتوي البوابة على معلومات لحوالي 1800 خدمة حكومية مقدمة من مختلف وزارات ومؤسسات الدولة.

2.5.4.قائمة الدوائر والمؤسسات الحكومية:

تحتوي البوابة على مواقع إلكترونية مصغرة ل (112) وزارة ومؤسسة حكومية توفر من خلاله معلومات عامة حول الوزارة أو المؤسسة وقائمة بخدماتها.

3.5.4.الخدمات الإلكترونية:

توفر البوابة مدخلاً لعدد من الخدمات التي يمكن إجراؤها إلكترونياً، حيث تتوفر (35) خدمة إلكترونية مقدمة من عدد من مؤسسات الدولة تمكن مستخدم البوابة من الاستفسار عن بعض المعاملات الحكومية مثل الاستفسار عن المعاملات الجمركية ومخالفات السير وضريبة الانبئة والمستقفات وغيرها.

4.5.4. خدمة "إسأل":

تمكن هذه الخدمة المواطنين من التواصل مع وزارات ومؤسسات الدولة من خلال الرابط الإلكتروني المتوفر على الصفحة الرئيسية للبوابة، حيث تمكنهم من الحصول على ردود لاستفساراتهم سواء كانت شكوى أو اقتراح أو مشكلة فنية أو استفسار موجه لأحد مؤسسات الدولة المختلفة.

6.4..مشروع بوابة الرسائل الاقتصادية SMS Gateway 94444.

يعمل برنامج الحكمة الإلكترونية على توفير خدماته للمواطنين من خلال قنوات اتصال مختلفة من أهمها خدمة الرسائل القصيرة SMS باعتبارها الأكثر انتشاراً بين مختلف شرائح المجتمع الأردني، أطلقت الحكومة الإلكترونية هذه الخدمة للتواصل بين المواطنين والدوائر والمؤسسات الحكومية عبر الرسائل القصيرة من أجل تسهيل الحصول على المعلومات التي تقدمها الحكومة وبكلفة أقل على المواطن، حيث يستطيع المواطن الاستفادة من خدمات (7) مؤسسات حكومية كمرحلة أولية، ما مجموعه 13 خدمة حكومية (سوسن زهير المهندي، 2011، صفحة 549) وتتمثل أنواع الرسائل القصيرة المتوفرة في: (صفوان المبيضين، 2011، الصفحات 139-144)

1.6.4. رسائل دفع المعلومات باتجاه المستخدم: (Push Messages):

وهي الرسائل التي يتم إرسالها من قبل الدوائر الحكومية إلى المواطنين دون طلبها مثل الرسائل التذكيرية، حملات التوعية، إعلام عن حالة معاملة...إلخ.

2.6.4..رسائل سحب المعلومات من قبل المستخدم (pull Messages):

وهي الرسائل التي يرسلها المواطن لطلب معلومة معلومة معينة من خلال الرقم 94444، ومن ثم يستقبل المواطن رسالة متعلقة بالمعلومة التي استعلم عنها من الدائرة المعنية، وبإمكان المغتربين الأردنيين الاستفادة من قائمة الخدمات الحكومية المتوفرة على بوابة الرسائل القصيرة من خلال الرقم 962797514444 وبنفس تكلفة الرسائل الدولية التي يتقاضاها مشغل الخليوي في بلد الاغتراب.

7.4.مراكز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية (National Contact Center)

((5008080)): (سوسن زهير المهندي، 2011، الصفحات 553-554)

يخدم المركز جميع المواطنين، رجال الأعمال، والمؤسسات الحكومية المستفيدين من الخدمات الإلكترونية، كما يعتمد على مختلف قنوات الاتصال للتواصل مع المستفيدين من الخدمات الإلكترونية ومنها: الهاتف (5008080)، البريد الإلكتروني (ncc@goj.gov.jo)، خدمة إسأل على

بوابة الحكومة الإلكترونية (jordan.gov.jo)، بالإضافة إلى الفاكس، وغيرها من وسائل التواصل الفعال مع المجتمع وذلك من أجل سرعة تقديم المشورة أو المساعدة. ويقدم مركز الاتصال خدمة استقبال الاستفسارات وتوفير المعلومات عن الخدمات الإلكترونية عبر الرسائل القصيرة، وحتى يستطيع المستخدم الاستفادة من هذه الخدمة يقوم المواطن بإرسال رسالة نصية قصيرة إلى الرقم 94444 تحتوي على الرقم 180 ثم فراغ ثم الاستفسار أو الشكوى للجهة الحكومية، ويقوم مركز الاتصال الوطني بمتابعة أية إستفسارات ترد من قبل المواطن عبر الرسائل القصيرة.

8.4.. الشبكة الحكومية الآمنة (SGN) Secured Government Network: (صفوان المبيضين، 2011، صفحة 147)

يقوم البرنامج بإنشاء شبكة إتصالات حديثة وأمنة وسريعة خاصة للربط بين الدوائر الحكومية يتم من خلالها توفير خدمات القطاع العام (GTG) وخدمات قطاع الأعمال (GTB) وخدمات المواطنين (GTC).

9.4.. بوابة الدفع الإلكترونية الاردنية E-Payment Gateway: (علي فلاح المناصير، 2016، صفحة 45)

تعد بوابة الدفع الإلكترونية إحدى أهم الخدمات المشتركة (Shared Services) التي عمل برنامج الحكومة الإلكترونية على تطويرها وتشغيلها وإدارتها. وتتيح البوابة للدوائر الحكومية تقديم خدمة الدفع الإلكتروني كجزء من خدماتهم الإلكترونية بطريقة آمنة وسهلة، ومن أهم أنواع وطرق الدفع التي توفرها البوابة ما يأتي:

- التحويل المالي الإلكتروني من حساب لحساب
- بطاقات الائتمان الدائنة والمدينة
- الدفع النقدي من خلال مراكز موزعة في مختلف مناطق المملكة

10.4. مشروع نظام الربط البيئي للأنظمة والخدمات Enterprise Service Bus (ESB): (سوسن زهير المهنتدي، 2011، صفحة 560)

يهدف هذا المشروع إلى توفير البنية التحتية المشتركة لتمكين تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية والقيام بعمليات التكامل اللازمة، حيث يعمل كنظام وسيط يتاح من خلاله العديد من

الخدمات المشتركة بين الجهات الحكومية كتبادل البيانات المشتركة بين الجهات الحكومية والتيقن من هوية المستخدم وأمن المعلومات، وخدمات الدفع.

11.4. التحديات التي تواجه مبادرة الحكومة الإلكترونية في الأردن.

تواجه الحكومة الأردنية تحديات كبيرة في بناء الحكومة الإلكترونية، يمكن النظر إليها على النحو التالي: (علي فلاح المناصير،، 2016، الصفحات 37-38)

- الأردن كغيرها من الدول النامية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات التي تم تصميمها في العالم المتقدم، وما عليها سوى اعتماد حلول المعايير الجاهزة أو بناء تطبيقات من الصفر لتطوير حلول أكثر تعقيداً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الحكومة الأردنية تواجه صعوبات في تطوير الموارد والقدرات لبناء المعرفة التكنولوجية والإدارية اللازمة لنشر خدمات الحكومة الإلكترونية بنجاح، بما في ذلك تطوير المهارات الإدارية والفنية لأداء أنشطة الحكومة الإلكترونية.
- الثقافة المحلية السائدة قد تعوق هذه العملية: فعلى الرغم من أنه قد يكون هناك قانون بشأن التوقيع الإلكتروني يمكن استخدامه بأمان وبنفس الطريقة التي توقع وتختتم به الوثيقة الرسمية، إلا أن المواطنين لا يزال يرغبون وثيقة "مختومة وموقعة" مادياً، لا سيما التعامل مع المسائل الائتمانية والقانونية الحساسة ونقل الملكية.
- الفجوة الرقمية Digital Divide: في كثير من الأحيان لا تتوفر إمكانية الوصول إلى موقع الحكومة الإلكترونية للعديد من المستخدمين، وخاصة أولئك الذين يعيشون في المناطق النائية، والأُميين في تكنولوجيا المعلومات، والذين يعيشون تحت خط الفقر، والذين يعانون من الأمراض المزمنة، وكبار السن.
- التغير التكنولوجي السريع Rapid Technology Change: الحكومة الأردنية تواجه تحديات خارجية في تطوير الحكومة الإلكترونية، فهناك تغيرات تكنولوجية سريعة بحيث يصعب اختيار برامج معيارية، وهناك تحديات في الناس الذين ليس لديهم أجهزة كمبيوتر أو المقدرة للوصول إلى شبكة الانترنت.
- معوقات الميزانية Budgetary Barriers: تقلص القيود المالية والأولويات الحكومية المختلطة من معدل توفير خدمة الحكومة الإلكترونية، فعند اتخاذ الحكومة الأردنية قرارات حول دعم خدمات

الحكومة الإلكترونية فإنها تشعر بالقلق حول استخدام الموارد المالية النادرة التي يمكن أن تخصص لدعم السلع الأساسية، والإسكان، والتمريض، والتوظيف، والتعليم، وحماية المواطنين.

- عدم التركيز Lack of Focus: لقد أطلق الأردن العديد من المبادرات الإلكترونية في نفس الوقت، مثل: الحكومة الإلكترونية، التعلم الإلكتروني، والصحة الإلكترونية، ما أدى إلى فقدان التركيز على أي مبادرة محددة على الرغم من حقيقة أن جميع المبادرات التي أدخلت هي جديدة تماماً على كل من الحكومة الأردنية والمجتمع الأردني.

- المشاكل التقنية وعدم وجود الخبرة في تكنولوجيا المعلومات Technical Problems and the Lack of it Expertise: هناك ندرة في الموارد المالية والتقنية، ومقاومة الإرادات الحكومية لنظم وأساليب العمل الجديدة، ونقص في الخبرة وخاصة في المجالات ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات وإدارة المشاريع وإدارة المخاطر، وفي العديد من المجالات الفنية مثل مطوري الأنظمة والمواقع وخبراء الشبكات.

- عدم وجود الرقابة والاختبار Lack of Monitoring and Testing: المواقع الحكومية الفقيرة في الأردن يعكس إجراءات الرقابة، فالعديد منها في حالة يرثى لها، على سبيل المثال لا الحصر والمواقع في اللغة الانجليزية، على الرغم من أن اللغة الرئيسية في الأردن هي اللغة العربية، أيضاً المواقع لديها تصميم وواجهة سيئة للغاية، معظم الروابط الداخلية مقطوعة، وكانت معلومات عفا عليها الزمن.

- قيود البنية التحتية Infrastructure Constraints : هناك تحديات كبيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، وتشمل هذه التحديات التكلفة العالية للوصول لخدمات الانترنت وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية وعدم وجود شبكة كافية للاتصالات السلكية واللاسلكية التي تشكل "العمود الفقري" "Backbone" على الصعيد الوطني.

- محدودية مهارات تكنولوجيا المعلومات Limited Information Technology IT Skills: هناك نقص جوهري في محو الأمية المعلوماتية في الأردن التي من شأنها أن تحد من مشاركة المواطنين والشركات والمؤسسات الحكومية في الحكومة الإلكترونية، وهناك عدم كفاية الموظفين المؤهلين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبرامج التدريب لخدمة الحكومة الإلكترونية.

- عدم وجود إطار قانوني تمكيني Lack of an Enabling Legal Framework: لا يوجد حالياً في الأردن إطار قانوني وتنظيمي لتمكين خدمات الحكومة الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية مقيدة بسبب عدم وجود تشريعات كافية وقادرة على التنفيذ.
- عدم وجود الوعي Lack of Awareness: الناس بشكل عام والحكومة وقطاعات الأعمال لديها حالياً فكرة محدودة للغاية حول ماهي الحكومة الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها.
- توجد جملة من العقبات أمام برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني والتي تحول دون تطبيقه أهمها: الثقافة المحلية السائدة والتغير التكنولوجي السريع ومعوقات الميزانية وقيود البنية التحتية و محدودية مهارات تكنولوجيا المعلومات وغيرها من المعوقات.

5. خاتمة:

- تم في هذه الورقة البحثية مناقشة التجربة الأردنية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية التي تهدف إلى التعامل فيما بين الحكومة ومؤسساتها، وبين الحكومة وكل من قطاع الأعمال والمواطنين، حيث تتجسد الريا في هذا المجال بإنجازها المعاملات بيسر وسهولة بأقل وقت وأدنى تكلفة من خلال إنجاز الأعمال عبر الانترنت، وقد تم التوصل من خلال هذه الورقة البحثية إلى جملة من التوصيات:
- يجب أن يتم التحول إلى الحكومة الإلكترونية على مراحل مخطط لها تخطيطاً جيداً، فلا يمكن الانتقال كلياً وفجأة وبسرعة من نظام تقليدي قديم إلى نظام إلكتروني حديث مرة واحدة أو دفعة واحدة.
 - القضاء على مشكلة الأمية الحاسوبية ونشر الثقافة المعلوماتية بين فئات المجتمع الأردني وذلك قبل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.
 - تقديم الدعم المالي المناسب لتغطية كافة التكاليف التقنية والبرمجية وخدمات الحكومة الإلكترونية.
 - نشر وزيادة الوعي بين فئات المجتمع والعمل على خلق الثقافة الإلكترونية وبيان دورها في تحسين عمليات الأداء وتشجيع المواطنين على التفاعل معها، فلا حكومة إلكترونية دون جمهور إلكتروني.
 - إزالة العوائق القانونية والاهتمام بدور الأنظمة والتشريعات في تطبيق التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية وتمكين خدماتها.

- عمل الدراسات التي تعالج سلبيات الحكومة الإلكترونية بشكل خاص والتي من أهمها مشكلة البطالة والخصوصية وإيجاد حلول لها.

6.النتائج:

- إن المفهوم العام للحكومة الإلكترونية يمثل نظرة واقعية ممكنة التطبيق، فهي تؤدي نفس وظائف الحكومة التقليدية لكن من خلال نمط إلكتروني موحد.
- تبنى استراتيجية الحكومة الإلكترونية على مجموعة من الخطوات يتم تنفيذها بالترتيب، وفق إطار عام.
- إن الحكومة الإلكترونية في الأردن في نمطها الحالي لم تصل بعد إلى صيغة المنظومة الكاملة وهي مازالت تفتقر إلى التطوير الكبير في كثير من جوانبها.
- يعمل برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني على التقليل من البيروقراطية والمركزية الإدارية قدر الامكان، ويستند عمل البرنامج على المراكز الرئيسية التالية: المؤسسية- القوانين والتشريعات- التكنولوجيا والبنية التحتية-إدارة الأعمال.
- تتعدد الأهداف من تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية الأردنية وتتنوع حسب القطاعات والشرائح المختلفة، إلا أنها تتمحور كلها حول التقليل من التعقيدات الادارية، وتدعيم الشفافية والسرعة والسهولة في المعاملات.
- يعمل برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني على توفير خدمات إلكترونية بهدف توفير الوصول الميسر للخدمات الحكومية لكافة المستفيدين ومن خلال قنوات متعددة تنقسم إلى أربعة أنواع: خدمات عمودية- خدمات متداخلة - خدمات مركبة- خدمات مشتركة.
- تملك الأردن إمكانيات بشرية ومادية وحسن استغلالها ستكون له الآثار الإيجابية على مشروع الحكومة الإلكترونية.
- تأخر استعمال البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وانتشار أمية الحاسوب بالأردن، والتي تعتبر من تحديات الحكومة الإلكترونية.

7. قائمة المراجع:

1. صدام الخمايسة(2013)، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، الأردن ،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع،
2. خالد ممدوح ابراهيم (2008)، لوجيستيات التجارة الالكترونية، الاسكندرية ،مصر ،دار الفكر الجامعي.
3. عصام عبد الفتاح مطر(2013)، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية ،مصر ،دار الجامعة الجديدة.
4. سوسن زهير المهدي، (2011) ، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
5. صفوان المبيضين(2011)، الحكومة الالكترونية: النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، عمان، الأردن ،دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع.
6. أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد الزعبي(2013)، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، عمان، الأردن ،دار الثقافة للنشر والتوزيع.
7. عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الانسان والمجال ،العدد 02، 2015،
8. مصطفى طويطي و لعرج مجاهد نسيم، إستراتيجية إقامة الحكومة الالكترونية "المحاولة الجزائرية"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الثالث،
9. علي فلاح المناصير، تقييم تجربة الحكومة الالكترونية الاردنية، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، المجلد 6، العدد 1، 2016،
10. وسيلة واعر، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية ،الجزائر-، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، يومي 10-11 ماي 2011، جامعة قسنطينة، الجزائر.
11. عبد القادر شلاي، الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الالكترونية في الجزائر يومي 27 و28 فيفري 2014، جامعة البليدة (02)، الجزائر.

12. بلعربي عبد القادر وآخرون، (2012) ، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، يومي 13 و14 مارس، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر.