

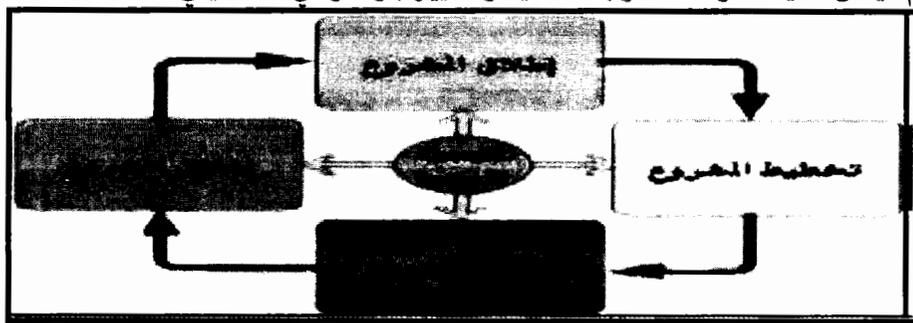
الفصل الرابع عشر

إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية في الأردن



مقدمة عن إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية:

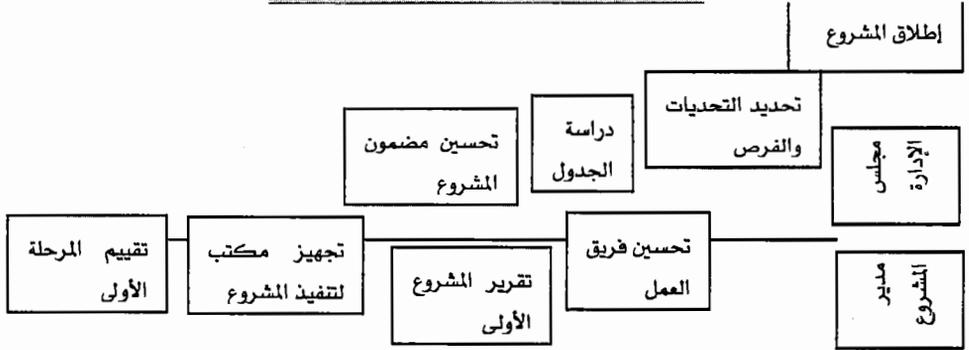
إن كل مبادرة إلكترونية أو مشروع إلكتروني تقوم بها أي دائرة أو وزارة حكومية يعتبر مشروع بحد ذاته يتفاوت حجمه ونطاقه وموارده المالية والبشرية، ومثال على ذلك تعتبر بوابة الحكومة الإلكترونية مشروع له جدولته وموارده ويعين له الأفراد المسؤولين عن تنفيذ هذه البوابة بمراحلها المختلفة إلى أن نصل إلى مرحلة الإغلاق وتقييم المشروع وحفظه وأرشفته. ولنجاح المشروع والاستفادة منه ينصح اعتماد منهجيات إدارة المشاريع وبالأخص المنهجية الرباعية التي تعتمد على أربعة مراحل أساسية في حياة مشروع العمل وتحتوي كل مرحلة على مجموعة من الأنشطة يتم قياس تنفيذها وفقاً لضوابط عملية ومعايير جودة وهي كما يلي:



المرحلة الأولى: مرحلة إطلاق المشروع:

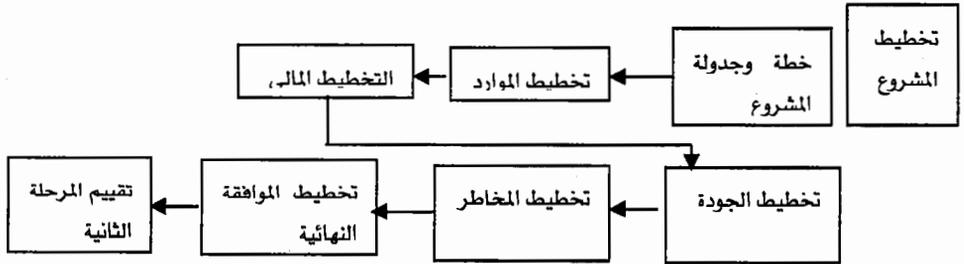
حتى تواجه الحكومة التحديات الجديدة والبقاء في مجال المنافسة ولتحسين أدائها يجب عليها إنتهاز الفرص، لذا تقوم الحكومة بإطلاق المبادرات والمشاريع حتى تتغلب على هذه التحديات وهنا تبدأ المرحلة الأولى في حياة المشروع وهي مرحلة التعرف على الفرص والتحديات وتحديد الحلول الممكنة ثم إختيار الحل الأنسب وبعد الموافقة على مبدأ وفكرة المشروع يتم تحديد مدير المشروع الذي سيقوم بتحضير الدراسة الأولية حول المشروع متضمنة كافة المعلومات الأساسية مثل أهداف وفوائد المشروع وما هو نطاق المشروع وهيكلية فريق العمل وكافة المعلومات الأولية⁽¹⁾.

1 - مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية، الجزء الأول، لبنان، ٢٠٠٩.



المرحلة الثانية: مرحلة تخطيط المشروع:

عندما ينتهي مدير المشروع من أنشطة المرحلة الأولى ويقوم بتقييم المشروع مع مجلس الإدارة من أجل ضمان عدم خروج أهداف المشروع ونطاقه عن أهداف المنظمة ونطاق نشاطاتها تبدأ المرحلة الثانية من حياة المشروع والتي تعني بتخطيط المراحل التنفيذية للمشروع وتخطيط الموارد البشرية والمادية المطلوبة. ثم يقوم بالتعاون مع الخبراء المختصين بجدولة نشاطات المشروع والتأكد بارتباطها مع بعضها البعض وتحديد الوقت اللازم لتنفيذ كل نشاط وفي هذه المرحلة تتبثق العديد من الخطط ومن أهمها⁽¹⁾:



١. خطة وجدولة المشروع: تحتوي هذه الخطة على المراحل الأساسية لتنفيذ المشروع والنشاطات الفرعية في كل مرحلة ومن الممكن استخدام مخططات نموذجية مثل مخطط غانت المعروف لجدولة المشاريع (Gantt Chart).
٢. تخطيط الموارد: يحتوي هذا التقرير على معلومات عن الموارد البشرية المطلوبة والمهارات اللازمة وأيضا يغطي كافة التجهيزات المادية مثل أجهزة الكمبيوتر والطاولات والتراخيص... الخ.

1 - مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية، الجزء الأول، لبنان، ٢٠٠٩.

٣. التخطيط المالي: يحتوي هذا التقرير الفرعي على كيفية تمويل المشروع وكيفية صرف الأموال على الموظفين والخبراء والبرامج وكل ما يتعلق بالمصاريف المالية على المشروع.

٤. تخطيط الجودة: لا بد من تحدي معايير الجودة لمنتج المشروع النهائي حتى يتمكن فريق العمل من الالتزام بها أثناء التنفيذ وهنا يأتي دور تقرير تخطيط الجودة والذي يحتوي على معايير الحد الأدنى المطلوبة وما هي آلية قياس منتجات المشروع مع تلك المعايير والمقاييس.

٥. تخطيط المخاطر: يقوم مدير المشروع بالتعاون مع الخبراء بتحديد المخاطر المحتملة التي يمكن أن يواجهها المشروع وبالتالي رسم بدائل للسياريوهات التي تواجهها المخاطر ولكن ما هي هذه المخاطر التي قد تواجه المشروع؟؟ على سبيل المثال (تقليص الميزانية، غياب شخص أساسي في المشروع، عدم توفر برامج مهمة ومعينه يحتاجها المشروع ... الخ)

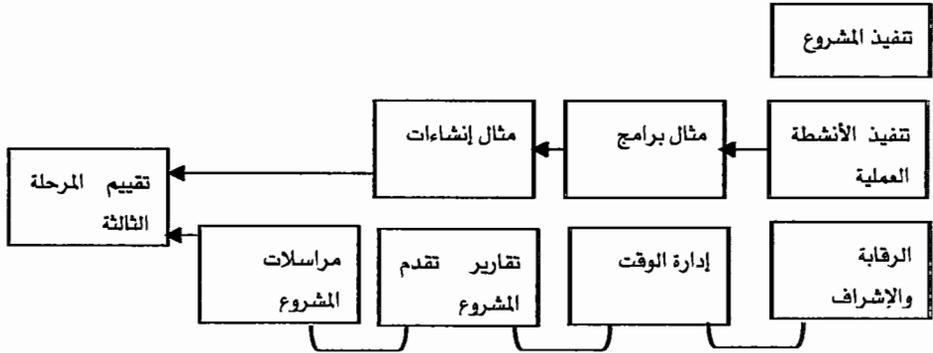
٦. تخطيط الموافقة النهائية: يحتوي هذا التقرير على مبادئ الموافقة النهائية على منتجات المشروع من أجل إعتبار أن مدير المشروع وفريق عمله قد أنجزوا المطلوب منهم حسب الخطة الموضوعه سابقا وتم الالتزام بها، كما ويحتوي هذا التقرير أيضا على كفيات الفحص النهائي لمنتجات المشروع وكيفية التأكد من أنها تعمل وفقاً للمعايير التي حددها مجلس الإدارة.

كما تتضمن مرحلة التخطيط أيضا تخطيط كيفية إدارة الاجتماعات الخاصة بالمشروع وأوقاتها وكيفية الاتصال بالأشخاص الأساسيين في المشروع وعناوينهم وفي نهاية هذه المرحلة يقوم مدير المشروع بعرض كامل التقارير والخطط على مدير الإدارة من أجل تقييمها وأخذ الموافقة للبدء في المرحلة الثالثة وهي مرحلة التنفيذ.

المرحلة الثالثة: مرحلة تنفيذ المشروع:

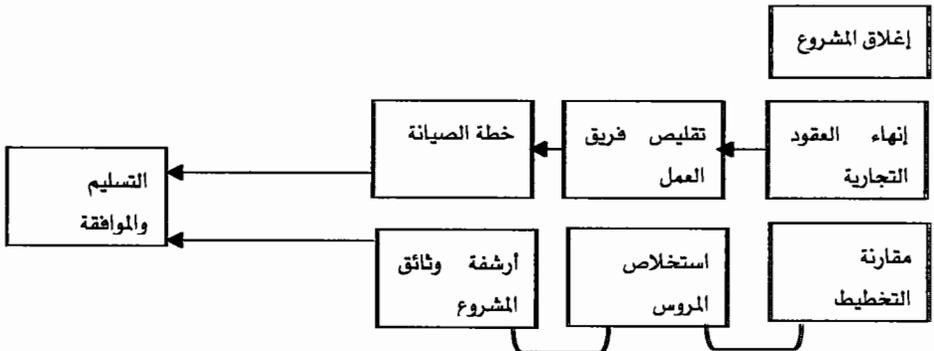
في هذه المرحلة يبدأ التنفيذ الفعلي للخطط الناتجة عن المرحلة الثانية وعادة ما تبدأ مرحلة التنفيذ باجتماع عام يحضره فريق العمل ومندوب عن مجلس الإدارة ومندوبين عن الجهة المستفيدة مباشرة من المشروع (الوحدة التنظيمية التي سوف

تستخدم المنتجات النهائية للمشروع)، ثم يقوم مدير المشروع بشرح الأهداف الرئيسية للمشروع وادوار العاملين في فريق العمل وكيفية التواصل والاتصال بين فريق العمل ومديرة وبين الجهات المستفيدة من المشروع وعادة ما تكون مرحلة التنفيذ هي المرحلة الأطول زمنا في حياة المشروع، وتعتمد على كفاءة فريق العمل من اجل إتمام المهام والأنشطة ضمن الفترة الزمنية المخطط لها سابقا.



المرحلة الرابعة: إغلاق المشروع:

بعد الانتهاء من تنفيذ المشروع كليا يقوم مدير المشروع بتحضير الوثائق المطلوبة من أجل أخذ الموافقة على تسليم منتجات المشروع والشروع بتسديد الإلتزامات للمتعهدين والخبراء وإنهاء عقودهم التجارية ومن الممكن أن يتم تقليص فريق العمل والإبقاء على الأشخاص الأساسيين لعملية الصيانة والمتابعة ما بعد التنفيذ والتسليم .



المشاريع الحالية لبرنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن :

يقوم برنامج الحكومة الإلكترونية وبالتنسيق والتعاون مع الوزارات والمؤسسات ذات العلاقة بالعمل على تطبيق عدة مشاريع وهي كما يلي:

١. مشروع إدارة برنامج الحكومة الإلكترونية.
٢. مشروع تطوير البطاقة الذكية الوطنية.
٣. مشروع تطوير خدمة وإصدار وتجديد رخصة السواقين والمركبات إلكترونياً.
٤. مشروع تطوير خدمة الأحوال المدنية إلكترونياً.
٥. مشروع تطوير خدمة إصدار وتجديد رخص المهن إلكترونياً.
٦. مشروع خدمة إصدار شهادة عدم المحكومية إلكترونياً.
٧. مشروع خدمة إصدار تصاريح العمل إلكترونياً.
٨. مشروع تطوير خدمة إلكترونية في إدارة الإقامة والحدود.
٩. مشروع خدمة الرسائل القصيرة.
١٠. مشروع خدمة ضريبة الدخل والمبيعات.
١١. مشروع تطوير خدمة التوظيف الحكومي إلكترونياً.
١٢. مشروع تطوير بوابة للدفع الإلكتروني.
١٣. مشروع خدمات تقيح البيانات وتطوير التطبيقات في إدارة الترخيص والسير.
١٤. مشروع هيكل وأتمتة المكتبة الوطنية.
١٥. مشروع إدارة عمليات الحكومة الإلكترونية .
١٦. مشروع إدارة استمرارية العمل للحكومة الإلكترونية.
١٧. مشروع نظام ربط الأنظمة والخدمات الشامل ونظام إدارة إجراءات عمل الحكومة الإلكترونية.
١٨. مشروع الشبكات الحكومية الآمنة (المرحلة الثالثة).
١٩. مشروع مركز الاتصال الوطني والأكشاك الإلكترونية .
٢٠. مشروع دعم وتطوير مؤسسة تشجيع الاستثمار.

٢١. مشروع إدارة وتحرير الهوية الإلكترونية.
 ٢٢. مشروع تطوير بوابة الحكومة الإلكترونية من معلوماتية إلى تفاعلية.
 ٢٣. مشروع تطوير برنامج محطات المعرفة.

مشروع إدارة برنامج الحكومة الإلكترونية:

مقدمة:

انطلقت مبادرة إنشاء برنامج الحكومة الإلكترونية الوطني من قبل جلالة الملك عبدالله الثاني والتي تهدف إلى خلق مجتمع معرفي على أسس التنافسية وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتأتي هذه المبادرة ضمن مساعي جلالة الدؤوبه للإرتقاء بالإجراءات الحكومية لتواكب مثيلاتها من الحكومات الإلكترونية للدول المتقدمة وهو برنامج وطني يهدف إلى تحسين الأداء الحكومي التقليدي من حيث تقديم الخدمة والدقة وتقليل الوقت وكفاءة الأداء والتكلفة بهدف الوصول إلى درجة عالية من الدقة والرضا لمتلقي الخدمة وتوفير المعلومات اللازمة لجميع شرائح المجتمع إضافة إلى التكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة وتوفير بيئة آمنة لمشاركة فاعلة للمواطن الأردني والوصول إلى كفاءة وشفافية وأداء أفضل. وذلك بتسخير أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما تشكل المبادرة تجسيد لرؤى جلالاته لتنمية البحث العلمي وفتح آفاق جديدة للبحث والإبداع.

ولتحقيق نجاح هذا البرنامج وحتى يحقق أهدافه الوطنية في تطوير الأداء الحكومي وإحداث التغيير والإصلاح المنشودين في المجتمع لا بد من وجود جهة تشكل مرجعية تقوم على تنسيق جهود الجهات الحكومية المختلفة ودعمها بالمنهجيات الحديثة والخبرات البشرية المؤهلة في هذه المجالات المتعددة التي يتطلبها البرنامج لذا، أولت الحكومة هذا الدور التنسيقي والداعم لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية، لتعنى بمختلف الشؤون المتعلقة بالحكومة الإلكترونية مثل إدارة المشاريع، وإدارة التغيير، وإدارة التكنولوجيا وخدمات الدعم، وإدارة المخاطر، وإدارة الجودة وإدارة المحتوى وغيرها بجانب توفر البيئة التشريعية الملائمة لتقوم بالمهام التالية:

١. وضع السياسات العامة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات والبريد.
٢. تشجيع وترويج التطور التقني.
٣. جذب الاستثمارات لقطاعات المعلومات والاتصالات والبريد.
٤. تمثيل الحكومة لدى المحافل والمؤسسات الإقليمية والدولية.
٥. توعية المواطنين والجهات المعنية عن قطاعات تقنية المعلومات والاتصالات والبريد.
٦. قيام الوزارة بدور المحفز لتعزيز بيئة تنافسية ملائمة.
٧. تنسيق جهود الحكومة الإلكترونية في الأردن.

لمواجهة هذا التحدي يجب على جميع القطاعات الحكومية والخاصة أن تتكاتف لسد الفجوة وذلك بالعمل الدؤوب على مواكبة دراسة احدث البرامج في هذا المجال وتعزيز البنية التحتية للتعاملات الإلكترونية، وهناك نوعين من البنية الأساسية فهناك البنية الصلبة والبنية المرنة، فالبنية الصلبة تتمثل في الاتصالات ونسبة انتشار الإلكتروني وأجهزة الحواسيب وتكلفة الخدمات المقدمة، أما البنية المرنة فهي النظرة المستقبلية والتطبيق التدريجي والخطة المحكمة لتطبيقها.

وتعد البنية التحتية هي العامل الحاسم والأهم لتطبيق الحكومة الإلكترونية والتحول إلى الإدارة الإلكترونية ومن ثم إعادة اختراع مفهوم الحكومة بحيث تبنت الحكومة الأردنية برنامج تطوير القطاع العام للأعوام ٢٠٠٤ - ٢٠٠٩ بهدف تحسين أداء الوزارات والمؤسسات الحكومية وتوجيهها للعمل نحو الأهداف الإستراتيجية متوسطة وبعيدة المدى مع التأكيد على ضرورة تغيير وإصلاح القطاع الحكومي حتى تتمكن من مواكبة التكنولوجيا الحديثة ضمن المحاور المذكورة سابقاً (في الفصل الثالث عشر).

يركز برنامج الحكومة الإلكترونية على إدارة التغيير الذي يصاحب تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية، ويشمل ذلك إعادة هندسة الإجراءات لتحسين الإجراءات الحكومية، تطوير الموارد البشرية (ويشمل ذلك نقل المعرفة والخبرات والتدريب)، وإعادة هيكلة المؤسسات الحكومية لربط الأعمال المطلوبة بالموارد البشرية المتاحة ومهارات كل منهم ونطاق الخبرة. بالإضافة إلى ذلك تركز الحكومة الإلكترونية على تطبيق احدث أساليب التكنولوجيا والمنهجيات كأدوات لتمكين المعنيين من الحكومة بتطبيق الإجراءات الجديدة، إضافة إلى تغيير الثقافات السائدة وبناء مجتمع معلوماتي.

يجسد برنامج الحكومة الإلكترونية إهتمام المملكة الأردنية الهاشمية لتطبيق مفهوم التعاملات الإلكترونية الحكومية، ويأتي البرنامج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها المملكة لتحقيق التنمية المستدامة والتطوير في جميع جوانب الحياة.

أن تحقيق هذه الأهداف لا يمكن أن تتجز دون اعتماد إستراتيجية وطنية واضحة وحكيمة في بناء الحكومة الإلكترونية، إستراتيجية تنطلق من دراسة الواقع القائم ومشكلاته وبما أننا تحدثنا عن الأهداف العامة للحكومة الإلكترونية في الفصل الأول فلا بد أن أتطرق إلى الهدف الرئيسي من الحكومة الإلكترونية في الأردن والهدف الرئيسي من هذه المبادرة .

أن الهدف الرئيسي لمبادرة الحكومة الإلكترونية في الأردن تهدف إلى نقل دور الحكومة الأردنية باتجاه التركيز بشكل أكبر على المواطن في عملية تقديم الخدمات (Client – Focused) وهذا يختلف عن الدور التقليدي للحكومة وهو عدم قدرتها على جمع المعلومات بشكل سريع ولدعم الهدف الرئيسي والأساسي لمبادرة الحكومة الأردنية في إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية لا بد من الأخذ بعين الاعتبار المهام الرئيسية التالية⁽¹⁾:

١. تأسيس وتوظيف قوى عمل للحكومة الإلكترونية ووحدة تنسيق تقنية لتطوير إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الشاملة.
٢. تحديد ووضع مجموعة من مشاريع الخط السريع لفحص تطبيقات الخدمات الإلكترونية وقد تم انجازها في نهاية كانون ثاني عام ٢٠٠١.
٣. تثبيت الشبكات الضرورية لتحسين وتطوير عملية الاتصالات والبنية التحتية الوطنية والتي أيضا تم انجازها في نهاية عام ٢٠٠٤.
٤. العمل مع قطاع تكنولوجيا المعلومات لتأسيس مركز وطني أردني للحكومة الإلكترونية وبالتعاون مع الكليات التكنولوجية.

ولتحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية الأردنية وتحويل الأردن إلى إقتصاد مبنى على المعرفة وتحسين الأداء الحكومي إنطلقت عدة مبادرات وهي⁽²⁾ :-

1 - بحث من مكتبة الجامعة الأردنية منقول من Ibid.Chapter,4 p.2.

2-Launching E-government in Jordan , Sept2000 Amman-
www.moict.gov.jo/search/e-governmentJordan.Chapter1,p.8
initiativer/2001/Article)

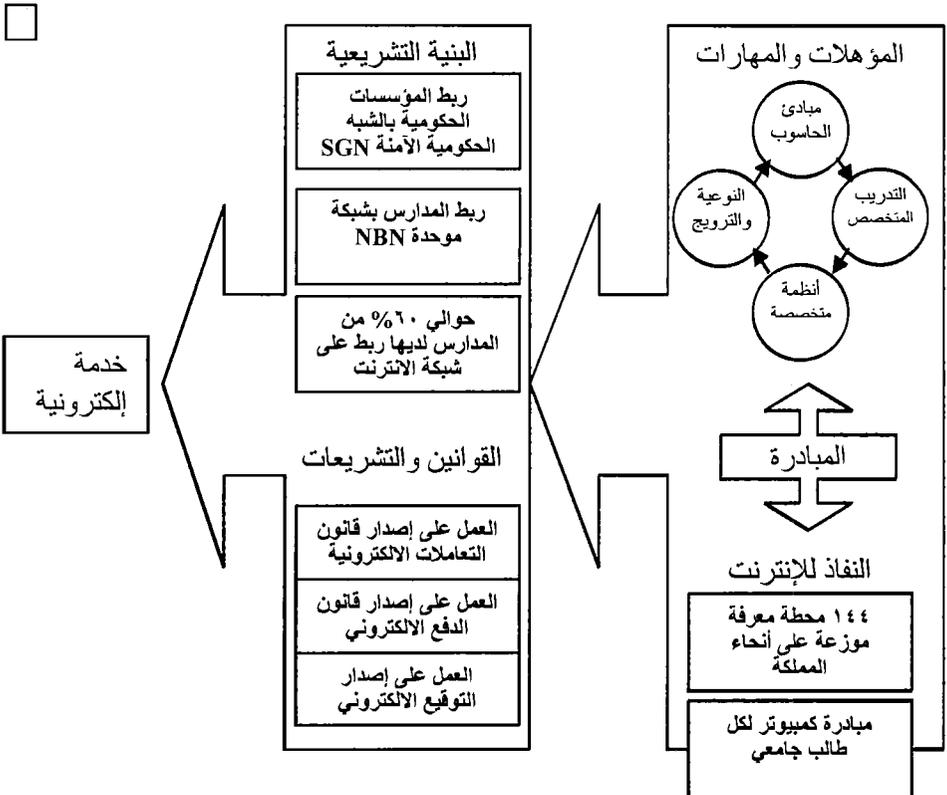
١. المبادرة الشاملة The Reach Initiative

وهي إستراتيجية شاملة لتطوير وإنشاء تكنولوجيا المعلومات وتقوم بها جمعية الحاسوب الأردنية (Jordan Computer Society) والجمعية الأردنية لتكنولوجيا المعلومات بحيث تعمل هاتان الجمعيتان على إنشاء وتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات على مستوى عالي، بحيث تخدم هذه المبادرة التوجه نحو تطوير مفهوم الحكومة الإلكترونية كإجراء من عدة إجراءات من أجل تنمية تكنولوجيا المعلومات.

٢. إصلاح القطاع العام (Public Sector Reform)

تهدف هذه المبادرة إلى الإصلاح الإداري وتحسين أداء الأجهزة الحكومية، وقد أوصت هذه المبادرة بزيادة الانفتاح والمسائلة وتحسين الخدمات العامة، وتحسين الإدارة المالية الحكومية بالإضافة إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل تحديث وتطوير الإدارة العامة الحكومية .

المبادرات والآليات لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن



أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية بالنسبة للقطاعات والشرائح المختلفة⁽¹⁾:
يهدف برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني إلى تحقيق الأهداف التالية:
الأهداف المتعلقة بالموظفين:

- العمل على تخفيف العبء عن الموظفين ومقدمي الخدمة من خلال تخفيف ضغط المراجعات اليومية في الدائرة.
- إكساب الموظفين الخبرة في التعاملات الإلكترونية.
- تسهيل التعاملات وتبادل الخبرات بين موظفي الدوائر الحكومية.
- سرعة تبادل المعلومات.
- التماشي مع التقدم التكنولوجي الإلكتروني للعمل على تسهيل المعاملات الحكومية.

التدريب المستمر للموظفين في ظل تكنولوجيا الإلكتروني
الأهداف المتعلقة بقطاع الأعمال:

- تشجيع الاستثمار في الأردن من خلال توفير سهولة الحصول على المعلومات إلكترونيا وسرعة الرد على الاستفسارات.
- استكمال التعاملات إلكترونيا دون تأخير والعمل على تيسيرها.
- عدم الحاجة للتواجد شخصيا من قبل المستثمر وتسهيل التعامل من خلال شبكة الإلكتروني.

الأهداف المتعلقة بالمواطنين:

- إنجاز المعاملات الحكومية والإجراءات دون الحاجة إلى مراجعة الدائرة شخصياً.
- سرعة إتمام المعاملات إلكترونياً.
- توافر جميع المعلومات عن المستندات الضرورية وطرق الإجراءات على الشبكة دون الحاجة للاتصال أو مراجعة الدائرة أكثر من مرة.

1 برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني، دليل إدارة التغيير، الإصدار الأول، شباط ٢٠٠٧، ص.٢.

وبناءً على ما تقدم يمكن تلخيص الأهداف بالجدول التالي:-

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

أما بما يتعلق بالمعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية في الأردن فهي كما يلي^(١):

١. عدم توفر الدعم الكافي من بعض القيادات التنفيذية.
٢. عدم مواكبة تطوير القوانين والتشريعات للتقدم التكنولوجي السريع.
٣. عدم استجابة بعض المؤسسات الحكومية للقيام بمسؤولياتها.
٤. شح الموارد البشرية الحكومية المؤهلة.

I - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، التقرير السنوي للإداء والانجازات لعام ٢٠٠٨

٥. عدم القدرة على استقطاب وإبقاء الكفاءات.
٦. عدم قدرة المؤسسات على إدامة الخدمات الإلكترونية.
٧. مقاومة التغيير على كافة المستويات التنفيذية.
٨. تدني نسبة استخدام الإلكتروني.
٩. طول دورة الإجراءات الحكومية المختلفة، وبشكل خاص إجراءات الشراء.
١٠. صعوبة التعامل مع الاستشاريين الفنيين الخارجين وذلك لعدم توفرهم بشكل مستمر في الأردن.
١١. التحديات للحفاظ على الموظفين في ظل عدم وجود حوافز.
١٢. قلة تعاون عدد من الجهات الخارجية مع البرنامج.

ولكن هناك أيضا هناك عوامل نجاح عديدة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في

الأردن ومنها:

١. تفعيل دور اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية لضمان الاستمرارية.
٢. إنشاء وحدات الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية.
٣. اعتبار التطوير التكنولوجي استثمار بدلا من اعتباره نفقة.
٤. توفير وإدامة الموارد المالية والبشرية اللازمة.
٥. توفير الحوافز لاستقطاب والإبقاء على الكوادر المؤهلة.
٦. التعاون المثمر بين المؤسسات الحكومية في عمليات اتخاذ القرار فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية.
٧. الالتزام بالسياسات والمقاييس والمعايير الفنية الخاصة بالحكومة الإلكترونية.

وباختصار وبناء على ما تقدم ذكره يمكن تصنيف عوامل النجاح

الضرورية ضمن مجموعتين:

- عوامل التحكم: وهي العوامل التي يجب توفرها للتأكد من نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

• عوامل القياس: وهي العوامل التي تمكنا من قياس هذا النجاح أو التقدم. العوامل التي تدرج تحت عوامل التحكم والتي تعتبر الأساس للتطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية هي⁽¹⁾:

١. توفر مستوى مناسب للبنية التحتية في المملكة.
٢. توفر التقنية اللازمة للوصول لخدمات الحكومة الإلكترونية مثل أجهزة الحاسب ومفاتيح الإدخال وغيرها.
٣. توفر مستوى مناسب من التعليم للمواطنين وهم المستخدمون.
٤. توفر مستوى مناسب من التدريب والاهتمام من قبل موظفي الحكومة.
٥. توفر روح القيادة والرؤيا من قبل الوزراء المختصين في الحكومة.
٦. توفر المستوى المناسب للتمويل من قبل الحكومة.
٧. توفر السرية والأمن للمعلومات الشخصية أي الحفاظ على خصوصية المعلومات.

العوامل التي تدرج تحت عوامل القياس وهي:

١. قيام المواطنين والشركات بتقبل الحكومة الإلكترونية مع الاستمرار بإستخدام خدماتها ويعتبر هذا العامل مهم لقياس مدى تطبيق هذه الخدمات
٢. توفر مواقع مختصة على شبكة الإنترنت، سوف يقيس هذا العامل مدى سهولة إستخدام المواقع.
٣. توفر مركز متخصص يكون قادرا على تقديم الإشراف والدعم للحكومة الإلكترونية ومساعدة مجموعة المستخدمين الرئيسيين (المواطنين العاديين والشركات).
٤. مساهمة الصحافة المحلية في نشر الجوانب الايجابية والنجاحات في إستخدام الحكومة الإلكترونية على أن يكون ذلك من ضمن خطة تسويقية شاملة تحدد التوقعات المطلوبة .
٥. توحيد معنى إستخدام المفاتيح لأجهزة الإتصال لجميع المواقع مما يزيد من سهولة إستخدام الحكومة الإلكترونية

1 - د. فهد بن ناصر العبود، ركان همام، المفهوم الواسع للحكومة الإلكترونية، شبكة الانترنت، موقع تكنولوجيا التعليم، www.khayma.com/education-technology-technology

٦. قياس عدد الأشخاص الذين يستخدمون النظام للقيام بالأعمال المتعلقة بأعمال الحكومة وعدد الأشخاص الذين يستخدمون النظام لأكثر من خدمة مما يحدد سرعة وسهولة استخدام النظام.

٧. إمكانية الوصول إلى النظام من قبل المواطنين الأجانب لنشر المعلومات عن الأردن في الخارج.

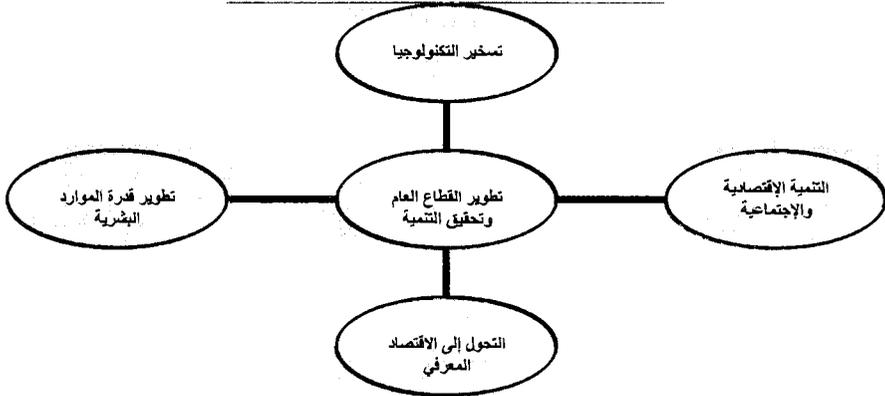
٨. إمكانية حصول المواطنين والشركات على المعلومات المطلوبة بسرعة وبكفاءة عالية.

الرؤيا لبرنامج الحكومة الإلكترونية الأردنية:

إن الرؤية التي تبنتها الحكومة الأردنية هي رؤية مستقبلية طويلة الأجل تقوم على خلق مجتمع أردني تكون فيه الحكومة الإلكترونية مساهمة بشكل كبير في التطور الاقتصادي والاجتماعي للمملكة، فالحكومة الإلكترونية الأردنية تخدم كل المواطنين من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات الحكومية، بالإضافة إلى خدمة قطاع الأعمال والتركيز على حاجاته حيث تعمل على تقليل العبئ وتكاليف الاستجابة للمتطلبات الإدارية والتشريعية الحكومية، ومن هذا المنطلق تقوم الحكومة الإلكترونية الأردنية بتقديم خدماتها من خلال بوابة إلكترونية واحدة (Single Portal)، أما خدماتها إلى الحكومة فهي السماح للوزارات والمؤسسات الحكومية الأردنية بتحسين وتفعيل اتصالاتها الداخلية من خلال إرسال الاتصالات الداخلية بسرعة عبر شبكة الإلكتروني وذلك من خلال وجود قاعدة بيانات وشبكات متكاملة، ويمكن للأردن تحقيق هذه الرؤية من خلال تحسين البنية التحتية وتطوير المهارات وتحديث القوانين والتشريعات وتطوير الشراكة مع القطاع الخاص^(١).

١ - بحث من مكتبة الجامعة الأردنية، منقول من:

Launching E-Government in Jordan , Sept2000 Amman-Jordan ,Chapter4.p3-4)
(Initiative/2001/articlewww.moict.go.jo/search/e-government,

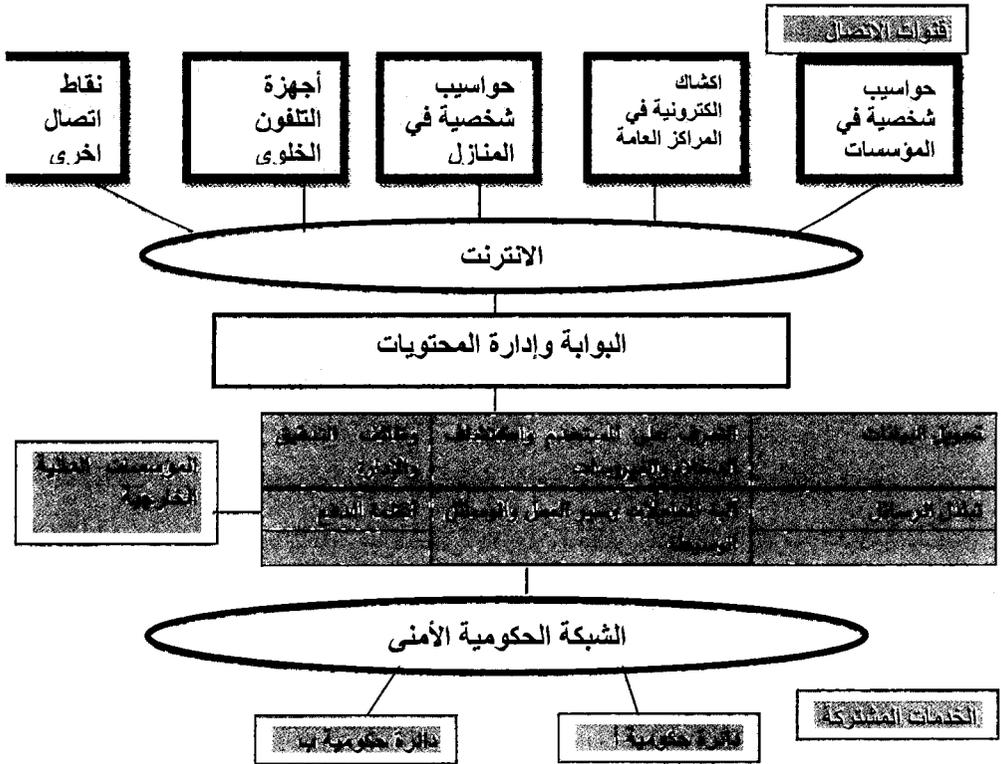


الرؤية للحكومة الإلكترونية الأردنية⁽¹⁾:

المكونات الأساسية للبنية التحتية:

لتحقيق رؤيا الحكومة الإلكترونية لا بد من الأخذ بعين الاعتبار القنوات

الرئيسية التالية: القنوات الرئيسية للمكونات الأساسية للبنية التحتية⁽¹⁾(²)



1 - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الحكومة الإلكترونية الأردنية، ورقة عمل مقدمة من مدير البرنامج السيد حسن الحوراني، (٢٠٠٨).

2 الحكومة الإلكترونية في الأردن، التصميم الأساسية وخطة العمل، التقرير النهائي للـ Electronic Data System (EDS) وشركة دار الخبرة للإستشارات

الإدارية (MMIS)، ٢٠٠١/١٠/٤

تمثل البنود أعلاه المكونات الرئيسية لبناء الحكومة الإلكترونية وهي:

- قناة اتصال مكونة من عدة أنواع من أجهزة الاتصال
- شبكة رئيسية وطنية لأنظمة المعلومات
- بوابة رئيسية للحكومة الإلكترونية
- نظام لإدارة المحتويات
- بوابة رئيسية للحكومة الإلكترونية مكونة من :
 - التعرف على المستخدمين
 - اكتشاف الدخلاء على النظام
 - اكتشاف الفيروسات
 - آلية المعاملات في النظام
 - آلية لتسيير العمل في النظام
 - الوسائل الوسيطة
 - آلية تحويل البيانات
 - آلية تبادل الرسائل
 - آلية للدفع الآلي
 - إدارة البوابة الرئيسية
- الخدمات المشتركة⁽¹⁾:
 - شبكة حكومية رئيسية أمنية (انترانت) لتوصيل أنظمة المعلومات في الدوائر.
 - اتصالات داخلية ضمن دوائر ووزارات الحكومة الأردنية.
 - مراكز معلومات آمنة (Data Center).
 - مركز المناداة (Call Center).

1 - الموقع الرئيسي لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، برنامج الحكومة الإلكترونية، الأردن.

إن هذه المكونات تمثل المكونات الأساسية الفنية للحلول الشاملة، وأيضاً هناك عناصر ومكونات أخرى غير ملموسة وهي ضرورية وذات علاقة ولازمة للتنفيذ الناجح لمكونات البناء الأساسية للحكومة الإلكترونية وهي كما يلي:

- سياسة أمنية شاملة لجميع الدوائر والوزارات.
 - وحدة تقييم وترخيص مسؤولة عن وضع السياسة الأمنية وسياسة تقييم (نسبة المخاطرة والدراسة وتحليل الإجراءات الأمنية الحالية) لكل دائرة أو وزارة حكومية قبل السماح لها بالاتصال مع الشبكة الحكومية.
 - فريق تدريب مخصص لتدريب موظفي الحكومة.
 - فريق دعم مخصص لتقديم الاستشارات والتدريب للمستخدمين من مواطنين وعاملين في القطاع الخاص.
 - سياسة موحدة للتعامل مع المواضيع مثل تطوير الأنظمة التطبيقية والتصاميم المناسبة.
- الرسالة لبرنامج الحكومة الإلكترونية الأردنية:

تتلخص رسالة الحكومة الإلكترونية في إدارة التحول في الحكومة والتركيز على إرضاء متلقي الخدمة الحكومية وتحقيق ذلك من خلال القنوات المختلفة لتوصيل الخدمة باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وإدارة المعرفة وتوظيف الخبرات والكفاءات والكادر المؤهل لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية ومبادراتها بحيث تكون سهلة ومقبولة للمواطنين في الأردن إن برنامج الحكومة الإلكترونية يساهم مساهمة فاعلة في التطوير والتحول الإداري للحكومة الأردنية.

ولتحقيق هذه الرسالة، يعتمد برنامج الحكومة الإلكترونية على تطبيق المحاور التالية:

- تطبيقات ذات علاقة بالخدمات الإلكترونية.
- تعريف وإيجاد وتطوير بنية تحتية تكنولوجية مناسبة.
- تعريف وإيجاد وتطوير هيكلية لبيئة تشريعية وتنظيمية ملائمة.
- إعادة هندسة الإجراءات بطريقة فاعلة وتحقيق كفاءة عالية.
- التحول والتطوير في مجال التعليم والتدريب ونقل المعرفة
- إدارة التغيير وإعادة هيكلة المؤسسات الحكومية.

سيناريوهات تحقيق الحكومة الإلكترونية في الأردن:

ما زالت نسبة انتشار الإلكتروني في الأردن قليلة نسبيا حتى مع الزيادة المتوقعة خلال السنوات القادمة وبالتالي عدم حصر طريقة تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بالإلكتروني والأخذ بعين الاعتبار استخدام طرق ووسائل بديله . لقد تم بناء حكومات إلكترونية ناجحة في أماكن مختلفة من العالم باستخدام أنواع أخرى من التكنولوجيا غير الإلكتروني، مما نتج عنها تحسين أداء الخدمات الحكومية . وفي حالات عدة يمكن تطبيق الحكومة الإلكترونية على خطوات مرحلية تبدأ متواضعة وتتعاظم مع مرور الوقت، حيث يتم بداية استخدام الفاكس والتلفون وتكنولوجيا أخرى للاتصالات ويقتصر استخدام الإلكتروني على نشر المعلومات عن الخدمات المقدمة في الحكومة الإلكترونية قبل إدخال خدمات المعاملات من خلال الإلكتروني. إن العوامل الأساسية للنجاح في نشر المعلومات هي استخدام البوابات (Portals) التي تقوم بالتعرف على المستخدمين وتمييزهم وتقديم خدمات موحدة لمستخدمي الشبكة . وبناء على ما سبق هناك ثلاث احتمالات أساسية من خلالها يمكن للحكومة الأردنية بناء الحكومة الإلكترونية وهي موضحة كما يلي:

سيناريو (١): تكنولوجيا الفاكس والتلفون:

تعتبر أجهزة الفاكس والتلفون مناسبة جدا لبدء استخدامات الحكومة الإلكترونية نظرا لانتشارها العالي في معظم البلدان وبسبب بساطة استخدامها نسبيا وقلة كلفتها. تناسب هذه التكنولوجيا الدول التي تفتقر إلى بنية اتصالات تحتية تكفي لإستخدامات الإلكتروني الكثيفة، أو الحالات التي لا يستطيع المواطنون الحصول على التدريب الفني للإلكتروني المناسب أو صعوبة الحصول على الأجهزة. في كل هذه الحالات يمثل التلفون والفاكس فرصة لبدء استخدام الحكومة الإلكترونية دون الحاجة إلى الاستثمارات العالية والوقت الطويل اللازمين لتطوير البنية التحتية الضرورية للإلكتروني على المستوى الوطني. وهنا الحكومة تقوم بتقديم الخدمة المركزية أو عن طريق مركز المناداة Call Center حيث يمثل ذلك محطة لتجميع وتصنيف المكالمات والفاكسات الواردة ومن ثم إعادة توجيهها إلى الدوائر الحكومية ذات العلاقة. وأيضا تقوم الحكومة المركزية بإدارة الوثائق

عن طريق فهرستها ضمن نظام مناسب ليتسنى إستخدام الوثائق والرجوع إليها من قبل عدة دوائر حكومية. أيضا ضرورة توفر إمكانية ضمان وصول أي وثيقة أو التأكد من إعلام المستخدم عن موعد تجهيز هذه الوثائق لكي يعمل على استلامها كما إن هناك ضرورة لتوفير معلومات عن طريق الاتصالات عن حالة أو المرحلة التي وصلت إليها الوثيقة للمستخدمين الذين طلبوها.

سيناريو (٢): تكنولوجيا الإلكتروني:

تعتمد العديد من الحكومات في العالم على إستخدام تكنولوجيا الإلكتروني في تطبيق الحكومة الإلكترونية ويتطلب ذلك وضع استثمارات عالية كأجهزة توصيل المستخدمين، بنية تحتية وطنية للاتصالات، ونقطة اتصال واحدة مع الحكومة (غالبا ما تكون البوابة الرئيسية للإلكتروني)، شبكة حكومية آمنة لتوصيل الدوائر الحكومية فيما بينها، وتوفير أجهزة حاسوب لتقديم هذه الخدمات وهناك أيضا حاجة كبيرة للاستثمار في مجال مهم آخر مثل نشر الوعي العام بين المواطنين وتقديم التدريب المناسب لهم وتدريب موظفي الحكومة وإعادة تصميم الإجراءات والأنظمة المستخدمة في الدوائر الحكومية والعمل على تطوير معايير إستخدام وتبادل المعلومات. لقد تبين في العديد من الحالات بأن التحدي الرئيسي يكمن في التغلب على الفوارق في ثقافة العمل ما بين الدوائر الحكومية المختلفة وعلى سبيل المثال لا الحصر مشاركة المعلومات ما بين دائرة ضريبة الدخل ودائرة الضمان الاجتماعي.

سيناريو (٣): الوسيط ما بين السيناريو الأول والثاني:

تقوم معظم الحكومات الوطنية التي تقدم خدمات الحكومة الإلكترونية المعتمدة على الإلكتروني بتقديم هذه الخدمات أيضا على تكنولوجيا التلفون والفاكس وبالتوازي مع الإلكتروني، وذلك لكي تتغلب على الفوارق في المعرفة وإستخدام التكنولوجيا بين أفراد المجتمع لتقديم الخدمات إلى قطاعات المجتمع التي لا تمتلك أجهزة حاسوب شخصية ولا يتوفر لديها إمكانية الاتصال بخدمات الإلكتروني.

إن هذا السيناريو يجمع ما بين أسلوب الإلكتروني وأسلوب التلفون / الفاكس بطريقة تناسب حاجة المستخدم الفردية ويمثل هذا الأسلوب نقطة البداية النموذجية لتلك الحكومات التي على وشك البدء في بناء الحكومة الإلكترونية حيث يسمح للحكومات في

البدء السريع في مشروع الحكومة الإلكترونية مستخدماً ما هو متوفر من التكنولوجيا التي تعتمد على التلفون لكي تكسب الخبرة اللازمة وتعمل على تأسيس مجموعة من المواطنين دائمي الاستخدام للتكنولوجيا وبناء عليه يمكن لهذه الخدمة أن تنمو مع الزمن لتصبح خدمة تستخدم الإلكتروني، وأيضاً يمكن للإلكتروني أن يستخدم كمصدر للمعلومات أو كمصدر لنماذج إلكترونية يمكن طباعتها في أي وقت أو كدليل لإجراءات العمل اللازم إتباعها^(١).
التصاميم الأساسية (Blueprint)^(٢):

إطار تداخل العمليات: يقدم إطار تداخل العمليات آلية من خلالها:

- يمكن الدوائر الحكومية أن تتبادل المعلومات فيما بينها
 - يمكن المواطنين والمؤسسات التجارية أن تتبادل المعلومات مع الحكومة
 - يمكن الحكومة الأردنية من إظهار صورة الأردن الحديث للعالم الخارجي
 - يمكن الحكومة الأردنية من تبادل المعلومات مع الحكومات الأخرى
- وبالتالي فإن إطار تداخل العمليات يحتاج أن يتعامل مع عدد من القضايا

الأساسية والتي تشمل:

١. إجراءات الأعمال الحكومية.
٢. سير العمل.
٣. المحتويات.
٤. إدارة الوثائق.
٥. معايير تداخل العمليات المعلوماتية.
٦. التطبيقات الرئيسية.
٧. اللغة.
٨. آلية محرك البحث.
٩. بوابة الدفع الآلي
١٠. إدارة المعرفة والتعلم
١١. دراسة وتحليل حركة انسياب المعلومات

١ - بحث من مكتبة الجامعة الأردنية منقول من الحكومة الإلكترونية، التصاميم الأساسية وخطة العمل، ٢٠٠١، ص٩.

٢ - بحث من مكتبة الجامعة الأردنية منقول من الحكومة الإلكترونية، التصاميم الأساسية وخطة العمل، ٢٠٠١م، ص١٠.

إجراءات العمل في الحكومة:

إن الحكومة الأردنية كغيرها من الحكومات الأخرى في العالم تتوزع أنشطتها إلى خدمات وظيفية وخدمات تخصصية مثل وزارة الاتصالات والبريد ووزارة الزراعة ووزارة المالية ودائرة العطاءات في وزارة المالية.

غالباً ما تشمل الخدمات الحكومية أكثر من وزارة أو دائرة حكومية، مما يتطلب القيام بالإجراءات اللازمة لتنفيذ عمليات الاتصال بأكثر من وزارة أو دائرة حكومية في الأنظمة اليدوية، إن إمكانية التعامل ما بين الدوائر الحكومية إلكترونياً سوف يحسن كثيراً من سرعة انجاز الإجراءات حيث يتم إرسال المعلومات المطلوبة مباشرة عن طريق مسار محدد مسبقاً، لذلك من الضروري أن نتأكد من أن لكل خدمة حكومية يوجد دائرة حكومية محددة مسؤولة عن تقديم هذه الخدمة وعن إنهاء العمليات والإجراءات اللازمة لها. لذا من الضروري عندما نقوم بإعادة تصميم (هندسة) الإجراءات الحكومية أن يتم تصميمها بشكل انسيابي لتخطي الصعوبات التي تواجه المواطنين عند إستخدامهم للإجراءات الحالية⁽¹⁾.

سير العمل:

يعتبر سير العمل الطريقة التي يحددها النظام كمسار يسلكه المواطن والعاملين أثناء تنفيذ الإجراءات الحكومية ويمكن أن يكون أكثر كفاءة إذا ما كان التفاعل ما بين الإجراءات وقواعد العمل أكثر وضوحاً ولا غموض فيه، إن هذا يتطلب إعادة تصميم وهندسة كاملة لإجراءات العمل قبل اعتمادها في النظام.

إدارة المحتويات:

هناك نوعان من المحتوى:

- المحتوى الثابت الذي يقدم معلومات عن الخدمات الحكومية
- المحتوى المتغير الذي يسمح بإجراء التعاملات ما بين الحكومة وقطاع الأعمال وما بين الحكومة والمواطنين⁽¹⁺²⁾.

1 - الحكومة الإلكترونية في الأردن، التصميم الأساسية وخطة العمل (مصدر سبق ذكره)

2 - Launching e-government in Jordan (مصدر سبق ذكره)

نشر المحتويات:

لا بد من التأكد من تحديث المحتويات الثابتة والمحتويات المتغيرة لان المحتويات تمثل الوجه الذي تتعامل به الحكومة مع الجمهور. والسؤال هنا هل من الضروري تطوير وإدارة جميع المحتويات بشكل مركزي أو السماح لكل دائرة حكومية بتطوير المحتويات الخاصة بها ضمن كل دائرة قبل وضعها ونشرها على بوابة الحكومة الإلكترونية؟

إن تطوير المحتويات مركزيا سوف يسلب ملكية المحتويات من الدوائر التي تملك المعلومات والتعاملات ولكنها ستؤدي إلى تطوير المحتوى بشكل موحد وقياسي. إن تطوير المحتويات ضمن الدائرة الحكومية يضمن بأن تملك كل دائرة المعلومات التي تخصها وبالتالي فانه غالبا ما تحافظ هذه الدوائر على إدامة وتحديث هذه المعلومات لان التغييرات التي تصدر على مستوى الوزارات أو الدوائر تتعكس بسرعة على البيانات الثابتة والمتغيرة. أيضا العلاقة مع الأنظمة الخلفية Back office تكون ضمن هذه الدوائر وبالتالي يمكن فحص دقة بياناتها قبل اعتمادها ودمجها بالنظام العامل. ومن الضروري أيضا أن تكون المؤسسات المحلية مسؤولة عن تصحيح وتحديث البيانات وعن تحديد كمية المعلومات التاريخية التي يتطلب تحويلها وجعلها متوفرة على الشبكة.

المعايير والنماذج:

يعتبر استخدام المعايير من أهم المواضيع في إدارة المحتويات وذلك لكي نضمن بأن المعلومات والبيانات والمعاملات جميعها صحيحة وحديثة، فلو أصبحت المعلومات غير محدثة سيؤدي ذلك إلى فشل النظام بالكامل نتيجة لتوقف الناس عن استخدامه كمصدر للمعلومات. بجانب ملكية المعلومات هناك ضرورة لتمثيل وإظهار أي معلومة أو معاملة في صيغة محددة ومنتابقة تماما مع الشكل العام الذي تحاول أن تظهره أو توضحه. تعتبر احد وسائل التعامل الأساسية في أي حكومة هو استخدام النماذج، وغالبا ما يكون استخدام النموذج هو نقطة البداية لكل معاملة وتحتاج النماذج أن تكون مصممة لتخدم الأهداف التي وجدت لأجلها في الحصول على المعلومات المطلوبة بأبسط الطرق الممكنة

معايير تداخل العمليات:

من أهم العناصر الأساسية لأي نظام حكومة إلكترونية هو تعريفها لمجموعة السياسات والمعايير العامة المتعلقة بتبادل أو إرسال الرسائل ما بين الأطراف

المختلفة ومن الضروري تعريف ذلك ضمن وثيقة إطار تداخل العمليات المعلوماتية في الحكومة الأردنية حيث يجب أن يحوى هذا الإطار تعريفا دقيقا للمعايير التالية:

١. معايير تداخل العمليات
٢. معايير تكامل البيانات
٣. معايير الوصول إلى المعلومات

آلية / محرك البحث:

لا بد من توفر آلية محرك البحث باللغتين العربية والانجليزية لتغطية جميع المواقع في الحكومة الأردنية ويجب أن توفر للمستخدم أدوات البحث اللازمة عن الخدمات المعلومات والعمليات المتواجدة على أي موقع أو في جهاز للتطبيقات تملكه الحكومة . كما يجب أن تمكن آلية محرك البحث المستخدمين من القيام بتقديم طلبات الحصول على معلومات باللغة العربية أو الانجليزية على أن يتم حصر البحث بمجالات الحكومة الأردنية.

مرتكزات بناء الحكومة الإلكترونية:

١. المواصفات القياسية.
٢. الإطار القانوني.
٣. قانونية التبادلات التجارية.
٤. التوثيق.
٥. البنية التحتية.
٦. المجتمعات الإلكترونية.
٧. المحتوى.
٨. الأمن المعلوماتي.
٩. أتمتة عملية الاتصال بالخلفيات.

١. المواصفات القياسية: ينبغي تحديد مواصفات قياسية يلتزم بها الجميع لان مشروع الحكومة يقوم بتنفيذه عدة جهات.
٢. الإطار القانوني: لابد من وضع إطار قانوني للمشروع كإصدار بعض القوانين مثل قانون العقود الإلكترونية وقانون الجريمة الإلكترونية، وقانون التوقيع الإلكتروني.

٣. قانونية التبادلات التجارية: من الضروري حل جميع المشكلات القانونية المتعلقة بالتبادلات التجارية حيث أن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الإلكتروني مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الإلكتروني، لذا، ينبغي وضع أسس للمعاملات المالية على أن تكون بأسلوب ميسر للسداد الإلكتروني، مثل البطاقات مسبقة الدفع، السداد عند التسلم.
٤. التوثيق: لا بد من عمل استراتيجية لتوثيق جميع المعلومات والوثائق والنماذج الحكومية مباشرة عبر الإلكتروني حيث للوصول إلى الشفافية ينبغي على الحكومة توفير جميع المعلومات لمواطنيها عبر الإلكتروني وبالتالي عند طرح أي وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة لا بد وأن تظهر مباشرة على الإلكتروني.
٥. البنية التحتية: تتمثل البنية التحتية من مجموعة المكونات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية ويعتمد ذلك بشكل أساسي على ضرورة انسياب المعلومات وتوفير الأنظمة المعلوماتية الإدارية وتهيئة باقي المتطلبات التقنية والبشرية من مبرمجين ومحللين ومهندسي نظم، فضلا عن التدريب المستمر وكذلك أنظمة معالجة البيانات ونظام إدارة قواعد البيانات وأنظمة دعم القرارات وشبكات الربط الإلكتروني والخدمات المساندة الأخرى، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الإلكتروني وغيرها من الوسائل الأخرى يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزودين الخدمة، بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق إضافة إلى إستخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي.
٦. المجتمعات الإلكترونية: للتواجد الأمثل إلكترونيا على شبكة الإلكتروني يجب علينا أولا أن نستوعب التقنيات الحديثة المتاحة في هذا المجال ثم نقوم باستغلالها الاستغلال الأنسب لظروفنا وتقاليدنا العربية، مع الاهتمام بتوفير خدمات الإلكتروني وأجهزة الحاسوب لأكثر عدد ممكن من المواطنين وذلك للاستفادة القصوى من هذه التطورات الحديثة.

مراحل تطوير برنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن:

١. إطلاق مبادرة جلاله الملك عبد الله الثاني لإنشاء برنامج الحكومة الإلكترونية.
 ٢. إطلاق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠٠٣ - ٢٠٠٦.
 ٣. تنفيذ إستراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠٠٣ - ٢٠٠٦.
 ٤. تحديث إستراتيجية البرنامج ٢٠٠٦ - ٢٠٠٩.
 ٥. إطلاق بوابة الحكومة الإلكترونية (WWW.JORDAN.GOV.JO).
 ٦. إطلاق خدمات إلكترونية على بوابة الحكومة الإلكترونية .
 ٧. إنشاء مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني.
- مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن:

تمر عمليات تطبيق الحكومة الإلكترونية بثلاث مراحل هي:

- مرحلة الانتشار والترويج: والتي تعنى الوصول السريع إلى المعلومات المفيدة للمواطنين والأعمال دون الحاجة إلى التنقل أو السفر إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية ولعل الإلكتروني تعد من أهم وارخص وسائل النشر المتاحة لدى الكثير من الدول حيث إن إنشاء المواقع ذات الواجهات البسيطة يعتبر من أهم خطوات نشر المعلومات الحكومية لأكثر عدد من المستخدمين لتعزيز الإهتمام بالتكنولوجيا المعلوماتية حيث تعتبر تكلفة الانتشار والترويج من أهم المصاريف اللازمة لقنوات الأعمال الإلكترونية الجديدة بداية لجعل المواطنين يشعرون بوجودها ثم الاستمرار بترويجها للتأكيد بأن توقعات المواطنين قد تم تحقيقها .
- هذا يطلب سيناريو ذكي:-

- (١) البدء بوضع خطة زمنية محددة للتواريخ في نشر المعلومات على شبكة الإنترنت.
- (٢) نشر معلومات ذات أهمية ذات قيمة وتمس المواطنين بلغة سهلة مع ضرورة وضع القوانين التي تحدد المعلومات الإجبارية الواجب توافرها في كل موقع والتي تخدم الأهداف التي أنشئت من أجلها.
- (٣) توحيد تصاميم المواقع الحكومية شكلا ومضمونا حتى تسهل على المستفيدين سرعة الوصول إلى المعلومات والخدمات المنشودة.

٤) توفير الإمكانات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءاً من التصميم والنشر والتحديث الدائم والصيانة المستمرة للموقع.

٥) أن تحتوى المواقع على نشرات ومعلومات عن الفرص الاستثمارية والخطط التمويينية بلغات أجنبية وذلك لجلب المستثمرين الأجانب.

● مرحلة التوسع :

- التفاعل عبر توسيع نطاق المشاركة المدنية في الحكومة حيث يتم في المرحلة الأولى نشر مواقع زاخرة بالعديد من المعلومات التي تفيد المواطنين.

- يجب التأكد من تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد التنفيذ والإستخدام وتلقى قبول لدى المواطنين.

- هذا التفاعل المنشود يتم عبر التواصل المستمر من خلال المعلومات المراجعة feed back والتي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض أو عبر رسائل البريد الإلكتروني التي ترد للمواقع حول الخدمات التي تقدمها.

- إظهار الاهتمامات بالملاحظات التي وردت في السابق وما تم من إجراءات عملية تجاهها وتبسيط إجراء العمل وتقليل النماذج والاقتصار على طلب المعلومات الضرورية والملحة والاسترشاد بآراء زوار المواقع في مراحل التصميم المختلفة.

● مرحلة التطبيق الفعلي:

- جعل التعاملات تتم مباشرة على الشبكة بعد نشر المعلومات والاسترشاد بآراء المستفيدين حول تصميم المواقع ومحتوياتها ويتم الانتقال إلى المرحلة الأهم وهي

جعل كافة التعاملات تتم مباشرة على الشبكة Online

- تفعيل بعض البنوك حالياً بتقديم بعض خدماتها عبر شبكة الإلكتروني.

- تقوم بعض مواقع التجارة الإلكترونية بالبيع للزبائن مباشرة يجب على الحكومة في هذه المرحلة الانتقال من نشر المعلومات فقط إلى مرحلة التطبيق

الكامل وكافة الخدمات مباشرة على الشبكة عبر مواقعها^(١).

1 - برنامج الحكومة الإلكترونية، موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، شبكة الإنترنت،

- مخاطبة المستفيدين والذين لهم علاقة مباشرة بالخدمات المقدمة من الجهات الحكومية المباشرة على الشبكة Online.
 - توفير الإمكانيات البشرية المدربة لتقديم الدعم المستمر للمستخدمين وترد على استفساراتهم.
 - مراعاة أن يكون هناك مواقع تقوم بدور البوابات للمواقع الحكومية تسهل للجميع الوصول السريع، مع ضرورة إجراء اختبارات شاملة على الأنظمة والتأكيد من خلوها من الأخطاء المنطقية واللغوية قبل إستخدامها.
- سمات تطبيق نماذج الحكومة الإلكترونية:

السمات للنموذج	النموذج المركزي	النموذج اللامركزي
اتخاذ القرار	من الأعلى إلى الأسفل حيث يضع القرار من الرئيس وهيئة الوزارة ويتم التنفيذ من قبل الدوائر الحكومية	تقوم كل دائرة باتخاذ القرار والإجراء اللازم وتنفيذ خططها بشيء من العمومية
الهيكل الحكومي	عدد قليل من الدوائر وحكومة ذات طبقة واحدة One Larger Government	هيكل حكومي واسع وحكومة مركزية مثل أمريكا
الحجم السكاني	صغير ٣ - ٥ ملايين	كبير وضخم ٢٥٠ مليون وأكثر
الإستراتيجية	يتم تطويرها من قبل الحكومة وتنفيذ من قبل دائرة متخصصة	توضع من قبل الحكومة الاتحادية والخطط التنفيذية توضع من قبل كل دائرة أحادية في البلد
الابتكار و التجديد	يأتي من قبل الدائرة الحكومية المتخصصة بتخطيط وتنظيم إجراءات تنفيذ الحكومة الإلكترونية	يأتي من قبل دوائر فردية من جميع أنحاء البلاد وحسب ما يناسب كل دائرة

مكونات برنامج الحكومة الإلكترونية:

- يتكون برنامج الحكومة الإلكترونية الأردنية من سبع وحدات رئيسية وهي:
١. وحدة إدارة البرامج والمشاريع.

٢. وحدة إدارة امن وحماية المعلومات.

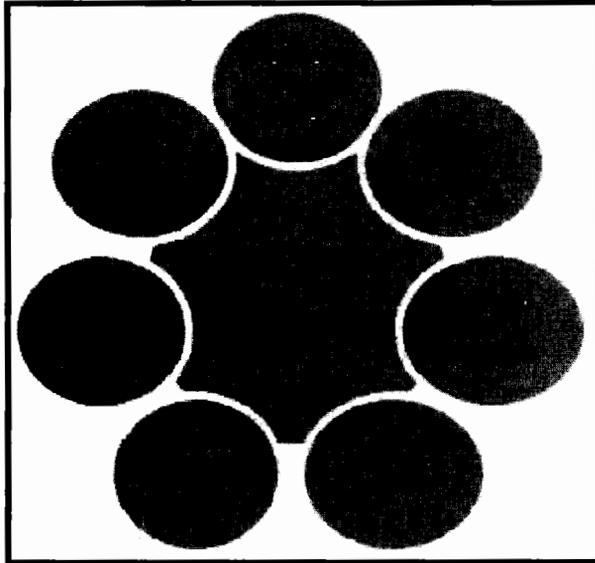
٣. وحدة إدارة العمليات.

٤. وحدة التخطيط الاستراتيجي والخدمات.

٥. وحدة إدارة التكنولوجيا.

٦. وحدة إدارة التغيير.

٧. وحدة الجودة والمخاطر والاتصال.



وحدة إدارة البرامج والمشاريع:

يعنى هذا القسم بإدارة برامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية ودعمها عن طريق توفير أفضل الخبرات، والأدوات، والمنهجيات اللازمة. ويقوم قسم إدارة البرامج والمشاريع بتقييم أداء المشاريع و متابعة تقدمها والتنسيق مع الأقسام الأخرى لتنظيم دعمها. كما ويعمل القسم على تطوير جميع متطلبات وتقارير وخطط البرنامج ومتابعتها.

يهدف قسم إدارة البرنامج لما يلي:

- الاستمرار في دعم ومتابعة ومراقبة أداء المشاريع والبرامج من خلال توفير الأدوات والاستشارات والمراجع اللازمة لذلك.

- متابعة خطط العمل وتقييم أداء جميع أقسام البرنامج بناءً عليها.
- تطوير آليات ومنهجيات لتقييم الأداء والمتابعة بهدف التحسين المستمر.
- المتابعة على المستوى الوطني لتنفيذ وربط الخدمات العمودية لدى المؤسسات المختلفة بخدمات الحكومة الإلكترونية.

وحدة أمن وحماية المعلومات:

يعنى هذا القسم بتحديد وتقليل المخاطر التي تتعرض لها الموارد المعلوماتية، ووضع الاستراتيجيات والسياسات والخطط اللازمة لمنع تلك المخاطر أو الحد منها، وذلك من خلال:

١. إعداد سياسات وطنية لأمن وحماية المعلومات: وتهدف إلى وضع إطار عمل للدوائر الحكومية لتحديد وتطبيق الممارسات الفضلى في أمن المعلومات ضمن حدود الدائرة.
٢. إعداد الإستراتيجية الوطنية للاستجابة لحوادث أمن تكنولوجيا المعلومات: تهدف إلى مأسسة أمن المعلومات على المستوى الوطني وكيفية الاستجابة للتهديدات والمخاطر التي يحتمل وقوعها.
٣. تحديد أسس أهلية المؤسسات الرسمية من ناحية أمن وحماية المعلومات ووضع المعايير الوطنية لنشر خدماتها الإلكترونية.
٤. تطوير الهيكلية المعمارية لأمن المعلومات Enterprise Security Architecture، التي تحدد الهيكلية المعمارية الإجمالية والتفصيلية لأمن المعلومات في الحكومة الإلكترونية.
٥. التوعية بأمن المعلومات لموظفي القطاع العام، خاصة لضباط أمن المعلومات في الدوائر الحكومية.
٦. التطوير والعمل على تطبيق إستراتيجية وطنية لإدارة الهوية الرقمية بهدف وضع إطار عمل لتصميم وتطبيق حل وطني شامل لإدارة الهوية الرقمية.
٧. العمل على تطوير وتطبيق إستراتيجية وطنية لاستمرارية العمل وخطة استمرارية العمل بهدف تقليل الانقطاع في الخدمات المقدمة من مركز عمليات الحكومة الإلكترونية خاصة ومن المؤسسات الحكومية عامة.

وحدة إدارة العمليات:

يعنى هذا القسم بإدارة عمليات الحكومة الإلكترونية من خلال تطوير البيئة التقنية للمؤسسات المربوطة مع الشبكة الحكومية الآمنة، وبناء شبكة آمنة لدعم الخدمات الإلكترونية المشتركة بالإضافة إلى دعم مركز اتصال للحكومة. يتضمن مركز عمليات الحكومة الإلكترونية خمسة أقسام وهي: قسم التطبيقات، قسم هندسة النظم و قسم الشبكات، قسم امن المعلومات، وقسم الخدمات المساندة و الدعم. وأهم الخدمات التي يقدمها مركز عمليات الحكومة الإلكترونية:

١. خدمة البريد الإلكتروني لموظفي الوزارات والدوائر الحكومية.
 ٢. البوابة الإلكترونية للحكومة الأردنية وما يتبعها من خدمات.
 ٣. الدعم الفني لجميع دوائر تكنولوجيا المعلومات في الوزارات والمؤسسات الحكومية من خلال مركز الاتصال (Contact Center) في مركز العمليات.
 ٤. استضافة ودعم الخدمات الإلكترونية المشتركة مثل بوابة الدفع الإلكتروني وبوابة الحكومة الإلكترونية (eGovernment Portal) ومركز اتصال الحكومة الإلكترونية وغيرها.
 ٥. الشبكة الحكومية الآمنة The Secure Government Network التي تتضمن إقامة بنية تحتية آمنة ومستقرة وفعالة لتحقيق الربط الإلكتروني بين مختلف الدوائر الحكومية لتسهيل عملية تبادل البيانات والمعلومات بين الدوائر لغاية تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين.
- وحدة التخطيط الاستراتيجي للخدمات:

يعنى هذا القسم بوضع الخطط الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية كما ويعنى بالتنسيق مع الدوائر والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية لتحديد أولويات تنفيذ الخدمات الإلكترونية وأهم مهامه هي:

١. وضع خطط إستراتيجية للحكومة الإلكترونية بشكل عام ولبرنامج الحكومة الإلكترونية بشكل خاص.
٢. وضع خريطة طريق لبرنامج الحكومة الإلكترونية للسنوات المقبلة تتوافق مع جميع الأطراف المعنية والمنظمات الحكومية وغير الحكومية التي لها تأثير مباشر على مشاريع الحكومة الإلكترونية.
٣. تحديد أولويات تنفيذ الخدمات الإلكترونية وغيرها من المشاريع ضمن مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن.
٤. رصد ومتابعة تنفيذ جميع مشاريع الحكومة الإلكترونية.
٥. التنسيق مع الدوائر الحكومية وغير الحكومية لضمان مواكبتهم مع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاردن.
٦. للقسم دور أساسي في اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية.
٧. المشاركة والتنسيق مع أطراف أخرى من الحكومة لوضع خططها الاستراتيجية. وحدة إدارة التكنولوجيا:

يعنى هذا القسم بالقيام بالمهام التالية:

١. بناء وتطوير الإستراتيجية التقنية.
٢. تطوير المفاهيم التكنولوجية العامة لمشروع الحكومة الإلكترونية.
٣. توفير وتطوير السياسات والمعايير الفنية.
٤. توفير وتطوير البنية التحتية ومعايير تطبيقها.
٥. إجراء الأبحاث والدراسات اللازمة لإيجاد وتقديم أفضل الحلول التكنولوجية الحديثة.
٦. إدارة الأنظمة الرئيسية في الحكومة الإلكترونية وتوفير الدعم اللازم لها.
٧. تصميم وتطوير الهيكلية الفنية العامة Enterprise Architecture.
٨. تصميم وتطوير الهيكلية الفنية المركزية Central Architecture.
٩. توفير وتطوير الخدمات الإلكترونية المشتركة.
١٠. مساعدة المؤسسات الحكومية لتحسين وتطوير أنظمتها الإلكترونية.

١١. مساعدة المؤسسات الحكومية لدمج أنظمتها في إطار الحكومة الإلكترونية.

١٢. توفير الدعم الفني للمؤسسات الحكومية فيما يتعلق بالمشاريع الخاصة بالحكومة الإلكترونية.

١٣. توفير الدعم الفني للمبادرات.

وحدة إدارة التغيير:

يعنى قسم "إدارة التغيير" برفع كفاءات ومهارات الموارد البشرية بما يهيئ لهذه الموارد تقبل وتأقلم التغييرات الجديدة وبما يضمن الحفاظ على مستوى عال من الإنتاجية وتحمل المسؤولية والاستمرارية في تحسين الأداء. إن إدارة التغيير تعمل على تكامل وتناغم العناصر الرئيسة المتعلقة بها، والتي تشمل الموارد البشرية، الإجراءات، الهيكل التنظيمي، الثقافة السائدة والتكنولوجيا^(١).

ويعمل قسم إدارة التغيير على تطبيق المبادئ التالية:

١. معرفة مقدرة المؤسسة على استقبال وتقبل التغيير.
٢. نشر ثقافة التغيير للمبادرات الجديدة بين كافة الموارد البشرية.
٣. التواصل والتفاعل مع العاملين بمختلف الوسائل لتوضيح ماهية وأهمية التغيير والإجابة على جميع التساؤلات لضمان حصول الجميع على المعرفة.
٤. التعلم من التجارب السابقة والاطلاع على الدروس المستفادة من التجارب المماثلة.
٥. الإستمرار في دعم ونشر التغيير لأنه السبيل لتجذير ونجاح التغيير المطلوب.

دور إدارة التغيير في تطبيق الحكومة الإلكترونية:

١. مهام إدارة التغيير في برنامج الحكومة الإلكترونية: تتركز مهام إدارة التغيير في برنامج الحكومة الإلكترونية في نشر التوعية بالحكومة الإلكترونية لمختلف متلقي الخدمة سواء على مستوى المواطنين أو قطاع الأعمال أو القطاع

1 - برنامج الحكومة الإلكترونية، دليل إدارة التغيير، الإصدار الأول، شباط ٢٠٠٧، ص.٦.

- الحكومي، بناء قدرات ومهارات الموظفين في القطاع الحكومي فيما يخص تطبيقات الحكومة الإلكترونية، مساعدة المؤسسات على تقبل التغيير المصاحب لتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية. يتم العمل على تنفيذ المهام أعلاه من خلال الآتي:
- إنشاء قسم الحكومة الإلكترونية وذلك لتسهيل عملية التواصل مع المؤسسات الحكومية وتمكين هذه المؤسسات من تنفيذ المسؤوليات والمهام الموكلة إليها.
 - توفير أدلة العمل والسياسات والمعايير الفنية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية مثال على ذلك دليل إدارة التغيير، سياسات أمن وحماية المعلومات، وغيرها.
 - توفير البرامج التدريبية اللازمة لبناء مهارات وقدرات العاملين في مجال الحكومة الإلكترونية.
 - تقديم الخبرة ونقل المعرفة إلى الموظفين العاملين في الحكومة الإلكترونية لتصبح المؤسسة قادرة على إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية الخاصة بها بشكل فعال.

٢. مهام إدارة التغيير في المؤسسات الحكومية:

يكون موظف إدارة التغيير في كل وزارة أو دائرة حكومية مسؤولاً عن التعريف والتوعية ببرامج الحكومة الإلكترونية وذلك لمتلقي الخدمات الإلكترونية، مساعدة المؤسسة على مواكبة التغييرات المرافقة لتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية، التنسيق مع قسم الموارد البشرية في المؤسسة الحكومية لتحديد البرامج التدريبية اللازمة لتطبيق وإدامة مشاريع الحكومة الإلكترونية، التنسيق والتواصل مع فريق العمل من برنامج الحكومة الإلكترونية. لتنفيذ المهام السابقة يمكن لضابط إدارة التغيير الاستعانة بالتالي عند القيام بالمهام الموكلة إليه:

١. الرؤية الملكية السامية.

٢. الرؤية والرسالة للحكومة الإلكترونية الأردنية.

٣. مهام وواجبات برنامج الحكومة الإلكترونية والمؤسسات الحكومية في تنفيذ وتطبيق الحكومة الإلكترونية.

٤. إستراتيجية الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠٠٢ - ٢٠٠٦
٥. إستراتيجية الحكومة الإلكترونية المحدثة للأعوام ٢٠٠٦ - ٢٠٠٩
٦. انجازات مشروع الحكومة الإلكترونية.

مقدمة لإدارة التغيير:

فيما يلي شرح موجز عن إدارة التغيير وعلاقته بمشاريع الحكومة الإلكترونية.

طبيعة التغيير:

الناس بطبيعتها ترفض وتخاف من التغيير، لأن التغيير يظهرنا بمظهر عدم المعرفة ولأنه يضيف معلومات جديدة لا ندركها في وقتها، بحيث إن معرفتنا تظهر بأنها أقل أثناء حدوث التغيير في المؤسسة.

لماذا يقاوم الناس التغيير:

مقاومة التغيير هو شعور طبيعي ومنتوق من جميع مستويات الموظفين سواء في

الإدارة العليا أو مستوى رؤساء أقسام أو موظفين، بحيث ينتج هذا الشعور عن الآتي:

- الخوف من المجهول.
- عدم الثقة بالمعرفة الحالية والتي تختلف عن متطلبات العمل المرافقة للتغيير.
- فقدان الوظيفة.

تصنيف المقاومة للتغيير:

تصنف المقاومة للتغيير في المؤسسة على المستويات الآتية:

١. المؤسسة: تقاوم المؤسسات التغيير للعوامل التالية:

- عدم وجود رؤيا واضحة.
- تضارب مقاييس الأداء.
- عدم وضوح الهيكل التنظيمي وتبادل المعلومات.

٢. الأفراد: يقاوم الأفراد التغيير للأسباب التالية:

- الخوف من التغيير.
- فقدان السلطة والمسؤوليات.
- الشعور بالرضا مع الوضع الحالي.

- استباق الفشل قبل البدء بالتغيير.
- فقدان روح الإبداع.
- الخوف.

التعريف بإدارة التغيير

ما هي إدارة التغيير؟

تعنى إدارة التغيير برفع كفاءات ومهارات الموارد البشرية بما يهيئ لهذه الموارد تقبل والتأقلم ودعم التغييرات الجديدة بما يضمن الحفاظ على مستوى عال من الإنتاجية وتحمل المسؤولية والاستمرارية في تحسين الأداء^(١).

يتم التعامل في إدارة التغيير مع مختلف الأبعاد للمؤسسة من ناحية: الأشخاص، العمليات و الإجراءات، الهيكل التنظيمي، و الثقافة العامة للمؤسسة. وتتم عملية تطبيق إدارة التغيير من المراحل الأولى للمشروع، و عملية تخطيط المشاريع و استدرج العروض، إلى مرحلة التطبيق.

أهداف إدارة التغيير:

تهدف عملية إدارة التغيير إلى الآتي:

- العمل على إنجاح المشروع.
- التعامل مع المعارضين لتطبيق المشروع.
- تطوير النظام وتطبيق التغييرات والمدخلات الجديدة بما يضمن الفائدة المرجو تحقيقها من المشروع.
- تحفيز مشاركة كافة الأطراف المؤثرة والمتأثرة بالمشروع للعمل سوياً للتطوير والتغيير لضمان نجاح المشروع.
- توفير قاعدة للتعريف بالتغييرات وفوائدها.
- المشاركة في عملية تقييم الوضع بعد التطبيق وبيان نقاط الضعف أو الخلاف.

1 - دليل إدارة التغيير، برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني، الإصدار الأول لعام ٢٠٠٧، ص.٦.

- العمل على وضع الخطط التدريبية الذي يضمن كفاءة تطبيق التغيير.
- وضع نقاط لتقييم الأداء في مختلف المجالات.

نطاق عمل إدارة التغيير:

تقوم إدارة التغيير بالعمل على جمع المعلومات والأدوات والخبرات للعمل على وضع الخطط المناسبة لمساعدة مدراء المشاريع والمؤسسات للتحويل من الوضع الحالي إلى الوضع المستقبلي.

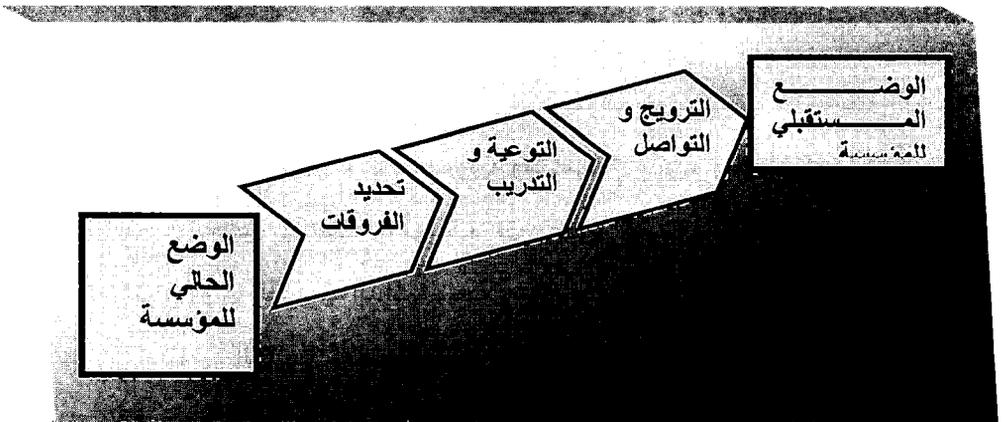
مراحل عملية إدارة التغيير تتكون من ثلاثة مراحل:

- العمل على فهم التغيير والرؤيا المحددة للمشروع ونشر التوعية عن أهدافه وكيفية تطبيقه.

- العمل على وضع خطة لتطبيق التغيير وتحديد الاستراتيجيات.

- ترتيب المؤسسة بعد تطبيق التغييرات لتفادي أية معوقات^(١).

(عملية إدارة التغيير):



تقوم إدارة التغيير سواء في برنامج الحكومة الإلكترونية أو في المؤسسات

الحكومية من خلال ضباط إدارة التغيير بالعمل والتعاون مع الفئات والقطاعات

المختلفة لتحقيق الآتي:

1 - برنامج الحكومة الإلكترونية، دليل إدارة التغيير، الإصدار الأول، شباط ٢٠٠٧، ص.٧.

التعاون مع فريق العمل من الحكومة الإلكترونية والمؤسسة ومختلف الجهات ذات العلاقة بتنفيذ المشروع:

- التعاون مع مدير المشاريع وبقية أعضاء فريق الحكومة الإلكترونية للتسيق أثناء تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية .
 - العمل مع الشركات الموردة والتسيق لتفادي أية معوقات خلال عملية تنفيذ المشروع.
 - العمل مع مستخدمي المشروع في المؤسسة لتنفيذ المشروع بأفضل جودة.
 - التأكد من أن الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة تفي الحاجات والتطبيقات المخطط لها.
 - التعاون مع مدراء الدوائر المعنية بتنفيذ المشروع لتوعية الموظفين والمسؤولين في المؤسسة عن الوضع الحالي والمستقبلي المرجو تحقيقه بعد تطبيق المشروع. يقوم مدير الدائرة بالتعاون مع موظف التغيير بدحض أية مخاوف لدى الموظفين الفوائد من خلال تطبيق النظام الجديد.
 - التعاون بالتوضيح للموظفين الخطوات التي سوف يتم تطبيقها في مرحلة التغيير، وتوضيح رؤية الحكومة الإلكترونية ومهامها الجديدة وأهدافها، ويتم توضيح النتائج الايجابية بالنسبة للموظف. تتم عملية تحديد المسؤوليات والمرجعيات للمسؤولين والموظفين في الدائرة وصلاحياتهم.
- التعاون مع الموارد البشرية في المؤسسة الحكومية:
- يقوم ضابط إدارة التغيير بالتعاون مع قسم الموارد البشرية في المؤسسة بالتنبؤ بالاحتياجات التدريبية والمهارات المطلوبة للوظائف الجديدة الناتجة عن تطبيق المشروع، بالإضافة إلى عكس المتغيرات الحاصلة على الوصوفات الوظيفية وإجراءات العمل نتيجة تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية والعمل على تأمين البرامج التدريبية المناسبة.

التوعية للمواطنين والمستخدمين:

يقوم ضابط إدارة التغيير بالتعاون مع قسم العلاقات العامة في المؤسسة الحكومية بالترتيب لعمل حملات توعية لمتلقي الخدمة سواء كانوا مواطنين، رجال الأعمال، قطاع حكومي وذلك لتعريفهم بالخدمات الجديدة المقدمة وطريقة إستخدامها وفوائدها. اخذين بعين الاعتبار العوامل الاقتصادية، الوضع الاجتماعي، المؤثرات التكنولوجية، البيئية، والقانونية.

عملية إدارة التغيير:

طبيعة التغيير في المؤسسة⁽¹⁾:

تعتمد عملية إدارة التغيير على تقييم الوضع الحالي للمؤسسة، بمعنى أن عملية الاستعداد للتغيير تختلف من مؤسسة إلى أخرى بالاعتماد على مدى جاهزية المؤسسة وتقبلها للتغييرات وحجم العمل المرافق للمشروع ونطاق التغيير المتوقع من تنفيذ المشروع. وبناءً عليه فإن هنالك عدة أنواع للتغيير حسب الآتي:

- تغيير للتطوير: يعني أن التغيير يركز على إحداث تطوير في المؤسسة، لتصحيح ودعم العمليات والممارسات الموجودة والمطبقة أصلاً.
- تغيير للتحويل: وهو أعم ويحدث على فترة زمنية أطول، والذي يعمل على إعادة هيكلة الإجراءات، العمليات، الاستراتيجيات، الثقافات، والتنظيم للمؤسسة.
- التغيير الإنتقالي: والذي يهدف ويتطلع لتحقيق حالة مستقبلية مرغوبة والتي تختلف عن الوضع الحالي في المؤسسة وذلك خلال فترة زمنية محددة. يتضمن هذا النوع من التغيير العمل على ثلاثة مراحل:

١. عملية كسر الجمود وتحليل الوضع الحالي للمؤسسة.

٢. إنتقال إلى الوضع المرجو للمؤسسة بعد التغيير.

٣. عملية تقبل وثبات التغييرات.

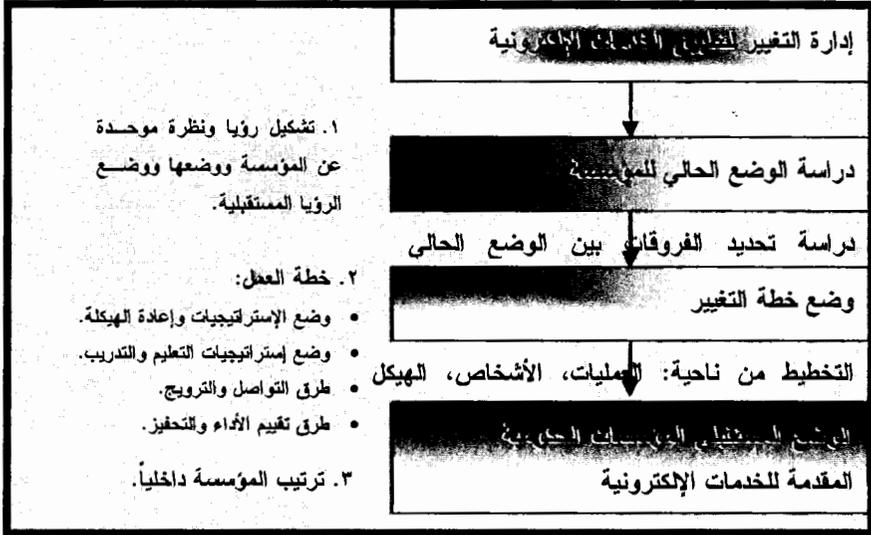
خطة وإجراءات عملية التغيير:

لتوضيح عملية تطبيق وإدارة التغييرات في المؤسسة والإجراءات المتبعة، تمت

عملية وضع رسم بياني لمخطط عملية التغيير وذلك بالرجوع إلى التوضيح التالي:

¹ - دليل إدارة التغيير، موقع سبق ذكره.

(عملية ادارة التغيير)



العوامل الأساسية لنجاح إدارة التغيير:

قبل البدء بعملية تطبيق التغييرات في المؤسسة، يتم تحديد والتأكد من وجود عوامل النجاح والتي تؤدي إلى دعم و تطبيق التغييرات في المؤسسة بشكل ناجح. وتتضمن عوامل النجاح النقاط التالية:

- توفر الدعم من قبل الإدارة العليا الفعالة لتنفيذ المشروع والتي تعمل لتطبيق الخدمات الإلكترونية بثبات بعيداً عن أية متغيرات.
- توفر المهارات الضرورية لتطبيق الخدمات الإلكترونية وتطوير دعم التعليم والتدريب المستمر.
- وجود وتحديث القوانين والأنظمة التي تدعم عملية تطبيق الخدمات الإلكترونية.
- كسب دعم وتأييد المواطنين ومقدمي الخدمات للتغيير والقطاع الخاص.
- تواجد المهارات الضرورية لعملية تحليل الإجراءات وبرمجتها والمهارات الضرورية للتواصل في المعلومات.
- التواصل الفعال مع القطاعات الحكومية المختلفة لتوثيق الإجراءات ومشاركة المعلومات.

1- برنامج الحكومة الإلكترونية، دليل إدارة التغيير، الإصدار الأول، شباط ٢٠٠٧، ص٩.

إجراءات إدارة التغيير:

تحديد نطاق التغيير في المؤسسة:

قبل البدء بعملية إدارة التغيير، يقوم ضابط إدارة التغيير بتقييم مدى التغييرات المطلوب إحداثها ومدى جاهزية المؤسسة لتطبيق وتقبل الخدمات الإلكترونية ودعم استمرارية تقديم وتطوير هذه الخدمات، وذلك بإتباع إجراء تحديد النطاق ومدى التغييرات، حيث يتم من خلال هذا الإجراء تحديد مدى جاهزية كل من المؤسسة، والإدارة الوسطى والموظفين لتقبل التغيير المرافق للمشروع، يقوم ضابط إدارة التغيير بتعبئة استبيان الاستعداد للتغيير و تقييم حجم إدارة التغيير في المؤسسة، ومن ثم تتم عملية تحليل وتحديد مدى حاجة المؤسسة وجاهزيتها لإحداث التغييرات وإدارتها.

يتم العمل أيضا على تحديد مدى استعداد المؤسسة والأفراد المعنيين داخلها لتطبيق التغيير من النواحي التالية: الوعي بالتغيير الحاصل، تقييم المهام والمسؤوليات، تقييم التدريب. وأخيرا العمل على قياس مدى إنتاجية الموظف في وضعه الحالي، قبل تطبيق النظام الجديد وذلك لقياس مدى فاعلية الخدمات الإلكترونية والقيمة المضافة في تطبيقها. ويتم ذلك من خلال تعبئة نموذج الاستعداد للتغيير قبل تطبيق الخدمات من قبل الموظفين المعنيين بالتغيير.

يتم العمل على تعبئة نموذج تحديد الشركاء بالتعاون مع مدير المشروع في المؤسسة. ونقوم بعد ذلك بالعمل على تحديد موقف الشركاء من التغيير من خلال استبيانات الاستعداد للتغيير، والتي سيتم البناء عليها في عملية التواصل، التوعية، والتدريب لرفع المهارات لتقبل التغييرات.

بناء على نتائج المسوحات أعلاه يقوم ضابط إدارة التغيير بالعمل على وضع خطة وإستراتيجية لإدارة عملية التغيير في المؤسسة، يتم العمل على تحديد نطاق إدارة التغيير من خلال تقييم مجال المشروع والتغييرات المتوقعة ومدى تأثيرها على القطاعات والشركاء. يتم ذلك من خلال إتباع إجراء تحديد مجال ومدى التغييرات والذي يحدد التغيير من خلال مجالين وهما: ما الذي تغير، ومن الأشخاص المتأثرين بالتغيير.

تشكيل فريق التغيير في المؤسسة:

يتم العمل على تشكيل فريق التغيير في المؤسسة بناء على مسؤوليات محددة وشروط يوضحها إجراء تشكيل فريق التغيير والذي ينتج عنه نموذج تحديد الأدوار والمهام في عملية التغيير والذي يتم تحديده من قبل المؤسسة بالتعاون مع إدارة التغيير في قسم الحكومة الإلكترونية ووحدة إدارة التغيير في برنامج الحكومة الإلكترونية (إذا دعت الحاجة للإستعانة بفريق العمل من برنامج الحكومة الإلكترونية).

من أهم عوامل نجاح تطبيق التغييرات والخدمات الإلكترونية في المؤسسات والدوائر الحكومية، كسب تأييد ودعم الإدارة العليا في المؤسسة للمشروع والعمل على التأكيد بأن هذه التغييرات ضرورية لقيادة التغيير داخل المؤسسة. من خلال الاستعداد التنظيمي للمؤسسة تتم عملية تقييم وتوجيه المؤسسة لمعرفة دور وجاهزية الإدارة للقيام بدورها في عملية التغيير. دراسة تحديد الفروقات في المؤسسة:

ليتم معرفة حجم إدارة التغيير في المؤسسة تتم عملية تقييم الوضع الحالي والمستقبلي للمؤسسة من خلال إجراء دراسة تحديد الفروقات والذي يهدف إلى تحديد وضع المؤسسة من خلال المجالات التالية:

- الموظفين والإدارة.
- سير الإجراءات داخل المؤسسة.
- الهيكل التنظيمي.
- الثقافة العامة داخل المؤسسة.

يتم استخدام نموذج تقييم الوضع الحالي و نموذج تقييم الوضع المستقبلي، والذي ينتج عنهما تحديد الفجوات بين النظام القديم والجديد وتتم عملية تعبئة نموذج تحديد الفروقات في هذه المرحلة للعمل على تحديد الفروقات بدقة.

تشكيل الإستراتيجيات والرؤيا والأهداف المحددة للفريق:

يقوم فريق إدارة التغيير بالعمل ضمن إستراتيجية وخطوات محددة تحكمها إستراتيجية مشروع الحكومة الإلكترونية، بحيث يقوم بالعمل على وضع رؤيا وأهداف محددة للتغيير داخل المؤسسة وذلك حسب إجراء تخطيط التغيير والاستراتيجيات.

تقوم المؤسسة بتحديد الإستراتيجية التي ستتبعها في عملية التخطيط:

- من الأعلى للأسفل؛ وهذا يتطلب تدخل والتزام عالي من الإدارة العليا، ويكون التغيير على شكل تغيير كامل لطريقة العمل أو الإجراءات أو السياسات. يكون التغيير في هذه الحالة تغييرا شاملا.
- من الأسفل للأعلى؛ وهذا يتطلب أن يتم تدخل ومشاركة الإدارة الوسطى والموظفين في تحديد الحاجة إلى التغيير وما سيتم تغييره والمساهمة في قيادة عملية التغيير. يكون التغيير في هذه الحالة بشكل مستمر وتدرجي. عملية إعادة هيكلة المؤسسة:

عند تشكيل فريق التغيير يقوم الفريق بدراسة إجراءات العمل ذات العلاقة بالخدمة ضمن نطاق المشروع والتأكد من تحديث/تغيير الإجراءات بما يتناسب مع التطورات المرافقة للخدمة، وذلك تبعاً لإجراء تحديث/تغيير العمليات في المؤسسة. عملية التقييم والتعليم والتدريب:

عند تشكيل فريق التغيير تتم عملية متابعة مهارات الموظفين المعنيين بالتغيير العاملين داخل المؤسسة للعمل على كسب المؤهلات الضرورية لعملية تطبيق الخدمات الإلكترونية.

من خلال إجراء التقييم والتدريب للموظفين تتم عملية تحديد المؤهلات والدورات التدريبية الضرورية للموظفين، وذلك من خلال استخدام وتحليل نموذج تقييم الاحتياجات التدريبية للموظفين.

تتم عملية تقييم الموظفين من ناحية مهاراتهم في التعامل مع الخدمات الإلكترونية وليس فقط من ناحية مهارات استخدام الحاسوب، بحيث إن عملية تقديم الخدمات الإلكترونية تحتاج إلى مساعدة هاتفية للمواطنين والتعامل بدقة، تفهم طريقة العمل الجديدة، نظام التقارير، ونقل المعلومات.

عملية التواصل والترويج للمشروع:

إجراءات التوعية والترويج:

يقوم ضابط إدارة التغيير بالتنسيق مع قسم العلاقات العامة بالعمل على توفير

حملات ترويج وتوعية لمستخدمي الخدمات الإلكترونية للتعريف عن:

- ما هو مشروع الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية.
- كيف تم تطبيق المشروع.
- أهداف المشروع والفوائد العائدة على متلقي الخدمة.

تتم عملية تحديد استراتيجيات الترويج في المؤسسة وذلك من خلال تطبيق نموذج تخطيط الترويج، ومن خلال تطبيق إجراء التوعية والترويج في المؤسسة والعمل على تحديد الجمهور المستخدم للخدمات وتحديد وسائل الترويج والرسائل التي سيتم ترويجها لكسب التأييد والدعم.

❖ إجراءات التواصل وبرنامج أسأل:

خلال عملية تأهيل الكوادر المختلفة في المؤسسة من قبل فريق التغيير، يجب أن يكون هنالك تواصل مستمر مع الموظفين والمستخدمين وذلك لتسهيل عملية تطبيق الخدمات الإلكترونية. فعملية التواصل مع الجمهور تعتبر من الأركان الرئيسية في عملية إدارة التغيير لكسب التأييد والمساندة والتحفيز لتطبيق التغييرات.

للمساعدة على ذلك تقوم الحكومة الإلكترونية، مختصة بمركز الإتصال بالعمل على عقد جلسات توعية لضباط الإرتباط ومدراء المحتوى في الدوائر والمؤسسة الحكومية للتعريف عن طرق الإتصال لإبداء الآراء وتقديم المساندة ودعم المشروع يتم ذلك من خلال إجراء مركز الإتصال والتواصل (أسأل). عمليات تقييم الأداء في عملية التغيير:

خلال المراحل المختلفة من عملية التغيير في تطبيق الخدمات الإلكترونية ونقل المعرفة الجديدة، تتم عملية تقييم للإفراد والدوائر والمؤسسات المختلفة وذلك للتأكد من فعالية عملية التغيير ومجابهة أية مواجهات أو معارضة لتطبيق التغيير، والعمل على بيان مواطن الضعف والخلل والعمل على حلها.

يوضّح إجراء تقييم الأداء النقاط والمواطن المختلفة لتقييم الأداء بالنسبة للإفراد والأقسام والدوائر المختلفة. توضح عملية إدارة تقييم الأداء للمؤسسة الأطراف المختلفة الداخلة في عملية التقييم وتداخلها، بحيث تتم عملية تقييم الأداء

في المؤسسة بشكل مستمر وذلك من خلال تطبيق دورة عملية التقييم. عند تطبيق المقاييس المختلفة لقياس الأداء تتم عملية تداخل مقاييس الأداء وذلك للحصول على أفضل النتائج لمعرفة الأداء.

تتم عملية تقييم الموظفين من ناحية مهاراتهم في التعامل مع الخدمات الإلكترونية وليس فقط من ناحية مهارات استخدام الحاسوب، بحيث أن عملية تقديم الخدمات الإلكترونية تحتاج إلى مساعدة هاتفية للمواطنين والتعامل بدقة، وطريقة العمل الجديدة، ونظام التقارير ونقل المعلومات. عمليات التحفيز والمكافئة على الأداء:

لضمان عملية تطبيق التغييرات في المؤسسات الحكومية المختلفة، تتم عملية وضع خطة محددة لعملية تحفيز الموظفين والمستخدمين للخدمات الإلكترونية لعملية تطبيق التغييرات والعمل على دعمها وتأييدها.

من العوامل المهمة في عملية تحفيز المستخدمين للخدمات الجديدة، عملية مشاركة المستخدمين في عملية التغيير، وإطلاعهم على مجمل التغييرات ودورهم في هذه التغييرات والفوائد العائدة عليهم، ومن خلال أخذ آراء الموظفين واقتراحاتهم، حيث أن المشارك في التغيير يدعم عملية تطبيق التغييرات ومساندتها. الالتزام وثبات التغييرات:

لضمان عملية تطبيق وثبات التغييرات، تتم عملية كسب الالتزام والتأييد من كافة الأطراف المشاركة والمؤثرة في عملية التغيير. حيث يشمل المساهمين والمؤثرين في المشروع الصفات التالية:

- التحكم بالموارد الضرورية في عملية التغيير.
- القدرة على إعاقة عملية التغيير وعرقلتها.
- التحكم بالموافقة على نقاط وجوانب تُعنى بعملية التغيير.
- القيام بعمليات وإجراءات تؤثر على عملية التغيير.
- تتم عملية تقييم ودراسة وضع هذه الفئات من خلال :
- من هم الفئات المؤثرة والمتأثرة بعملية التغيير.

- درجة التزامهم ودعمهم للمشروع.
- الدرجة المطلوبة من الالتزام والدعم.

لحفاظ على ثبات التغييرات يجب العمل على التطوير المستمر في المؤسسة، التوجيه المستمر من الإدارة، التطوير المستمر للمهارات والموظفين، وتحديث الإجراءات و العمليات داخل المؤسسة بشكل مستمر.

قياس مدى نجاح عملية إدارة التغيير:

لمعرفة مدى نجاح عملية التغيير خلال المراحل المختلفة، تتم عملية قياس الأداء في عملية التغيير ومعرفة مواطن الخلل والفجوات حتى تتم عملية التعديل والسيطرة على تطبيق التغييرات بشكل فعال.

تتم عملية تطبيق التغييرات من خلال برامج التوعية والتواصل المختلفة من خلال التدريب على إجراءات إدارة التغيير والتقييم من خلال:

- العمل على مراقبة تنفيذ خطة التغيير ومدى الالتزام بخطوات العمل أثناء تطبيق الخطة.

- مراقبة معايير تقييم الأداء.

- يتم تقييم عملية التغيير بإعداد مسح يقيس مدى نجاح تطبيق المشروع الجديد ومدى نجاح إدارة التغيير بنشر وتعميم هذا التغيير.

- يتم التركيز على النتائج وتحليل مواطن الفشل وتوثيقها كدروس مستفادة للمستقبل.

من خلال العمل على جمع المعلومات وتقييم عملية التغيير من خلال الاستبيانات التالية، تتم عملية تقييم عملية إدارة التغيير من خلال العمليات، الأشخاص، والتكنولوجيا.

- تقييم مدى التفهم والوعي لمشروع الحكومة الإلكترونية.

- تقييم الرؤيا في المؤسسة.

- تقييم الإجراءات في المؤسسة.

- تقييم المسؤوليات بالنسبة للمهارات.

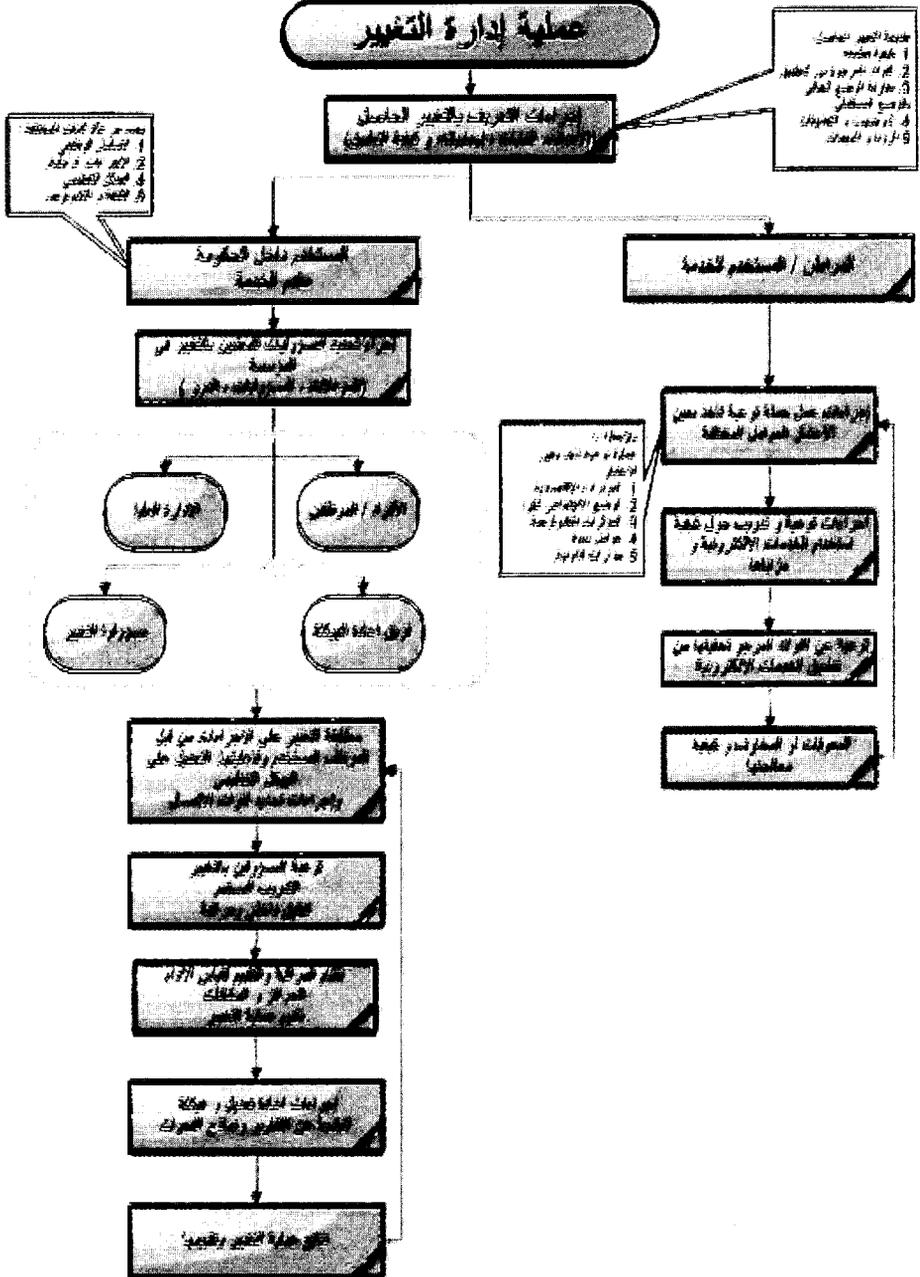
- تقييم إدارة المشاريع والأمور المالية.

- نقاط تقييم الأداء.

- تقييم التكنولوجيا ومدى أتمتة الخدمات في المؤسسة.

- تقييم عملية الترويج للمؤسسة في استخدام الخدمات الإلكترونية.

عملية إدارة التغيير



عملية إدارة التغيير⁽¹⁾

1 - برنامج الحكومة الإلكترونية، دليل إدارة التغيير، الإصدار الأول، شباط ٢٠٠٧، ص.١٥.

وحدة الجودة والمخاطر والاتصال:

يعنى هذا القسم بإدارة المحاور الرئيسية الثلاثة على مستوى البرنامج: الجودة، المخاطر و الاتصال عن طريق تطوير آليات ومنهجيات خاصة بمراقبة و قياس الأداء وتقدم مشاريع الحكومة الإلكترونية بالإضافة لوضع السياسات و المعايير والإجراءات اللازمة لإدارة العمل في برنامج الحكومة الإلكترونية و متابعتها وتحديثها و تفعيلها.

أهم الأهداف والنشاطات التي يقوم بها القسم⁽¹⁾ :

١. تطوير نظام إدارة الجودة وتدقيقه و تحديثه تدريجياً ليتلاءم مع متطلبات العمل.
 ٢. تطوير إستراتيجية وخطه اتصال على مستوى البرنامج، ووضع آليات وسياسات لكيفية الاتصال الداخلي والخارجي
 ٣. إدارة المخاطر والمشاكل على مستوى البرنامج والمساهمة في حلها ومتابعتها.
 ٤. التأكد من جودة الأنظمة والحلول المقدمة من قبل الموردين
 ٥. رفع تقارير مراقبة وتقييم و قياس الأداء وتقدم مشاريع الحكومة الإلكترونية، وأنشطته المختلفة.
 ٦. المشاركة في برامج التوعية الخارجية المتعلقة بدور و فوائد الحكومة الإلكترونية.
 ٧. التأكد من جودة محتويات المواد الإعلامية والمعلومات و الرسائل التي تصدر عن البرنامج.
- التثقيف والتوعية المستمرة لتوضيح السياسات ومنهجيات العمل، وبيان أهمية تطبيقها بالشكل الصحيح.

السياسة المتبعة لتحقيق إدارة الجودة:

يقوم برنامج الحكومة الإلكترونية بتقديم الدعم والخدمات اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية والتركيز على تحقيق التميز والجودة والنوعية والتحسين

1 - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الموقع الرسمي على شبكة الانترنت.

المستمر، وفي هذا المجال، يتم التأكد من تلبية احتياجات وإدارة توقعات المعنيين بتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية، وبالتالي كسب ثقتهم ودعمهم والتزامهم بإنجاح المبادرات والمشاريع المتعلقة بالبرنامج، كما يلتزم البرنامج بالتطوير والتحسين المستمر لإدارة العمليات المتعلقة بالبرنامج، ووضع الأهداف ومراجعتها وتطويرها بما يتناسب مع الاحتياجات الحالية والمستقبلية، وإيجاد الأساليب والأدوات الملائمة لذلك. ولتحقيق كل ذلك، فلدى إدارة البرنامج نظام لإدارة الجودة يلاءم الأهداف والتوقعات ويوثق الإجراءات والمتطلبات المتعلقة بتقديم الخدمات المختلفة بجودة عالية وتميز.

الأهداف:

١. تطوير ودعم إستراتيجية برنامج الحكومة الإلكترونية ل يتم توحيد تطبيقها في الجهات الحكومية المختلفة.
٢. الإسهام في التخطيط والتنسيق فيما يتعلق بإيجاد محفظة وطنية لمشاريع الحكومة الإلكترونية.
٣. إيجاد التكامل التكنولوجي والتشغيل البيئي المتعلق بمشاريع الحكومة الإلكترونية، وتشجيع استخدام التطبيقات ومكوناتها وتوحيد ذلك بين الجهات الحكومية المختلفة لإغراض استخدام الحلول التكنولوجية.
٤. التخطيط وتطبيق سياسات الأمن والحماية والشبكة الآمنة للحكومة الإلكترونية خلال تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية.
٥. تشجيع استخدام طرق ومنهجيات منظمة في التخطيط وتطوير وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية.
٦. تشجيع التحول المؤسسي (كجزء هام من مجهودات ودور إدارة التغيير) على مستوى الوزارة / الدائرة/ المؤسسة بما يتيح ويساعد في نجاح التطبيق لبرنامج الحكومة الإلكترونية.
٧. عقد التدريب ونقل المعرفة والخبرات لموظفي الحكومة في كافة المستويات (المتخصصين وغير المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات) بغرض رفع كفاءاتهم وتوفير المهارات اللازمة والتي تغطي احتياجات الجهات الحكومية المختلفة وبخاصة تلك التي لها علاقة بتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية.

٨. نشر التوعية بين الجهات الحكومية المختلفة وبخاصة تلك التي لها علاقة بتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية، وإيجاد مفاهيم موحدة للبرنامج وأهدافه ودور كل منهم في إنجاح مساعيه
٩. تطوير وتحسين النواحي المتعلقة بإدارة المشاريع بهدف تحقيق مستو عال من النجاح لتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية
١٠. تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية بإشراف وتنسيق من قبل إدارة برنامج الحكومة الإلكترونية
١١. تزويد المعنيين بالحكومة الإلكترونية بالمعلومات والتقارير والتحليلات التي تلقي الضوء على الوضع الحالي لمشاريع الحكومة الإلكترونية.
١٢. تحقيق الجودة والنوعية بدرجة تتناسب مع مستوى خبرات وكفاءات الكادر المتخصص لإدارة برنامج الحكومة الإلكترونية والمنهجيات المتبعة لديه.
١٣. دعم وتطوير عمليات الحكومة الإلكترونية.
١٤. الترويج لتطوير مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني.

نطاق العمل:

إن نطاق العمل لإدارة برنامج الحكومة الإلكترونية وأهدافه ومهامه والخدمات التي يقدمها تغطي كافة مشاريع الحكومة الإلكترونية في الأردن، وتشمل تحديداً:

١. التخطيط لمحافظة الحكومة الإلكترونية.
٢. القيام بالدور القيادي في عملية إدارة التغيير لمشاريع الحكومة الإلكترونية
٣. تحديد المعايير التكنولوجية للمنتجات والخدمات التي ترتبط بالبنية التحتية التقنية (ويشمل ذلك: مشروع بوابة الحكومة الإلكترونية، مشروع الشبكة الآمنة للحكومة الإلكترونية).
٤. بناء المعايير التقنية، والمعايير المتعلقة بإدارة البرنامج وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير، وتحديد الإجراءات والخطوات والأدوات والأساليب التي يتوجب إتباعها، إضافة إلى المتطلبات الأخرى من التقارير الدورية لمشاريع الحكومة الإلكترونية المطبقة في الجهات الحكومية المختلفة.

٥. تطبيق ودعم إستراتيجية الحكومة الإلكترونية وعملياتها.
مرتكزات عمل برنامج الحكومة الإلكترونية:

إن برنامج الحكومة الإلكترونية يقوم بدور الممكن والمحفز لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية ويقلل المركزية في تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية بأكبر قدر ممكن مع التنسيق بين الجهات الحكومية ولنجاح تطبيقه لا بد أن يركز على بعض المرتكزات الأساسية التالية^(١):

١. المؤسسة.

٢. القوانين والتشريعات.

٣. البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٤. إدارة الأعمال.

٥. الخدمات الإلكترونية.

وبناء على هذه المرتكزات قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بإعداد خطة تنفيذ شاملة لترجمة هذه المرتكزات لمشاريع رئيسية وقد تم الانتهاء من بعض هذه المشاريع وتشغيلها وتضمنت هذه المشاريع ما يلي^(٢):

١. بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية وعنوانها www.Jordan.gov.jo.

٢. مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية ورقمه ٥٠٠٨٠٨٠.

٣. مركز عمليات الحكومة الإلكترونية.

٤. بوابة الرسائل القصيرة ورقمها ٩٤٤٤٤.

٥. بوابة الدفع الإلكترونية الأردنية.

٦. الشبكة الحكومية الآمنة (SGN).

٧. الأدلة والتصاميم ومعايير تكنولوجيا المعلومات - GAF, Security

. Standards, PM Kit, Change Kit, Quality Kit

1 - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الموقع الرسمي www.moict.gov.jo

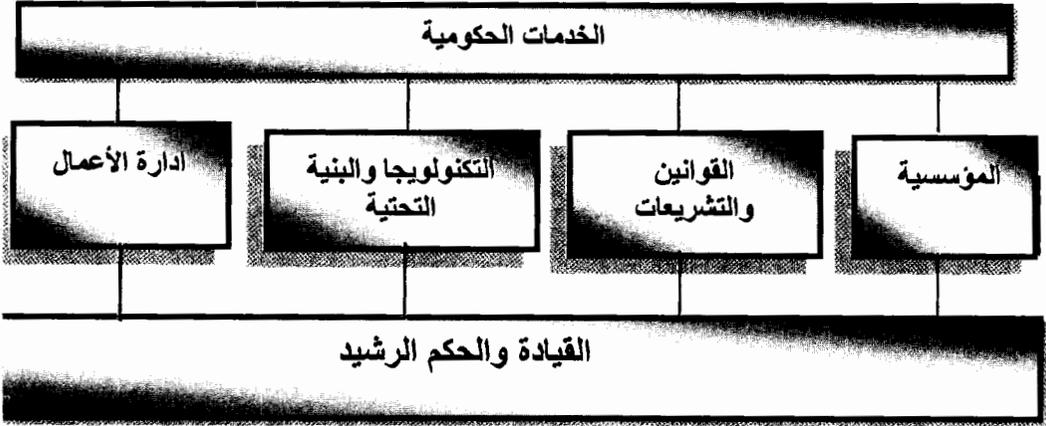
2 - الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية في الأردن www.jordan.gov.jo

٨. مبادرات التدريب وبناء القدرات حيث تلقى أكثر من ١٠٠,٠٠٠ موظف حكومي دورات تدريبية من عام ٢٠٠٣ .

٩. إقرار النظام المالي الخاص بالدفع الإلكتروني.

١٠. إعداد سياسات أمن وحماية المعلومات.

مرتكزات عمل برنامج الحكومة الإلكترونية:



المؤسسية:

يعتبر وضع الآليات المؤسسية من الضروريات القصوى لإدارة الحكومة الإلكترونية ومن أهم هذه الأولويات لهذا المرتكز ما يلي:

- تشكيل اللجنة التوجيهية الوطنية للحكومة الإلكترونية برئاسة معالي وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ونائبة معالي وزير تطوير القطاع العام وعضوية عدد من الوزارات والدوائر ذات العلاقة.
- تأسيس وحدة معيارية وهي وحدة الحكومة الإلكترونية داخل كل مؤسسة حكومية.
- تشكيل مجموعات عمل متداخلة تعنى بتنفيذ السياسات والمشاريع المتداخلة فيما بين المؤسسات الحكومية وحسب الحاجة.
- تعريف آلية رفع التقارير الدورية من برنامج الحكومة الإلكترونية والمؤسسات الحكومية إلى القادة السياسيين (دولة رئيس الوزراء).

القوانين والتشريعات:

في ظل الاقتصاد القائم على المعرفة برز قطاع الاتصالات كمحرك أساسي وفعال لدخول العالم للعصر الرقمي ، محققا بذلك ثورة في ميدان الاتصالات انعكست إيجابا على مختلف قطاعات الإنتاج مما دعت الحاجة إلى إعادة التنظيم التشريعي لقوانين وأنظمة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات و البريد في المملكة لتواكب التطورات والمستجدات العالمية في هذه القطاعات . وعلية دأبت الوزارة إلى إيجاد إطار تشريعي ينظم قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المملكة لخلق فرص استثمارية جديدة و منح الأردن ميزة تنافسية في المنطقة تمكنه الدخول للمنافسة واستغلال الفرص الاستثمارية العالمية في هذه القطاعات و علية فقد تم إصدار قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥ والذي نظم أحكام تقديم خدمات الاتصالات في المملكة وتحديد مسؤوليات المرخص له وتنظيم شروط الحصول على رخصة إدارة وإنشاء شبكات الاتصالات العامة والخاصة في المملكة، هذا وقد سعت الوزارة لتطوير موارد تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام حيث تم إصدار قانون توظيف موارد تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية رقم ١٣ لسنة ٢٠٠٣ والذي يهدف إلى تحقيق التوظيف الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية، من خلال الحصول عليها وإنشائها وتوفيرها وتشغيلها وإدارتها وصيانتها بطريقة فاعلة، لتسهم في تحسين خدمات المؤسسات الحكومية ورفع أدائها وخفض كلفها، وذلك بما يتلاءم مع مقتضيات المصلحة الوطنية والأمن الوطني.

ولتنظيم قطاع البريد في المملكة باعتباره مكملا لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات صدر قانون الخدمات البريدية رقم ٢٤ لسنة ٢٠٠٧ لينظم عمل مشغلي البريد العام و الخاص ووضع معايير وشروط الخدمات البريدية الشمولية لينعكس ذلك على المنافسة بين المشغلين في قطاع البريد لضمان توفير خدمات بريدية متطورة بمستوى جيد.

ولواكبة التطورات المتسارعة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات و البريد تعمل الوزارة و باستمرار على مراجعة التشريعات ذات الصلة و إعداد مشروعات القوانين بالتنسيق مع هيئة تنظيم قطاع الاتصالات .

تتطلب عملية تطوير إطار تشريعي فعال للحكومة الإلكترونية التنسيق الحثيث والاتصال المستمر فيما بين المؤسسات الحكومية وذلك لعمل المسودات اللازمة في هذا المجال وسن القوانين والتشريعات اللازمة ومن أولويات هذا المرتكز ما يلي:

- وضع التشريعات اللازمة للمعاملات الإلكترونية المباشرة عبر القنوات المختلفة مثل شبكة الإلكتروني والتي تلبي احتياجات التجارة الإلكترونية وقد صدر قانون المعاملات الإلكتروني رقم (٨٥) لسنة ٢٠٠١ بحيث يهدف هذا القانون إلى تسهيل استعمال الوسائل الإلكترونية في إجراء المعاملات وذلك مع مراعاة أحكام أي قوانين أخرى كما ويراعى أحكام هذا القانون قواعد العرف التجاري الدولي ذات العلاقة بالمعاملات الإلكترونية ودرجة التقدم في تقنية تبادلها، ولعل احد أهم القضايا القانونية للمعاملات الإلكترونية هي مشكلة الأمن والخصوصية على شبكة الإلكتروني، فهي تشغل حيزا كبيرا من اهتمام المسؤولين كما وتشير قلق الكثيرين من الناس مما يسبب نوع من انعدام الثقة بهذه الشبكة، ولذلك تم اللجوء إلى تكنولوجيا التوقيع الرقمي حتى يتم الرفع من مستوى الأمن والخصوصية (Security & Privacy) للمتعاملين على الشبكة، ويتم ذلك بقدرة هذه التكنولوجيا على الحفاظ على سرية المعلومات أو الرسالة المرسله وعدم قدرة أي شخص آخر على الاطلاع أو تعديل وتحريف الرسالة الإلكترونية كما يمكنها أن تحدد شخصية وهوية المرسل والمستقبل إلكترونيا.

ولكن ما هو التوقيع الإلكتروني؟

إن قانون المعاملات الإلكترونية رقم (٨٥) لسنة ٢٠٠١^١ عرف التوقيع الإلكتروني على أنه ((البيانات التي تتخذ هيئة حروف أو أرقام أو إشارات أو رموز أو غيرها وتكون مدرجة بشكل إلكتروني أو رقمي أو ضوئي أو أي وسيلة أخرى مماثلة في رسالة المعلومات أو مضافة عليها أو مرتبطة بها ولها طابع يسمح بتحدي هوية الشخص الذي وقعها، وتمييزه عن غيرها من أجل توقيعه وبغرض الموافقة على مضمونه)).

1 - قانون المعاملات الإلكترونية الأردني، رقم(٨٥ لعام ٢٠٠١)، الجريدة الرسمية بتاريخ ٢٠٠١/١٢/١١.

أما المعنى الفني للتوقيع الإلكتروني فهو ((ملف رقمي - شهادة رقمية تصدر عن أحد الهيئات المتخصصة والمستقلة ومعترف بها من قبل الحكومة تماما مثل كتابة العدل، وفي هذا الملف يتم تخزين اسم الشخص وبعض المعلومات المهمة الرئيسية مثل رقم التسلسل وتاريخ انتهاء الشهادة ومصدرها))

- 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 التقيد به 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 أهم أولويات هذا المركز ما يلي:

تطوير المبادئ الإرشادية:

بحيث يقوم برنامج الحكومة الإلكترونية بتطوير المعايير الفنية الموحدة ومدى ملائمتها لإغراض ترابط الجهات الحكومية، تكامل وتبادل البيانات الحكومية، فهرسة البيانات الحكومية وكذلك تنفيذ الخدمات الإلكترونية الحكومية وأمن المعلومات.

تأسيس الهيكلة التقنية الشاملة:

قام برنامج الحكومة الإلكترونية بإطلاق مبادرة تهدف إلى وضع هيكلية تقنية عامة للحكومة الإلكترونية الأردنية تعتمد بالأساس على مبادئ تقنية متقدمة

مثل الهيكليات الموجهة نحو الخدمات (Service-Oriented Architecture). ستعمل هذه التقنية على تسهيل تطوير الخدمات الإلكترونية ضمن المؤسسات الحكومية المختلفة بشكل ائتلافي (Federated)، حيث يقوم برنامج الحكومة الإلكترونية بتعريف معايير الهيكلية والبنية التحتية اللازمة لإطلاق الخدمات الإلكترونية بشكل متناسق فيما بين المؤسسات الحكومية، وعندها ستتمكن تلك المؤسسات من إتباع تلك المعايير وتسخير خطط الحكومة الإلكترونية لخدمة خططها الخاصة وإطلاق خدماتها الإلكترونية بفعالية أكبر.

اعتمد برنامج الحكومة الإلكترونية إطار العمل المطور من قبل (The Open Group Architecture Framework Enter Prise TOGAF's) الخاص بالهيكليات التقنية كإطار عمل تم من خلاله وضع الهيكلية التقنية العامة للحكومة الإلكترونية الأردنية ويحتوي إطار العمل TOGAF على مجموعة من الأساليب والأدوات الخاصة بتطوير هيكليات متعددة لتكنولوجيا المعلومات تمكن هذه الهيكلية مستخدمي تكنولوجيا المعلومات ضمن المؤسسات الحكومية من تصميم وتقييم وبناء الهيكلية التقنية المناسبة لمؤسساتهم مما يقلل من تكاليف تخطيط وتصميم وتطبيق الهيكليات وذلك اعتماداً على حلول الأنظمة المفتوحة (Open Systems Solutions).

تم وضع إطار عمل الهيكلية التقنية للحكومة الإلكترونية ضمن مجموعة من الأنظمة والمعايير والنماذج الفنية التي تشكل مجملها النموذج المرجعي للهيكلية التقنية الخاصة بالحكومة الإلكترونية الأردنية حيث يشمل هذا النموذج عدة مجموعات وهي⁽¹⁾:

١. البيئة المركزية للحكومة الإلكترونية (Central Platform).
٢. إطار عمل الهيكلية المرجعية للمؤسسات الحكومية (Reference Architecture).
٣. إطار العمل البيئي Interoperability framework-GEFI .

1- الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية في الأردن، www.jordan.gov.jo

٤. نموذج الحاكمية Governance Model

٥. مجموعة المعايير والمقاييس Standards and Guidelines

١. البيئة المركزية للحكومة الإلكترونية Central Platform

تم من خلال هذه المجموعة تعريف البيئة المركزية المشتركة للهيكلية التقنية العامة للحكومة الإلكترونية الأردنية حيث تعتبر هذه البيئة المكون الأساسي للهيكلية الفنية للحكومة الإلكترونية، تعمل هذه البيئة كموزع رئيس بين كافة أطراف أنظمة الحكومة الإلكترونية حيث تقوم بتجميع الخدمات البسيطة -Fine Grained لتشكيل الخدمات المعقدة Coarse - Grained التي تقدمها المؤسسات الحكومية المختلفة كما وأن هذه البيئة المشتركة تعتمد على مبادئ تقنية متقدمة مثل الهيكليات الموجهة للخدمات Service-Oriented Architecture مما يلبي احتياجات المؤسسات للتحكم بخدماتهم مع إعطاء بعض الصلاحيات للبيئة المشتركة لتسيق عملية تبادل المعلومات والخدمات.

تشمل هذه المجموعة التالي:

- رؤيا الهيكلية التقنية Architecture Vision تشمل هذه الوثيقة محددات الهيكلية التقنية للوصول إلى وضعها المستقبلي ويتم وضع هذه الرؤيا من خلال العناصر التالية:

١. مبادئ عمل الحكومة الإلكترونية الأردنية وأهدافها ومحدداتها الإستراتيجية.

٢. أصحاب العلاقة ومتطلباتهم.

٣. معوقات الهيكلية التقنية.

٤. مبادئ عمل المؤسسات ومبادئ تكنولوجيا المعلومات ومبادئ الهيكليات التقنية.

- الهيكلية التقنية النهائية Target Architecture تشمل هذه الوثيقة الوضع النهائي للهيكلية التقنية وذلك تحقيقا للرؤيا التي تم تحديدها، حيث تم تقسيم هذه الهيكلية النهائية إلى عدة مكونات Building Blocks تتصل ببعضها البعض لتشكيل البيئة المركزية المشتركة للهيكلية التقنية للحكومة الإلكترونية.

٢- إطار عمل الهيكلية المرجعية للمؤسسات الحكومية Reference Architecture تفرض متطلبات الحكومة الإلكترونية على كل مؤسسة حكومية أن تقوم بتطوير هيكليتها التقنية الداخلية الخاصة بها. لذا، يوصي برنامج الحكومة الإلكترونية بأن يتم استخدام إطار عمل فدرالي Federal Enterprise Architecture Framework-FEAF لوضع هذه الهيكلية الخاصة بالمؤسسات وتشمل هذه المجموعة كافة الوثائق التي تساعد المؤسسات على كيفية استخدام إطار العمل هذا.

٣- إطار العمل البيئي Interoperability Framework-GEFI :

يتم من خلال هذه المعايير تعريف وتعميم السياسات والمقاييس الواجب إتباعها من قبل المؤسسات الحكومية لتحقيق التكامل فيما بينها والعمل البيئي الحكومي الداخلي والخارجي وتعتبر مجموعة المعايير هذه المكون الأساسي الذي يمكن الحكومة من تحقيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية حيث ستعمل هذه المعايير على تفعيل العمل البيئي فيما بين المؤسسات الحكومية ومع مراجعها من كافة فئات متلقي الخدمات (مواطنين، أصحاب الأعمال، والمؤسسات الحكومية الأخرى).

٤- نموذج الحاكمية Governance Model :

يهدف نموذج الحاكمية إلى تعريف آلية ومجموعة من التعليمات تعمل على ضبط تطور هذه الهيكلية التقنية ومكوناتها المختلفة، حيث إن انضمام المؤسسات الحكومية المستمر للمشاركة بالحكومة الإلكترونية واستخدام هيكلتها التقنية يتطلب التغيير والتطوير والتحسين الدائم للهيكلية، وعندها، تضمن آليات الحاكمية تحديث مكونات الهيكلية التقنية وتوافقها مع بعضها البعض وملائمتها للتطور المطلوب.

٥- مجموعة المعايير والمقاييس Standards and Guidelines :

تم تطوير مجموعة من المعايير والمقاييس التي تحكم تطبيق متطلبات الهيكلية التقنية وكيفية الاستفادة من مكوناتها والتي ستفيد المؤسسات الحكومية أثناء تطبيق برامجها وحلولها الإلكترونية وتم جمع معظم هذه المعايير ضمن الوثيقتين التاليتين:

- المعايير الخاصة بتطوير الحلول التقنية: تستعرض هذه الوثيقة المناحي المختلفة الواجب أخذها بعين الاعتبار لرفع جودة إجراءات تطوير البرامج، حيث تحتوي هذه الوثيقة على مجموعة من المعايير التي يجب على المؤسسات الحكومية ومن يساعدها من مزودي الخدمات الالتزام بها عند تطوير البرامج والحلول البرمجية نوع من الهيكليات ومراحل تطورها والخاصة بهذه المؤسسات
- المعايير والممارسات الفضلى الخاصة بالهيكليات الموجهة نحو الخدمات *Service Oriented Architecture* ونموذج تطورها *Maturity Model* توفر هذه الوثيقة للدوائر المعنية بتكنولوجيا المعلومات ضمن المؤسسات الحكومية الوعي العام حول مبادئ هذا النوع من الهيكليات ومراحل تطورها والأدوات المتوفرة عامة لتقييم جاهزية المؤسسات من حيث إجراءات تطوير البرامج والأعمال بهدف التحول نحو الهيكليات الموجهة نحو الخدمات تطوير المعايير اللازمة المتعلقة بأمن وحماية المعلومات:

لتمكين المؤسسات الحكومية من العمل ضمن أسس ومعايير تضمن سلامة وامن المعلومات داخل المؤسسات الحكومية والمعلومات المتبادلة فيما بينها تم إعداد وتعميم السياسات الوطنية لأمن وحماية المعلومات والتي تشمل التوصيات الواجب إتباعها لضمان مستوى مقبول من ناحية أمن المعلومات في الدوائر والمؤسسات الحكومية، كما تم إعداد الاستراتيجية الوطنية لإدارة حوادث أمن تكنولوجيا المعلومات والتي تؤسس لإنشاء السيرت الأردني، وهي الجهة المسؤولة عن التثقيف بأمن المعلومات على مستوى المملكة وإدارة حوادث أمن المعلومات والتدقيق وتقوم وحدة أمن وحماية المعلومات في البرنامج بالمساهمة في إعداد إستراتيجية وطنية لاستمرارية العمل بالتعاون مع اللجنة الوطنية لأمن المعلومات والتي تهدف إلى ضمان مستوى مقبول من تقديم الخدمات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في الدوائر الحكومية في حال تعرض أي مؤسسة لأي خلل فني أو كوارث طبيعية تعيق تقديم الخدمة مما يؤدي إلى ضمان استمرارية تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين.

ويقوم البرنامج حالياً وبالتعاون مع الجهات ذات العلاقة بالعمل على :

١. وضع مواصفات ومعايير متعلقة بمواصفات أمن المعلومات الواجب توافرها في الأنظمة الحكومية.

٢. إنجاز مشروع تحديد أسس أهلية المؤسسات الرسمية من ناحية أمن وحماية المعلومات لنشر خدماتها الإلكترونية

٣. وضع مواصفات ومعايير متعلقة بأمن المعلومات خاصة بإعدادات أنظمة التشغيل

٤. وضع مواصفات ومعايير متعلقة بأمن المعلومات خاصة بتطبيقات الويب

٥. وضع مواصفات ومعايير متعلقة بأنظمة التشفير.

وتعد المعايير الأمنية مدخلاً هاماً في نظام أي حكومة إلكترونية، وهي تعريف لمجموعة من السياسات والمعايير المتعلقة بالأمن، ويجب أن تشمل السياسات والمعايير كل من الشبكة الفعلية وأمن الأنظمة والبيانات وأيضاً أسلوب الصلاحيات والوصول إلى المعلومات الشخصية وعلية يجب وصف هذه المعايير في وثائق السياسة الأمنية في الحكومة الأردنية، كما ويجب أن تعرف الوثيقة الرئيسية المعايير اللازمة لمجتمع الحكومة الإلكترونية والتي تحتوي على المبادئ الأمنية كما تم تعريفها من قبل الحكومة، والأدوار والواجبات ضمن الهياكل الأمنية وتحديد واجبات كل نوع من المستخدمين.

كما يجب على الحكومة الأردنية تعريف الإجراءات اللازمة للتخزين والنسخ البديلة الإضافية للملفات Backup بالإضافة إلى المراجعة والتدقيق الأمني للنظام مره كل أربعة شهور على الأقل.

وفي هذا المجال فقد باشرت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية العمل بتقييم الوضع الأمني للشبكة الامنه للحكومة الإلكترونية، واقتراح سبل تعزيزها من خلال تنفيذ دراسة تقييميه لإعمال الشبكة وخدماتها التي تقدمها سواء للمؤسسات أو الأفراد.

وتعد الشبكة الحكومية الأردنية الآمنة ممن أهم مشروعات البنية التحتية للحكومة الإلكترونية الأردنية، وتخدم هذه الشبكة حالياً رئاسة الوزراء الأردنية ووزارات التخطيط والمالية والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة الصناعة والتجارة، كما تخدم أمانة عمان الكبرى منذ آذار ٢٠٠٣، كما سيتم شبك أكثر من ١٢ وزارة ضمن هذه الشبكة، وقد قامت وزارة الاتصالات لتطبيق المشروع وتقييم الوضع الأمني للشبكة وخدماتها وتقديم الاقتراحات لرفع مستويات السياسات والإجراءات الأمنية المتبعة لبرنامج الحكومة الإلكترونية الأردنية^(١).
إدارة الأعمال:

لكي تتمكن الحكومة الإلكترونية من التركيز على الخدمات ومتلقيها على الوجه الأكمل، فقد تم التركيز على تطوير وبناء المحاور التالية:

أ- تطوير المعايير، التدريب، ورفع الكفاءة

ضمن مبادرة الحكومة الإلكترونية الأردنية يشكل التدريب ورفع الكفاءة أحد أهم العمليات التي يقوم بها البرنامج ضمن مرتكز إدارة الأعمال لتأهيل موظفي القطاع العام وإكسابهم المهارات اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين بما يتناسب والتكنولوجيا المستخدمة والمطبقة في المؤسسات الحكومية

وقد قام البرنامج وضمن الفترة ما بين ٢٠٠٣- ٢٠٠٩ بتدريب أكثر من ٨١٠٠ موظف حكومي على المهارات الأساسية لإستخدام الحاسوب. كما تم تدريب حوالي ١١٠٠ موظف في دورات متخصصة بالتكنولوجيا، البرمجة، الشبكات، أمن المعلومات، وفي مجالات مايكروسوفت، أوراكل، وسيسكو لإدارة البرمجيات والشبكات المطبقة داخل المؤسسات الحكومية. وسيعمل البرنامج بالتعاون مع كافة الجهات المعنية بالعمل على رفع الكفاءات ونقل المعرفة بشكل مستمر للمساهمة في دعم تطبيق الخدمات الإلكترونية.

١ - وكالة الأنباء الأردنية (بترا) عمان ١٩ حزيران ٢٠٠٣، تقرير صحفي عن الحكومة الإلكترونية.

وقام البرنامج بتطوير دليل وحدة الحكومة الإلكترونية وعقد عدة دورات تدريبية وورش عمل للتوعية بالأدلة وكيفية تطبيقها . وتتضمن الأدلة عدداً من الإجراءات والإرشادات لمسؤولي الوحدة لكيفية تطبيق وإدارة المشاريع في مؤسساتهم ومن هذه الأدلة المستخدمة:

١. دليل ادارة المشاريع
٢. دليل ادارة التغيير
٣. دليل ادارة المحتوى
٤. معايير امن وحماية المعلومات
٥. الهيكلية الفنية للحكومة الإلكترونية E-GAF
٦. الية كتابة عطاءات الخدمات الإلكترونية وتقييمها
٧. معايير الجودة وغيرها.

ب- إدارة دورة حياة المشاريع:

يقوم برنامج الحكومة الإلكترونية بإدارة المشاريع المطبقة والمنبثقة عن الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية الأردنية من خلال تطبيق الاجراءات والمعايير العالمية وباستخدام دليل ادارة المشاريع المطبق داخل البرنامج وتتم دورة حياة المشروع ضمن ثلاث محاور رئيسية وهي :



التحضير للتغيير: ويتم من خلال النقاط التالية:

١. الخطة / المنهجية العامة General Plan / Methodology
٢. الخطة التنفيذية العامة - General Implementation Plan
٣. التطابق الاستراتيجي - Strategic Alignment
٤. التبني الداخلي - Corporate Sponsorship
٥. بناء فريق إدارة التغيير Change Management Team
٦. التوعية الأولية Initial Awareness

التخطيط والتنفيذ:

- تطوير خطط تفصيلية: وذلك عن طريق وضع جدول زمني / ميزانية / خطة جودة / خطة التبنّي / تهيئة الأفراد / إدارة المقاومة / خطة الاتصال / خطة التدريب / خطة إدارة المخاطر / خطة إدارة التعاقد.
- تنفيذ الخطط: وذلك عن طريق قياس الأداء / المراقبة.

ترسيخ التغيير:

1. الربط مع مبادرات التحسن المستمر الأخرى مثل TQM/6- Sigma/CMM .
2. التبنّي المستمر للتغيير Continued Change Sponsorship .
3. نظام إدارة المعرفة بالمؤسسة Knowledge Management .
4. بناء ثقافة التغيير Change – Prone Culture .
5. النظم الداخلية المساندة.
6. تشكيل مجموعات الممارسة Communities of Practice .
7. بناء الممارسات المثلى للمؤسسة Best Practices .

الاتصال والتسويق والترويج:

- إن نجاح الحكومة الإلكترونية يتطلب التنسيق والتواصل المستمر بين كافة الجهات المعنية بتطبيق الحكومة الإلكترونية والتوعية المستمرة بين كافة الأطراف من مؤسسات حكومية ومستخدمي الخدمات الإلكترونية ويعتمد هذا على عملية الترويج والاتصال للفئات المستهدفة من خلال:
- تطوير إستراتيجية وخطط اتصال للحكومة الإلكترونية والتي تستهدف كافة الأطراف والشرائح المستخدمة للحكومة الإلكترونية.
 - تطبيق خطة الاتصال التي توضح رؤية برنامج الحكومة الإلكترونية وإنجازاته لكافة الشرائح المستفيدة وهي:

1. كافة الدوائر الحكومية والموظفين لخلق المعرفة بإستراتيجية الحكومة الإلكترونية وإنجازاتها.

٢. المواطنين ورجال الأعمال لخلق المعرفة اللازمة بالخدمات المقدمة وما توفره من توفير للوقت والجودة العالية.

الخدمات الإلكترونية:

إن من أهم مخرجات الحكومة الإلكترونية هو العمل على توفير خدمات إلكترونية بهدف توفير الوصول الميسر للخدمات الحكومية لكافة المستفيدين ومن خلال قنوات متعددة. وتقسم أنواع الخدمات الإلكترونية إلى أربع أنواع:

١. الخدمات العمودية

٢. الخدمات المتداخلة

٣. الخدمات المشتركة

٤. الخدمات المركبة النمطية

• الخدمات العمودية:

وهي الخدمات التي يقتصر تقديمها على جهة حكومة 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.

الخطة الوطنية لبرنامج الحكومة الإلكترونية **National Plan** :

انبثقت الخطة الوطنية من إستراتيجية البرنامج وبمصادقة رئاسة الوزراء عام ٢٠٠٦. وتهدف الخطة الوطنية لبرنامج الحكومة الإلكترونية بالمتابعة على الخدمات الإلكترونية العمودية على المستوى الوطني، وتقديم الاستشارات والمساعدات (فنية، مالية.. الخ) والتدريب اللازم للمؤسسات والدوائر الحكومية لرفع الجاهزية التقنية وتمهيدا لتقديم خدمات إلكترونية على المدى الأوسع. إجراءات الخطة الوطنية:

• التخطيط والمتابعة على المستوى الوطني لتنفيذ وربط الخدمات العمودية لدى المؤسسات المختلفة.

- المتابعة مع المؤسسات لتحديد ٢- ٥ خدمات عمودية لتطبيقها خلال الثلاث سنوات القادمة ويجري العمل للمساهمة في متابعة تطبيقاتهم.
- تشكيل و تطوير وحدات الحكومة الإلكترونية في المؤسسات المختلفة كجزء من أعمال مؤسسة الحكومة الإلكترونية.
- المتابعة مع المؤسسات الحكومية والتأكد من سير المشاريع من خلال خطط العمل وتقارير الأداء والمتابعة الهاتفية الدورية معهم وفي ظل سعي البرنامج بشكل عام ووحدة إدارة البرامج والمشاريع بشكل خاص سيتم تطوير خطة و آلية المتابعة في الخطوات القادمة لتتضمن زيارات ميدانية للمؤسسات للاطلاع وعن كُتب على واقع الخدمات والمشاريع الإلكترونية وتقديم الدعم والاستشارة اللازمة.
- رفع التقارير بشكل دوري للجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية ورئاسة الوزراء. الخدمات المتداخلة^(١):

١. وهي الخدمات التي تشترك أكثر من مؤسسة حكومية في تقديمها بحيث يقوم متلقي الخدمة بتقديم المعاملة في مؤسسة حكومية ويتم التنسيق وطلب معلومات من مؤسسات حكومية أخرى لإتمام المعاملة وتقديمها للمواطن. وتكمن مسؤولية تطوير هذا النوع من الخدمات مشتركة بين المؤسسات الحكومية وبرنامج الحكومة الإلكترونية.

٢. ومثال على هذا النوع من الخدمات: خدمة رخص المهن المقدمة في أمانة عمان الكبرى وخدمات الإقامة والحدود وغيرها من الخدمات. الخدمات المشتركة:

٣. هي الخدمات التي يتم تطويرها "مركزياً" مرة واحدة فقط وتخدم كافة الخدمات الحكومية. وتأتي تسمية هذه الخدمات بالمشاركة وذلك لإمكانية الاشتراك في إستخدامها من أكثر من جهة. وتقع مسؤولية تطوير هذه الخدمات على برنامج الحكومة الإلكترونية. و من أهمها:

1 - الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية، www.jordan.gov.jo

١. بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية.
٢. بوابة الرسائل القصيرة.
٣. مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية.
٤. لشبكة الحكومية الآمنة.
٥. بوابة الدفع الإلكترونية الأردنية.
٦. مشروع نظام الربط البيئي للأنظمة والخدمات.

مشروع بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية Jordan E-gov Portal :

قبل البدء بالتحدث عن مشروع بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية ارتأيت أن أتحدث قليلاً عن الخصائص التقنية التي يجب أن تتميز بها البوابات الحكومية ومن ثم سأحدث عن بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية.
خصائص البوابة الحكومية الإلكترونية:

بالإضافة إلى أن البوابة تعتبر مدخلاً موحداً ويسهل الوصول للمعلومات، ولكنها تتميز بعدد من الخصائص التقنية والتي تهدف إلى أغناء تجربة المواطن وتسهيل الأمر عليه في زمن التواصل مع الحكومة الإلكترونية ومن الخصائص التي تتميز بها البوابات الحكومية سأوجز بعضاً منها:

١. إمكانية تخصيص البوابة:

إن معظم الناس يحبون أن تعكس ممتلكاتهم بعض اللمسات الشخصية عنهم، وهذا ينطبق على بوابة الحكومة الإلكترونية حيث أن جمهورها واسع جداً وليس من الضروري أن يتشارك جميع الأفراد في نفس الذوق من حيث التصاميم والألوان وبنفس أولوية وأهمية المعلومات المعروضة، فالبعض يميل لقراءة المعلومات الاقتصادية بينما البعض الآخر يميل لقراءة الأخبار والنشاطات السياسية، لذا من غير المعقول للحكومة بأن تقوم بإرضاء كافة الأذواق والحاجات الخدمية في نفس الوقت ولكنها من دون شك تستطيع أن تفتح المجال أمام المواطن لكي يقوم بتخصيص البوابة الإلكترونية

(Portal Personalization) حسب حاجاته الخاصة وحيث يقوم بتسجيل الدخول مره ثانية في موقع البوابة فسوف يرى بوابته الحكومية الإلكترونية بألوانها التي يحب والمعلومات والخدمات التي يراها مناسبة له فمن وجهة نظري يجب أن تحتوي البوابة على أكبر قدر ممكن من الخدمات والمعلومات التي تفيد المواطن للحصول على المعلومة التي يريدها وعن كيفية أدائها والوقت الذي سيستغرقه لانجاز معاملة ما .

٢. إدارة الحملات الإعلانية:

من خلال هذه الميزة سوف تتمكن الحكومة الإلكترونية من إدارة الحملات الدعائية والإعلانية على بوابتها الإلكترونية ومن دون تعديل بالبرمجيات، ويمكن للمدراء في الحكومة أن يحددوا أوقات وتفاصيل ظهور الإعلانات الحكومية على البور تال من خلال أدوات سهلة تتاح لهم مع أنظمة البوابة الإلكترونية كما يمكنهم البدء بحملات بريد إلكتروني بناء على ظروف ومواضيع معينة

٣. ليونة المظهر الخارجي

إن معظم البوابات الإلكترونية تدعم مجموعة من التقنيات الهادفة إلى إضفاء صفة ديناميكية على المظهر الخارجي للبوابة الإلكترونية، بحيث يقوم مبرمجو البوابة في الحكومة بتفصيل مظاهر خارجية للبوابة الإلكترونية ووضعها بين أيدي المدراء ليقرروا لاحقا متى بإمكانهم تغيير المظهر الخارجي للبور تال بحيث يكون أكثر ديناميكية وحيوية لجذب أكبر قدر ممكن من الجمهور

٤. أدوات البحث

في كثير من الأحيان يحاول المواطن إيجاد الخدمة التي يريدها عبر البحث من خلال الكلمات المفتاحية لاعتقاده بأنها أسرع من الدخول إلى الخدمة عبر قنوات المواضيع والباقات الخدمية ومن المهم أن تدعم بوابة الحكومة الإلكترونية عمليات البحث الحر والتي تعتمد على كلمات مفتاحيه أو بحث

حسب السؤال أو حسب حقول توصيف الخدمة وغيرها من وسائل وأساليب البحث.

٥. خدمة الاشتراك بالمعلومات

يضطر المواطن في كثير من الأحيان إلى الحصول على معلومات عن موضوع معين بشكل دوري وكثير ما يرغب بأن تصله المعلومات إلى بريده الإلكتروني أو هاتفه الجوال بدل أن يقوم هو بالبحث عنها والتأكد من أنها أصبحت متوفرة، وعلى هذا الأساس يمكن للبوابة الإلكترونية إتاحة الفرصة أمام المواطن للاشتراك بخدمة بث المعلومات عن موضوع خدماتي معين أو عدة مواضيع وتحديد وسيلة الحصول على تلك المعلومات مثل البريد الإلكتروني، الهاتف الجوال، البريد العادي، ويجب إتاحة الفرصة للمواطن أيضا بتعديل اشتراكه بتلك الخدمات أو إلغائها.

٦. خدمة التسجيل الموحد

تحتاج بعض الخدمات الحكومية إلى التأكد من هوية المواطن لمعرفة مدى أهليته للاستفادة من الخدمة الحكومية، وبما إن الخدمات عادة ما يتم تنفيذها فعليا في وزارات وإدارات مختلفة فسوف يصبح المواطن عرضة للتعريف عن نفسه خلال جلسة العمل الواحد لدى أكثر من جهة حكومية ولحسن الحظ تمثل بوابة الحكومة الإلكترونية المكان الأمثل للتعريف والتأكد من هوية المواطن وإصدار إذن دخول إلكتروني يستطيع أن يحمله معه إلى مختلف مواقع الوزارات والإدارات العامة. وتسمى هذه العملية بخدمة التسجيل الموحد Single sign والتي يجب أن تكون مدعومة على مستوى البوابة الحكومية الإلكترونية

٧. خدمة إدارة البوابة

وتمثل مجموعة خدمات المكتب الخلفي Portal Back Office administration والتي يستطيع من خلالها الموظفون في الحكومة الإلكترونية من إدارة الموقع وإضافة الوثائق والتطبيقات والخدمات عليه، ويمكن تفويض بعض العمليات

الإدارية لأشخاص مختلفين مثل تفويض إدارة خدمات الصحة لموظف خبير في هذا الشأن وتفويض خدمات الأمن لموظف آخر وهكذا.

٨. تعدد أدوات الوصول:

في كثير من الأحيان تدعم البوابة الإلكترونية عدة وسائل للوصول إلى المعلومة مثل الهاتف الجوال، الإلكتروني، المجيب الصوتي، وأكشاك المعلومات، ونظرا لطبيعة المعلومات المتوفرة في أنظمة الحكومة الإلكترونية والتي عادة ما تكون على شكل ملفات XML فسيكون بالإمكان تظهيرها إلى أي نسق آخر مثل نسق WML الخاص بأجهزة الجوال.

٩. أدوات أغناء التعاون والتواصل:

تستطيع أدوات المحادثة والمشاركة والمنتديات الإلكترونية Portal Collaboration Tools من أغناء التعاون والمشاركة الفعالة بين جمهور مستخدمي البوابة الحكومية وموظفيها، ويمكن إنشاء المنتديات الخاصة بمواضيع الخدمات الإلكترونية الموجودة على البوابة من أجل الرد على الاستفسارات إلكترونيا واعتماد مفهوم شبكات الاستعلامات الحكومي الإلكتروني والذي يجيب على أسئلة واستفسارات ومراجعات المواطنين عبر وسائل المحادثة الآمنة الإلكترونية.

١٠. خدمة التقارير والإحصائيات:

من المفيد في كثير من الأحيان أن يطلع مدراء الحكومة الإلكترونية على نسبة المشاركة الشعبية والمؤسسية في العملية الإلكترونية وقد يضطرون إلى أن يرفعوا تقاريرهم في هذا المجال إلى الوزير المختص وعبره إلى المجلس التنفيذي في البلد أو الحكومة لذلك كان من اللازم على نظام البوابة الإلكترونية أن يدعم أولئك المدراء بأدوات استخراج التقارير والإحصاءات مثل عدد زوار البوابة وما هي المعلومات والخدمات الأكثر طلبا ونوعية الزوار والبلدان التي يدخلون منها إلكترونيا والكثير من التقارير المفيدة في هذا المجال.

بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية:

- ١٢- أطلق برنامج الحكومة الإلكترونية الموقع الرسمي للحكومة الأردنية على الإلكتروني تحت اسم "بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية" " www.jordan.gov.jo " نهاية عام ٢٠٠٦ ليكون نقطة اتصال ومدخلا موحدا وشاملا للمواطنين، وقطاع الأعمال، وقطاع الحكومة للحصول على المعلومات العامة التي تهمهم.
- ١٣- تعتبر بوابة الحكومة الإلكترونية الموقع الإلكتروني الموحد على الإلكتروني 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 ويستفيد الزائر للبوابة بشكل مباشر من هذه المعلومات بكل يسر وسهولة.



الأردن
الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية الأردنية

English | اسكدة مفكرة | الأسان | خريطة الموقع | مساعده



المواطن
خدمات

الإعمال
خدمات

الحكومة
خدمات

الشركة الأردنية للإعلام

عن المرمو : مكتبة الوثائق | الصوت والصورة | المكتبة

أخر الأخبار

- + اللدياس بحث المواطنين على التصويت لاختبار الشوا كإحدى عجائب الدنيا السبع
- + السفير الروسي : الغلق لجمع وتوكيب سيارات " اللادا وللهايكوتيرات " الروسية في الأردن
- + طهوات : سمسنتهدف قواته وتنشطين العسكرية في دولة الخليج ومعالجات جهة اسواتينية أميركية ضخمة في الشعب
- + لسان بطرس تشكيل المحكمة الدولية ومعدل 21 جنديا بمطاره البلاد

عن الأردن

من الأردن

من الحكومة

السفارات الأردنية

الاستثمار في الأردن

السياحة

برناغ الحكومة الإلكترونية

نظام المعلومات الوطني

قائمة بلدوات والمؤسسات الحكومية

الخدمات الإلكترونية

بحث

أسئلة

عن الأردن

عن الأردن

عن الأردن

عن الأردن

جولة الطقس

اليوم	الأرعة	الخميس	الجمعة
12 حزيران	13 حزيران	14 حزيران	15 حزيران
معدل 28°C 24°C	معدل 31°C 17°C	معدل 33°C 19°C	معدل 33°C 19°C

العموميات:

يحتوي قطاع "العموميات" على:

- كلمة جلالة الملك عبدالله الثاني المعظم.
- مواقع العائلة المالكة.
- معلومات عامة عن المملكة الأردنية الهاشمية تشمل معلومات عن الحكومة الأردنية ودراسات إحصائية خاصة بالسكان .
- مواقع السفارات الأردنية، السياحية، الاستثمارية، و نظام المعلومات الوطني.
- برنامج الحكومة الإلكترونية.
- عناوين آخر الأخبار.
- حالة الطقس.
- إعلانات.
- شروط استخدام الموقع، أسئلة متكررة، اتصل بنا، خريطة الموقع، ومساعدة.

معلومات أخرى

المواقع الإلكترونية المصغرة Mini-websites

The screenshot shows the homepage of the Jordanian government website. At the top, there is a navigation bar with the text "English | اسئلة متكررة | اسأل | خريطة الموقع | مساعدة". Below this is a header with "الدولة" (The State) and "المؤسسات الحكومية" (Government Institutions). The main content area is a grid of mini-websites for various ministries and departments, including:

- وزارة الأشغال العامة والإسكان (Ministry of Public Works and Housing)
- وزارة الطاقة الحكومية (Ministry of Government Energy)
- مؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري (General Housing and Urban Development Foundation)
- وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية (Ministry of Islamic Affairs, Endowments and Holy Sites)
- مؤسسة تنمية أعمال الإقاي (Foundation for Development of Work of the Iqai)
- وزارة الأشغال العام (Ministry of General Works)
- مندوق الزكاة (Zakat Fund)
- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (Ministry of Information and Communications Technology)
- مندوق تقني البعد (Technical Aspect Fund)
- وزارة التخطيط والتعاون الدولي (Ministry of Planning and International Cooperation)
- جائزة الاعمال الجيدة (Good Work Award)
- وزارة العدل (Ministry of Justice)
- سلطة المياه (Water Authority)
- سلطة وادي الأردن (Jordan Valley Authority)
- وزارة النقل (Ministry of Transport)
- مؤسسة مركز جديد العقبة (New Center Foundation of Aqaba)
- غرفة تجارة عمان (Amman Chamber of Commerce)
- غرفة مناهج عمان (Amman Curriculum Room)
- مؤسسة الأناقة والتأثيرين (Elegance and Influence Foundation)
- مؤسسة تنمية أموال الأناج (Foundation for Development of Anaj Money)
- مجلس الأعيان (Council of Elders)
- مجلس النواب الأندلس (Andalusian House of Representatives)
- مركز اتحاد الأوقاف المالي (Financial Union of Endowments Center)
- مركز الملك عبد الله الثاني للتصميم (King Abdullah II Design Center)
- مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني (National Information Technology Center)
- هيئة الأوقاف المالي (Financial Endowments Authority)
- هيئة تنظيم قطاع الاتصالات (Regulatory Authority of the Communications Sector)
- هيئة تنظيم قطاع الكهرباء (Regulatory Authority of the Electricity Sector)
- مركز الأبناء الأردني (Jordanian Children's Center)

• سميت بالمواقع المصغرة لأنها تحتوي على المعلومات الأساسية عن أي وزارة أو مؤسسة حكومية حيث تعتبر دليل مختصر عن هذه المؤسسات. تتكون من الأقسام التالية:

١. معلومات عامة: نبذة مختصرة عن المؤسسة.
٢. الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
٣. معلومات الاتصال و تتضمن خريطة تبين كيفية الوصول إلى المؤسسة.
٤. أسئلة وأجوبة متكررة.
٥. قائمة بالعطاءات المطروحة من قبل المؤسسة.
٦. شرح عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة

• تتميز المواقع الإلكترونية المصغرة بسهولة التصفح من خلال اسم الوزارة أو المؤسسة.

• تتضمن شرح عن الخدمات المقدمة من قبل كل مؤسسة، وذلك بربط شرح الخدمات الموجودة في قطاعات "حكومة- أعمال" و"حكومة- مواطن" بموقع الوزارة/ المؤسسة التي تقدمها.

خدمات المواطن G2C :



الأردن
الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية الأردنية

English | اسئلة متكررة | أسئلة | خريطة الموقع | مساعدة

الرئيسية | الخدمات | الاتصال | الأردن | الأردن

الخدمات الإلكترونية

يهدف قطاع "حكومة إلى مواطن" إلى تزويد المواطنين الأردنيين، سواء داخل أو خارج الأردن، وكذلك همجر الأردنيين والمقيمين في الأردن بالمعلومات اللازمة للحصول على الخدمات المقدمة من كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية، حيث يحتوي القطاع على تفاصيل هذه الخدمات بالإضافة إلى نماذج اللازمة للحصول عليها، يمكن الوصول إلى أي خدمة من الخدمات الحكومية في هذا القطاع من خلال طريقتين، الأولى من خلال صفح "حياة المواطن الأردني" والتي تعرض الخدمات التي يحتاجها المواطن في مراحل حياته المختلفة منذ الولادة مروراً بالدراسة والعمل والتقاعد، أما الطريقة الثانية فهي من خلال تصفح التسميات الرئيسية للخدمات مثل خدمات الأحوال المدنية والخدمات الصحية.

تسميات أكثر شمولاً

- ← إجراءات التذقيق الأصلي على معاملة حسن السلوك لغايات السفر خارج البلاد.
- ← إجراءات إصدار الوثائق (للحرة الأولى) من دائرة الأحوال المدنية
- ← إجراءات تجديد الوثائق- برب فاقد- برب تالف من دائرة الأحوال المدنية
- ← إصدار البطاقة الشخصية لأول مرة - تجديد- برب تالف
- ← إصدار الرقم الوطني

الخدمات الإلكترونية

- ← كبريات، كبريات، كبريات
- ← خدمات اجتماعية، أحوال مدنية
- ← خدمات زراعية
- ← خدمات صحية - أحوال
- ← خدمات شريعية - قضايا

تقريباً

- ← عرضاً ث في العالم
- ← عرضاً ث في الدراسة
- ← حقائق صحية
- ← مراكز صحية
- ← جند كبرية

١. يختص هذا الجزء بتقديم معلومات يحتاجها المواطن (المواطنين الأردنيين و غير الأردنيين) بشكل خاص
٢. المعلومات المقدمة هي من اجل توضيح و تسهيل إجراءات الخدمات الحكومية و ذلك عن طريق
 - توفير التعليمات.
 - النماذج.
 - معلومات الوثائق المطلوبة والخطوات اللازمة لإتمام الخدمة الحكومية .
 - وجود هذه المعلومات كفيلة بتجهيز الفرد بكافة متطلبات واليات الإجراء عند زيارة الجهة المسؤولة و بالتالي توفير الوقت و الجهد على جميع الأطراف .

خدمات الأعمال G2B :

الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية الأردنية

الخدمات التجارية

تأسيس الأعمال

تجولة الأعمال

التسجيل الإلكتروني

الاستثمار في الأردن

برامج التنمية

تهدف جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز إلى تعزيز التنافسية لدى المؤسسات الأردنية عن طريق نشر الوعي بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز وإبراز المبادرات المتميزة للمؤسسات الوطنية وتجاراتها في تطوير أنظمتها وتحسينها وخدماتها وتعزيزها على المنافسة المحلية والدولية وتحقيق التميز في جميع المجالات. كما تهدف الجائزة إلى تشارك الخبرات المتميزة بين المؤسسات الأردنية، ومشاركة قصص النجاح فيما بينها، وتعتبر جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز لرفع جائزة للتميز على المستوى الوطني، تمنح الجائزة مرة كل عامين لفراد واحد في أحد القطاعات التالية:

- المؤسسات الصناعية الكبيرة أو وحداتها الفرعية،
- المؤسسات الخدمية الكبيرة أو وحداتها الفرعية،
- المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة (أقل من 50 عاملاً)،
- المؤسسات الخدمية الصغيرة والمتوسطة (أقل من 100 عاملاً)،

- يختص هذا الجزء لمساعدة قطاع الأعمال الأردني وغير الأردني في الوصول لمعلومات ومصادر مختلفة بسهولة ويسر دون الحاجة لزيارة الدوائر الحكومية المختصة.
- من أهم أهداف هذه الخدمة رفع مستوى الاقتصاد الأردني وزيادة الدخل القومي من خلال:

- رفع إنتاجية القطاع الخاص.
- رفع كفاءة وإنتاجية القطاع العام.
- استقطاب الاستثمارات الأجنبية.
- دعم وزيادة الصادرات الأردنية.
- تشجيع إنشاء شركات ومؤسسات خاصة جديدة .

قطاع الحكومة G2G:

المملكة الأردنية الهاشمية الحكومة الأردنية الهاشمية

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://www.jordan.gov.jo/wps/myportal/G2GAR

الاردن
الموقع الرسمي لحكومة المملكة الأردنية الهاشمية

English | اسئلة متكررة | اتصل بنا | خريطة الموقع | مساعدة

خدمات ونماذج حكومية

الخدمات المالية، خدمات اللوازم، خدمات الأشغال و الأسلاك، خدمات المعلومات، خدمات أخبار، الخدمات الخاصة بالمؤسسات والدوائر الحكومية في العقدة.

طرق معالجة رجال الدولة المدنيين

الوزراء لاهاء العاملين، مدياه الدوائر و المدنيينات و رؤساء الهيئات

تنزيل ملفات

التمويل و الأنظمة

إدارة المشاريع

إدارة التغيير

EFAF - مبادرات لتنظيم الهيكل للحكومة الإلكترونية

موقعك
الأعداد الرسمية

يهدف قطاع "حكومة إلى حكومة" إلى توريد الموظفين الحكوميين بخافة المعلومات المرتبطة بعملهم بالإضافة إلى المعلومات اللازمة للحصول على الخدمات المقدمة من كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية، حسب محتوى القطاع على: تفاصيل هذه الخدمات بالإضافة إلى النماذج اللازمة للحصول عليها. يتم تقديم المعلومات عن طريق ثلاثة أقسام: القسم الأول هو "حكومة إلى حكومة" حيث يوفر جميع الخدمات الحكومية المقدمة إلى كافة المؤسسات الحكومية، مثل الخدمات المالية وخدمات التوظيف. القسم الثاني هو "حكومة إلى موظفي القطاع العام" ويتعلق بالخدمات المقدمة إلى جميع موظفي القطاع العام، مثل خدمات التأمين الصحي الحكومي. أما القسم الثالث فهو "وراءك / خارجك" و هو يشمل جميع الخدمات التي تقدمها كل وزارة أو مؤسسة حكومية إلى موظفيها فقط.

- يختص هذا الجزء بالمعاملات بين الوزارات والدوائر الحكومية المختلفة.
- يرتكز ال G2G على مشاركة المعلومات و تبادلها إلكترونيا بين الوزارات والدوائر الحكومية المختلفة.
- يمكن تقسيم ال G2G إلى ثلاثة أقسام:
 - خاص بالحكومة G2G: متعلق بالخدمات وتبادل المعلومات بين الوزارات والدوائر الحكومية
 - خاص بموظفي القطاع العام G2E: تمثل زاوية اجتماعية تشكل العطل الرسمية وروابط للصحف، الخدمات والنماذج التي يستخدمها موظفو الحكومة الخاصة بوضعهم في الحكومة؛ التأمين الصحي وعروض الإسكان وخدمات أخرى.
 - خاص بوزارتك دائرتك M2E: متعلق بالخدمات وتبادل المعلومات داخليا بين الموظفين في الوزارة أو الدائرة.
- سهولة تبادل المعلومات بين الوزارات والدوائر الحكومية إلكترونيا، وتقليل الكلفة في الوقت والجهد والمال العام و الإسراع في سير الاجراءات الإدارية.
- تمكين موظفي الحكومة من الحصول على المعلومات التي يحتاجونها دون الحاجة إلى الرجوع مصدر آخر.
- توفير الحماية والخصوصية للمعلومات وتوفير خاصية "التعريف وفقا للحاجة".
- زيادة الإنتاجية للموظفين وذلك من خلال سرعة الحصول على المعلومات وتبادلها مثل تبادل التقارير، الملفات، الأبحاث وأي معلومات متعلقة بالخدمات.
- إيجاد أنظمة محددة لتسيير الإجراءات مما يساعد على التقليل من الحاجة إلى التعرف والتدريب على أنظمة مختلفة.

محتويات البوابة:

١. الخدمات الحكومية: تحتوي البوابة على معلومات لحوالي ١٨٠٠ خدمة حكومية مقدمة من مختلف وزارات ومؤسسات الدولة، وتشمل هذه المعلومات وصف الخدمة و الإجراءات الواجب إتباعها لإتمام هذه الخدمة بالإضافة للنماذج ذات العلاقة والرسوم و مكان التقديم.
- قائمة الدوائر والمؤسسات الحكومية: تحتوي البوابة على مواقع إلكترونية مصغرة ل ١١٢ وزارة ومؤسسة حكومية توفر من خلاله معلومات عامة حول الوزارة أو المؤسسة وقائمة بخدماتها بالإضافة لمعلومات الاتصال الخاصة بها من عنوان الموقع والبريد الإلكتروني لهذه المؤسسة وأرقام الهواتف والفاكس..الخ. كما تضم هذه القائمة معلومات حول الهيكل التنظيمي لهذه المؤسسة وقائمة بالأسئلة المتكررة الموجهة لها من قبل المواطنين.
٢. الخدمات الإلكترونية: توفر البوابة مدخلا لعدد من الخدمات التي يمكن إجراؤها إلكترونيا حيث تتوفر ٣٥ 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 الأبنية والمسقفات وغيرها، كما أن بعض هذه الخدمات تمكن المستخدم من البحث في قواعد البيانات المتوفرة في بعض المؤسسات الحكومية مثل البحث عن أحد المقاولين حسب الاسم والاختصاص، إضافة لما سبق تقدم البوابة بعض الخدمات الإلكترونية التي تمكن المستخدم من استخراج صورة عن مخطط أرض أو بيان تغيير وأخرى تمكنه من تسجيل النطاقات إلكترونيا وغيرها.
- خدمة "أسأل": تمكن هذه الخدمة المواطن الأردني من التواصل مع وزارات ومؤسسات الدولة وذلك من خلال الرابط الإلكتروني المتوفر على الصفحة الرئيسية للبوابة حيث تمكنهم من الحصول على ردود لاستفساراتهم بإشكالها المختلفة سواء كانت شكوى أو اقتراح أو مشكلة فنية أو استفسار موجه لأحد مؤسسات الدولة المختلفة.

مشروع بوابة الرسائل القصيرة 94444 SMS Gateway:

يعمل برنامج الحكومة الإلكترونية على توفير خدماته للمواطنين من خلال قنوات اتصال مختلفة من أهمها خدمة الرسائل القصيرة SMS باعتبارها الأكثر انتشاراً بين مختلف شرائح المجتمع الأردني وهي إحدى الخدمات المشتركة التي يقدمها برنامج الحكومة الإلكترونية للوزارت والمؤسسات الحكومية.

أنواع الرسائل القصيرة المتوفرة:

- 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، ... الخ.
- رسائل سحب المعلومات من قبل المستخدم (Pull Messages): وهي الرسائل التي يرسلها المواطن لطلب معلومة معينة من خلال الرقم ٩٤٤٤٤، ومن ثم يستقبل المواطن رسالة متعلقة بالمعلومة التي استعلم عنها من الدائرة المعنية.
- وللمواطن الحرية في أن يستعلم مرة واحدة فقط، أو أن يشترك في الخدمة لاستلام رسائل قصيرة بشكل دوري من الدائرة المعنية.

قنوات استخدام خدمة ال Pull Messages:

يتم استخدام الخدمة من قبل المواطن من خلال الرقم المخصص لهذه الخدمة، وهو ٩٤٤٤٤. وللحصول على لائحة الخدمات الإلكترونية والاستفادة من الخدمات المقدمة يقوم المستخدم بإرسال رسالة فارغة إلى الرقم ٩٤٤٤٤ لتصله رسالة بقائمة الخدمات الحكومية المتوفرة ثم يقوم بإتباع التعليمات التي تصله في الرسالة إلى أن يحصل على المعلومة المطلوبة من الدائرة المعنية بسهولة ويسر. وللمواطن الحرية في الاستعلام أو الاشتراك في الخدمة لاستلام رسائل قصيرة بشكل دوري من الدائرة المعنية، إذ يتيح لمستخدمي جميع الشركات المزودة لخدمة الاتصال الخليوي في الأردن (زين وأورانج وأمنية واكسبرس) استخدام ذات الرقم للحصول على هذه الخدمات.

فوائد ومزايا بوابة الرسائل القصيرة:

١. الفوائد للوزارات والدوائر

- الربط من خلال مزود الخدمة دون الحاجة لأية أجهزة إضافية لتقديم الخدمة أو الربط مع شبكات الهاتف الخليوي.
- التسهيل على المواطنين للحصول على المعلومات بكل سهولة وسرعة ويسر.
- التفاعل والتواصل مع المواطنين والمراجعين في أي وقت وأي مكان.
- رفع مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والمراجعين.
- تحسين آلية ومستوى التحصيل لكافة الرسوم والضرائب مثل مخالفات السيارات ورسوم الترخيص والتسجيل للمركبات والاقامات للوافدين وضريبة المسقفات وغيرها.

٢. الفوائد للمواطن

- الحصول على المعلومات الهامة والمتعلقة بالمعاملات والإجراءات الحكومية في أي مكان وزمان وعلى مدار الساعة.
- التذكير بتسديد الرسوم والضرائب لتجنب الغرامات مثل المخالفات وضريبة المسقفات ورسوم التسجيل والترخيص للمركبات والاقامات.
- البقاء على اطلاع ودراية دائمة بكافة الأمور المتعلقة بعمل الوزارات والدوائر الحكومية المختلفة.
- خدمة سريعة وسهلة الإستخدام (٤.٢ مليون مواطن يستخدم الهاتف الخليوي)
- الخدمات المقدمة عبر بوابة الرسائل القصيرة خلال الرقم ٩٤٤٤٤
- بإمكان المواطن الاستعلام عن عدد من الخدمات المقدمة من بعض المؤسسات الحكومية المرتبطة على بوابة الرسائل القصيرة، حيث تحتوي القائمة الرئيسية عند إرسال رسالة فارغة إلى الرقم ٩٤٤٤٤ على:

المسقفات	لخدمة المسقفات أرسل ٤٣ ثم فراغ ثم الرقم الوطني إلى ٩٤٤٤٤.
فواتيرالمياه - عمان	للاستفسار عن فواتير المياه في عمان أرسل ٨١ ثم فراغ ثم رقم المشترك الموجود على الفاتورة. للاشتراك أرسل ٨١ ثم فراغ ثم حرف ا ثم فراغ ثم رقم المشترك. للخروج أرسل ٨١

فراغ خروج ثم رقم المشترك إلى ٩٤٤٤٤	
لمعرفة الدور و الترتيب التافسي أرسل ٧١ ثم فراغ ثم رقمك الوطني	الترتيب التافسي- ديوان الخدمة
لتاريخ انتهاء ترخيص السيارة أرسل ٦١ ثم فراغ ثم رقم السيارة. للتذكير بإنهاء الترخيص أرسل ٦١ ثم فراغ ثم حرف ا ثم فراغ ورقم السيارة. للخروج أرسل ٦١ ثم فراغ ثم خروج ثم فراغ ثم رقم السيارة إلى ٩٤٤٤٤	رخص المركبات
لمعرفة الرصيد الضريبي للأفراد أرسل ٥١ ثم فراغ ثم الرقم الوطني إلى ٩٤٤٤٤.	الرصيد الضريبي للأفراد
لمخالفات المركبات أرسل ٤١ ثم فراغ ثم خ للخصوصي أو ع للعمومي أو س للسياحي ورقم المركبة. للاشتراك أرسل ٤١ ثم فراغ ثم خ أو ع أو س ورقم المركبة. للخروج أرسل ٤١ ثم فراغ ثم خروج ثم خ أو ع أو س ورقم المركبة.	مخالفات المركبات
لمعرفة حالة الطقس لثلاثة أيام أرسل ١٠١ فراغ ثم اسم المدينة. للاشتراك أرسل ١٠١ فراغ ثم حرف ا ثم فراغ ثم اسم المدينة. للخروج أرسل ١٠١ ثم خروج ثم فراغ ثم اسم المدينة (إلى ٩٤٤٤٤) مثال: ١١٠١ عمان.	توقعات حالة الطقس
لخدمة شكاوي أمانة عمان الكبرى أرسل ٤٢ ثم فراغ ثم الشكوى إلى ٩٤٤٤٤	الشكاوي/أمانة عمان
لمعرفة الرصيد الضريبي للشركات أرسل ٥٢ ثم فراغ ثم رقم السجل التجاري إلى ٩٤٤٤٤	الرصيد الضريبي للشركات
للاشتراك في خدمة معرفة نشاطات المركز الثقافي الملكي أرسل ١١١ ثم فراغ ثم ا إلى: ٩٤٤٤٤. للخروج أرسل ١١١ ثم فراغ ثم خروج إلى ٩٤٤٤٤	نشاطات المركز الثقافي
لمعرفة القيمة التقريبية لجمرك المركبة أرسل ٣١ ثم فراغ ثم رقم الشاصي ثم فراغ ثم سنة الصنع من أربع خانات إلى ٩٤٤٤٤ مثال: ٣١ 1984 AD321C45FA	الإستعلام عن جمرك سيارة
للاشتراك في خدمة الإعلام بالعطاءات الجديدة أرسل ١٥١ ثم فراغ ثم ا إلى ٩٤٤٤٤. للخروج أرسل ١٥١ ثم فراغ ثم خروج ثم رقم العطاء إلى ٩٤٤٤٤	الإعلام بالعطاءات الجديدة
للاستفسار عن عطاء معين أرسل ١٥٢ ثم فراغ ثم رقم العطاء إلى ٩٤٤٤٤	الإستفسار عن عطاء معين

الإستفسار عن مناقص معين	للإستفسار عن مناقص معين أرسل ١٥٢ ثم فراغ ثم رقم المناقص الى ٩٤٤٤٤
الإعلانات/الإسكان والتطوير الحضري	للاشتراك في إعلانات المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري الخاصة ببيع الأراضي والشقق أرسل ٩١ ثم فراغ ثم ١ إلى ٩٤٤٤٤. للخروج ارسل ٩١ ثم فراغ ثم خروج الى ٩٤٤٤٤
الإشتراك بالفتاوي	للاشتراك بخدمة الفتاوى ارسل ١٢١ ثم فراغ ثم حرف ا الى ٩٤٤٤٤. للخروج ارسل ١٢١ ثم فراغ ثم خروج الى ٩٤٤٤٤.
طلب فتوى شرعية	لطلب فتوى شرعية أو استفسار من دائرة الافتاء العام ارسل ١٢٢ ثم فراغ ثم الاستفسار الى ٩٤٤٤٤
الاستعلام عن معاملة في مديرية الجنسية	للاستفسار عن حالة معاملة في وزارة الداخلية ارسل ١٦١ ثم فراغ ثم رقم المعاملة الى ٩٤٤٤٤.
رقم عضوية/ الجمارك	لمعرفة رقم العضوية ارسل ٢٣ الى: ٩٤٤٤٤ هذه الخدمة للاعضاء المسجلين فقط لدى الجمارك الاردنية.
حالة أمانة جمركية	لمعرفة حالة الأمانة الجمركية أرسل ٣٥ ثم فراغ ثم رقم الأمانة الجمركية إلى ٩٤٤٤٤ هذه الخدمة للأعضاء المسجلين فقط لدى الجمارك الأردنية.
أرصدة الإدخال المؤقت/ الجمارك	لمعرفة رصيد الكفالات أرسل ٢٢ ثم فراغ ثم رقم الشركة إلى ٩٤٤٤٤ هذه الخدمة للأعضاء المسجلين فقط لدى الجمارك الأردنية
كفالات الترانزيت/ الجمارك	لمعرفة رصيد كفالات الترانزيت أرسل ٢٤ ثم فراغ ثم رقم الغاية إلى ٩٤٤٤٤ هذه الخدمة للأعضاء المسجلين فقط لدى الجمارك الأردنية.

تكلفة إستخدام الرسائل القصيرة (قائمة ٩٤٤٤٤):

تعتبر تكلفة الرسائل المرسله إلى الرقم ٩٤٤٤٤ مجانية للمواطن إلى أن تصله الخدمة المطلوبة. وتكون تكلفة طلب خدمة أو الاستعلام عن معلومة مرة واحدة فقط ٧ قروش أردنية غير شاملة الرسوم والضرائب.

تكلفة طلب خدمة أو الاستعلام عن معلومة لتصل المستخدم بشكل دوري تعادل ٥ قروش أردنية غير شاملة الرسوم و الضرائب.

خدمة الرسائل القصيرة للمغتربين تميز:

بإمكان المغتربين الأردنيين الاستفادة من قائمة الخدمات الحكومية.

المتوفرة على بوابة الرسائل القصيرة من خلال الرقم ٩٦٢٧٩٧٥١٤٤٤٤ وبنفس تكلفة الرسائل الدولية التي يتقاضاها مشغل الخليوي في بلد الاغتراب. الخطوات اللازمة للإستفسار عن خدمة معينة:

- إرسال رسالة فارغة إلى الرقم (٩٦٢٧٩٧٥١٤٤٤٤)
- عند استلام رسالة الرد، أرسل رسالة تحتوي على الرقم (١) للاستعلام عن خدمة، أو إذا أردت الوصول إلى مؤسسة معينة، ترسل رسالة تحتوي على الرقم (٢)
- عند استلام الرد يمكنك الوصول إلى الخيار الذي تريده عن طريق إرسال رقمه بنفس الطريقة السابقة، وإتباع التعليمات الواردة في الرسالة لغاية الحصول على الخدمة أو المعلومة المطلوبة.

٣. الخدمات الحكومية

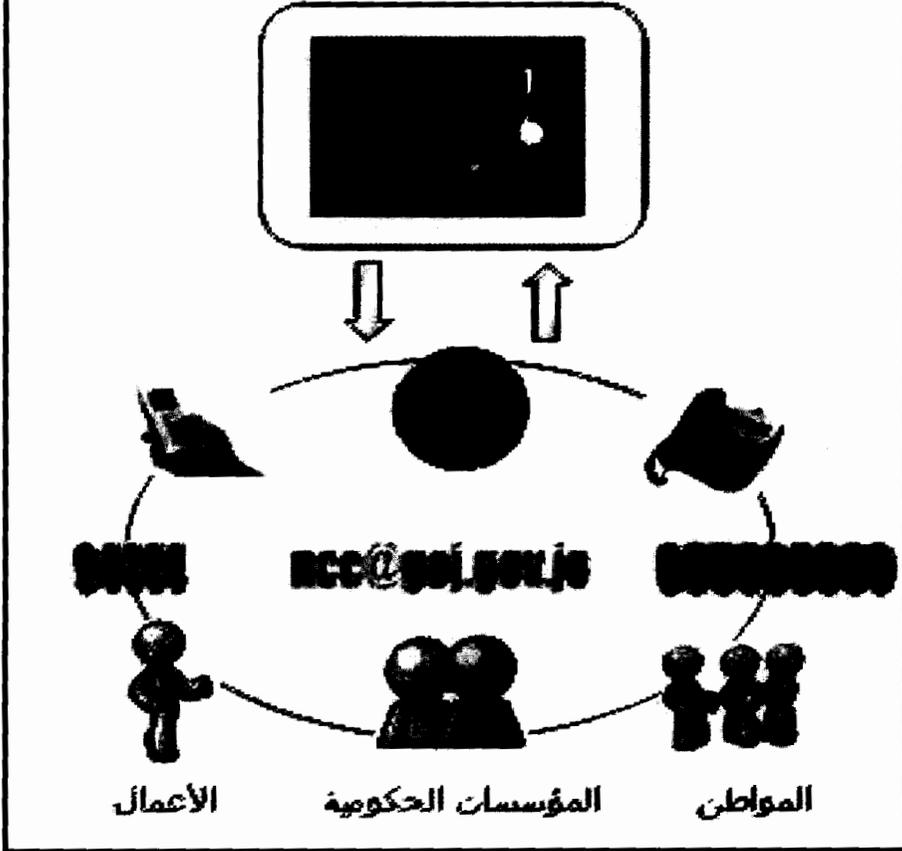
٤. المؤسسات الحكومية

مشروع مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية:

جاء تأسيس مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية لبرنامج الحكومة الإلكترونية ليصبح مركز اتصال ودعم موحد للجهات الحكومية عبر القنوات المختلفة، ويعمل وفق أفضل المواصفات الفنية والأمنية. ويقدم المركز خدمة الرد على استفسارات/شكاوى/واقتراحات الجمهور والمستفيدين من التعاملات الإلكترونية الحكومية.

ويخدم 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 ٥٠٠٨٠٨٠، البريد الإلكتروني ncc@goj.gov.jo، خدمة (اسأل) على بوابة الحكومة الإلكترونية jordan.gov.jo، الرسائل القصيرة SMS، بالإضافة إلى الفاكس، وغيرها من وسائل التواصل الفعال مع المجتمع). وذلك من أجل سرعة تقديم المشورة والمساعدة.

مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية



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 ٩٤٤٤٤ تحتوي على الرقم ١٨٠ ثم فراغ ثم الاستفسار أو الشكوى للجهة الحكومية. ويقوم مركز الاتصال الوطني بمتابعة أية استفسارات ترد من قبل المواطن عبر الرسائل القصيرة. الدوائر المستفيدة من المشروع كمرحلة أولية:

لا تقتصر خدمات مركز الاتصال الوطني على الخدمات المشتركة لبرنامج الحكومة الإلكترونية ولكن تشمل تقديم المساعدة لخدمات عدد من الوزارات والمؤسسات الحكومية وهي:

الوزارة / المؤسسة	الجهة المتصلة
هيئة تنظيم النقل العام	أمانة عمان الكبرى / مدينة عمان
دائرة الأحوال المدنية والجوازات	وزارة العدل
هيئة تنشيط السياحة	وزارة التعليم العالي
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	غرفة صناعة عمان
	الجمارك الأردنية
	غرفة تجارة عمان
	وزارة الصناعة والتجارة
	دائرة الأراضي والمساحة

كما يجري التحضير حالياً لضم دائرة ضريبة الدخل والمبيعات. كما يتم التحضير أيضاً لتفعيل نظام تلقي الشكاوى الحكومية بالتعاون مع وزارة تطوير القطاع العام، حيث سيقوم المركز بمهمة استقبال المكالمات وتوزيعها على الدوائر والمؤسسات الحكومية المعنية، بينما تقوم لجنة الشكاوى بمتابعة الشكاوى والتأكد من تلقي الدائرة أو المؤسسة للشكاوى والعمل على حلها ضمن الفترة المحددة.

مشروع الشبكة الحكومية الآمنة:

الهدف الرئيسي:

ربط الدوائر الحكومية بشبكة اتصال حديثة وآمنة وسريعة يتم من خلالها توفير خدمات القطاع العام (GTG) وخدمات قطاع الأعمال (GTB) وخدمات المواطنين (GTC).

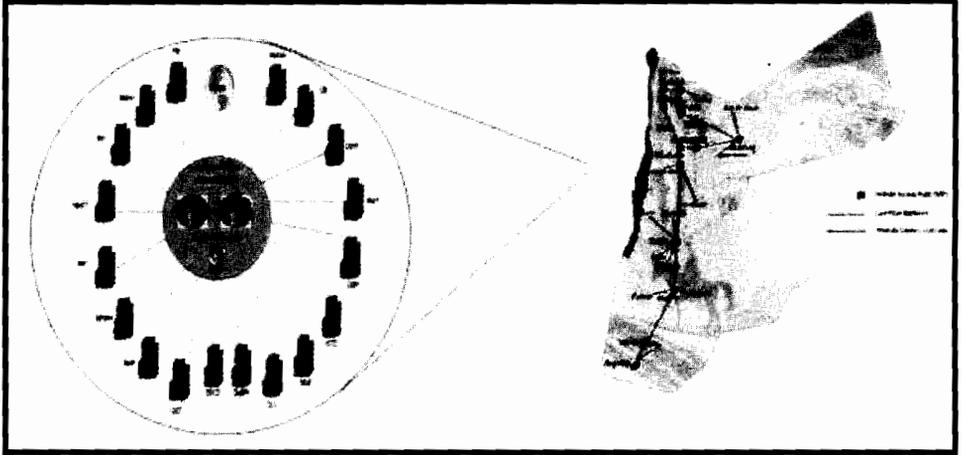
أهداف المشروع:

يعد مشروع الشبكة الآمنة للحكومة الإلكترونية احد المشاريع الرائدة والمهمة التي عملت على توفير بنية تحتية متطورة لربط المؤسسات الحكومية في جميع أنحاء المملكة من خلال شبكة ألياف ضوئية.

١. تحفيز الدوائر الحكومية على تطوير خدمات إلكترونية تقوم على تبادل بيانات مع دوائر أخرى بحيث تخدم قطاعات الأعمال المختلفة.
٢. تزويد الجهات الحكومية بالتجهيزات الفنية اللازمة لإنشاء بنية تحتية لشبكة إلكترونية متطورة ومشاركة لتنفيذ الخدمات الإلكترونية المشتركة.
٣. ربط الجهات الحكومية بمركز عمليات الحكومة الإلكترونية Operations Center.
٤. توحيد آلية الارتباط بين الجهات الحكومية وتقليل تكلفتها.
٥. توفير شبكة آمنة لاتصال وتواصل المؤسسات الحكومية فيما بينها.

وصف المشروع:

يقوم البرنامج بإنشاء شبكة اتصالات خاصة للربط بين الدوائر الحكومية، كما وتقوم هذه الشبكة بربط الجهات الحكومية بمركز عمليات الحكومة الإلكترونية، والذي تم تأسيسه على أعلى المواصفات الفنية والأمنية لإستخدامه في استضافة كافة الخدمات المشتركة مثل بوابة الحكومة الإلكترونية، بوابة الدفع الإلكتروني، وغيرها. وتمكن هذه الشبكة مركز عمليات الحكومة الإلكترونية بأن يكون حلقة الوصل بين الجهات الحكومية بحيث يتم توحيد آلية الارتباط بين الجهات ويختصر تكلفتها. تم حالياً ربط ٤٥ جهة حكومية على الشبكة الحكومية الآمنة ضمن المراحل السابقة، وسيتم استكمال ربط باقي الجهات الحكومية (والتي تصل إلى حوالي ١٢٠ دائرة) في المراحل اللاحقة للمشروع بالتدرج حسب الإستخدامات والخدمات المتاحة.



فوائد المشروع للمؤسسات الحكومية:

١. تحقيق وفر مالي مباشر على المؤسسات من خلال التشارك في الموارد التقنية للشبكة.
٢. إمكانية الاستفادة من الخدمات المشتركة التي يقدمها برنامج الحكومة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية (بوابة الحكومة الإلكترونية، بوابة الدفع الإلكتروني ونظام الربط الشامل وغيرها).
٣. تبادل المعلومات بشكل مباشر وبطرق آمنة وميسرة وبسرعات عالية بين المؤسسات الحكومية من خلال خطوط اتصال عالية السرعة.
٤. توفير خدمات اتصال بين الوزارات ومركز عمليات الحكومة الإلكترونية ضمن معايير أمنية عالية المستوى.
٥. تسهيل الدخول على الشبكة الدولية (الإلكتروني) من خلال مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني بشكل آمن دون الحاجة لاستئجار خط اتصال من شركات الاتصالات.
٦. توفير خدمة البريد الإلكتروني من خلال نظام مراسلات (Email) موحد و ممرکز لكافة المستخدمين من دون تكاليف تشغيلية إضافية.
٧. توفير الأجهزة اللازمة من البنية التحتية للربط بأقل التكاليف.

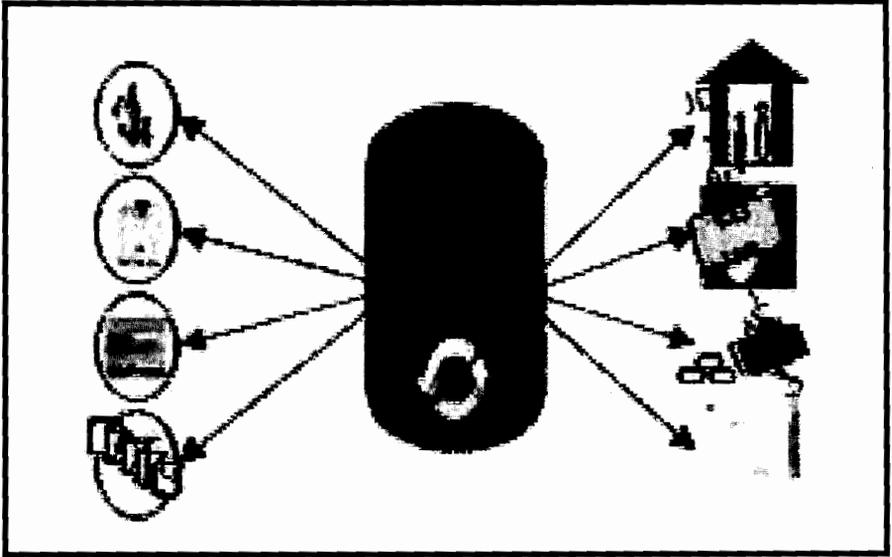
٨. خدمات المساندة، الدعم، والصيانة من خلال توفير خط اتصال ساخن و Ticketing System مع مركز تشغيل الحكومة الإلكترونية دون تكاليف على المؤسسات الحكومية.

ورشات التوعية:

تم في بداية المشروع عقد جلسات توعية للأمناء العاميين ومدراء الحاسوب في الوزارات والدوائر المعنية وذلك لتعريفهم بأهداف المشروع والفوائد التي ستتحقق من ربط دوائريهم على شبكة الحكومة الآمنة كما تم خلال فترة تنفيذ المشروع عقد (٢٧) جلسة توعية للعاملين في تلك الدوائر حضرها حوالي (٨٥٠) موظفاً.

مشروع بوابة الدفع الإلكترونية الأردنية:

تعد بوابة الدفع الإلكترونية الأردنية إحدى المكونات الأساسية للبنية التحتية للحكومة الإلكترونية وحجر الأساس في بناء وتطوير المعاملات الإلكترونية، وتشكل 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 لمتلقي الخدمة عبر نظام فعال وموثوق لعملية الدفع الإلكتروني بطريقة آمنة وسهلة. وتمكن البوابة المواطنين من دفع رسوم معاملاتهم الحكومية من أي مكان وفي أي وقت دون الحاجة لزيارة الدائرة الحكومية بحيث يمكن من خلال هذه البوابة لجميع مزودي خدمات الدفع الإلكتروني المؤهلين (من البنوك، ومؤسسات خدمات مالية) تقديم خدماتهم للدفع الإلكتروني عبر البوابة بعد الربط عليها.



خدمات وطرق الدفع التي توفرها البوابة:

طورت بوابة الدفع الإلكترونية الأردنية لتقديم للمستخدم مختلف أنواع وطرق الدفع حسب احتياجات المستخدم سواء كانوا مواطنين أو رجال أعمال أو مؤسسات مختلفة من خلال طرق الدفع التالية:

١. التحويل المالي الإلكتروني من حساب لحساب (**Account to Account Transfer**).
٢. بطاقات الائتمان الدائنة والمدينة (**Credit Cards/Debit Cards**).
٣. الدفع النقدي من خلال مراكز موزعة في مختلف مناطق المملكة (**Cash Payment**).

تعتبر بوابة الدفع الإلكتروني نموذجا حيا للشراكة بين القطاعين العام والخاص للاستفادة من الانجازات التي قام بها والتي يمكن البناء عليها لتطوير وتفعيل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة للإسهام في تقليص النفقات وتحسين الأداء الحكومي. وقد تم التعاقد مع شركتين من مزودي خدمات الدفع الإلكتروني من القطاع الخاص لتقديم خدمات الدفع والربط مع عدد من الخدمات الحكومية الإلكترونية.

الخدمات المتوفرة على بوابة الدفع الإلكترونية الأردنية:

١. خدمة تسجيل النطاقات (.Jo) والتي يقدمها مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني.
٢. خدمة التسجيل في المؤتمر الطبي الدولي الخامس الذي تنظمه الخدمات الطبية الملكية.

مشروع نظام الربط البيئي للأنظمة والخدمات Enterprise Service

(Bus (ESB :

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.

أهداف المشروع:

يهدف مشروع الربط البيئي إلى تسهيل وتحفيز العمليات الإلكترونية بشكل امن وبأقل تكلفة وبسرعة عالية عن طريق توفير بنية تحتية موحدة ونظام ربط مركزي يربط المؤسسات الحكومية مع بعضها ويعمل على توفير بيئة آمنة ومرنة تمكنها من التواصل فيما بينها وانجاز المعاملات والمهام المطلوبة بسرعة وفعالية من خلال إستخدام احدث الأجهزة والبرمجيات. بالإضافة إلى تمكين المؤسسات غير الجاهزة إلكترونياً من التواصل مع المؤسسات الأخرى وانجاز معاملاتها عن طريق نظام إدارة استمرارية العمل WFE ، ويعتبر هذا المشروع ريادياً في الشرق الأوسط والعالم، حيث أن الأردن من أوائل الدول التي قررت تنفيذ هذا النظام بإستخدام تقنية مايكروسوفت.

الجهات المستفيدة:

المؤسسات الحكومية المتصلة بالشبكة الحكومية الآمنة.

الفوائد والميزات التي يوفرها النظام:

١. توفير نظام ربط مركزي آمن يهدف ربط أنظمة المؤسسات الحكومية بعضها مع بعض لتبادل المعلومات اللازمة لإتمام المعاملات الحكومية الخاصة بالخدمات الإلكترونية.
 ٢. تقليل تكلفة الربط بين المؤسسات الحكومية.
 ٣. تمكين الجهات الحكومية الغير جاهزة إلكترونيا من التواصل مع الجهات الأخرى عبر بيئة آمنة وتبادل المعلومات اللازمة لانجاز مهامها.
- إمكانية قياس أداء الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل أكثر من جهة حكومية والمستخدمة للنظام.
- الخدمات المركبة/النمطية:
- الأنظمة النمطية الحكومية هي الأنظمة أو التطبيقات الآلية المشتركة والمتكررة بين الجهات الحكومية بمختلف قطاعاتها ومن أهمها أنظمة تخطيط الموارد الحكومية (GRP) ومن الأمثلة على ذلك: الأنظمة المالية، وأنظمة شؤون الموظفين، وأنظمة المشتريات، وأنظمة إدارة المواد (المخازن والمستودعات)، وأنظمة أرشفة الوثائق... الخ.

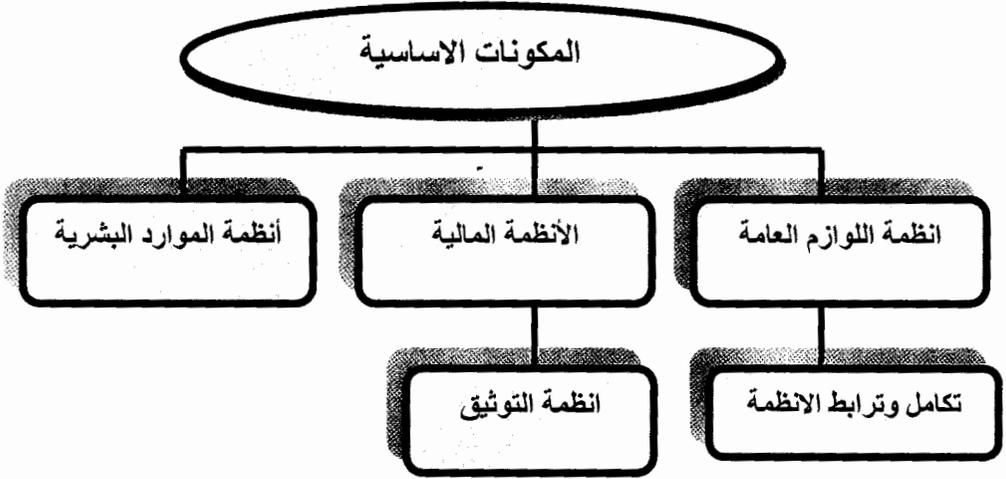
مشروع نظام تخطيط الموارد الحكومية الوطني:

نظام تخطيط الموارد الحكومية الوطني GRP والذي يشمل ثلاثة أنظمة رئيسية وهي: نظام معلومات إدارة الموارد البشرية HRMIS، نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية GFMIS، ونظام الشراء الموحد e-Procurement.

نظام تخطيط وتوظيف الموارد الحكومية الوطني Government

.Resource Planning System, GRP

مشروع نظام تخطيط الموارد الحكومية الوطني



نبذة عن مشروع تطوير أنظمة معلومات الموارد البشرية:

ضمن سعي ديوان الخدمة المدنية إلى تطوير أنظمة معلومات متخصصة بالموارد البشرية، فقد قام الديوان بإعداد دراسة عام ٢٠٠٣ وصف فيها "مكونات محور تطوير نظام المعلومات في ديوان الخدمة المدنية"، وقام بتضمين خطته الإستراتيجية للفترة ٢٠٠٤ - ٢٠١٠ محورا خاصا لنظم المعلومات. حيث تكوّن المحور من برنامجين رئيسيين:

١. برنامج إدارة الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية ويتكون من عدة مشاريع تهدف بمجموعها إلى متابعة شؤون الموظف العام ودعم القرار والتخطيط من جهة، وتوفير البيانات الخاصة بجهاز الإدارة العامة التي تمثل جزءا رئيسيا من بيانات سوق العمل الأردني من جهة أخرى.
٢. برنامج تطوير شبكة المعلومات والاتصال الذي يشمل عملية التراسل والاتصال على أكثر من مستوى: داخلي بين وحدات الديوان وخارجي بين الديوان والدوائر الخاضعة لنظام الخدمة المدنية، كذلك بين الديوان والمؤسسات المعنية بتخطيط وإدارة الموارد البشرية في سوق العمل الأردني.

وقد باشر الديوان في تطبيق الإستراتيجية منذ عام ٢٠٠٤ وتطورها بما يتفق ورؤى الديوان وبرامجه خلال الفترة ٢٠٠٦- ٢٠١٢ في مجال تطوير نظم معلومات إدارة الموارد البشرية موزعة على ثلاث مراحل كما هو مبين تاليا:
المرحلة التحضيرية (٢٠٠٤ - ٢٠٠٦):
وقد تضمنت هذه المرحلة الخطوات التالية:

١. حصر واقع أنظمة شؤون الموظفين المحوسبه في أجهزة الخدمة المدنية.
 ٢. تطوير نظام شؤون موظفين محوسب وموحد بالتعاون مع سلطة الطيران المدني وتركيبه وتشغيله في (١٤) دائرة ومؤسسة.
 ٣. الانتهاء من أرشفة ملفات الموظفين العاملين والمنفكين من الخدمة بالإضافة إلى طلبات التوظيف المقدمة إلى الديوان.
- المرحلة الأولى (٢٠٠٦ - ٢٠٠٧):

وتضمنت هذه المرحلة الخطوات التالية:

١. تطوير الأنظمة العاملة حاليا بلغة الكوبول إلى Oracle 10g تتضمن تقنية Web based Application لتكون نظاما مركزيا لمعلومات إدارة الموارد البشرية.
 ٢. تهيئة الأنظمة للمرحلة الثانية ليتسع نطاقها خارج الديوان فتشمل الدوائر الخاضعة لنظام الخدمة المدنية.
- المرحلة الثانية (٢٠٠٧ - ٢٠٠٩):

وتضمنت هذه المرحلة الخطوات التالية:

١. اعتبار المشروع جزءا يتكامل مع مشروع إدارة الموارد الحكومية GRP ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية.
٢. تشبيك الدوائر الخاضعة لنظام الخدمة المدنية بالإضافة إلى بعض الدوائر التي تعتبر بياناتها جزءا من أنظمة الديوان (كالمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي) في نظام معلومات وطني لإدارة الموارد البشرية في أجهزة الخدمة المدنية.

٣. تطوير " ملف الموظف الإلكتروني" من خلال ترقية نظام أرشفة الوثائق العامل في الديوان إلى نظام مركزي ترتبط معه الدوائر الخاضعة لنظام الخدمة المدنية.

٤. تهيئة الأنظمة للمرحلة الثالثة ليتسع نطاقها خارج الديوان لتشمل المؤسسات الحكومية المستقلة ومؤسسات المجتمع المدني التي توفر بيانات حول جانبي العرض والطلب على القوى البشرية في سوق العمل الأردني كغرف الصناعة والتجارة والجامعات.

المرحلة الثالثة (٢٠١٠ - ٢٠١٢)

ستتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية:

١. استكمال التشبيك مع فروع الدوائر والمؤسسات المنتشرة في المحافظات

٢. التشبيك مع مؤسسات المجتمع المحلي كالغرف الصناعية والتجارية، الجامعات، ووكالات توظيف، ...، الخ.

٣. التوسع في الأنظمة على المستوى الإقليمي (وخاصة دول الخليج العربي)

لغايات التنسيق في تخطيط مخرجات التعليم

السمات العامة للمرحلة الثانية من مشروع تطوير أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية:

١. إيجاد نظام مركزي لإدارة الموارد البشرية ترتبط معه أنظمة شؤون موظفين مختلفة من عدة دوائر.

٢. إيجاد نظام إدارة موارد بشرية يتسم بموائمته لخصوصيات الدائرة التي يتم تركيبه فيها، وقد تم الاصطلاح على تسميته ب(نظام إدارة الموارد البشرية الموحد).

٣. تشبيك الدوائر الخاضعة لإحكام نظام الخدمة المدنية مع ديوان الخدمة المدنية في شبكة معلومات عالية الكفاءة يكون الديوان فيها مركزا لنظام معلومات إدارة الموارد البشرية.

٤. ربط بعض المؤسسات والدوائر التي تنتج بيانات محددة تمثل جزءاً حيوياً من أعمال إدارة الموارد البشرية مثل دائرة الأحوال المدنية، والمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وصندوق المعونة الوطني، ومؤسسة التقاعد المدني والعسكري وغيرها.

٥. الإحلال التدريجي (نظام إدارة الموارد البشرية الموحد) محل (أنظمة شؤون الموظفين

في الدوائر) لتصبح عملية الاتصال بين الدائرة والديوان مباشرة > on-line

٦. التخلص التدريجي من عمليات إدخال البيانات والتحول نحو التدقيق من خلال الاعتماد على الإدخالات التي تقوم بها الدوائر. وبعبارة أخرى، الانتقال من المفهوم التقليدي في الإشراف على إجراءات شؤون الموظفين إلى مفهوم التدقيق والرقابة الإلكترونية.

١. معالجة البيانات واسترجاع المعلومات :

١- المتطلبات الأساسية:

١. يتم الربط بين الدائرة والديوان من خلال الشبكة الآمنة للحكومة الإلكترونية Secure Government Network, SGN.

٢. تضمين (نظام إدارة الموارد البشرية الموحد) جميع المتغيرات التي تختص ببعض الدوائر بسبب طبيعة مهامها وأعمالها دوناً عن غيرها، حيث يتم حصرها ودراستها وتحليلها مسبقاً لتصميمها في النظام (Customization).

٣. توفير الخدمات التالية وإتاحتها للدوائر التي ترتبط مع الديوان بواسطة الأنظمة المطورة من قبل الدائرة) و(نظام شؤون الموظفين الموحد) لتكون هذه الخدمات المقدمة من خلال النظام الوسيط جزءاً مكملًا لنظام شؤون الموظفين في الدائرة ويصبح نظام إدارة الموارد البشرية:

- خدمة تحديث الهيكل التنظيمي للدائرة
- خدمة تحديث الفصل الخاص بالدائرة في جدول تشكيلات الوظائف.
- خدمة طلب تعبئة الشواغر الخاصة بالدائرة.
- خدمة وصف وتصنيف الوظائف.

- تحميل قوائم المرشحين للتعيين حسب الشواغر المطلوبة على شكل ملف بيانات إلكترونية.
 - خدمة نموذج حصر الاحتياجات من التدريب.
 - نتائج قرارات اللجنة المركزية التي تخص الدائرة.
٤. لغايات التخلص من التكرار في إدخال البيانات في الدائرة أيضا، فيتم توفير خدمة تجهيز البيانات الشخصية والعلمية والدورات التدريبية للأشخاص الذين يتم تعيينهم في الدائرة تمهيدا لإرسال تلك البيانات إليها من خلال خدمة استخلاص البيانات data export في النظام المركزي.
٥. توفير خدمة تسجيل جميع حركات التدقيق والتعديل loggings في كل من قاعدة البيانات المركزية و قاعدة البيانات الوسيطة تتضمن التاريخ والوقت ورمز المستخدم.
- ١- ٢ في مجال التعامل مع (نظام إدارة الموارد البشرية الموحد) المرتبط بالنظام المركزي:
١. توفير شاشات إدخال في (نظام إدارة الموارد البشرية الموحد) مماثلة للنماذج المعتمدة التي تُعبأ من قبل الدوائر وترسل إلى الديوان مثل: طلب تعبئة الشواغر، نموذج حصر الاحتياجات من التدريب.
 ٢. أن يوفر خدمة تحميل import واسترجاع البيانات الخاصة بالدائرة ذات الصلة بالحراك الوظيفي وغيرها والتي ترد من الديوان لتخزينها في قاعدة بيانات الدائرة.
 ٣. توفير خدمة إرسال البيانات إلى الديوان وتخزينها في قاعدة بيانات وسيطة لتدقيقها وتخزينها في قاعدة البيانات المركزية.
 ٤. بالإضافة إلى وجود تقارير ومؤشرات إحصائية مختلفة في (نظام إدارة الموارد البشرية الموحد) تخدم الدائرة نفسها، فيتم توفير إمكانية تقديم تقارير مختلفة على مستوى الدوائر الأخرى ضمن صلاحيات دخول محددة حسب المستويات الإدارية المختلفة.

ب. إدارة رموز النظام

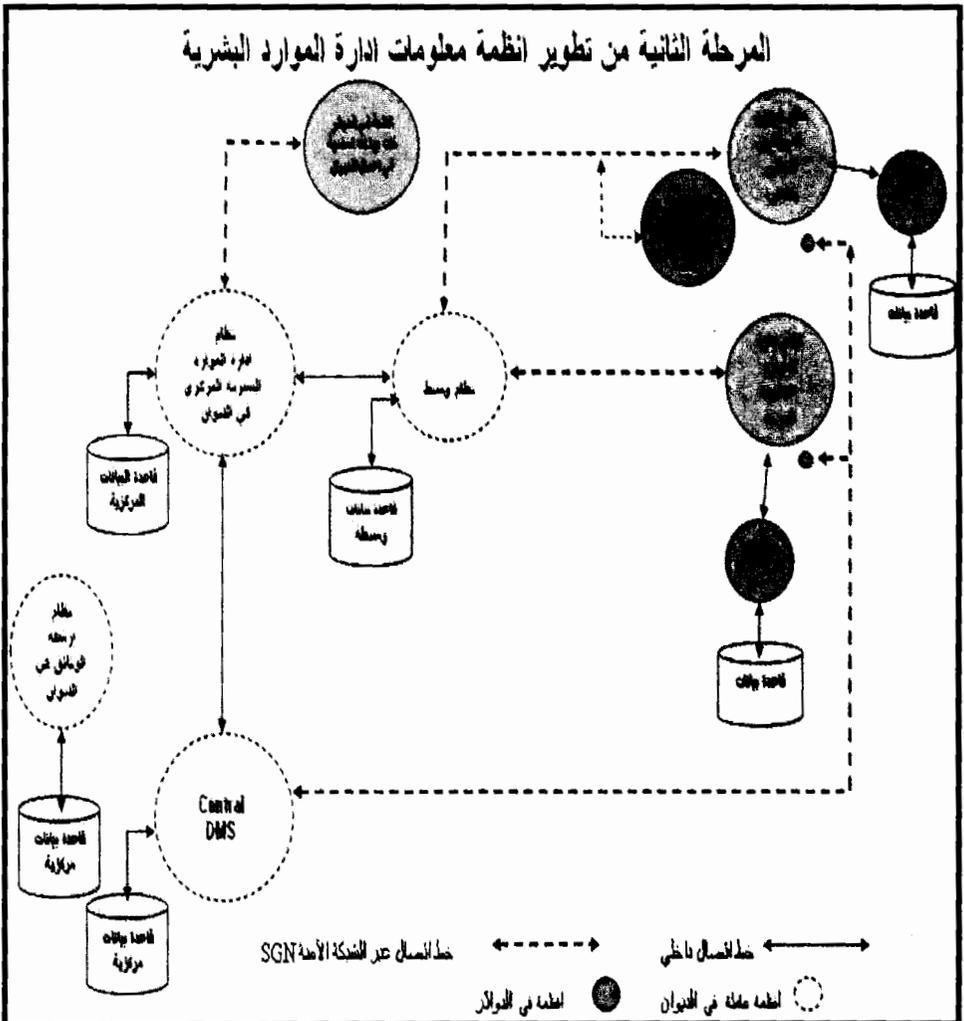
تهدف المرحلة الثانية من مشروع تطوير أنظمة الموارد البشرية إلى إيجاد قوائم رموز موحدة (unified look-up tables) يتم التعامل معها في أية دائرة ترتبط مع الديوان من خلال النظام الموحد، لئلا لتوحيد الرموز من فوائدها عديدة في عمليات تبادل البيانات وإجراء المقارنات التحليلية وذلك بجعلها لغة تفاهم واحدة بين مختلف التطبيقات.

وتحقيقاً لهذه الغاية، فإن نظام الترميز يكون مركزياً في الديوان الذي يتولى إدارة ومتابعة وتحديث الرموز، ويكون جزءاً من النظام المركزي. وحيث إن المرحلة الثانية تتضمن أن يتعامل النظام المركزي مع دوائرها واحد من ثلاثة أنواع من أنظمة شؤون الموظفين هي: (نظام إدارة الموارد البشرية الموحد)، (نظام مطور من قبل الدائرة)، (نظام شؤون الموظفين الموحد) ويحقق ما يلي:

في مجال التعامل مع (نظام إدارة الموارد البشرية الموحد) المرتبط معه:

١. تضمين نظام إدارة الموارد البشرية الموحد خدمة طلب إنشاء رمز جديد من النظام المركزي من خلال شاشات إرسال واستقبال تتضمن الرمز المطلوب، الجدول الذي ينتمي إليه الرمز، الدائرة المطلوب لها الرمز، رمز المستخدم، التاريخ والوقت وغيره
 ٢. توفير خدمة تعميم الرموز الجديدة أو المعدلة إلى الأنظمة المرتبطة معه في الدوائر الأخرى (codes replication).
 ٣. تضمين نظام إدارة الموارد البشرية الموحد خدمة إعلام إدارة النظام ومستخدميه بالرموز الجديدة التي تم تعميمها من خلال النظام المركزي أولاً بأول.
- في مجال التعامل مع (الأنظمة المطورة من قبل الدائرة) و (نظام شؤون الموظفين الموحد) :
- توفير جداول رموز مناظرة map tables تتضمن رموز النظام المركزي والرموز الموجودة في كلا النظامين.
 - التحديث الدوري import data لجداول (رموز كلا النظامين) في قاعدة البيانات الوسيطة والمركزية.

- إجراء عمليات المقارنة الدورية بين جداول الرموز في (كلا النظامين) المرسله منها وجداول الرموز السابقة الموجودة في الديوان لحصر الرموز الجديدة في (كلا النظامين).
 - إعلام إدارة (نظام الترميز) بالرموز المحدثة وعرض تفصيلاتها مثل اسم الدائرة المرسله، الرمز والوصف المرسلين، تاريخ الإرسال.
 - توفير شاشات مناسبة تسهل إدارة وتحديث كافة الجداول المتعلقة بالرموز.
- وفيما يلي رسم توضيحي للمرحلة الثانية من تطوير أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية:



المراجع والمصادر

١. أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد(٧)، ٢٠٠٩-٢٠١٠
٢. جمال محمد غيطاس، الحكومة الإلكترونية ليست مشروع، ولكن أفكار وأساليب عمل، جريدة الأهرام المصرية، العدد (٤٢٣٠٩)، ٢٠٠٢
٣. أ.د. أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية - الواقع والآفاق، مجموعة النيل العربية، ٢٠٠٦
٤. د. واجب غريبي، الحكومة الإلكترونية مفهومها، متطلباتها، مجلة علوم إنسانية، العدد(٢١) عمان، الأردن، ٢٠٠٦
٥. عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، ٢٠٠٤
٦. يحي بابعير، مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية، مجلة العالم الرقمي، العدد(٤٢)، ٢٠٠٣
٧. دراسة خطة الحكومة الإلكترونية في الأردن، التصاميم والأساسيات وخطة العمل
٨. د. محمد المتولي، دراسة تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، الكويت
٩. د. سامي محمد صدقي، بحث بعنوان دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، عجمان، ٢٠٠٣
١٠. د. علي بن شويش الشويش، التقنيات المستخدمة في الحكومة الإلكترونية، المعلوماتية العدد(١٧)، ٢٠٠٧
١١. د. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الأسس العلمية والإستراتيجيات المستقبلية للتغيير والحكومة الإلكترونية، المكتبة العصرية، المنصورة، ٢٠٠٤
١٢. مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، نماذج الحكومة الإلكترونية، لبنان، ٢٠٠٩
١٣. محمد الطويل، الحكومة الإلكترونية كأداة للنظام الحاكم في ظل ثورة تقنية المعلومات والاتصالات، بحث مقدم لندوة الحكومة الإلكترونية التي عقدت في مسقط، ٢٠٠٢.
١٤. ميتشيو كاكو، ترجمة سعد الدين خرفان، رؤى مستقبلية، كيف سيغير العلم حياتنا في القرن الواحد والعشرين سلسلة عالم المعرفة، العدد(٢٧٠)، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، ٢٠٠١
١٥. السيد بخيت محمد، نقمة ثورة المعلومات، مجلة العربي، العدد(٤٦٨)، وزارة الإعلام، الكويت، ١٩٩٧

١٦. محمد أبو قاسم الرتيمي، محمد رحومة الحسنواي، التخطيط الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الوطني الثالث للمعلومات، طرابلس، ٢٠٠٤
١٧. د.عبد السلام زيدان، التقنيات الحديثة في الإدارة والتنظيم الحكومية الإلكترونية- الإطار العام
١٨. عبد الحميد حميداني، متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية، منتديات نقابة المحامين، ٢٠٠٨، شبكة الإنترنت
١٩. محمود الريماوي، متطلبات الحكومة الإلكترونية الفاعلة، موقع وزارة التربية والتعليم السعودي، ٢٠٠٩، شبكة الإنترنت
٢٠. عفيفي، أحمد كمال الدين ويوسف، وائل محمد، المدينة العربية في ظل الحكومة الإلكترونية، ندوة الحكومة الإلكترونية، الواقع والتحديات، مسقط، عمان، ٢٠٠٢
٢١. بسام بن عبد العزيز الحمادي، مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، ورقة بحثية مقدمة إلى لقاء الحكومة الإلكترونية، معهد الإدارة العامة، الرياض، ٢٠٠٢
٢٢. مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، لبنان، ٢٠٠٩، شبكة الإنترنت
٢٣. وزارة التخطيط والتعاون الدولي، قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الأردن
٢٤. هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، الأردن
٢٥. د. خضر مصباح الطيطي، التعليم الإلكتروني من منظور تجاري وفني وإداري، دار الحامد للتوزيع والنشر، عمان، ٢٠٠٨
٢٦. منهل الثقافة التربوية، إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية، قسم الحكومة الإلكترونية
٢٧. محطات المعرفة بالأردن، الشبكة المحلية الشاملة، ٢٠٠٠- ٢٠٠١
٢٨. أحمد الشهري، التعليم الإلكتروني، جامعة الملك سعود، ٢٠٠٩
٢٩. يوسف العريفي، التعليم الإلكتروني تقنية رائدة وطريقة واعدة، ورقة عمل مقدمة إلى الندوة الأولى للتعليم الإلكتروني خلال الفترة ٢١- ٢٢/٤/٢٠٠٣، الرياض
٣٠. عبدالله الموسى، أحمد المبارك، التعليم الإلكتروني الأسس والتطبيقات، مؤسسة شبكة البيانات، الرياض، ٢٠٠٥
٣١. زيتون، حسن حسين. رؤية جديدة في التعلم- التعلم الإلكتروني- المفهوم، القضايا، التطبيق، الدار الصولتية للتربية، الرياض، ٢٠٠٥
٣٢. فايز بن عبدالله الشهري، التعليم الإلكتروني في المدارس السعودية، مجلة المعرفة، العدد(٩١)، ٢٠٠٢
٣٣. منصور غلوم، التعليم الإلكتروني في مدارس وزارة التربية والتعليم بدولة الكويت، ورقة عمل لندوة التعليم الإلكتروني خلال الفترة(٢١- ٢٢/٤/٢٠٠٣)، مدارة الملك فيصل، الرياض
٣٤. سالم أحمد محمد، تكنولوجيا التعليم والتعليم الإلكتروني، مكتبة الرشد، الرياض، ٢٠٠٤

٣٥. د. أحمد بن محمد الحسين، الفصول الافتراضية، ٢٠٠٩
٣٦. دهند سليمان الخليفة الإتجاهات والتطورات الحديثة في خدمة التعليم الإلكتروني، ٢٠٠٢
٣٧. الربيعي، السيد محمود، عادل السيد الجندي، أحمد الدسوقي، عبد العزيز إبراهيم الجبيري، التعليم عن بعد وتقنيات في الألفية الثالثة، الرياض، ٢٠٠٤
٣٨. د. هند الخليفة، من إرهاصات الجيل الثاني من الويب، بيئات التعلم الإلكتروني الشخصية، خصائصها وفوائدها، النسخة الإلكترونية من صحيفة الرياض، العدد (١٤٦١٣)، ٢٠٠٨
٣٩. جون منير شاكر منصور، تكنولوجيا التعليم المتقل، بوابة كنانة أونلاين، ٢٠٠٩
٤٠. عبد الحميد، محمد، منظومة التعليم عبر الشبكات، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٦
٤١. حسن علي حسن سلامة، التعلم الخليط، التطور الطبيعي للتعلم الإلكتروني، ٢٠٠٥
٤٢. حسن البائع محمد عبد العاطي والسيد عبد المولي السيد، يناير ٢٠٠٨، أثر إستخدام كل من التعلم الإلكتروني والتعليم المدمج في تنمية مهارات تصميم وإنتاج مواقع الويب التعليمية لدى طلاب الدبلوم المهنية واتجاهاتهم نحو تكنولوجيا التعلم الإلكتروني، تكنولوجيا التربية: دراسات وبحوث، عدد خاص عن المؤتمر العلمي الثالث للجمعية العربية لتكنولوجيا التربية، ٢٠٠٧ بالإشتراك مع معهد الدراسات التربوية وعنوانه (تكنولوجيا التعليم والتعلم) نشر العلم...حيوية الإبداع في الفترة ٥- ٢٠٠٧/٩/٦ بمركز المؤتمرات بجامعة القاهرة.
٤٣. د. جميل أحمد اطميزي، معايير التعليم الإلكتروني، ٢٠١٠
٤٤. الحلفاوي، وليد سالم، مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات، دار الفكر للنشر، الأردن، ٢٠٠٦
٤٥. الفت محمد فودة، استخدامات الحاسب الآلي في التعليم، مكتبة العبيكان، ٢٠٠٣
٤٦. دنيل الفيومي، التعلم الإلكتروني في الأردن: خيار إستراتيجي لتحقيق الرؤية الوطنية، التحديات، الإنجازات، وأفاق المستقبل، وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الأردن، ٢٠٠٣
٤٧. إبراهيم المبيضين، إحالة عطاء الشبكة الحكومية الآمنة لربط المؤسسات الحكومية، شبكة الإنترنت، ٢٠٠٨
٤٨. د. قاسم النعيمي، التجارة الإلكترونية بين الواقع والحقيقة، كلية الإقتصاد، جامعة دمشق
٤٩. التجارة الإلكترونية بين الواقع والحقيقة، منتدى التجارة الإلكترونية، شبكة الإنترنت
٥٠. صفات التجارة الإلكترونية، موسوعة التجارة الإلكترونية، شبكة الإنترنت، ٢٠٠٩
٥١. جمال الأبعج، العوامل التي ساعدت على نمو التجارة الإلكترونية، ٢٠٠٨
٥٢. هشام المهدي، التجارة الإلكترونية، النشرة الدورية للجمعية العلمية لكلية الحاسبات والمعلومات، جامعة القاهرة، العدد (٣)، ٢٠٠٨

٥٢. أسرار محمد الجفري، تأثير التجارة الإلكترونية على مجتمع المملكة العربية السعودية، بحث مادة ماجستير، المنشاوي للدراسات والبحوث، ٢٠٠٢.
٥٤. فادي سنكي، دراسة عن التجارة الإلكترونية، جامعة حلب، كلية الإقتصاد، شبكة الإنترنت.
٥٥. دشيماء عطاالله، متطلبات إنشاء موقع تجارة إلكترونية، شبكة الإنترنت، ٢٠٠٩
٥٦. محمد الدعمة، الأردن يضع إستراتيجية للتجارة الخارجية للأعوام ٢٠٠٩ - ٢٠١٣، جريدة الشرق الأوسط، العدد (١١٠٠٢)، ٢٠٠٩.
٥٧. وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، دائرة السياسات والإستراتيجيات، ملخص عن الإستراتيجية الوطنية للتجارة الإلكترونية.
٥٨. موقع سمو الشيخ محمد بن راشد المكتوم لتعليم تكنولوجيا المعلومات، شبكة الأنترنت
٥٩. عادل الشمري، جريدة الرياض الإلكترونية، العدد (١٤٣٠٧)، ٢٠٠٧
٦٠. بن عسلة بلفضل، النقود الإلكترونية مخاطرها وتنظيمها القانوني، ٢٠٠٧
٦١. سعد العبيد، النقود الإلكترونية، شبكة الإنترنت
٦٢. منتدى شمشار، الإبداع، النقود الإلكترونية، شبكة الإنترنت، ٢٠٠٩
٦٣. محمد نور الدين، التوقيع الرقمي، ورقة عمل، كلية الهندسة الكهربائية، ٢٠٠٨ - ٢٠٠٩
٦٤. رها القوتلي، التوقيع الرقمي، شبكة الإنترنت
٦٥. قانون المعاملات الإلكترونية رقم ٢٠٠١/٨٥، التشريعات الأردنية، الجريدة الرسمية، العدد (٤٥٢٤)، ٢٠٠١
٦٦. يوسف مومني، منتدى قانوني الأردن، شبكة الإنترنت
٦٧. مقالة بعنوان التحديات القانونية للتجارة الإلكترونية، شبكة الإنترنت
٦٨. الخالد، التوقيع الإلكتروني وتأثيره على الخدمات العامة، شبكة الأنترنت
٦٩. هاني شحادة الخوري، النشر الإلكتروني ومستقبل الكلمة المطبوعة، النادي العربي للمعلومات
٧٠. هاني الخوري، الكتاب ومستقبل النشر الإلكتروني، ٢٠٠٨
٧١. د. عادل محمد أحمد خليفة، التحول للنشر الإلكتروني حلول واقعية، ٢٠٠٨
٧٢. د. فهد بن محمد المالك، النشر الإلكتروني لترجمات معاني القرآن الكريم في خدمة الدعوة
٧٣. محمد علي العناسوة، التكشيف والاستخلاص والإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات، جدارا للكتاب العالمي، ٢٠٠٩، عمان - الأردن
٧٤. محمد فتحي عبد الهادي، النشر الإلكتروني وتأثيره على مجتمع المكتبات و المعلومات، أبحاث و دراسات المؤتمر العلمي الثاني لمركز بحوث نظم و خدمات المعلومات بالتعاون مع قسم المكتبات و الوثائق و المعلومات، ٢٥ - ٢٦/١٠/١٩٩٩، المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١ القاهرة

٧٥. إيمان فاضل السامرائي و عامر إبراهيم قنديلجي، النشر المكتبي الإلكتروني و آفاقه المستقبلية في الجامعات و مراكز البحوث، رسالة المكتبة، (أيلول ١٩٩٥)
٧٦. د. علاء السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، ص.٢٢، دار وائل للنشر، عمان- الأردن، ٢٠٠٥
٧٧. تقنيات التجارة الإلكترونية، الشبكات، شبكة الإنترنت
٧٨. الشبكات وتراسل البيانات، بحث، ٢٠٠٩
٧٩. معروف عبد القادر، لماذا نحتاج إلى الشبكات، ٢٠٠٨، شبكة الإنترنت
٨٠. الشبكات المحلية LAN، عالم الإلكترونيون عالم المستقبل، ٢٠٠٨، شبكة الإنترنت
٨١. دنيا الخشاب، نبذة تاريخية عن الشبكات، ملتقى المهندسين العرب
٨٢. أنظمة تمديد الشبكات، المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، السعودية
٨٣. مدرسة نور السمان الرقمية، تعلم واحترف الشبكات، بحث، ٢٠٠٦
٨٤. ربط الشبكات الموسعة، Cisco Designer، شبكة بوابة العرب، شبكة الإنترنت، ٢٠٠٦
٨٥. هاشم أبو بكر، المعرفة الإلكترونية، بحث، ٢٠٠٥
٨٦. كتاب في MCSE في الشبكات (PDF Book)
٨٧. مؤيد إسماعيل شماسنة، الكابلات المستخدمة في الشبكات، بحث، ٢٠١٠
٨٨. سناء عيسى كيف تعمل الألياف الضوئية، مجلة الجزيرة، العدد (٥٧)، ٢٠٠٣
٨٩. محمد فتح الرحمن، قطع الكوابل البحرية وكيفية صيانتها، ٢٠٠٨
٩٠. أحمد إبراهيم خضر، الألياف الضوئية إبتكار اتصالي مدهش، مجلة الجزيرة، العدد (٥٩)، ٢٠٠٣
٩١. النموذج القياسي للشبكات، ٢٠٠٨
٩٢. تقنية الواي ماكس، شبكة الإنترنت، ٢٠٠٩
٩٣. تقنية البلوتوث، شبكة الإنترنت، ٢٠٠٧
٩٤. عبدالله يحي الميارك، أهمية أمن المعلومات في مجتمعنا، مركز التميز لأمن المعلومات، جامعة الملك سعود، ٢٠٠٦
٩٥. أمن المعلومات ما هيبتها وعناصرها وإستراتيجياتها، ٢٠٠٦، شبكة الإنترنت
٩٦. عبد الحميد بسيوني، الكتاب الأسود عن فيروسات الحاسوب، دار الكتب العلمية، ٢٠٠٧، القاهرة
٩٧. نوف علي الشنيفي، البرامج التجسسية spyware أنواعها وطرق الحماية منها، مركز التميز لأمن المعلومات، جامعة الملك سعود
٩٨. رائد بن إبراهيم الفايز، نظام أسماء النطاقات، ورقة عمل مقدمة للمركز السعودي لمعلومات الشبكة، جامعة الملك سعود، الرياض
٩٩. سلام تنوري، جرائم الحاسوب والإنترنت، ورقة عمل مقدمة في الجامعة اللبنانية، قسم الدراسات العليا

١٠٠. عبد الحميد بسيوني، أمن الشبكات والمعلومات، دار الكتب العلمية، القاهرة، ٢٠٠٦
١٠١. برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني، دليل إدارة التغيير، الإصدار الأول، شباط ٢٠٠٧
١٠٢. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، التقرير السنوي للإداء والإنجازات لعام ٢٠٠٨
١٠٣. د. فهد بن ناصر العبود، ركان همام، المفهوم الواسع للحكومة الإلكترونية، شبكة الإنترنت
١٠٤. الحكومة الإلكترونية في الأردن، التصميم الأساسية وخطة العمل، التقرير النهائي (Elcetriconic Data System) وشركة دار الخبرة للاستشارات الإدارية، ٢٠٠١
١٠٥. بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية، الموقع الرسمي، شبكة الإنترنت
١٠٦. وكالة الأنباء الأردنية (بترا)، تقرير صحفي عن الحكومة الإلكترونية، حزيران ٢٠٠٣

مراجع الإنترنت:

- 1.Launching E-Government in Jordan,Sept 2000, Amman-Jordan,Chapter 4.p3-4 (www.moict.gov.jo/search/e.government initiative, 2001
2. www.knowledgeoman.com
3. www.informatics.gov.sa
4. www.ulum.nl
5. www.egovconcepts.com
6. www.wikipedia.org
7. www.qalqilia.edu.ps
8. www.opendirectroysitenifo/e-commerce
9. www.IBM-EGov.portal- Griefing-v2 lwp,2000
10. www.adlnet.gov/scorm/index.cfm
11. www.al-jazirah.com
12. www.islamonline.net/iol-arabi
13. www.iraqadver.jeeran.com
14. www.worldbank.or//pulliceseton/egov.htm
15. www.stevodesigns.com
16. www.mop.gov.jo
17. www.trc.gov.jo
18. www.manhal.net
19. www.ks.gov.jo
20. http://helearning.wordpress.com
21. http://knol.google.com
22. http://sanaaelsamony.wordpress.com
23. www.tunisia-sat.com
24. xa.yim.com/kg/groups.lms,2009
25. http://techandlife.ahlamontada.net
25. www.kfu.edu.sa
26. www.yomgedid.kenanaonline.com

27. www.fourm.sa.m.org
28. www.aicc.org
29. www.ieeeltsc.org
30. www.imsglobal.org
31. www.mohyssin.com
32. www.adlnet.gov/scorm
33. www.uqu.edu.sa
34. www.moict.gov.jo
35. www.ammanstock.net
36. www.tegarabanha.com
37. www.e-tradingh.blogspot.com
38. www.nouhworld.com
39. www.hdrmut.net
40. www.shaimaaatalla.com
41. www.maher4ec.com
42. www.citc.gov.sa
43. www.itep.ae
44. www.bbekhti.online.fr
45. www.al-islam.com
46. www.iefpedia.com
46. www.ibdaa.almountadayat.com
47. www.kantakji.com
48. www.opendirectoriesiteninfo/e-commerce
49. www.lawjo.net
50. www.ejabat.google.com
60. www.e-signature.gov.eg
70. www.arabcin.net
71. www.qwled.com
72. www.faculty.ksu.edu.sa
73. www.mahawer.al-islam.com
74. www.informatics.gov.sa
75. www.informationinworld.blogspot.com
76. www.ti4it.com
77. www.bramijnet.com
78. www.arab_eng.org
79. www.alaqsa.edu.sa
80. www.ar.wikipedia.org
81. www.4electron.com
82. www.vb.toot.com
83. www.fikr.com
84. www.programs.pc.com
85. www.forums.jc.ae
86. www.knol.google.com

87. www.websay.net
88. www.group.com
89. www.alzoma.net
90. www.ecommercetechology.org
91. www.4tknk.com
92. www.hazemsakeek.com
93. www.elhandasa.net
94. www.khayma.com/education-technology
95. www.jordan.gov.jo
96. www.eduworks.com

مراجع مفيدة:

١. مقال رائد عبد الحليم، بعد التعليم عن بعد www.ltesal.com
٢. مركز التمييز للمنظمات الغير حكومية، شبكة الإنترنت، نوفمبر، ٢٠٠٢،
www.wgoce.org
٣. الشبكة الافتراضية الخاصة Virtual private Networks، شبكة الإنترنت
www.sofola.com
٤. علي حرب، إقتصاديات المعرفة في عصر العولمة والمعرفة، صحيفة السفير، بيروت، ٢٠٠٢
٥. إبراهيم العيسوي، التجارة الإلكترونية، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ٢٠٠١
٦. أحمد زنيل، إستراتيجيات تطوير الحكومة الإلكترونية والتجربة الماليزية، مرقمة مقدمة في ورشة العمل الأولى، تقنية المعلومات والتطوير الإداري، الرياض، ٢٠٠٣
٧. إفرام جميل، قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، عمان، ٢٠٠٢
٨. بدر البدر، التجارة الإلكترونية، مجلة العلوم والتقنية، ٢٠٠٣
٩. إدوارد ليموس، تحويل رؤية الحكومة الإلكترونية إلى واقع، ورقة مقدمة في مؤتمر التجارة الإلكترونية، الرياض، ٢٠٠٢
١٠. جمال نادر، أساسيات ومفاهيم التجارة الإلكترونية، دار الإسراء للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٥
١١. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الإستراتيجية لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين، المكتبة العصرية، المنصورة، ٢٠٠٣