

الحكومة الالكترونية في الأردن: التحديات والفرص

خيرى مصطفى سعيد كتانة سحر فالح عوض أبو جارور
كلية الأعمال جامعة عمان العربية

ملخص

تقوم هذه الدراسة بتحليل واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن وذلك بعد اهتمام كبير من الحكومة بتحويل الخدمات الحكومية لتصبح خدمات حكومية الكترونية وذلك لقناعتها بان التكنولوجيا والاتصالات يمكنها تحويل الخدمات الحكومية التي يتلقاها المواطنين عبر طابور الانتظار الى خدمات يمكن الحصول عليها مباشرة من خلال الاتصال بالانترنت وبكفاءة عالية ودقة واستثمارا للوقت والجهد وعدم تكرار العمل ولزيادة كفاءة الخدمات الحكومية وتقديمها باطار من الشفافية والعدالة لجميع المواطنين، تنفيذا للمبادرة الملكية السامية التي اطلقها جلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين المعظم وتوجيهاته السامية لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في المؤسسات والدوائر الحكومية المختلفة قامت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات باطلاق برنامج خدمات الحكومة الالكترونية مطلع عام 2005 م وهو أول برنامج للحكومة الالكترونية يتم تطبيقه على مستوى الدوائر الحكومية في المملكة . ، كما وجهت الرؤية الملكية السامية القائمين على هذا البرنامج إلى تسهيل معاملات المواطنين والاسراع في إنجازها وتقديم الخدمات بدقه وعدالة وشفافية باستخدام التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات لتقصير المسافات بين المواطنين والمؤسسات الحكومية وزيادة الوعي الثقافي والمعرفي وتبادل الخبرات ..

الكلمات المفتاحية: الأردن - الحكومة الالكترونية

Abstract

This study analyzed the reality of the application of e-government in Jordan, after considerable attention from the government to convert government services to become an electronic government services to its conviction that technology and communications can transform government services that citizens receive through the queue waiting to services can be obtained directly through the Internet connection and efficiently, accuracy and an investment of time and effort and not to duplicate work, to increase the efficiency of government services, provide the framework for transparency and justice for all citizens.

In implementation of the Royal initiative launched by His Majesty King Abdullah II Bin Al Hussein and directed the High Commissioner for the application of e-government program in various institutions and government departments, the Income and Sales Tax Department firing program e-government services in early 2005, the first e-government program is applied to government departments in the Jordan level. , As the Royal vision and directed those in charge of this program is to facilitate the transactions of the citizens and delivery and provision of services accurately and the fairness and transparency by using modern techniques and information technology to shorten the distance between citizens and government institutions, increase cultural and cognitive awareness and exchange of experiences.

Key words: Jordan, E-Government

1. مقدمة

يُجسد برنامج الحكومة الإلكترونية اهتمام 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، والذي يستند على المرتكزات الرئيسة وهي المؤسسية والقوانين والتشريعات والبنية التحتية من البرامج وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعدات، ورأس المال البشري بما في ذلك مجهزو الخدمة ومؤدوا الخدمة والمواطنون محل اهتمام الخطط الحكومية، لتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة فعالة ومستقرة وأمنة وسريعة واقتصادية بالتركيز على إيصال الخدمات الضريبية للمواطنين تماشياً مع متطلبات العصر بشفافية ودقة ووضوح وإعادة هندسة كافة العمليات والمعاملات اليدوية لزيادة فعالية الأداء ..

2. مشكلة الدراسة:

تتمحور مشكلة الدراسة في الاسئلة التالية:

1. ما هي المعوقات والتحديات التي تعترض تطبيق الحكومة الالكترونية في الاردن؟
 2. ما هي الامكانيات المتوفرة في الاجهزة الحكومية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الاردن؟
 3. ما مدى جاهزية البنية التحتية ومدى ملائمتها لتطبيق الحكومة الالكترونية في الاردن؟
- ### 3. أهمية الدراسة:

تأتي أهمية البحث من اهتمام كبار المسؤولين والمهتمين في البلدان المتقدمة والنامية بتحويل الخدمات الحكومية التقليدية لتصبح خدمات حكومية إلكترونية وذلك لقناعة الحكومة بان التكنولوجيا والاتصالات يمكنها تحويل الخدمات الحكومية التي يتلقاها المواطنون عبر طاوور الانتظار الى خدمات يمكن الحصول عليها مباشرة من خلال الاتصال عبر الانترنت وبكفاءة عالية ودقة واستثمار للوقت والجهد وعدم تكرارا العمل ولزيادة كفاءة الخدمات الحكومية وتقديمها باطار من الشفافية والعدالة لجميع المواطنين.

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على الامكانيات والاستعدادات اللازمة في الاجهزة الحكومية الاردنية للتحويل الى الحكومة الالكترونية من الجوانب التالية:

- 1- تحديد مفهوم الحكومة الالكترونية.
- 2- تحديد المتطلبات الاساسية لتنفيذ سياسات الحكومة الالكترونية.
- 3- تحديد اهم المعوقات لتنفيذ الحكومة الالكترونية واهم التوصيات.

5. منهج الدراسة:

اعتمد الباحثان في دراستهما (المنهج الوصفي التحليلي) لمفهوم الحكومة الإلكترونية والخدمات المتصلة بها وتحليل كفاءتها وفعاليتها.

تعريف الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية هو نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تمهد للارتقاء بجودة الأداء(العتيبي، 2004)(ديوب، 2013).

وفي الأردن، يسعى البرنامج إلى تحقيق المزيد من الكفاءة في الأداء الحكومي(الجمالي، 2012) من خلال رفع مستوى تقديم الخدمات للعملاء والمستثمرين من كافة شرائح المجتمع بسهولة، وسرعة ودقة وبكفاءة، لتصبح نوعاً جديداً من أداء موظفي الحكومة.

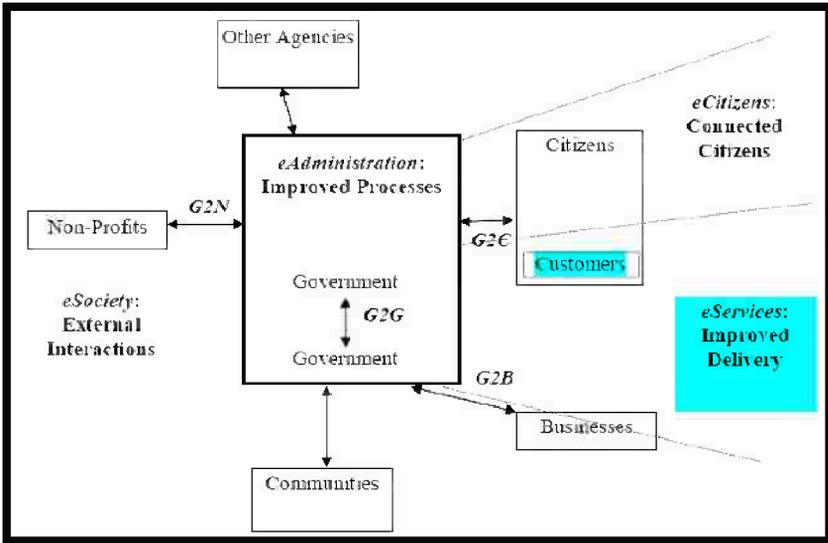
وعرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية على النحو الآتي(worldbank):

"ان مفهوم الحكومة الإلكترونية يشير إلى استخدام الجهات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (مثل المساحة الواسعة للشبكات، والإنترنت، والحوسبة المتنقلة والأجهزة والبرمجيات) التي لديها القدرة على التعامل مع المواطنين والشركات وغيرها، ويمكن لهذه التكنولوجيا ان تخدم مجموعة متنوعة من الخدمات: مثل تحسين تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وتحسين التفاعل مع قطاع الأعمال والصناعة، وتمكين المواطن من الحصول على المعلومات، أو الإدارة الحكومية بكفاءة أكثر. حيث يمكن للحكومة ان تجني فوائد عدة منها: تقليل الفساد، وزيادة الشفافية (العتيبي، 2004)، ونمو الإيرادات، و / أو خفض التكاليف.

ومفهوم الحكومة الإلكترونية مماثل لمصطلح التجارة الإلكترونية(UNPAN)، والذي يسمح للشركات بتبادل المعاملات التجارية مع بعضهم البعض بشكل أكثر كفاءة (B2B) و معاملات الزبائن مع الشركات (B2C)، ومعاملات الحكومة الإلكترونية مع مواطنيها (G2C)، والحكومة والأعمال التجارية (G2B)، وكذلك تعامل الإدارات الحكومية مع بعضها البعض (G2G)، سواء بين المؤسسات الحكومية الداخلية أو مع الحكومات الخارجية، ليكون أكثر فعالية وشفافية، وغير مكلف(worldbank).

وكغيرها من المفاهيم المعاصرة هناك تعريف متعددة للحكومة الإلكترونية بين الباحثين والمتخصصين، ولكن معظمهم اتفقوا على تعريف الحكومة الإلكترونية هو استخدام الحكومة

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين والشركات للتفاعل معها وإجراء الأعمال مع الحكومة باستخدام مختلف الوسائط الإلكترونية مثل الاتصال الهاتفي (العتيبي، 2004)، والفاكس، والبطاقات الذكية، والبريد الإلكتروني (ديوب، 2013) وكذلك الاجراءات الخاصة بتنفيذ تلك الخدمات من القواعد والأنظمة والأطر المحددة لتنفيذ الخدمة والتنسيق والتواصل والتكامل بين عمليات الخدمة المقدمة. وفي مفهوم الحكومة بشكل عام، يجب ان نميز بين عدة مصطلحات منها: المواطنون والشركات والخدمات والدوائر الحكومية في البلد. ففي الاردن على سبيل المثال، فقد قامت الحكومة (maqar) باطلاق مفهوم الحكومة الالكترونية المتاحة على السحب (Cloud) لاتاحة الخدمات الحكومية عليها عام 2015. كما عقدت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وشركة مايكروسوفت التي تجمعها علاقة استراتيجية مع الحكومة الأردنية مشروع تزويد الدوائر الحكومية بمركز بيانات متكامل يعتمد على خدمات الحوسبة السحابية Icloud موجود في مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني حيث يربط أكثر من 90 هيئة حكومية من خلال شبكة بيانات خاصة (maqar).
ويبين الشكل التالي مفهوم الحكومة الالكترونية (Mohammad)



الشكل (1): مفهوم الحكومة الالكترونية

وهناك عدة مستويات للتعامل مع الحكومة الالكترونية ومنها:

1) عن طريق الشبكة الداخلية ووضع نظام البريد الإلكتروني (ديوب، 2013)؛

(2) السماح للمنظمات والجمهور للوصول للمعلومات.

(3) السماح بالاتصال المتعدد.

(4) السماح بتبادل القيمة (ديوب، 2013).

(5) الديمقراطية الرقمية.

أهداف برنامج الحكومة الإلكترونية:

1. زيادة فعالية وكفاءة العمليات الداخلية في القطاع الحكومي بواسطة :

ا. تقليل الوقت الذي الذي تقتضيه الإجراءات داخل كل قسم (Mohammad) (ديوب، 2013).

ب. التعلم من التجربة من أفضل الممارسات في أداء العمل.

ج. دقة في إنجاز مختلف المهام (العتيبي، 2004).

2. خفض التكاليف الحكومية (العتيبي، 2004) مثل:

ا. تحسين وتطوير العمليات التجارية.

ب. تيسير تدفق الأعمال بكل شفافية (ديوب، 2013).

ج. تقليل العمليات المكررة والمعلومات ضمن سلسلة الأعمال (العتيبي، 2004).

د. تعزيز التكامل وتبادل البيانات.

3. رفع مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم، من خلال:

ا. تسهيل استخدام الخدمات الحكومية (ديوب، 2013).

ب. تقليل الوقت المستغرق للحصول على الخدمة.

ج. توفير بيانات دقيقة في الوقت المناسب.

4. دعم برامج التنمية الاقتصادية من خلال:

ا. تسهيل المعاملات بين القطاعات الحكومية والتجارية (Mohammad).

ب. خفض تكاليف التنسيق والمتابعة المستمرة (ديوب، 2013).

ج. زيادة فرص العمل

د. زيادة العائدات الربحية من المعاملات مع القطاعات الحكومية.

هـ. تشجيع بناء البنية التحتية ونشر المعلومات التقنية بكفاءة عالية (العتيبي، 2004).

و. فتح فرص استثمارية جديدة في مجال المعلومات (العتيبي، 2004).

ز. تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاع الخاص لتنمية الاقتصاد الوطني.

ح. تحقيق التنسيق والتقليل من التعقيدات الإدارية، والسرية من خلال إجراء التبادل المعلوماتي بين المؤسسات الحكومية مع بعضها البعض، مما ييسر الاتصالات الادارية ويساعد على رفع أداء الخدمات. (كتانة، 2009).

وفيما يلي تفصيلاً لاهم التحديات التي قد تواجه الحكومة الإلكترونية والتوصيات للتغلب على هذه التحديات: **الجدول (1):** التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية والتوصيات

التحديات	التوصيات
تطوير البنية التحتية والاستفادة من التكنولوجيات الجديدة وأدوات الاتصالات(العتيبي، 2004).	تطوير المشاريع التي تتوافق مع البنية التحتية للاتصالات في البلاد. إدخال المنافسة بين شركات الاتصالات لتبني اهم التقنيات الحديثة (اللاسلكية، الرقمية) العزم، 2001).
القوانين والسياسات العامة. تطبيق الحكومة الالكترونية قد يواجه بعض العوائق القانونية أو السياسية، التشريعية. الوثائق والمعاملات الإلكترونية(Almarabeh, 2010).	التشاور مع الجهات المعنية لاقرار القوانين لتناسب مع الخدمات المقدمة الحكومة الالكترونية(العزم، 2001). اقرار القوانين والشريعات الخاصة بالوضع القانوني للنشر على شبكة الإنترنت من خلال الحكومة الالكترونية(Almarabeh, 2010). • توضيح القوانين واللوائح للتعامل مع الحكومة الالكترونية وتبادل وتشارك المعلومات. عمليات تبسيط اللوائح والإجراءات.
الفجوة الرقمية(العزم، 2001) (عدم معرفة معظم المواطنين بالمهارات الاساسية بالحاسوب).	توفير المراكز لتدريب المواطنين وتزويدهم بالمهارات الاساسية بالحاسوب(العتيبي، 2004).
محو الأمية وخاصة الفئات المهمشة الغير قادرين على الاستفادة من المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات لتتمكن الحكومات من تقديم الخدمات بكل عدالة(Almarabeh, 2010).	تأكد من أن المحتوى باللغات المحلية واجهات سهلة الاستخدام. تطوير التطبيقات التي تستخدم الكلام أو الصور بدلا من النص المكتوب. تضمين عنصرا تعليميا في مشاريع الحكومة الإلكترونية.تدريب المواطنين على المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب(8).إنشاء البرامج التي تشمل وسائل الإعلام التقليدية، مثل البرامج الإذاعية أو أعمدة الصحف، حتى يتمكن المواطنين من التعلم عن خدمات الحكومة الإلكترونية(9).
يجب على الخدمات الحكومية ان تحذ كافة مواطنيها بغض النظر عن قدراتهم البدنية (المعوقين)أعمى، أصم أو المعاقين خلاف ذلك).	تصميم التطبيقات التي تلائم ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل خيار الصوت للمكفوفين، مساعدة المعوقين(Almarabeh, 2010).
بناء الثقة بين الحكومة والادارات الحكومية والشركات والمنظمات غير الربحية والمواطنين.	البدء بعمل مشاريع قصيرة الأجل التي تحقق النتائج في وقت مبكر وهذا يساعد على بناء الثقة ويمكن أن تساعد على انشاء مجالات

المشاريع على نطاق أوسع (Almarabeh, 2010). جود قيادة قوية سوف تساهم في بناء الثقة في البرامج.	
تتقيد وتدريب المسؤولين الحكوميين على أهمية الخصوصية(العيني، 2004). استخدام تطبيقات حماية الخصوصية(Almarabeh, 2010).	حماية المعلومات يجب أن تكون الحكومات حريصة بشكل كبير وخاصة أنها تجمع كميات هائلة من المعلومات الشخصية وبيانات عن المواطنين ومسألة حمايتها ذات أهمية حيوية.

وكذلك **تحديات البنية التحتية** من ضعف تأهيل الموارد البشرية، و كلفة الاتصال بشبكة الانترنت، كلفة البرمجيات المستخدمة، و**تحديات البيئة القانونية والتشريعية**، إذ لا يلي الهيكل القانوني والتشريعي الحالي احتياجات ومتطلبات العمل بالحكومة الإلكترونية في كل أبعادها وتطبيقاتها. وهناك اطر اخرى تجدر الاشارة لها مثل المعلومات وخصوصية التعامل مع الجانب الشخصي والسري منها، والإجراءات والقواعد الخاصة بالأمان في التعامل الإلكتروني، وحقوق الملكية الفكرية والنشر الإلكتروني، وحقوق النسخ والنشر.

مجالات الخدمات الحكومية:

تنوع الخدمات الإلكترونية، فبعضها يعكس سيادة الدولة مثل خدمات الضرائب والتوثيق واستخدام التراخيص والمستندات، والبعض الآخر يمثل الخدمات التي تقدمها الدولة لمواطنيها لإشباع حاجاتهم الأساسية مثل خدمات التعليم والصحة وتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع، وهناك خدمات خاصة تقدم لرجال الأعمال والمستثمرين.

معاملات الحكومة الإلكترونية مع المواطنين (G2G):

وتهدف إلى إمداد المواطنين بالخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال مواقع الحكومة على شبكة الإنترنت لتلبية حاجاتهم الشخصية كالحصول على وثائق مثل شهادة القيد في السجل التجاري أو الصناعي ويمكن للجهات الحكومية أن تقوم بتحميل هذه النماذج على موقعها، ومن امثلة الوثائق التي يمكن الحصول عليها:

- الشهادات الشخصية مثل شهادات الوفاة والزواج والطلاق.
- شهادات التعليم بمختلف مراحلها.
- بطاقة الهوية وجوازات السفر.

معاملات الحكومة الالكترونية مع منظمة الأعمال (G2B)

وهو يشمل كلا من بيع السلع الفائضة إلى الحكومة، فضلا عن شراء السلع والخدمات. وهي تهدف زيادة فعالية التعامل مع القطاع الخاص وإمكانية الحد من التكاليف من خلال تحسين ممارسات الشراء وزيادة المنافسة.

معاملات الحكومة مع المواطن (G2C)

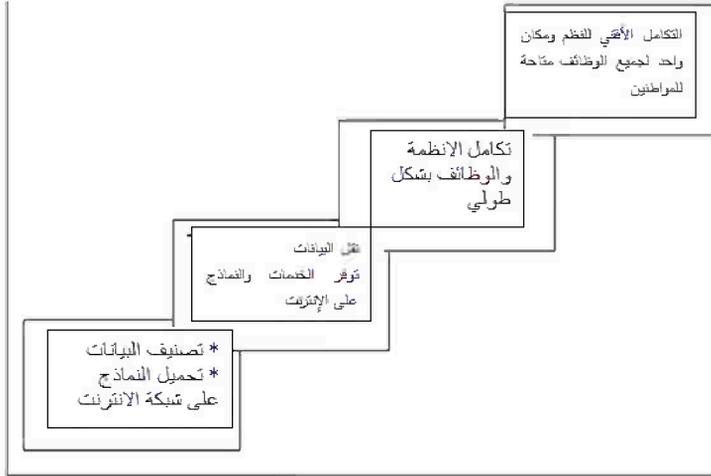
وهذا يوفر فرص أكبر وصول للمواطنين والتفاعل مع الحكومة، وفتح الخدمات التفاعلية للمناقشات المحلية، وزيادة مشاركة المواطنين في تعزيز وإدارة الدولة.

معاملات الحكومة مع المنظمات غير الربحية (G2N)

تزود الحكومة المنظمات غير الربحية مثل الاحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية، المجلس التشريعي بالمعلومات والاتصالات اللازمة لتوفير الخدمة الالكترونية.

معاملات الحكومة مع الموظفين (G2E) (المجالي، 2012)

تسهيل العمل لإدارة الخدمة المدنية والاتصال الداخلي بين موظفي الحكومة لكي قدموا تعاملات الوظيفة الكترونية ومعالجة قواعد البيانات لنظام المعلومات للمكتب الالكتروني. ويبين الشكل 2 التالي مراحل اعداد الحكومة الالكترونية:

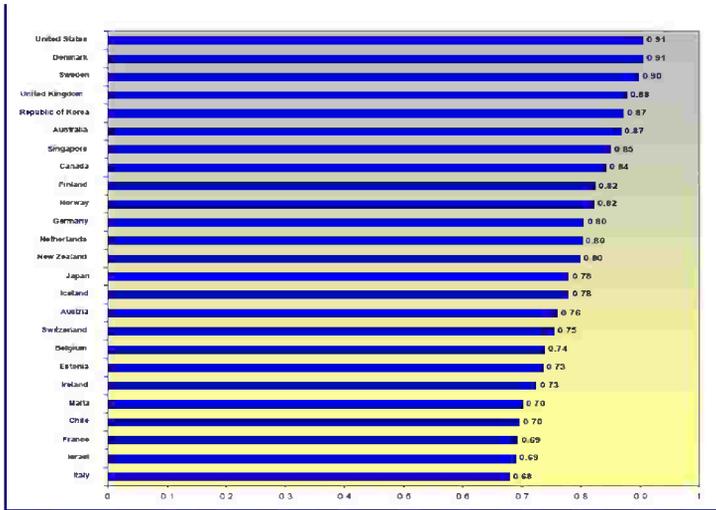


المصدر: مراحل اعداد الحكومة الالكترونية (Al-Khouri, 2007)

واورد تقرير الامم المتحدة (UNPAN) - دائرة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية نموذجاً لقياس مراحل تطور الحكومة الإلكترونية كالآتي:

1. وجود وصلات لمواقع الوزارات والدوائر الحكومية على صفحة الحكومة الإلكترونية على شبكة الانترنت (UNPAN).
 2. اتاحة السياسات، القوانين واللوائح والتقارير والنشرات الإخبارية، وقواعد البيانات، والنماذج ليتاح للمواطنين تحميلها من الموقع وميزة البحث عن وثيقة ما ووجود خريطة للموقع (UNPAN).
 3. مرحلة التفاعل مع الخدمات لتعزيز الراحة للمستهلك مثل نماذج دفع الضرائب، طلب تجديد الترخيص بالصوت والفيديو ويمكن للمسؤولين الحكوميين الاتصال والتواصل عبر البريد الإلكتروني والفاكس والهاتف (العزام، 2001). ويتم تحديث الموقع بانتظام للحفاظ على المعلومات.
 4. التفاعل بين المواطن والحكومة من خلال تقديم عدة خدمات مثل التقديم بطلب تجديد الهوية الشخصية وشهادات الميلاد / جوازات السفر وتجديد رخصة القيادة وغيرها من الخدمات التفاعلية على شبكة الانترنت 7/24 (اربعة وعشرون ساعة/الاسبوع)، (المجالي،2012). حيث يصبح المواطنون قادرون على دفع بدل الخدمات العامة مثل الضرائب والرسوم البريدية من خلال بطاقات الائتمان الخاصة بهم او البطاقة البنكية عبر وصلات آمنة، أو تطبيق فواتيركم الجديد.
 5. المرحلة الخامسة والذي تمثل المستوى الأكثر تطوراً في مبادرات الحكومة الإلكترونية على الإنترنت، وتشجع الحكومة المواطنين على المشاركة في صنع القرار من خلال الحوار المفتوح من خلال الميزات التفاعلية مثل تعليق على شبكة الإنترنت، وآليات مبتكرة للتشاور عبر الإنترنت، فإن الحكومة بهذه الطريقة يمكنها ان تلتمس وجهات النظر الخاصة بالمواطنين حول السياسة العامة، ووضع القوانين والأنظمة والتعليمات، وصنع القرار التشاركي الديمقراطي. حيث تضمن هذه المشاركة التكامل بين مؤسسات القطاع العام من التعاون الكامل والفهم لمفهوم صنع القرار الجماعي، الديمقراطية التشاركية وتمكين المواطن من المشاركة (التمكين) كحق ديمقراطي. حيث توفر المشاركة الإلكترونية للمواطنين إلى تحقيق الأهداف التالية حسب ما اوردها تقرير الامم المتحدة لعام 2005 (UNPAN).
- أ. زيادة المعلومات الإلكترونية للمواطنين لصنع القرار.
 - ب. تعزيز التشاور الإلكتروني.
 - ج. دعم عملية اتخاذ القرار الإلكترونية من خلال زيادة مساهمة المواطنين في اتخاذ القرار.

ويبين الشكل رقم (3) مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية 2005 لعدة دول حسب تقرير الأمم المتحدة (UNPAN) لعام 2005:



المصدر: مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية لعدة دول حسب تقرير الأمم المتحدة (UNPAN) لعام 2005

ويبين الجدول التالي مدى جاهزية الحكومة الإلكترونية في دول غرب آسيا ومنها الاردن (UNPAN) (الجدول رقم (2): مدى جاهزية الحكومة الإلكترونية في دول غرب آسيا ومنها الأردن

	Index 2005	Rank in: 2005	2004	Change
1 Israel	0.6903	24	23	-1
2 Cyprus	0.5872	37	49	12
3 United Arab Emirates	0.5718	42	60	18
4 Bahrain	0.5282	53	46	-7
5 Turkey	0.4960	60	57	-3
6 Qatar	0.4895	62	80	18
7 Jordan	0.4639	68	68	0
8 Lebanon	0.4560	71	74	3
9 Kuwait	0.4431	75	100	25
10 Saudi Arabia	0.4105	80	90	10
11 Georgia	0.4034	83	94	11
12 Azerbaijan	0.3773	101	89	-12
13 Armenia	0.3625	106	83	-23
14 Oman	0.3405	112	127	15
15 Iraq	0.3334	118	103	-15
16 Syrian Arab Republic	0.2871	132	137	5
17 Yemen	0.2125	154	154	0
Average	0.4384			

ويبين الجدول التالي بعضاً من الخدمات التفاعلية والمعاملات المتاحة على بوابة الحكومة الالكترونية لعدد من البلدان (UNPAN). الجدول رقم (3): الخدمات التفاعلية والمعاملات المتاحة على بوابة الحكومة الالكترونية لعدد من البلدان

سنة 2004	سنة 2005	الخدمة
159	164	الاتصال بمقدم المعلومة
167	168	تحميل النماذج
38	44	الدفع بواسطة البطاقة الائتمانية(العزام، 2001)
38	46	دفع الرسوم عبر الإنترنت
83	109	مهارات التواصل السمعي والبصري

ويبين الجدول التالي بعض تجارب الدول في مراحل انشاء الحكومة الالكترونية الجدول رقم (4): بعض تجارب الدول في مراحل انشاء الحكومة الالكترونية

	المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة	المرحلة الخامسة	المجموع
الإمارات العربية	75	62	79	59	17	58
التايوان	100	85	65	5	26	56
الهند	100	77	72	17	17	56
أستراليا	100	87	55	0	39	55
جنوب أفريقيا	100	79	62	17	22	54
الصين	100	75	71	5	24	54
نيوزيلندا	88	86	44	10	19	49
كندا	100	56	64	17	17	46
روسيا	100	76	39	0	20	43
كازاخستان	100	74	36	0	28	43
مصر	88	53	60	22	7	42
الأردن	88	62	58	0	6	41
الباكستان	100	62	51	0	11	41
إيطاليا	100	66	42	0	4	37
يونان	100	51	49	0	13	36
بوتسوانا	75	49	52	0	6	35
بنغلاديش	100	56	36	0	15	35

وبين الجدول التالي الوزارات في الاردن ومستوى استجابتها لمشاريع الحكومة الالكترونية (Elsheikh, 2008): الجدول رقم (5): التالي الوزارات في الاردن ومستوى استجابتها لمشاريع الحكومة الالكترونية

المؤسسة	المستوى الاعلامي المرحلة الاولى Informational level (stage I)	مستوى الاتصال المرحلة الثانية والثالثة Communication level (stages II and III)	مستوى المعاملات المرحلة الرابعة والخامسة Transactional level (stages IV and V)	المرحلة	الموقع الالكتروني URL
رئاسة الوزراء	نعم	نعم	لا	الثانية	www.pm.gov.jo
وزارة الزراعة	نعم	لا	لا	الاولى	www.moa.gov.jo
وزارة الاوقاف والشؤون الاسلامية	نعم	نعم	لا	الثالثة	www.awqaf.gov.jo
وزارة تكنولوجيا المعلومات	نعم	نعم	لا	الثالثة	www.moiict.gov.jo
وزارة الثقافة	نعم	نعم	لا	الثالثة	www.culture.gov.jo
وزارة التربية والتعليم	نعم	نعم	لا	الثالثة	www.moe.gov.jo
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	نعم	نعم	لا	الثالثة	www.mohe.gov.jo
وزارة الطاقة والمعادن	نعم	نعم	لا	الثانية	www.memr.gov.jo
وزارة المالية	نعم	نعم	لا	الثانية	www.mof.gov.jo
وزارة الخارجية	نعم	لا	لا	الاولى	www.mfa.gov.jo

وزارة الصحة	نعم	لا	لا	الاولى	www.moh.gov.jo
وزارة الصناعة والتجارة	نعم	نعم	لا	الثالثة	www.mit.gov.jo
وزارة الداخلية	نعم	لا	لا	الاولى	www.moi.gov.jo
وزارة العدل	نعم	نعم	لا	الثانية	www.moj.gov.jo
وزارة العمل	نعم	نعم	لا	الثانية	www.mol.gov.jo
وزارة الشؤون البلدية والقروية والبيئية	نعم	لا	لا	الاولى	www.moenv.gov.jo

وعلى الرغم من التقدم المطرد في تطوير الحكومة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم، ولكن لا يزال الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحدياً كبيراً للعالم، واحد العقبات المركزية في المسيرة نحو مجتمع المعلومات للمستقبل في البلدان النامية، وكذلك التفاوت الهائل في كل من الحصول واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والفجوة في جميع أنحاء العالم بين البلدان المتقدمة والبلدان النامية حيث ينظر عادة ان هناك فجوة كبيرة في الفئات التي تستخدم خدمات الحكومة الإلكترونية بين الأغنياء والفقراء، وبين الرجل والمرأة، وبين المتعلمين والأميين وبين الحضر والريف وبين الاشخاص العاديين والأشخاص ذوي الإعاقة.

النتائج والتوصيات

1. يتعين على الحكومات الاعتراف بأهمية منح تكافؤ الفرص لجميع المواطنين للمشاركة في مجتمع المعلومات. وأن نفهم فهماً واسعاً لإمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأهميتها وقدرتها على التنمية البشرية بشكل فعال.
2. الالتزام الجاد بجدول أعمال التنمية التي تقودها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهذا يتطلب الالتزام السياسي لضمان أن كل خطوة تتخذ نحو تحقيق الغايات والأهداف.
3. يجب على الحكومات وضع رؤية واضحة واستراتيجية للتنمية الشاملة مستندة الى واقع مستوى التنمية، وتوافر البنية التحتية المادية والبشرية والمالية.
4. على الحكومات إعادة التفكير في التفاعل بين الدولة والمواطن نحو الشراكة التي تعزز المشاركة في صنع القرار.

5. توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الحكومية تعتمد إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث: نشر المعلومات، و الاتصال المتبادل، وتطبيق وتكامل الخدمات بصورة متوسطة، في حين أن مستوى تطبيق العمليات المالية منخفضا ولعل السبب في ذلك يعود إلى ضعف الثقة لدى المواطنين في بطاقات الائتمان والبطاقات المصرفية والحاجة للتأكد من سرية وأمان المعلومات .

قائمة المصادر:

1. <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html>.
2. <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html>.
3. Mohammad, Hiba (et.al).- E-government in Jordan.- European Journal of Scientific Research.- Vol.35 No.2 (2009).
4. Al-Khouri, A.M., Bal, J. - Electronic Government in the GCC Countries .- INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES VOLUME 1 NUMBER 2 2007.
5. UNPAN (2005), Global E-government Readiness Report 2005. From E-Government To E-Inclusion, UNPAN, New York, NY, available at: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>.
6. Elsheikh, Yousef (et.al).- e-Government in Jordan: challenges and opportunities.- Transforming Government: People, Process and Policy Vol. 2 No. 2, 2008 pp. 83-103.
7. <http://www.maqar.com/?id=57120>.
- 8-العرام، أحمد حسن محمد.- الحكومة الإلكترونية في الاردن- امكانيات التطبيق.- رسالة ماجستير- اشرف رفعت الفاعوري، ياسر العدوان.- جامعة اليرموك، 2001. 133ص.
- 9Almarabeh, Tamara . AbuAli , Amer .- General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success.- European Journal of Scientific Research Vol.39 No.1 (2010), pp.29-42.
- 10-العنبي، علي عبد الله.- معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع العام الاردني. اشرف دايب البدانية.- رسالة ماجستير- جامعة مؤتة، 2004. 158ص.
- 11-ديوب، علي.- تسويق الخدمات في ظل الحكومة الإلكترونية (دراسة تحليلية لواقع الجمهورية العربية السورية).- رسالة دكتوراه.- اشرف محمد ناصر.- جامعة دمشق، 2013. -218ص.
- 12-الخال، رشا محمد أحمد.- مدى توافر مقومات الحكومة الإلكترونية وأثرها في مقدمي الخدمة من وجهة نظر موظفي سلطة العقبة الاقتصادية الخاصة.- رسالة ماجستير- اشرف خالد الزعبي.- جامعة مؤتة، 2010. -103ص.
- 13الحمامي، علاء والسعدون، غصون ، (2016)، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، دار وائل ، ط1، عمان الأردن.
- 14-كثانة، خيرى مصطفى، التجارة الإلكترونية، 2009، ط1، دار المسيرة، عمان، الأردن.
- 15-قنديلجي عامر، 2015، الحكومة الإلكترونية، ط1 دار المسيرة، عمان- الأردن