

الحكومة الالكترونية في الأردن: التحديات والفرص

خيرى مصطفى سعيد كتانة سحر فالح عوض أبو جاورر
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 المواطنون 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 بدقة 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

يجسد 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 المراكز الرئيسية وهي المؤسسية والقوانين والتشريعات والبنية التحتية من البرامج وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعدات، ورأس المال البشري بما في ذلك تجهزو الخدمة ومؤدوا الخدمة والمواطنون محل اهتمام الخطط الحكومية، لتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة فعالة ومستقرة وأمنة وسريعة واقتصادية بالتركيز على اوصول الخدمات الضريبية للمواطنين تماشيا 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 الكترونية وذلك لقناعة الحكومة بان التكنولوجيا والاتصالات يمكنها تحويل الخدمات الحكومية التي يتلقاها المواطن عبر طاوور الانتظار الى خدمات يمكن الحصول عليها مباشرة من خلال الاتصال عبر الانترنت وبكفاءة عالية ودقة واستثمار للوقت والجهد وعدم تكرار 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 تهدف للارتقاء بجودة الأداء(العتيبي، 2004)(ديوب، 2013).

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

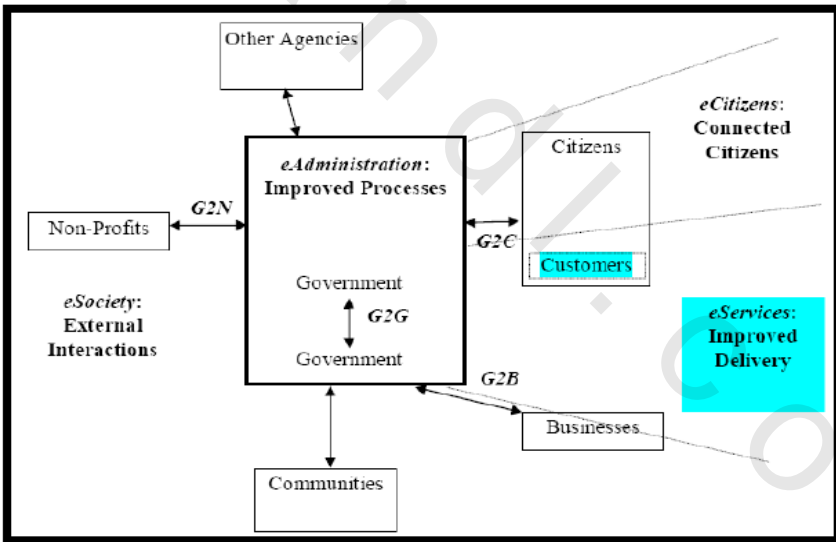
وعرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية على النحو الآتي(worldbank):

"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 تعاريف 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 الإجراءات 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 :

أ. 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:

أ. 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:

أ. 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:

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

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

ج. زيادة فرص العمل

د. زيادة العائدات الربحية من التعاملات 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) العزام، 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(العزام، 2001). اقرار القوانين والتشريعات 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(العزام، 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 المواطنون من التعلم عن خدمات الحكومة الإلكترونية(9).
يجب على الخدمات الحكومية ان تتخذ 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(العنبي، 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 الالكترونية، 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 الالكترونية مع المواطنين (G2G):

وتهدف إلى إمداد المواطنين بالخدمات الحكومية الالكترونية 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 مراحله.
- 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)

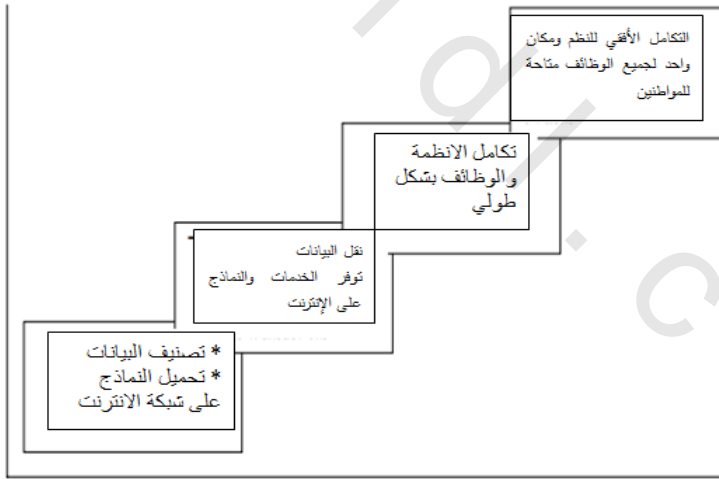
وهذا يوفر فرص أكبر وصول للمواطنين والتفاعل مع الحكومة، وفتح الخدمات التفاعلية للمناقشات المحلية، وزيادة مشاركة المواطنين في تعزيز وإدارة الدولة.

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:

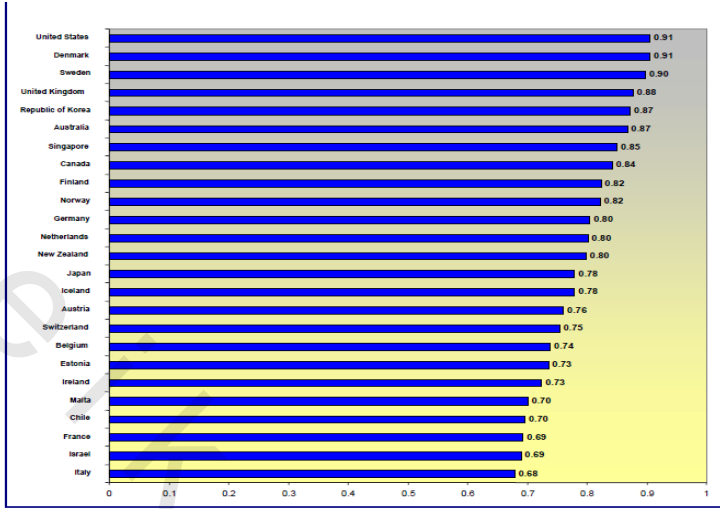


المصدر: مراحل اعداد الحكومة الالكترونية (Al-Khouri, 2007)

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 تحديد 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 التقدم بطلب تحديد الهوية الشخصية وشهادات الميلاد / جوازات السفر وتحديد 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

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

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

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

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

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

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 الالكترونية 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 بمجدول 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 الالكترونية 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- العزام، أحمد حسن محمد.- الحكومة الالكترونية في الاردن- امكانيات التطبيق.- رسالة ماجستير- اشراف 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- العتيبي، علي عبد الله.- معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع العام الاردني. اشراف ذايب البدانية.- رسالة ماجستير- جامعة مؤتة، 2004. 158ص.
- 11-ديوب، علي.- تسويق الخدمات في ظل الحكومة الالكترونية (دراسة تحليلية لواقع الجمهورية العربية السورية).- رسالة دكتوراه.- اشراف محمد ناصر.- جامعة دمشق، 2013.- 218ص.
- 12-النجالي، رشا محمد أحمد.- مدى توافر مقومات الحكومة الالكترونية واثرا في مقدمي الخدمة من وجهة نظر موظفي سلطة العقبة الاقتصادية الخاصة.- رسالة ماجستير- اشراف خالد الزعبي.- جامعة مؤتة، 2010.- 103ص.
- 13الحمامي، علاء والسعدون، غصون ، (2016)، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، دار وائل ، ط1، عمان الأردن.
- 14- كنانة، خيري مصطفى، التجارة الإلكترونية، 2009، ط1، دار المسيرة، عمان، الأردن.
- 15- قنديلجي عامر، 2015، الحكومة الإلكترونية، ط1 دار المسيرة، عمان- الأردن