

## التحديات والفرص المؤثرة على نجاح الحكومة الالكترونية بالأردن

دعاء أحمد الحسبان - ونام يحيى الحايك

قسم المكتبات والمعلومات - كلية الاميرة عالية الجامعية - جامعة البلقاء التطبيقية

الملخص: ظهر مفهوم الحكومة الالكترونية حديثا بسبب تطبيقها في العديد من الاجهزة الحكومية والوزارات و في العديد من الدول برزت مشكلة مهمة هي الاستيعاب الفكري لمفهوم الحكومة الالكترونية من قبل العاملين في الاجهزة الحكومية و المواطنين وعدم اصدار تشريعات و قوانين تنظم المعاملات الالكترونية و عدم وجود توقيع الكتروني ينظم التعاملات الالكترونية . نجاح برامج الحكومة الالكترونية يختلف اختلافا كبيرا اعتمادا على السياق الذي يتم وضعها وتنفيذها، وقد تواجه تنفيذ الحكومة الإلكترونية تحديات في أي بلد. لذا تناولت هذه الدراسة الحكومة الالكترونية أحد الموضوعات المعاصرة على المستوى العالمي من خلال تحديد التحديات والفرص التي المؤثرة على نجاح الحكومة الالكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية، وهدفت هذه الدراسة الى التركيز على التحديات التي تواجه الحكومة الالكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية. عنوان البحث : التحديات والفرص المؤثرة على نجاح الحكومة الالكترونية بالأردن .نطاق البحث : يركز البحث على الاستيعاب الفكري لمفهوم الحكومة الالكترونية من قبل العاملين في الاجهزة الحكومية والوزارات والمواطنين وعدم اصدار تشريعات وقوانين تنظم المعاملات الالكترونية وعدم وجود توقيع الكتروني ينظم التعاملات الالكترونية بالأردن .منهج البحث وادوات البحث : تم استخدام المنهج الوصفي المسحي ، كما ان الادوات التي تم استخدامها في البحث لجمع المصادر هي : الكتب، البحوث و الاطاريح ، والانترنت . عينة البحث : تم تحديد عينة البحث من اختيار تجارب بعض العاملين في الاجهزة الحكومية والوزارات في الحكومة الالكترونية في الاردن وتم اختيارهم بالطريقة الطبقيّة العشوائية. بعض من نتائج الدراسة : ان اسباب التراجع في خدمات الحكومة وعلى الرغم من ان العدد مازال قليلا للخدمات الالكترونية المتطورة ، الا ان اهم قضية سائدة في المشروع هو عدم تفعيل عدد من هذه الخدمات على قلة عددها، كذلك وجود قضايا تتعلق بمعمارية البرنامج وكيفية تعامله مع مراكز البيانات في الوزارات المختلفة، مما يجعل العديد من الخدمات بطيئة الى درجة تصل ان المستخدمين لا يرغبون باستعمالها كونها غير عملية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، التحديات، الأبعاد المستقبلية، الانجازات الحكومية الالكترونية في الأردن.

### المقدمة:

قبل الشروع في إعطاء مفهوم للحكومة الإلكترونية يتعين علينا التعريف بعض الشيء بالحكومة التقليدية باعتبارها القاعدة الأساسية لنموذج الحكومة الإلكترونية . حيث تعرف على أنها الكيان التنظيمي الذي تشكلها الدول من أجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي. واما تعريف الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية بهدف تقديمها للمواطن بطريقة سهلة عبر شبكة الانترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال لها فتنخفض بذلك تكلفة أداء الخدمة.

الحكومة الالكترونية هي وسيلة لتحسين الاداء الحكومي ليصبح اكثر كفاءة وفاعلية ، والحكومة الالكترونية تؤدي الى زيادة الشفافية والفعالية في ادارة الدولة ، وعلية فان اعتماد الحكومة الالكترونية يشكل عملية تغيير من شأنها ان تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الاعمال للمشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة والتكنولوجيا والتطبيقات الحديثة وايضاً توفر امكانية اشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من خلال الحوار المباشر ، ودعم اتخاذ القرارات ، وصياغة السياسات بشكل متفهم اكثر للمواطنين واحتياجاتهم . يبدأ تنفيذ أي مشروع

حكومة إلكترونية بالتواجد على الشبكة العنكبوتية ثم مرحلة نشر المعلومات وصولاً لمرحلة إيصال الخدمة للمواطن والدفع الإلكتروني.

إن الحكومة الإلكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم ومستجداته يحتم على المجتمع بأن يكون متقدم ويتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة والمرونة والحكم الصالح، والتي تمثل ركائز الحكومة الإلكترونية، وهذه الأخيرة جاءت بعد ظهور صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولإصلاح هذا الأمر تم البحث عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الإلكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري تلزم على المؤسسات الحكومية بنمط المرونة والوضوح في منح عملها. فالأجهزة الحكومية تتبع توصيل المعلومات والخدمات عن طريق إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل بالطرق التقليدية مثل استخدام الهاتف، والفاكس، أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأهم هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها. ومن العوامل الإيجابية للحكومة الإلكترونية أنها تعمل على تخفيف نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تعني أولاً وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلاوية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال، وتوفير تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزها ومحاصرة الفساد، فبمعنى آخر الحكومة الإلكترونية تعني الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام الذي من شأنه تعزيز المسائلة والمصادقية وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة.

#### خصائص الحكومة الإلكترونية

1. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.
  2. تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة.
  3. اتصال دائم بالمواطنين (24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة).
  4. القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
  5. تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.
  6. تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
  7. الشفافية في التعامل.
  8. كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.
- تكرس الحكومة الإلكترونية في الأردن جهودها على تقديم الخدمات لأعضاء المجتمع الأردني بكافة فئاته وشرائحه وبغض النظر عن الموقع الجغرافي أو الوضع الاقتصادي أو المستوى التعليمي أو المعرفة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. ومن خلال الالتزام بإتباع منهجية تضمن التركيز على متلقي الخدمة؛ ستعمل الحكومة الإلكترونية على دعم التحول المطلوب للحكومة مساهمة بذلك في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمملكة الأردنية الهاشمية.
- تتلخص رسالة الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية على 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:

1. تطبيقات ذات علاقة بالخدمات الإلكترونية
2. تعريف وإيجاد وتطوير بنية تحتية تكنولوجية مناسبة

3. تعريف وإيجاد وتطوير هيكلية لبيئة تشريعية وتنظيمية ملائمة

4. إعادة هندسة الإجراءات بطريقة فاعلة وتحقق كفاءة عالية

5. التحول والتطوير في مجال التعليم والتدريب ونقل المعرفة

6. إدارة التغيير وإعادة هيكلة المؤسسات الحكومية

وقدم تم انشاء الوحدات التالية لتحقيق اهداف الحكومة الالكترونية:

1. وحدة الجودة والمخاطر والإتصال

2. وحدة التخطيط الإستراتيجي والخدمات

3. وحدة إدارة العمليات

4. وحدة إدارة أمن وحماية المعلومات

5. وحدة إدارة التكنولوجيا

6. وحدة إدارة التغيير

7. وحدة إدارة البرامج والمشاريع

تعتمد الحكومة الالكترونية في الاردن على المرتكزات الأربعة : المرتكز المؤسسي ، المرتكز القانوني والتشريعي، مرتكز التكنولوجيا والبنية التحتية ، و مرتكز ادارة الاعمال.

أطلق برنامج الحكومة الإلكترونية بوابة الحكومة الأردنية [www.jordan.gov.jo](http://www.jordan.gov.jo) والتي تمثل الموقع الرسمي للحكومة الأردنية في الربع الأخير من عام 2006. تحتوي البوابة على إجراءات معظم المؤسسات والدوائر الحكومية والمتوفرة للمواطنين والمستخدمين للخدمات 7/24. وتوفر البوابة خدمات إلكترونية حية من قبل عدد من الدوائر والمؤسسات الحكومية المختلفة والموجهة للقطاعات المختلفة: مواطنين، أعمال، وحكومة.

توفر المؤسسات التالية عدد من الخدمات الإلكترونية على البوابة:

1. ضريبة الدخل والمبيعات.
2. الجمارك الأردنية.
3. وزارة الصناعة والتجارة.
4. وزارة الداخلية.
5. مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني.
6. دائرة الأراضي والمساحة.

### الدراسات السابقة :

قام الباحثان شوقي ناجي جواد، و"محمد خير" سليم أبو زيد " بدراسة أثير توافر متطلبات النجاح لتطبيق الحكومة الالكترونية على أبعادها المستقبلية " ، 2007، من خلال إجراء دراسة تحليلية لعدد من مؤسسات القطاع العام الأردنية. تمثل مجتمع الدراسة بالوزارات الأردنية المطبقة لبرنامج الحكومة الالكترونية. وقد أجريت الدراسة على ست مؤسسات. واستخدم الباحثان عددا من الأساليب الإحصائية أهمها الإحصاءات الوصفية والانحدار البسيط والمتعدد للوقوف على نتائج الدراسة وكانت أهم نتائجها توافر الجاهزية من جانب الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات، والدعم الإداري، في حين لم تظهر دراسته توافر جاهزية في الثقافة والتوعية. وإلى وجود أثر لأبعاد متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية على أبعادها المستقبلية.

أوصت الدراسة بضرورة نشر خدمة الانترنت بين الموظفين، وتوسيع قاعدة الخدمات المعروضة على الموقع بناءً على احتياجات العاملين والمتعاملين مع المؤسسات الحكومية، وإشراك العاملين في ندوات ودورات تدريبية تثقيفية تمكّنهم من الوقوف على محتوى ومضمون الحكومة الالكترونيه.

وفي بحث " الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق العملي " ، 2007، الذي قدم بمؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس ، أوضح بأن العالم يشهد تغيرات سريعة ومتلاحقة في بيئة الأعمال وتمثل التغيرات العالمية المعاصرة تحديات أمام زيادة القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني وخاصة فيما يتعلق باستخدام الوسائل الالكترونية مثل الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال، ورغم ظهور هذه الوسائل منذ بداية الستينات إلا أنها كانت مقتصرة على البنوك والمؤسسات

الضخمة إلا أنه مع بداية انتشار الانترنت زادت امكانية اجراء المراسلات بين مختلف الأطراف والمناطق المتباعدة، ولم يعد ذلك مقتصرًا على الشركات والمؤسسات الضخمة بل أصبح أيضاً في متناول الأفراد وخاصة في ظل انخفاض أسعار هذه الوسائل الالكترونية وصغر حجمها وسهولة استخدامها. لقد بدأت غالبية دول العالم منذ زمن بعيد في تطوير سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوماً بالبيروقراطية وتعدد التعقيدات في الاجراءات المطلوبة، ومع دخول عصر الثورة المعلوماتية أصبح لزاماً على الدول أن تقوم باعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية للتهيئة للاندماج في الاقتصاد العالمي الذي تتزايد فيه حدة المنافسة. ومن ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الالكترونية لكي تتغير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي لتتحول إلى اساليب تستخدم التقنيات الحديثة التي تتطور دوماً في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى يتم تقديم الخدمة الحكومية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة.

وافادت مريم خالص حسين " الحكومة الإلكترونية "، 2013، بأنه يعتقد كثيرون ان مفاهيم الحكومة الالكترونية وبدايتها نشأت مع انتشار الانترنت في منتصف التسعينات، ويعود تاريخ التطبيقات الحكومية الى عقود قبل ذلك ، وان التطبيقات الحكومية التقليدية كان هدفها الاول رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة اما الحكومة الالكترونية فتركز على خدمة المواطن ، وتتسابق حكومات دول العالم في اقامة الحكومة الالكترونية ، اذ بدأت الكثير من دول العالم في تبني مفهوم الحكومة الالكترونية سواء في البلدان المتقدمة او النامية ، وذلك من خلال عرض معلومات في غاية الاهمية على شبكات الانترنت كما اصبحت كثيراً من المعاملات الحكومية والتجارية تتم عبر شبكة الانترنت ومن ثم فقد اتاحت هذه الشبكة للحكومة ومواطنيها فرصاً للتواصل بعيداً عن الاجراءات الاعتيادية الروتينية. والحكومة الالكترونية هي وسيلة لتحسين الاداء الحكومي ليصبح اكثر كفاءة وفعالية ، والحكومة الالكترونية تؤدي الى زيادة الشفافية والفعالية في ادارة الدولة ، وعلية فان اعتماد الحكومة الالكترونية يشكل عملية تغيير من شأنها ان تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الاعمال للمشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة والتكنولوجيا والتطبيقات الحديثة وايضاً توفر امكانية اشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من خلال الحوار المباشر ، ودعم اتخاذ القرارات ، وصياغة السياسات بشكل متفهم اكثر للمواطنين واحتياجاتهم. ويوضح البحث اهمية الحكومة الالكترونية ومفهومها و اهمية تطبيقه والتعرف على تجارب العديد من الدول مع التركيز على تجربة العراق في الحكومة الالكترونية.

**" فشل الحكومة الإلكترونية في الأردن في التحقيق بها محتمل" وكان الهدف من هذه الورقة الكشف عن**

الأسباب الكامنة وراء ذلك ما يسمى بالفشل التام في مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن. وصنفت مبادرات الحكومة الإلكترونية إلى ثلاثة: الفشل التام، فشل جزئي، النجاح. كما أظهرت هذه الورقة أنه منذ أربعة عشر عاماً منذ إطلاق البرنامج، لم تقدم سوى ثلاث خدمات إلكترونية. وقد قررت الحكومة الأردنية تجميدها والعمل على برنامج الحكومة الإلكترونية ووقف جميع الحكومة المشاريع في الوزارات الأخرى، حتى تحديد جديد لتكون مناسبة للسباق الأردني اوضح المؤلف أن الحالة الاقتصادية والفساد والتغير المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوزراء، وبحيرة الوعي بالحكومة الإلكترونية من قبل الذين تمت مقابلتهم لتكون العوامل الأساسية وراء فشل الحكومة التنفيذ في الأردن، كما هو مبين في هذه الورقة. وأوعز بأنه قد يكون من المفيد إجراء مزيد من البحوث للتحقيق في كيفية ذلك والتغلب على العوامل المذكورة أعلاه.

وفي وقائع مؤتمر معهد مهندسي الكهرباء والإلكترونيات نوقشت ورقة بعنوان "العوامل المساهمة الرئيسية نحو نجاح الحكومة الالكترونية التوافقية مع أنظمة الحكومة" ، 2013، بأنها مبادرة من تحويل نظام تسليم القطاع العام نحو الخدمات عالية الأداء. وقد حفزت ظهور تكنولوجيا والاتصالات في نمو التوجه الرئيسي للحكومة الإلكترونية. ومع ذلك، لا يزال مستوى رضا أنظمة الحكومة الإلكترونية منخفض بسبب المعاملات المتكررة في مختلف أنظمة

المستخدمين. وبالإضافة إلى ذلك، فإن معظم أنظمة الحكومة الإلكترونية لا تزال غير متكاملة..تهدف هذه الورقة إلى استعراض أطر العمل المشترك للتعاملات الإلكترونية الحكومية القائمة والتي هي إطار التبادل البيئي للحكومة الإلكترونية (المملكة المتحدة)، معايير والبنى لتطبيقات الحكومة الإلكترونية (ألمانيا)، وإطار التبادل البيئي للحكومة الإلكترونية (اليونانية). (وقد تم تحليل هذه الأطر باستخدام طريقة تحليل المحتوى لتحديد عوامل النجاح الرئيسية نحو أنظمة الحكومة الإلكترونية إمكانية التشغيل المتداخل. تم تجميع العوامل في بعدين. الناس والعملية. تصبح هذه الأبعاد والعوامل فيما بعد أساسا لوضع إطار شامل ومتكامل في المستقبل

وفي بحث بعنوان "التحديات الرئيسية في تطوير الحكومة الإلكترونية" والذي بين أن التطور التكنولوجي حول سياسات الحكومة واستراتيجياتها نحو الحكومة الإلكترونية. وأوضح بأن الحكومة الإلكترونية هي الأداة الرئيسية لتسهيل وصول المواطنين إلى مختلف الخدمات. وبالتالي، فإن خطط الحكومة والإعانات سوف تصل إلى الجمهور من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية. وقد أدمجت بعض البلدان المتقدمة النمو تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية بما فيه الكفاية، في حين لا تزال بلدان أخرى قيد التطوير. وعليه تم مراجعة ودراسة التحديات الرئيسية التي تواجهها سلطنة عمان في عملية تطوير وتنفيذ الحكومة الإلكترونية وتحليل البيانات الثانوية لتحديد مستوى قبول الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان. وعليه اقترح نموذجا يمكن للحكومة تطبيقه من أجل تطوير وتنفيذ حكومتها الإلكترونية الناجحة.

وفي ورقه بعنوان "تبني الحكومة الإلكترونية في الأردن: التأثير العمر"، 2015، بينت أن استخدام الإنترنت والتكنولوجيات الجديدة يدفع الحكومات إلى تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية والعمل الجاد وجذب جميع فئات المواطنين لاستخدام خدماتهم عبر الإنترنت. هذه الدراسة سوف تظهر تأثير العمر كمؤشر للتكنولوجيا لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية حيث يوصي المؤلفون بأن نجاح الحكومة الإلكترونية هو مسؤولية أكثر من واحد في المجتمع. يعتمد على تبني المواطنين والمواقف، ولكن لا تزال الوزارات المسؤولة عن تقديم هذه الخدمات مسؤولة أيضا (مثل وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوزارات الأخرى التي توفر الخدمات من خلال الموقع الإلكتروني للحكومة الإلكترونية). قد تكون الفجوة العمرية هي السبب المباشر لهذه النتيجة، حيث تحتاج الحكومات إلى ذلك وبناء بعض الجهود لتعزيز مستوى الوصول والمعارف والمهارات اللازمة للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال مختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت. وينبغي أن تدفع الحكومة المزيد من الاهتمام لتأثير العمر على نية الأردنيين لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال ما يلي: عقد ورش عمل في جميع أنحاء الأردن للتركيز على فوائد ومزايا استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وخاصة بالنسبة لكبار السن، ورفع مستوى الوعي بأهمية الحكومة والمشاريع، وتنفيذ برامج التدريب لكبار المواطنين حول كيفية استخدام التكنولوجيا.

#### مشكلة الدراسة:

بسبب تطبيق الحكومة الإلكترونية في العديد من الأجهزة الحكومية والوزارات في العديد من الدول برزت مشكلة مهمة هي الاستيعاب الفكري لمفهوم الحكومة الإلكترونية من قبل العاملين في الأجهزة الحكومية والمواطنين وعدم اصدار تشريعات وقوانين تنظم المعاملات الإلكترونية وعدم وجود توقيع الكتروني ينظم التعاملات الإلكترونية. نجاح برامج الحكومة الإلكترونية يختلف اختلافا كبيرا اعتمادا على السياق الذي يتم وضعها وتنفيذها، وقد تواجه تنفيذ الحكومة الإلكترونية تحديات في أي بلد.

من يصدق ان الاردن الذي احتل المرتبة ال (51) على المستوى العالمي في الحكومة الالكترونية في عام 2002، هبط ترتيبه في عام 2013 الى المرتبة (79) من اصل 190 دولة وذلك حسب تقرير الامم المتحدة. التراجع في ترتيب المملكة في الخدمات الالكترونية امر مؤسف للغاية ، فخلال السنوات الاولى من العقد الماضي بات التطور المعلوماتي و التكنولوجي في المملكة مثار تميز في المنطقة ، واعجاب من المراقبين والمؤسسات العالمية. الحقيقة ان انجازات برنامج الحكومة

الإلكترونية التي كان الأردن سابقا فيها غير مرضية على الإطلاق ولا ترتقي للمستوى المطلوب، والتراجع اصاب ليس فقط حالة التقدم التي كانت في البدايات الاولى للمشروع ، وانما امتد ايضا للخدمات الاساسية ، اهم المعوقات التي تحول دون انجاز المخطط له في مشروع الحكومة الإلكترونية هو ان حجم التفاعل كان ضعيفا للوزارات على مدى السنوات السابقة في تحديد الخدمات التي يجب ان تقدم بشكل الكتروني.

ان اسباب التراجع في خدمات الحكومة وعلى الرغم من ان العدد مازال قليلا للخدمات الإلكترونية المطورة ، الا ان اهم قضية سائدة في المشروع هو عدم تفعيل عدد من هذه الخدمات على قلة عددها، كذلك وجود قضايا تتعلق بمعمارية البرنامج وكيفية تعامله مع مراكز البيانات في الوزارات المختلفة، مما يجعل العديد من الخدمات بطيئة الى درجة تصل ان المستفيدين لا يرغبون باستعمالها كونها غير عملية.

1. التحديات الإدارية: عدم وجود إطار مؤسسي لدعم الحكومة الإلكترونية، و عدم وجود الميزانية المخصصة للنشر الحكومة الإلكترونية.

2. التحديات التقنية: قيود البنية التحتية للاتصالات، و مهارات تكنولوجيا المعلومات المحدودة والتدريب.

3. تحديات الأمن المعلوماتي: الخصوصية والمخاوف الأمنية.

4. التحديات المعرفية (تحديات الجمهور): عدم وجود وعي بين المواطنين والمشاركة في الخدمات الإلكترونية.

5. التحديات الثقافية والاجتماعية: لا يوجد نموذج عالمي لتنفيذ الحكومة الإلكترونية هناك. ونتيجة لذلك، فمن الضروري بالنسبة للحكومة الأردنية أن تأخذ في الاعتبار التأثيرات الثقافية والديموغرافية والسياسية والاقتصادية. وهذا من شأنه مساعدة البلدان بما فيها الأردن تقليص الفجوة بين التصميم واقع تنفيذ نظم المعلومات في إطار السياق الخاص لكل بلد.

مشروع الحكومة الإلكترونية مثله مثل العديد من المشاريع التي بدا تنفيذها بحماس عال وكبير على مستوى كافة اجهزة الدولة ، وفجأة يتراجع هذا المستوى ، وتهبط المعنويات لدرجة انها قتلت المشروع الذي يعتبر احد اهم مرتكزات عملية الاصلاح الاداري في الدولة. غياب المتابعة الحكومية على مدى السنوات الماضية وعدم تقييمه بشكل دوري وحثيث حسب الاهداف الموجودة في مشاريع قوانين الموازنات العامة للسنوات الماضية ، اوصلنا الى تلك الحالة السلبية ليس فقط في مشروع الحكومة الإلكترونية ، وانما في مشاريع استراتيجية لا تقل اهمية عن الحكومة الإلكترونية. في الوقت الذي بدأت فيه حكومات متعددة حول العالم وفي العالم العربي بالتحول من مفهوم "الحكومة الإلكترونية" إلى "الحكومة الذكية" يؤكد مسؤولون حكوميون وخبراء أن على الوقوف على أسباب "تباطؤ" و"حالة الهبوط والاختفاقات" التي شهدتها برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني منذ انطلاخته بدايات العقد الماضي.

وأكد الخبراء أن فترة 11 عاما؛ منذ بدء تنفيذ البرنامج في العام 2003؛ هي فترة طويلة جدا قياسا بالتوقعات والطموحات التي كان البرنامج يرمي اليها عندما تركزت الانجازات في البنية التحتية وربط المؤسسات الحكومية وتقديم مجموعة من الخدمات الحكومية الإلكترونية المنقوصة مع غياب خاصية الدفع الإلكتروني واتمام الخدمة بكل مراحلها بشكل إلكتروني من "الألف إلى الياء".

وعزا هؤلاء تأخير الإنجاز الحقيقي للبرنامج إلى جملة من الأسباب المتشابكة منها التغييرات الحكومية المتتالية واختلاف أولوياتها إذ تعاقب على البرنامج منذ انطلاخته كمبادرة ملكية بداية العقد الماضي 14 حكومة، و8 وزراء حملوا حقيبة "الاتصالات" وكان لكل منهم توجهات ونظرة خاصة في كيفية تنفيذ البرنامج الذي واجه صعوبات وحواجز كثيرة منذ انطلاخته كان أصعبها فترة الأزمة المالية العالمية والموازنة الحكومية التي تعاني عجزا كبيرا إذ شهدت مشاريع البرنامج تجميدا منذ العام 2008 حتى نهاية العام 2015.

وأكد الخبراء وجود البيروقراطية الحكومية لا سيما في مجال طرح عطاءات المشاريع الإلكترونية، ونقص الكفاءات المشرفة على البرنامج، وعدم جاهزية المؤسسات الحكومية، ومقاومة موظفيها للتغيير نحو الاتمته، فضلاً عن النقص التشريعي بتأخر اقرار قانون المعاملات الإلكترونية، وعدم وجود منظومة دفع إلكتروني تسمح للمواطن بالحصول على خدمة إلكترونية متكاملة من تقديم الطلب حتى استلام المعاملة دون أن يصل إلى المؤسسات الحكومية المعنية.

وجاءت فكرة برنامج الحكومة الإلكترونية كمبادرة ملكية في العام 2001، حيث جرى تكليف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتنفيذه، وقد بدأ العمل على تنفيذ البرنامج في العام 2003، حيث جرى تحقيق العديد من الإنجازات في هذا المشروع، إلا أنه كان من الممكن ان يتضاعف حجم الإنجاز لو تم التغلب على التحديات الكثيرة والمتشابكة التي واجهت البرنامج طيلة عمره.

وهناك أهمية لإقرار قانون المعاملات الإلكترونية لتطوير برنامج الحكومة الإلكترونية كما ان هناك نقص في "معمارية" أو منظومة الخدمات الإلكترونية ومثال على ذلك مشروع بوابة الحكومة الإلكترونية التي يجب أن تكون تفاعلية تمكن المواطن مما يسمى بـ"الدخول الموحد" لكافة المؤسسات الحكومية".

الضعف في مجال الدفع الإلكتروني يجعل الكثير من الخدمات الإلكترونية "منقوصة"، مشيراً إلى ان نظام "أي-فواتيركم" الذي اطلقه البنك المركزي منتصف العام 2014 ويرتبط به 21 بنكا وعددا كبيرا من المفتورين ساهم في حل مشكلة الدفع الإلكتروني؛ لأنه سيربط كافة الخدمات الإلكترونية على هذا النظام.

#### ماهية وأهداف الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية كما ذكرنا بأنها عبارة عن تحويل التعاملات بين مؤسسات الدولة فيما بينها أو مع موظفيها، وتحويل تعاملاتها مع مؤسسات القطاع الخاص، ومع المواطنين الى تعاملات إلكترونية، بعيدا عن المراسلات الورقية، بالاستفادة من انتشار وسائل الاتصالات المختلفة. هذه المنظومة متى ما اكتملت كلها أو معظمها، بتعاملات إلكترونية تنجز إلكترونياً من (الألف إلى الياء) متضمنة اجراءات الدفع إلكترونياً، عندها نستطيع القول بأن هناك تطبيقاً فعلياً للحكومة الإلكترونية.

ويعتقد أن أول استخدام لمصطلح الحكومة الإلكترونية قد ورد في خطاب الرئيس الأمريكي الأسبق " بيل كلينتون " في العام 1992. الحكومة الذكية امتداد للحكومة الإلكترونية وعن المفهوم الآخر - الذي بدأ بالظهور قبل نحو خمس سنوات وهو " الحكومة الذكية"، بانه " امتداد لمفهوم الحكومة الإلكترونية" ويستفيد من التوجهات والتطورات التقنية الحديثة ويطوعها لتقديم الخدمات إلى المواطن مثل الهواتف الذكية وتطبيقاتها، والبيانات الضخمة، وايجاد طرق مبتكرة جديدة لخدمة المواطن.

#### تنفيذ الحكومة الإلكترونية مسؤولية جميع المؤسسات

أن برنامج الحكومة الإلكترونية التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هو بمثابة المشرف والمساعد لتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية، إلا ان الحكومة بجميع مؤسساتها هي المسؤولة عن تنفيذ البرنامج، إذ أن على كل جهة حكومية ان تقوم بالتأكد من جاهزيتها الإلكترونية وتحديد الخدمات التي يجب ان تقدمها بشكل إلكتروني، والتعامل مع المؤسسات الاخرى خصوصا في الخدمات المشتركة التي تشترك في تقديمها أكثر من مؤسسة.

#### تحدي نقص الكفاءات في برنامج الحكومة الإلكترونية

برنامج الحكومة الإلكترونية يعمل كنقطة مركزية بتنسيق جهود الوزارات والمؤسسات المختلفة، ووضع الخطط لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً. عدد من الموظفين يديرون عمليات البرنامج، مؤكداً أن هذا العدد من الموظفين "غير كاف" لإدارة البرنامج، وهو تحد واجهتها الحكومة الإلكترونية منذ سنوات بما يشهده برنامجها من معدلات دوران عالية".

وعبر مسؤولون عن حالة عدم رضا من مخرجات الحكومة الإلكترونية، رغم ما تحقق من إنجازات تركزت في البنية التحتية واطلاق مجموعة من الخدمات الإلكترونية أكثرها تعد خدمات منقوصة، مع افتقارها إلى إمكانيات الدفع إلكترونياً. والسبب انه شهد منذ انطلاقة حالات صعود وهبوط، من حيث الكفاءات العاملة في البرنامج ونوعيتها، جاهزية المؤسسات الحكومية المختلفة، الموازنة المرصودة لهذا البرنامج، اولوية هذا البرنامج واهميته بالنسبة للحكومات المتعاقبة، وفي مجال التشريعات. باعتقادي جرى تحقيق العديد من الانجازات في هذا المشروع، الا أنه كان من الممكن أن يتضاعف حجم الإنجاز لو تم التغلب على التحديات الكثيرة طيلة عمره.

### التحديات والمشاكل ظهرت منذ التأسيس

بدأت التحديات تظهر شيئاً فشيئاً، وخصوصاً في العام 2004، اولها تحدي الموارد المالية المحدودة، وعدم الجاهزية الإلكترونية وتفاوتها بين مؤسسة واخرى، وهذا كان يحدث تعقيداً كبيراً لا سيما لدى التفكير في تنفيذ خدمة مشتركة، إلى جانب تحدي عدم التقبل ومقاومة التغيير في المؤسسات الحكومية. ان فترة 13 عاماً على بدء التنفيذ " فترة طويلة جداً"، وخصوصاً ان الحكومات المتعاقبة لم تستطع حتى الآن ان تخرج خدمات إلكترونية متكاملة بمعنى ان يتم تنفيذها بكل مراحلها من الالف إلى الياء بشكل إلكتروني دون حاجة المواطن إلى زيارة المؤسسات الحكومية المعنية، كأن أن يقوم باصدار جواز سفر بشكل إلكتروني منذ تقديم الطلب وحتى الحصول عليه في منزله أو مكان عمله. ولكن واقع الحال اليوم يظهر انتاج خدمات تكون إلكترونية في مرحلة أو اثنين من اجراءاتها، كاصدار شهادة عدم المحكومية، او غيرها من الخدمات.

### استراتيجيات للحكومة الإلكترونية

بين الخبراء ان حوالي 10 أعوام، جرى خلالها الكثير من الانجازات على مستوى البرنامج، مع اتفاق الجميع على "عدم الرضا" عن هذه الانجازات. وخلال هذه الفترة جرى صياغة استراتيجيتين للحكومة الإلكترونية أولها غطت الفترة من العام 2003 حتى العام 2006. وفي العام 2006 درست وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقتها انجازات الاستراتيجية الأولى، حيث تبين انها لم تحقق اهدافها، كونها وضعت 8 مشاريع ليتم إنجازها خلال 18 شهراً من تاريخ إطلاق البرنامج، لكن هذه المشاريع لم تنجز كلها.

وفي شهر آب (اغسطس) من العام 2006، اقرت الحكومة الاستراتيجية الثانية للحكومة الإلكترونية، وشملت وقتها خططا لتنفيذ 115 مشروعاً خلال 3 سنوات. وأكدت الاستراتيجية الجديدة على مسؤولية الوزارات الاخرى في تنفيذ المشاريع، وعلى مبدأ المتابعة والمساءلة عندما تضمنت تشكيل اللجنة التوجيهية الوطنية للحكومة الإلكترونية. وبعد ذلك مضت الحكومة في تنفيذ المشاريع وطرح عطاءات جديدة واطلاق بعض المشاريع القديمة، غير ان الازمة المالية العالمية التي الفت بظلالها على الجميع في العام 2008، والتغييرات في الحكومات وتعاقبها وتغير اولوياتها اثرت سلباً على تنفيذ الكثير من المشاريع، فضلاً عن هجرة الكثير من الكفاءات، ما راجع من حجم الانجاز، ليجري تجميد العمل في مشاريع الحكومة الإلكترونية لعدم وجود مخصصات، ما اضطر ادارة البرنامج في العام 2009 ان تضع استراتيجية داخلية (2009 - 2013) لمواكبة التطورات التكنولوجية ولتنفيذ ما تأخر تنفيذه.

### بيروقراطية حكومية في اجراءات العطاءات

إن اسباباً متشابكة تقف وراء تأخير الإنجاز منها محدودية الموازنة الحكومية وتأخير من شركات تحال عليها العطاءات في تنفيذ مشاريع، وتأخر فترات التسليم لسنوات لبعض المشاريع، إن البيروقراطية الحكومية التي فرضت فترات طويلة لاجراءات العطاءات لمشاريع الحكومة الإلكترونية، وبمتوسط زمني يصل الى سنة ابتداء من مرحلة صياغة مواصفات العطاء، مروراً بطرحه، ومن ثم التقييم الفني والمالي والاحالة، كان سبباً في تأخر الإنجاز، فضلاً عن صعوبة تقبل

فكرة الحكومة الإلكترونية من بعض المؤسسات، والوقت الطويل لاعادة هندسة الاجراءات للخدمة قبل تحويلها إلى إلكترونية.

### أهمية قانون المعاملات الإلكترونية

يرى الخبراء ان 13 عاما " هي مدة طويلة جدا" مقارنة بما جرى انجازه من قبل البرنامج، اذ لم ينتج إلى الآن خدمة إلكترونية مكتملة إلكترونيا من لحظة تقديم الطلب وما يتبعها من اجراءات لحين الدفع إلكترونيا، واصدار المعاملة وتوصيلها إلى المواطن عبر جهات أو شركات توصيل وبريد، مشيرا إلى أن ذلك يشكل "اخفاقا" للبرنامج. إرغم الإنجازات المتحققة في مجال ربط المؤسسات، الا ان ذلك كان يجب أن يبني عليه خدمات إلكترونية يلمسها المواطن، في اشارة منه إلى أن ما جرى إنجازه في الخلفية هو "شيء غير ملموس"، ما يفسر النظرة الدائمة إلى البرنامج بأنه " لم يحقق شيئا".

وأكدوا على الأثر السلبي لـ "البيروقراطية الحكومية" في اجراءات العطاءات، وغياب المساءلة في مجال تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية لا سيما عندما يتأخر تسليمها. وأبدوا استغرابهم لعدم اقرار قانون المعاملات الإلكترونية- الذي جرى تنقيحه. مشيرا إلى أن الفراغ التشريعي هو مسبب رئيسي لتأخر الحكومة الإلكترونية.

ثلثا الأردنيين لم يسمعو بالحكومة الإلكترونية وأكد الخبراء أيضا أن الحكومة طيلة السنوات الماضية كانت عاجزة في مجال "الترويج" لما جرى إنجازه، وقالوا " كم عدد الذين يعلمون عن مركز الاتصال الوطني مثلا". وكانت نتائج آخر مسح رسمي أظهرت أن حوالي 33 % من الأفراد الذين أعمارهم 15 سنة فأكثر سمعوا عن الحكومة الإلكترونية أي نحو ثلثي المواطنين لم يسمعو بالحكومة الإلكترونية.

### إنجازات برنامج الحكومة الإلكترونية

استعراض إنجازات برنامج الحكومة الإلكترونية خلال فترة السنوات الـ 11 الماضية والتي توزعت في ثلاثة اتجاهات:

1. مجال خدمات الحكومة للدوائر الحكومية، وشملت سبعة مشاريع هي: بوابة الحكومة الإلكترونية ([www.jordan.gov.jo](http://www.jordan.gov.jo))، التي توفر محتوى عن 1800 خدمة حكومية. جرى انجاز الكثير في مشروع الشبكة الحكومية الآمنة (SGN)، والتي تربط الدوائر الحكومية بهدف تبادل المعلومات إلكترونيا بطريقة آمنة، حيث استطاع البرنامج منذ انطلاقة ان ينفذ خمس مراحل من المشروع، ربطت خلالها 98 مؤسسة حكومية. تم انجاز نظام الربط البيئي للأنظمة والخدمات (ESB)، والذي يهدف إلى توفير نظام ربط مركزي للدوائر الحكومية لتبادل المعلومات إلكترونيا ولاتمام المعاملات الحكومية، كما جرى تدريب أكثر من 14 ألف موظف حكومي على مهارات استخدام الحاسوب خلال السنوات الماضية.

ان البرنامج استطاع ايضا إطلاق مشروع الحوسبة السحابية بالتعاون مع شركة "مايكروسوفت" إذ من شأن هذا المشروع أن يسهم في تلبية احتياجات الدوائر الحكومية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات بموارد وكلف أقل وإنجاز نظام إدارة البرامج والمشاريع (EPM) الذي يهدف إلى تلبية احتياجات برنامج الحكومة الإلكترونية لإدارة المشاريع وتحليل محفظة البرامج كأداة مساندة للتخطيط الاستراتيجي.

كما تم انشاء جائزة التحول للحكومة الإلكترونية عام 2013، لتنافس عليها الدوائر الحكومية لمكافحة الدوائر السبابة إلى الإنجاز وتحفيز الجهات الاخرى.

2. مجال الخدمات الحكومية للشركات، البرنامج انجز خدمة إصدار وتجديد رخص المهن إلكترونيا".

3. مجال الخدمات الحكومية إلى المواطن، جرى إنجاز مشروع بوابة الحكومة الإلكترونية، وانجاز مركز الاتصال الوطني الذي تم اطلاقه في العام 2008، ويمكن المواطنين من الاستعلام عن الخدمات الحكومية من خلال رقم موحد.

وجرى خلال السنوات الماضية أيضا اطلاق بوابة الدفع الإلكتروني، واطلاق خدمات إلكترونية في ضريبة الدخل والمبيعات، وهو المشروع الذي يهدف الى تمكين مكلفي ضريبة الدخل من تقديم كشف التقدير الذاتي إلكترونيا. وجرى اطلاق بوابة الهاتف المتنقل التي توفر 38 خدمة حكومية استعلامية، حيث سيجري الاستمرار في إضافة دوائر حكومية وخدمات حكومية على هذه البوابة، وتطويرها على الأجهزة الذكية.

وتم اطلاق أيضا بوابة الرسائل القصيرة في العام 2007، لتمكين الدوائر الحكومية من التواصل مع المواطنين من خلال الرسائل القصيرة حيث يرتبط بهذه البوابة 83 دائرة حكومية.

و جرى كذلك تطبيق خدمات إلكترونية في "الاقامة والحدود"، وبناء خدمات إلكترونية وعددها 23 خدمة في هذه الدائرة، إلى جانب اطلاق خدمات إلكترونية في "الأحوال المدنية والجوازات". إن "البرنامج اطلق خدمة إصدار شهادة عدم المحكومة إلكترونيا، وخدمات إلكترونية في دائرة المكتبة الوطنية".

### تحدي التشريعات والدفع الإلكتروني

أن تحديات كثيرة ومدشبكة تقف خلف تباطؤ الحكومة الإلكترونية طيلة السنوات الماضية، منها النقص التشريعي المتمثل في عدم اقرار قانون المعاملات الإلكترونية وكان هناك أيضا خيارات لمشاريع إلكترونية كانت غير ملائمة للتوقيت الذي نفذت فيه، مثال على ذلك مشروع بوابة الحكومة الإلكترونية التي يجب منذ البداية ان تكون تفاعلية تمكن المواطن مما يسمى بـ "الدخول الموحد" باسم مستخدم، وكلمة سر لكافة المؤسسات الحكومية. مع وجود عدة خدمات إلكترونية منفردة تتطلب من المواطن ان يدخل الى الخدمة باسماء وكلمات سر مختلفة، فضلا عن أهمية البوابة التفاعلية في كونها منصة واحدة تحتوي بيانات المواطنين.

### تصحيح مسار الحكومة الإلكترونية خلال سنتين

من المتوقع أن يتم تصحيح برنامج الحكومة الإلكترونية وفقا للرؤية السابقة خلال فترة السنتين المقبلتين، متمثلا بأن إنجازات الوزارة خلال فترة آخر سنتين تمثلت في: تطوير بوابة الحكومة الإلكترونية وإضافة تحسينات عليها، ربط 12 مؤسسة حكومية إضافة على شبكة الحكومة الآمنة، اطلاق خدمات الاقامة والحدود، اطلاق مشروع خدمات رخص المهن في امانة عمان، اطلاق مشروع الحوسبة السحابية، التعاون مع إدارة ترخيص السواقين والمركبات لاعداد وثائق عطاء خدمات إلكترونية لخدمات ترخيص السواقين والمركبات حيث تم طرح العطاء من قبل الأمن العام، وتجديد عطاء مركز الاتصال الوطني.

### عوامل نجاح الحكومات الإلكترونية

أكد الرئيس التنفيذي لشركة الخدمات الفنية للكمبيوتر " اس تي اس " أهمية التشريعات الداعمة لتعاملات الحكومة الإلكترونية، والبنية التحتية المكتملة، وتوفير خطط طويلة الأمد لنجاح الحكومة الإلكترونية، بالإضافة الى رصد مخصصات للمشاريع الإلكترونية، وتوفير الكفاءات الفنية المناسبة لإدارة برنامج الحكومة الإلكترونية، واستقطاب الكفاءات المناسبة له، والتركيز على تدريب الموظفين، وتكليف جهة حكومية واحدة مستقلة بتنفيذ الحكومة الإلكترونية ومنحها الصلاحيات اللازمة لتنفيذ المهام.

### المطلوب خدمات إلكترونية بحلقة مكتملة

لا شك أن هناك إنجازات عديدة خلال السنوات الماضية خصوصا في البنية التحتية مثل شبكة الحكومة الآمنة التي وفرت بيئة اتصال آمنة بين المؤسسات، ومشروع الالياف الضوئية الذي غطى اجزاء واسعة من المملكة. هناك إنجازات لخدمات إلكترونية، إلا أنها تبقى غير كاملة ولا تفي بالغرض المطلوب لعدم توفرها بكل مراحلها إلكترونيا، ومثال على ذلك خدمة تجديد جواز السفر عندما يبدأ المواطن بإجراءاته من الدخول الى موقع الحكومة الإلكترونية الرئيسي، فالانتقال الى موقع دائرة الجوازات وطلب خدمة التجديد وبعدها إدخال بيانات المستخدم ويتم التأكد من صلاحية البيانات والموافقة

على التجديد ثم إتاحة دفع ثمن الخدمة إلكترونياً من خلال أدوات الدفع الإلكترونية، وتوصيل جواز السفر إلى المواطن في منزله او عمله من خلال شركات البريد".

سبب تأخر البرنامج محلياً إلى تغير الإدارات المشرفة على البرنامج على مدى السنوات السابقة، هجرة الكفاءات الى الخارج أو الى القطاع الخاص المحلي، الأزمة المالية العالمية التي أدت الى تغيير الأولويات وإيقاف الإنفاق على البرنامج، عدم توفر الإرادة والقناعة التامة في حكومات بأهمية البرنامج ومردوده على الاقتصاد في حال نجاحه.

الأردن في المرتبة 79 في مؤشر عالمي للحكومة الإلكترونية

وبحسب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية في تقرير الأمم المتحدة للعام 2014 ، احتل الأردن المرتبة 79 عالمياً والمرتبة الثامنة عربياً، وذلك من بين 193 دولة يدرسها التقرير، إذ كان الأردن يحتل المرتبة 98 في نفس المؤشر للعام 2012. ومن الدول الأكثر تقدماً في التقرير: البحرين الأولى عربياً والـ 18 عالمياً، فيما تصدر كل من كوريا، استراليا، سنغافورة ، وفرنسا المراتب الاربعة الأولى عالمياً.

## الخاتمة:

مما سبق نجد أن الحكومة الإلكترونية لها أهمية كبيرة لا يمكننا الاستغناء عنها في عصرنا الحالي عصر التكنولوجيا. لذلك فإن العديد من الخبراء و المؤسسات الحكومية يحاولون الاستفادة من هذه التطورات التكنولوجية والأجهزة التقنية من أجل خدمة أعمالهم و تحسين مستوياتها. مما يسمح لها بأن تكون مركزاً لتقديم أفضل الخدمات والمعلومات .

فمن خلال دراستنا تبين لنا ما تحاول أن تقوم به المملكة الأردنية الهاشمية من جهد لأجل تحسين مستوى أداء مؤسساتها و مواكبة التطورات التي يشهدها العالم لتقديم أفضل الخدمات.

## قائمة المراجع والمصادر:

أولاً: المراجع العربية :

1. الخطة الاستراتيجية لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للاعوام (2007 – 2009)، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، الاردن
2. بوابة للحكومة الإلكترونية <http://www.jordan.gov.jo> ,
3. شوقي ناجي جواد، و"محمد خير" سليم أبو زيد، " الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح"، المجله الاردنيه في إدارة الاعمال المجلد 3 العدد 3 ، 2007
4. مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس، " الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية " الذي تنظمه المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دبي 9-12 ديسمبر، 2007
5. مريم خالص حسين، " والحكومة الإلكترونية - العراق"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 3013
6. وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات [www.moict.gov.jo](http://www.moict.gov.jo) ,

ثانياً: المراجع الأجنبية:

7. E-Gov. Program, 2014. Internet: <http://www.jordan.gov.jo/> [November 9, 2014].

8. B. AL-Rababah, and E. Abu-Shanab, "E-Government and Gender Digital Divide: The Case of Jordan," *International Journal of Electronic Business Management (IJEBM)*, vol. 8, no.1, pp. 1-8, 2010.
9. E. Abu-Shanab, "Electronic Government: a tool for good governance and better service," Jordan: A book published by author (deposit number: 4441/9.2014, ISBN 978- 9957-550-99-8), 2014, 257 pages.
10. Y. Dwivedi, V.Weerakkody, and M. Janssen, "Moving Towards Maturity: Challenges to Successful E-Government Implementation and Diffusion," *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, vol. 42, no.4, pp.11-22, 2011.
11. P. Foley, and X. Alfonso, "E-Government and the transformation agenda," *Public Administration* vol.87, no.2, pp. 371-396, 2009.
12. T. Nam, "Determining the type of E-Government use," *Government Information Quarterly*, vol. 31, no.2. pp. 211–220, 2014.
13. E. Abu-Shanab, and A. Al-Azzam, "Trust Dimensions and the adoption of E-Government in Jordan," *International Journal of Information Communication Technologies and Human Development*, vol. 4, no.1, pp.39-51, January-March 2012.
14. M. Ghazal. "Many Jordanians still unaware of e-gov't services – official. The Jordan Times." Internet: <http://jordantimes.com/many-jordanians-still-unaware-of-e-govt-services----official>. [November 8, 2014]
15. E. Abu-Shanab, and A. Abu-Baker, "Evaluating Jordan's E-Government Website: A Case Study," *Electronic Government: An International Journal*, vol. 8, no.4, pp. 271- 289, 2011.
16. B. Bavarsad, and M. Mennatyan, "A Study of the Effects of Technology Acceptance Factors on Users' Satisfaction of E-Government Services," *World Applied Programming*, vol. 3, no.5, pp.190-199, 2013.
17. E. Abu-Shanab, J. Pearson, and A. Setterstrom, "Internet Banking and Customers' Acceptance in Jordan: The Unified Model's Perspective," *Communications of the Association for Information Systems (CAIS)*, vol. 26, Article 23, pp. 493-525, 2010.
18. C. E Porter, and N. Donthu, "Using the technology acceptance model to explain how attitudes determine Internet usage: The role of perceived access barriers and demographics," *Journal of Business Research*, vol.59, no.9, pp.999-1007, 2006.
19. M. Warkentin, D. Gefen, P.Pavlou, and G.Rose, "Encouraging Citizen Adoption of E-Government by Building Trust," *Electronic Markets*, vol.12, no.3, pp. 157-162, 2002.
20. G.Sharma, S.Shakya, and P.Kharel, "Technology Acceptance Perspectives on User Satisfaction and Trust of E-Government Adoption," *Journal of Applied Sciences*, vol.14, no.9, pp. 860-872, 2014.
21. Abu-Shanab, E., Abu Al-Rub, S. & MdNor, K. (2010). Obstacles Facing the Adoption of E-Government Services in Jordan. *Journal of E-Governance*, Vol. 33(1), 2010, pp. 35-47.
22. R. K. Kanaan, "Making sense of E-Government implementation in Jordan: A qualitative investigation". Unpublished doctoral dissertation, De Montfort University, Leicester, UK, 2009.

23. United Nations, "E-Government survey, from E-Government to connected governance". New York, 2008
24. Z. Liao, & M.T. Cheung, "Internet-based e-banking and consumer attitudes: an empirical study". *Information and Management*, Vol. 39, Issue. 4, pp.283-295, 2002.
25. V. Ndou, "E-Government for developing countries: opportunities and challenges". *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*. Vol.18, Issue.1, pp.1-24, 2004.
26. T. Carbo, & J. Williams, "Models and metrics for evaluating local electronic government systems and services. *Electronic Journal of E-Government*, Vol. 2, Issue. 2 pp.95-104, 2004.
27. IDABC eGovernment Observatory, "The impact of eGovernment on competitiveness, growth and jobs", 2005. Available at: <http://europa.eu.int/idabc/egovo>. Date of access June, 10, 2013.
28. J. Seifert, "A primer on E-Government: sectors, stages, opportunities, and challenges of online governance". Report for Congress, 2003.
29. World Bank, "The E-Government handbook for developing countries". A project of InfoDev and the Center for Democracy and Technology, 2012.
30. Deloitte Research, "At the dawn of E-Government, the citizen as customer", 2000, Available at <http://www.egov.vic.gov.au/pdfs/E-Government.pdf>. Date of access 1 October 2013.
31. ESCWA, "Promoting E-Government applications towards an information society in escwa member countries". Western Asia Preparatory Conference for the World Summit on the Information Society (WSIS) Beirut, 4-6 February, 2003.
32. M. R. Muhammad, "Managing the implementation of E-Government in Malaysia: a case of e-syariah". *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7(8): pp.92-99, 2013.
33. D. Dada, "The failure of E-Government in developing countries: a literature review". *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 26, 7, pp.1-10, 2006
34. R. Heeks, "Most eGovernment-for-development projects fail: how can risks be reduced". *iGovernment Working Paper Series*. University of Manchester, 2003.
35. CIA, "The world factbook". Available at: [https://www.cia.gov/library/publications/the\\_worldfactbook/geos/jo.html](https://www.cia.gov/library/publications/the_worldfactbook/geos/jo.html). Date of Access 1 November 2013.
36. Al-Omari, & H. Al-Omari, "E-Government readiness assessment model". *Journal of Computer Science* 2 (11): pp.841-845, 2006.
37. M. Al-Shboul, & I. Alsmadi, "Jordan E-Government challenges and progresses". *International Journal of Advanced Corporate Learning*, Volume 3, Issue 1, 2010.
38. M. Al-Zoubi, T. Sam, & L. Eam, "E-Government adoption among businesses in Jordan". *Academic Research International*, Volume 1, Issue 1, 2011.
39. M. Al-Zoubi, T. Sam, & L. Eam, "Analysis of E-Government adoption and organization performance in the Jordan businesses sector". *Academic Research International*, Volume 1, Issue 3, 2011.

40. B.C. Stahl, "The ethical problem of framing E-Government in terms of e-commerce". Electronic Journal of E-Government. Vol. 3, Issue. 2, pp.77-86, 2005.
41. S. Khasawneh, Y. Jalghoum, O. Harfoushi, & R. Obiedat, "E-Government program in Jordan: from inception to future plans". International Journal of Computer Science Issues, Vol. 8, Issue 4, No 1, 2011.
42. F.T. Qutaishat, "Users' perceptions towards website quality and its effect on intention to use E-Government services in Jordan". International Business Research; Vol. 6, No. 1, 2013.
43. C. Fidler, R. Kanaan, & S. Rogerson, "Barriers to E-Government implementation in Jordan: the role of wasta". International Journal of Technology and Human Interaction, Vol. 7, No. 2 April-June, 2011.
44. J. Seifert, & G. Bonham, "The transformative potential of E-Government in transactional democracies". Washington, D.C., Congressional Research Service, 2004.
45. Jordan E-Government (2013) E-Government Strategy 2014-2016.
46. Y. Majdalawi, T Almarabeh, H. Mohammad, W. Quteshate, "E-Government Strategy and Plans in Jordan". Journal of Software Engineering and Applications, 8, 211-223, 2015
47. Nebal Q. Al-Jamal, Emad A. Abu-Shanab, "E-Government Adoption in Jordan: The Influence of Age ", ICIT 2015 The 7th International Conference on Information Technology, 2015
48. Tamara Almarabeh, Omar AdwanA, " Detailed Study of E-Government Readiness in Jordan ", IJCSI International Journal of Computer Science Issues, Vol. 10, Issue 6, No 1, 2013
49. Jordan National Information and Communications Technology Strategy (2013-2017)
50. Othman, Mohamed Hairul Bin; Razali, Rozilawati. "The Institute of Electrical and Electronics Engineers", Inc. (IEEE) Conference Proceedings, 2013.