



الحكومة الالكترونية في الأردن

نظرة لصانعي السياسات

تموز ٢٠١٩



منتدى الاستراتيجيات الأردني
JORDAN STRATEGY FORUM



منتدى الاستراتيجيات الأردني
JORDAN STRATEGY FORUM



منتدى الاستراتيجيات الأردني JORDAN STRATEGY FORUM

جاء تأسيس منتدى الاستراتيجيات الأردني ترسيخاً لإرادة حقيقية من القطاع الخاص بالمشاركة في حوار بناء حول الأمور الاقتصادية والاجتماعية التي يُعنى بها المواطن الأردني، ويجمع المنتدى مؤسسات وشركات رائدة وفاعلة من القطاع الخاص الأردني، إضافة إلى أصحاب الرأي والمعنيين بالشأن الاقتصادي؛ بهدف بناء تحالف يدفع نحو استراتيجيات مستدامة للتنمية، ورفع مستوى الوعي في الشؤون الاقتصادية والتنموية، وتعظيم مساهمة القطاع الخاص في التنمية الشاملة.

وقد تمّ تسجيل المنتدى بتاريخ 2012/8/30 بوصفه جمعيةً غير ربحية تحمل الرقم الوطني 2012031100026، وتقع ضمن اختصاص وزارة الثقافة.

عمان، الأردن

ت: +962 6 566 6476

ف: +962 6 566 6376



جدول المحتويات

4	مقدمة
5	أداء الأردن في المحاور المختلفة لمؤشر تطور الحكومة الالكترونية 2018
10	التوصيات ومضامين السياسات
12	الخاتمة
13	للاطلاع



1. مقدمة

ونظراً لأهمية الحكومة الالكترونية، قد قامت منظمة الأمم المتحدة بتطوير مؤشر لقياس تطور الحكومة الالكترونية، والذي يقيس مدى تقدم الدول في مجال الحكومة الالكترونية، ويشتمل المؤشر على 193 دولة حول العالم. وقد حل الأردن بالمرتبة 98 عالمياً، وبدرجة 0.558 (1=الأفضل، 0=الأسوأ).

وترتكز منهجية المؤشر على مسح للتواجد الالكتروني للحكومات المختلفة والمواقع الالكترونية الحكومية وكيفية تطبيق سياسات واستراتيجيات الحكومة الإلكترونية بشكل عام وفي قطاعات محددة لتقديم الخدمات الحكومية الأساسية. إن عملية القياس التي يتبعها المؤشر مبنية على أداء الدول نسبة إلى بعضها البعض، وبعد ذلك يتم جدولة النتائج ودمجها مع مجموعة من المؤشرات التي تجسد قدرة أي بلد على المشاركة في التطور المعلوماتي العالمي.

ويتكون مؤشر تطور الحكومة الالكترونية من ثلاثة ابعاد رئيسية، وهي:

1. توفير الخدمات عبر الإنترنت.
2. الاتصالات السلكية واللاسلكية.
3. القدرات البشرية.

ويقدم منتدى الاستراتيجيات الأردني من خلال ورقة السياسات هذه عرضاً لأداء الأردن على مؤشر تطور الحكومة الالكترونية خلال الفترة السابقة.

كان لدخول الانترنت والكمبيوتر والهواتف الذكية دوراً محورياً في تغيير أساليب الحياة والإدارة والأعمال. كذلك، فإن توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد بدأ يغير الأساليب التي تقدم بها الحكومات خدماتها للمواطنين.

وقد ظهر مفهوم الحكومة الالكترونية في نهاية التسعينيات، حيث عرفته الأمم المتحدة على أنه "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية بشكل أكثر فاعلية وكفاءة للمواطنين والشركات، وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية، وتحقيق الغايات العامة بالوسائل الرقمية".

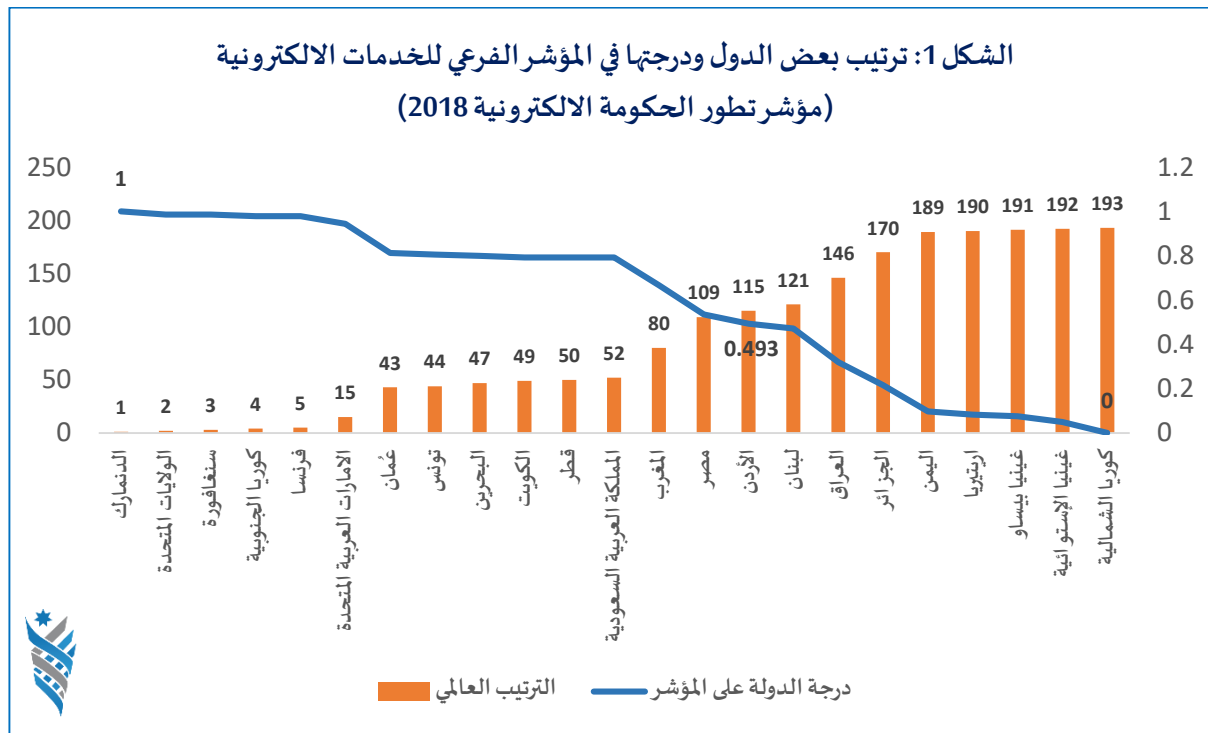
ينطوي تبني الحكومة الالكترونية على العديد من المنافع الاقتصادية والاجتماعية؛

1. تساهم الحكومة الالكترونية في زيادة مستوى الثقة بين الحكومات والناس نظراً لدورها في تمكين الناس من الحصول على المعلومات حول أنشطة الحكومة.
2. يساعد تطبيق الحكومة الالكترونية في تطوير جودة الخدمات الحكومية.
3. تساعد الحكومة الالكترونية في زيادة الشفافية الحكومية والقدرة على تتبع المعاملات الحكومية.
4. تساعد الحكومة الالكترونية المواطنين في تقليل الكلف المختلفة للمعاملات من خلال اجراءها الكترونياً من المنزل أو مكان العمل.

2. أداء الأردن في المحاور المختلفة لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية 2018

أ. المؤشر الفرعي للخدمات الإلكترونية

يقيم هذا المؤشر أداء الدول بناءً على تقييم المواقع الإلكترونية الحكومية ويتضمن ذلك تقييم بوابة الخدمات الإلكترونية الحكومية وبوابة المشاركة الإلكترونية، وكذلك المواقع الإلكترونية لوزارة التعليم والعمل والخدمات الاجتماعية والصحة والمالية والبيئة وأي وزارة تقتضي طبيعة عملها توفر خدمات حكومية إلكترونية.



بعض المشاهدات:

وبناءً على الشكل أعلاه، يقيس هذا المؤشر الفرعي الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت، ومدى الجاهزية وتوافر خدمات قابلة للتطبيق عبر الإنترنت. حيث حل الأردن في هذا المؤشر بالمرتبة 115 بين 193 دولة حول العالم، وقد كان لتراجع الأردن في هذا المؤشر الدور الأبرز في تراجع ترتيب الأردن على المؤشر الكلي لتطور الحكومة الإلكترونية، نظراً لأن درجة الأردن في هذا المؤشر الفرعي هي الأدنى بين المؤشرات الفرعية الثلاث للمؤشر.

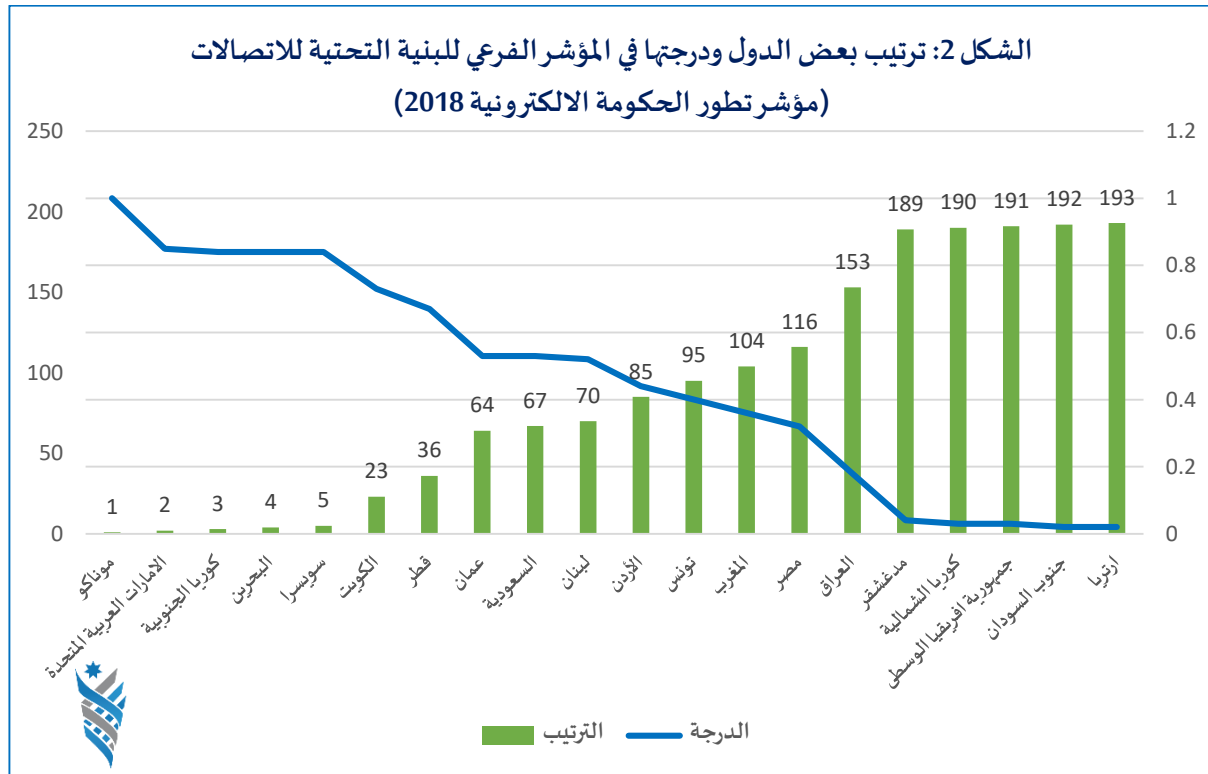
التوصيات لتحسين أداء الأردن على هذا المؤشر الفرعي:

نظراً لتدني مستوى الأردن على هذا المؤشر الفرعي، فيتوجب على صانعي السياسات في الأردن وضع الخدمات الالكترونية الحكومية على سلم الأولويات الإصلاحية. وفي هذا السياق يوصي منتدى الاستراتيجيات الأردني بضرورة أن تعمل الحكومة بالشراكة مع الشركات المعنية في القطاع الخاص بالعمل على تطوير خدماتها الالكترونية بما يتوافق مع أحدث الممارسات العالمية. بالإضافة لذلك، فإنه من المهم العمل على التعلم من التجارب الناجحة في الخدمات الالكترونية في الأردن مثل تجربة امانة عمان الكبرى ووزارة العمل وتعميمها على المؤسسات الحكومية الأخرى.

ب. المؤشر الفرعي للبنية التحتية للاتصالات

يشكل هذا المؤشر الفرعي الوسط الحسابي لخمس متغيرات، وهي:

1. عدد مستخدمي شبكة الانترنت من كل 100 من السكان.
2. عدد خطوط الهاتف الثابت الرئيسية لكل 100 من السكان.
3. عدد المشتركين في خطوط الهاتف النقال من كل 100 من السكان.
4. عدد المشتركين في خدمات التردد العريض اللاسلكي لكل 100 من السكان.
5. عدد المشتركين في خدمات التردد العريض الثابت لكل 100 من السكان.



بعض المشاهدات:

حل الأردن بالمرتبة 85 عالمياً في المؤشر الفرعي للبنية التحتية للاتصالات، وهي مرتبة أفضل من مرتبته على المؤشر الكلي لتطور الحكومة الالكترونية، ومع ذلك فإن الأردن بحاجة للمزيد من الجهود للتقدم في هذا المجال، ومن الممكن الاستفادة من تجربة مملكة البحرين التي حلت ضمن أفضل خمس دول في هذا المؤشر الفرعي.

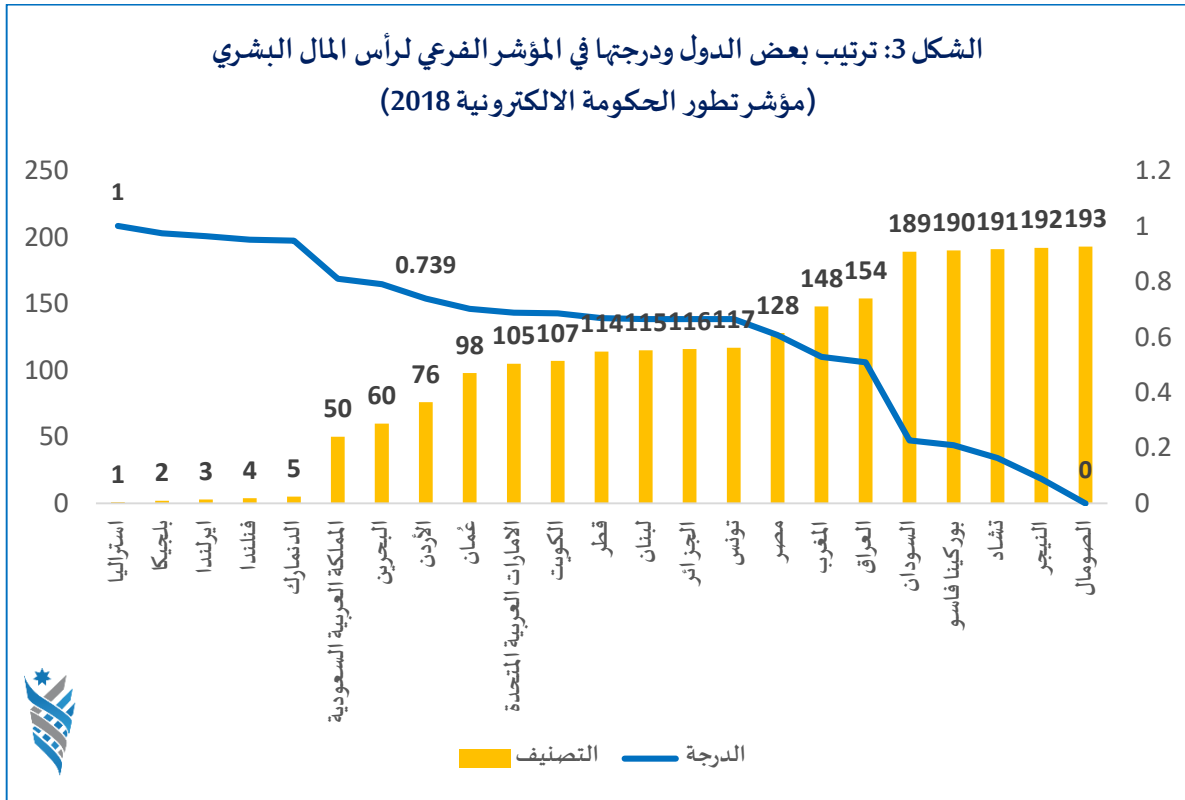
التوصيات لتحسين أداء الأردن على هذا المؤشر الفرعي:

وبناءً على ما سبق، فإنه من الضروري أن يعمل صانعو السياسات في الأردن على تقليل الفجوة الرقمية لجعل الوصول لهذه الخدمات أكثر سهولةً وهذا يتطلب استثمارات في البنية التحتية للاتصالات، بالإضافة للعمل على زيادة تقبل المواطنين للتكنولوجيا وقدرة تعاملهم معها.

بالإضافة إلى ذلك، فإن هنالك الكثير من الناس يميلون نحو استخدام الخدمات التقليدية بدلاً من الخدمات الإلكترونية، وإذا تم تقليص حجم الخدمات التقليدية في القطاعين العام والخاص وزيادة تقديم الخدمات الالكترونية فإن ذلك سيساعد في زيادة انتشار مستخدمي شبكة الانترنت ووسائل الاتصال الحديثة.

ج. المؤشر الفرعي لرأس المال البشري

يتكون هذا المؤشر من أربعة مكونات، وهي: (1) معدل الإلمام بالقراءة والكتابة لدى البالغين. (2) إجمالي نسب الالتحاق بالمدارس الابتدائية والثانوية والتعليم ما بعد الثانوي. (3) سنوات التعليم المتوقعة. (4) متوسط عدد سنوات الدراسة.



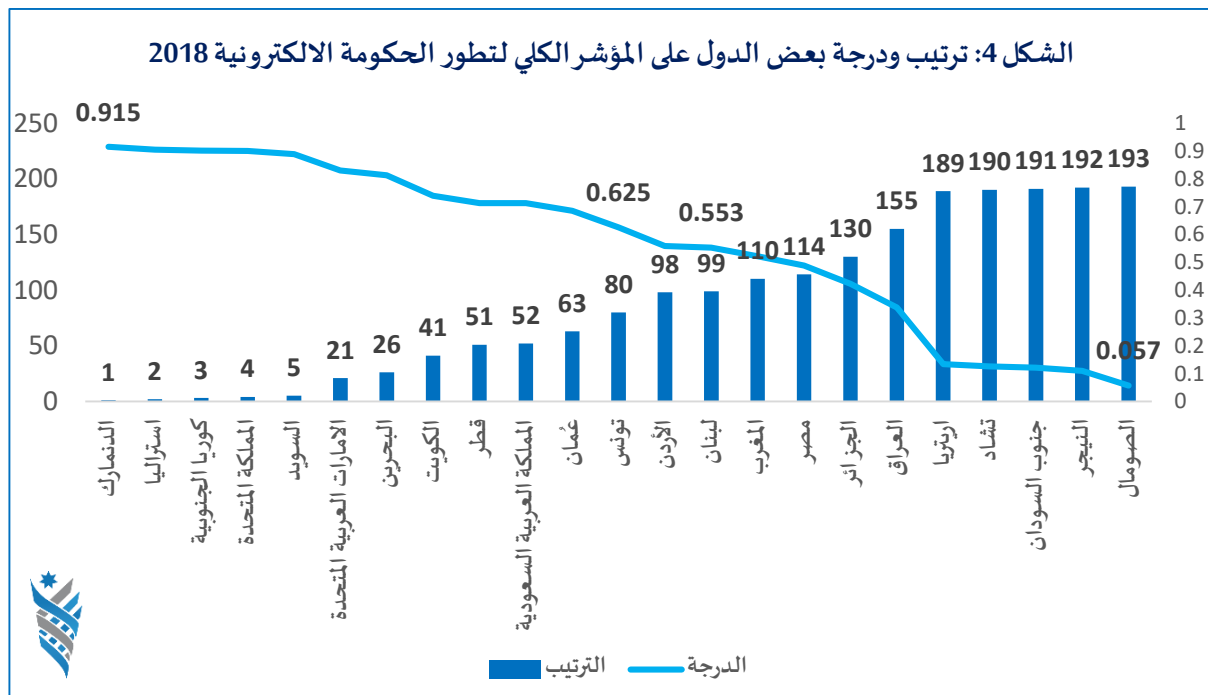
بعض المشاهدات:

يعتبر مؤشر رأس المال البشري أداة مفيدة في تقييم تطور الحكومة الالكترونية بالنظر إلى الارتباط الإيجابي بين رأس المال البشري المتقدم والكفاءة التكنولوجية واستخداماتها. وقد حل الأردن بالمرتبة 76 عالمياً من أصل 193 دولة على هذا المؤشر الفرعي.

التوصيات لتحسين أداء الأردن على هذا المؤشر الفرعي:

إن الارتقاء بالتعليم الحكومي وتطويره وفرض المزيد من الرقابة على التعليم الخاص سيعزز مكانة الأردن العالمية من حيث الموارد البشرية وبالتالي مرتبتها على مؤشر رأس المال البشري. ولذلك، من الضروري، حث المدارس والجامعات على تزويد الطلبة بمهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المختلفة. كذلك، فإن الدورات التدريبية المختلفة في المجالات التكنولوجية تعتبر ذات أهمية في تحفيز التنمية الاقتصادية، لا سيما أن هذه التنمية تعتمد على مهارات رأس المال البشري.

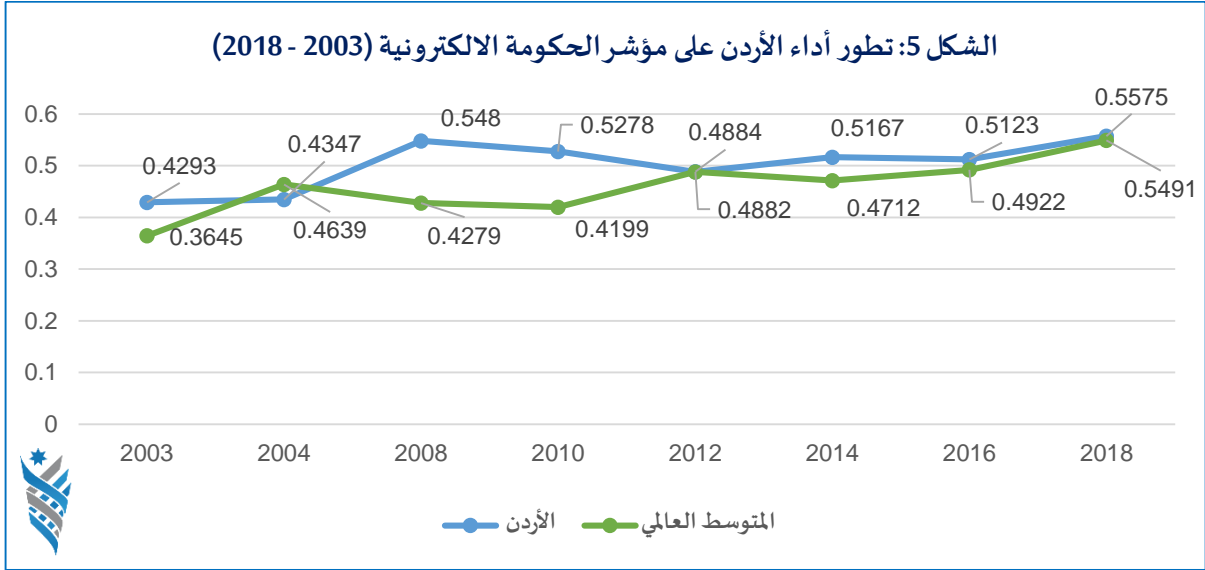
د. مشاهدات عالمية من المؤشر الكلي لتطور الحكومة الالكترونية



بعض المشاهدات:

- تفوقت مجموعة من الدول الأوروبية على بقية دول العالم في المؤشر الكلي لتطور الحكومة الالكترونية، حيث حلت ثلاثة دول أوروبية من بين أفضل خمس دول في العالم على المؤشر.
- أظهرت دول الخليج العربي تقدماً واضحاً على بقية الدول العربية في المؤشر.
- كانت الدول الخمس الأضعف أداءً على المؤشر هي دول افريقية، حيث لا تزال أفريقيا تحرز أقل تقدم في الحكومة الإلكترونية، بالنظر إلى انخفاض دخلها، بحيث تفضل تخصيص الموارد في أماكن أخرى.

هـ. أداء الأردن على مؤشر تطور الحكومة الالكترونية (2018-2003)



بعض المشاهدات:

كانت درجة الأردن على المؤشر خلال الفترة 2004-2012 أفضل من المتوسط العالمي بفارق كبير، ولكن منذ العام 2012 قل هذا الفارق بين الأردن والعالم وبات متقارباً جداً نظراً لتراجع سرعة تقدم الأردن في تطوير الحكومة الالكترونية.

3. التوصيات ومضامين السياسات

هـ. الشراكة بين القطاعين العام والخاص:

يجب ان ينخرط القطاع الخاص بشكل فعال في عملية التحول الالكتروني للحكومة، ويجب على الحكومة أن تعمل على تحفيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص في تطوير المجالات الالكترونية والتكنولوجية ضمن برنامج زمني واضح.

و. تطوير نظام خدمات حكومية الكتروني شامل ومتكامل:

عند النظر إلى الخدمات الحكومية الالكترونية بصورة شاملة فسنجد بأنها غير مكتملة وتمدتتة إلى حد كبير، وبأن هنالك تفاوت بين المؤسسات والوزارات المختلفة في هذا المجال. ولذلك، يجب تعزيز الرقابة على عمليات تطوير الخدمات الالكترونية ووضع معايير لقياس أداء الجهات المختلفة في تحقيق التقدم المنشود.

ز. زيادة الانفاق الحكومي على التحول الالكتروني:

إن زيادة الانفاق الحكومي على التحول الالكتروني يساهم في زيادة كفاءة الحكومة في المستقبل ويعزز إيراداتها من خلال تقليل كلفة تقديم الخدمات ورفع كفاءة التحصيل الحكومي.

ح. العمل على الحد من مقاومة التغيير:

تعتبر مقاومة التغيير أحد اهم العوامل في ابطاء التقدم في تطوير الحكومة الالكترونية، ولذلك فإنه من المهم العمل على إيجاد أسباب مقاومة التغيير ضمن الدوائر الحكومية وعند الناس والعمل على معالجتها وتجاوزها.

أ. تطوير استراتيجية وطنية واضحة وحاسمة:

على الرغم من وجود استراتيجيات وطنية حكومية واضحة في مجال الحكومة الالكترونية (مثل استراتيجية الحكومة الالكترونية 2014-2016، ومبادرة ريتش 2025 للتحويل الرقمي)، إلا أن ضعف التنسيق بين الجهات والدوائر الحكومية المختلفة قد يحول دون تنفيذ هذه الخطط بكفاءة وفعالية.

ب. الشراكة مع دول الخليج العربي:

نظراً للعلاقات الثنائية التي تربط الأردن بدول الخليج العربي، وتقدم الدول الخليجية في مجال الحكومة الالكترونية، فإنه من الضروري ان يستفيد الأردن قدر الإمكان من التجربة الخليجية في هذا المجال.

ج. زيادة تنوع الخدمات الالكترونية:

وفقاً لتصريحات وزير الاقتصاد الرقمي المهندس مثنى غرايبة فإن 1.9 مليون مواطن قد استخدموا الخدمات الالكترونية في العام 2018، وتمثل هذه الخدمات في استصدار شهادات عدم المحكومية ودفعة المخالفات المرورية وضريبة العقار. ولهذا من الضروري ان تنظر الحكومة في توسيع نطاق الخدمات الالكترونية للمواطنين.

د. الاحتفاظ بالموظفين ذوي الكفاءة:

تعتبر عدم القدرة على تعيين الموظفين ذوي الكفاءة العالية والاحتفاظ عليهم من أهم عوائق تطوير الخدمات الالكترونية.



ويشمل ذلك تحليل مخاطر الأمن السيبراني والتأكد من اتخاذ التدابير الاستباقية المناسبة لضمان حماية الخوادم والأنظمة الإلكترونية الحكومية من الهجمات الإلكترونية.

ج. خصوصية البيانات:

يجب تشفير البيانات الحساسة المخزنة على الخادومات الحكومية وحمايتها جيداً لحماية خصوصية المستخدمين.

د. التعامل مع المشاكل الفنية:

يجب ان تعمل الحكومة على حماية خدماتها الإلكترونية من أي أخطاء أو خلل في محتمل قد يعطل الخدمات حتى لا يقلل من كفاءة هذه الخدمات، وبالتالي خلق شعور سلبي عند متلقي الخدمة.

ط. مواجهة العوامل الخارجية ذات الأثر السلبي:

أ. البطالة الهيكلية:

سيؤدي تبني التقنيات الرقمية والتحول الإلكتروني داخل الحكومة إلى إعادة تنظيم العمليات بشكل جديد، الأمر الذي سيتطلب تدريب وإعادة تعليم العاملين الذين سيجدون أنفسهم عاطلين عن العمل بسبب هذا التحول. لذلك، فإنه من الضروري أن تعمل الحكومة على تطوير خطة للتعامل مع هذه التغيرات، وذلك نظراً لحجم العمالة الكبير في القطاع العام.

ب. مخاطر الأمن السيبراني:

نظراً لموقع الأردن الجيوسياسي في المنطقة والمخاطر الإرهابية المحتملة، من الضروري أن تقوم الحكومة بأخذ تدابير لضمان سلامة أنظمة الحكومة الإلكترونية.



4. الخاتمة

على الرغم من الجهود التي بذلتها الحكومات السابقة في تطوير الحكومة الالكترونية، إلا أن درجة الأردن على مؤشر تطور الحكومة الالكترونية كان في تراجع في الأعوام القليلة الماضية. ويعتبر تطوير الحكومة الالكترونية في الأردن من الأمور الملحة نظراً لآثارها الاقتصادية المتعددة وأيضاً لدورها في تعزيز الحوكمة والعدالة في تقديم الخدمات والحد من الممارسات الفردية والقرارات الاجتهادية في العديد من المواقع، حيث أن أتمتة العمليات تعني الالتزام بإجراءات محددة تنطبق على كافة متلقي الخدمات الحكومية، ومن شأن ذلك أيضاً تعزيز الانطباعات الإيجابية حول جدية الحكومة في التحول والانسجام مع التطورات التكنولوجية المتسارعة. ولذلك، من الضروري أن يقوم صناع السياسات بتسريع العمل على تطوير الحكومة الالكترونية في الأردن.



5. للاطلاع

Alshehri, M, and Steve Drew. 2010. *Implementation of e-Government: Advantages and Challenges*. School of ICT, Griffith University.

Department of Economic and Social Affairs. 2018. *UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2018*. New York: United Nations.

OECD. 2005. "Implementing E-Government in OECD Countries: Experiences and Challenges ."

The Jordan Times . 2018. *Rating system launched for citizens to assess e-gov't services*. <http://www.jordantimes.com/news/local/rating-system-launched-citizens-assess-e-govt-services>.

— . 2019. *Razzaz launches 20 e-services at Justice Ministry*. March. <http://jordantimes.com/news/local/razzaz-launches-20-e-services-justice-ministry>.

— . 2017. *E-Government to Be Realised by 2020*. <http://www.jordantimes.com/news/local/e-government-be-realised-2020-%E2%80%94>pm.

UNPAN. 2018. *Improving E-Government*. November. <https://www.brecorder.com/2018/11/06/450807/improving-e-government/>.



منتدى الاستراتيجيات الأردني
JORDAN STRATEGY FORUM

فاكس: +٩١٢ ٦٥١١ ٦٣٧٦

هاتف: +٩١٢ ٦٥١١ ٦٤٧٦

info@jsf.org

www.jsf.org

 /JordanStrategyForumJSF  @JSFJordan