

لتقرير تقييم المواقع الإلكترونية الحكومية الرسمية

الملخص التنفيذي

الربع الثالث
2018

يصدر عن مركز الحياة – راصد

أيلول/سبتمبر ٢٠١٨



USAID
من الشعب الأمريكي



الملخص التنفيذي

لتقرير تقييم المواقع الإلكترونية

الحكومية - الرسمية

يصدر عن مركز الحياة - راصد

فريق إعداد التقرير

الدكتور عامر بني عامر

المدير عام لمركز الحياة - راصد

المحامي راغب شريم

المدير التنفيذي لمركز الحياة - راصد

م. أمل المهيرة

أ. سامي غنه جق

التصميم والإخراج الفني
كمال قاسم

تم تنفيذ هذا التقرير بدعم من الشعب الأمريكي ومن خلال الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID، ويعتبر هذا المحتوى من مسؤولية مركز الحياة - راصد، ولا يعكس بالضرورة آراء الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID، أو آراء الحكومة الأمريكية.

المقدمة

منذ تقديم أول خدمة إلكترونية على شبكة الإنترنت في منتصف التسعينيات من القرن الماضي، انتشرت الخدمات الإلكترونية في جميع أنحاء العالم في أشكال مختلفة، وبدأت الحكومات حول العالم بالاستفادة من ميزات هذا التطور التكنولوجي إما من خلال إنشاء مواقع الكترونية بهدف تسهيل عملية التواصل مع المواطنين وإبقائهم على إطلاع دائم بنشاطات هذه المؤسسات الحكومية وفتح قناة دائمة للتواصل، أو بهدف تقديم خدمات مباشرة للمواطنين تختصر على الطرفين المشقة والوقت اللازم لإتمام المعاملات الحكومية. وبلا شك يعتبر هذا التوجه الذي نشأ لدى الحكومات للحاق بركب التطور التكنولوجي والإلكتروني في العالم توجهاً محموداً ويعتبر إضافة نوعية لنهج المكاشفة والشفافية.

إن الثورة الإلكترونية التي حدثت لم تقتصر فقط على تحسين نوعية الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين وتعزيز المكاشفة والشفافية، بل ساهمت وما زالت تساهم في تحويل المجتمعات إلى مجتمعات معرفية، مواكبة بذلك الوتيرة المتسارعة للتطور، وضامنة عدم تقهقر هذه المجتمعات وتخلفها عن اللحاق بركب الحضارة. في السنوات القليلة الماضية أظهرت شبكة الإنترنت نمواً سريعاً، ليس من حيث عدد المواقع الإلكترونية التي تظهر كل يوم على الشبكة العنكبوتية فحسب، بل أيضاً بمدى جودة هذه المواقع ومدى فعالية المعرفة والخدمات التي تقدمها. هذا وقد مكن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة الحكومات حول العالم من تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين. ويعتبر نهج التحول إلى الدفع الإلكتروني من أكثر الميزات التي وفرتها التكنولوجيا الحديثة والتي جعلت فكرة الحكومة الإلكترونية فكرة جذابة للحكومات وللمواطنين على حد سواء، وكيف لا وقد تم استبدال ساعات من الانتظار في الدور ومشقة التنقل، بدقائق قليلة يدفع من خلالها متلقي الخدمة رسومه وفواتيره دون عناء يذكر.

حول التقرير

تم إعداد هذا التقرير من استمراراً لعمل مركز الحياة - راصد في مراقبة وتقييم وتطوير الأداء الحكومي ضمن أعماله في برنامج راصد لمراقبة الأداء الحكومي، ويهدف التقرير للوقوف على واقع حال المواقع الإلكترونية الحكومية ومدى استجابتها للمستخدمين من حيث: إمكانية الوصول للموقع عبر محركات البحث وسهولة الاستخدام والتصميم وجودة المحتوى. كما يبحث التقرير مدى توفير المعلومات وتحديثها ومدى توفر الخدمات الإلكترونية وجودتها وخدمات الدفع الإلكتروني، إضافة قياس مدى استجابة المواقع للشكاوى المقدمة إلكترونياً. ويقدم هذا التقرير دراسة مقارنة حول حالة المواقع الإلكترونية منذ العام 2016 ولغاية الربع الثالث من العام 2018.

ويهدف التقرير بالدرجة الأولى إلى تحسين مستوى الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين إلكترونياً وزيادة الشفافية الحكومية من خلال المواقع الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات، كما يهدف لتعزيز حق الحصول على المعلومة وتشجيع الجهات الحكومية على تحديث معلوماتها وأخبارها على مواقعها الإلكترونية لتكون مصدراً موثقاً للمواطنين وكافة الجهات المهتمة بالحصول على المعلومات والأخبار الحكومية والعامة، كما يتطلع هذا التقرير لزيادة تفعيل المساءلة العامة من خلال المواقع الإلكترونية حيث تم قياس مدى تفاعل المواقع والقائمين عليها مع شكاوى المواطنين وآرائهم المقدمة إلكترونياً.

ويعد هذا التقرير الرابع من نوعه الذي يصدره راصد لتقييم المواقع الإلكترونية الحكومية والرسمية وذلك بعد إطلاق التقرير الأول الذي شمل تقييم المواقع خلال العام 2016 والذي تم إطلاق نتائجه خلال ورشة تدريبية للموظفين الحكوميين القائمين على المواقع التي تم تقييمها، كما عمل دولة رئيس الوزراء آنذاك بتعميم التقرير على كافة الجهات التي تم تقييمها، وتم إطلاق التقرير الثاني الذي شمل تقييم المواقع خلال العام 2017 في شهر أيار من العام 2017 والذي تم تعميمه أيضاً من قبل معالي وزيرة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على كافة الجهات المعنية، وأطلق التقرير الثالث الذي شمل تقييم المواقع لغاية الربع الأول من العام 2018 في شهر اذار 2018 حيث تم الإطلاق خلال ورشة تدريبية للموظفين الحكوميين المعنيين بالمواقع وتم تسليم التقرير بشكل رسمي لوزارة الاتصالات لتعممه على الجهات المعنية.

وقد تم إعداد هذا التقرير ليكون مرجعاً لكافة الجهات الحكومية والرسمية سواء التي شملها التقييم أو التي لم يشملها حول واقع حال المواقع الإلكترونية الرسمية في الأردن، كما من شأنه أن يكون خارطة طريق تستطيع كافة الجهات الراغبة بتطوير مواقعها الرجوع إليه.

منهجية التقرير

تم إعداد هذا التقرير من قبل مجموعة من الباحثين في مركز الحياة - راصد بالتعاون مع مجموعة من الخبراء والأكاديميين في مجال تكنولوجيا المعلومات وعلوم الحاسوب، وبعد اطلاع فريق البحث على العديد من التجارب العربية والدولية في مجال الحكومات الإلكترونية واستعراض الممارسات الفضلى في مجال المواقع الإلكترونية الحكومية، صمّم فريق البحث بالتعاون مع مجموعة من الخبراء والأكاديميين الأردنيين والعرب استمارة لتقييم المواقع التي تم اختيارها، وتم ملئ الاستمارات من خلال فريق بحث مختص في مركز الحياة - راصد، وتم تحديد آلية لتقييم كل موقع من قبل باحثين اثنين بنفس الوقت كل منهم يعمل على حدى، ثم تم جمع الاستمارتين وإعادة التقييم مرة ثالثة من قبل كافة أعضاء فريق البحث وخير مختص لضمان صحة التقييم وعدم ترك مساحة للاجتهادات الشخصية، كما تم وضع معايير واضحة تقيس كل مؤشر من مؤشرات استمارة التقييم، وتم تقسيم الاستمارة لأربعة محاور أساسية على النحو التالي:

المحور الأول: إمكانية الوصول

وتكون هذا المحور من 15 مؤشر تناولت المواضيع التالية (تم دمج بعض المؤشرات معاً أثناء شرح المنهجية لضمان تسلسل الأفكار للقارئ ووضوحها):

- تقييم الوصول للموقع عبر رابط يسهل تذكره بما في ذلك التمثيل المناسب لاسم الجهة تحت النطاق الرئيسي (gov.jo)، مع مراعاة أن هنالك بعض المواقع التي تم تقييمها هي مواقع تابعة لهيئات مستقلة.
- مدى إمكانية الوصول السريع الى الموقع من محركات البحث: حيث تم قياس ترتيب الموقع في صفحات البحث عند البحث عنه، وتم استخدام محرك بحث جوجل (Google) وبنج (Bing) وهما أشهر محركات البحث المستخدمة، حيث تم اعتماد تقييم ممتاز للمواقع التي ظهرت في الترتيب الأول في الصفحة الأولى، ودرجة متوسط للمواقع التي ظهرت في الصفحة الأولى من صفحات البحث لكن ليس في الترتيب الأول، ودرجة ضعيف للمواقع التي لم تظهر في الصفحة الأولى من صفحات البحث.
- مدى تأمين الوصول للموقع الإلكتروني وبنائج مماثلة وثابتة من خلال المتصفحات، وهنا تم اعتماد ثلاثة متصفحات رئيسية هي كروم (Chrome) وفيرفوكس (Firefox) وإنترنت إكسبلورر (Internet Explorer). حيث تم اعتماد درجة ممتاز للمواقع التي أظهرت نتائج متماثلة في كافة المتصفحات، ومتوسط للتي أظهرت نتائج متقاربة لكن ليست متطابقة ودرجة ضعيف للمواقع التي أظهرت نتائج متباعدة.
- مدى توفر الموقع باللغتين العربية والانجليزية. ومدى تطابق اللغتين (العربية والانجليزية) على الموقع حيث تم اعتماد درجة ممتاز للمواقع المتطابقة من حيث الشكل والمحتوى في اللغتين العربية والانجليزية، ودرجة متوسط للمواقع المتطابقة لكن ليس بكافة محتوياتها، ودرجة ضعيف للمواقع التي لوحظ بها فريق واضح بين اللغتين.
- إمكانية الوصول إلى ملفات الموقع الإلكتروني من خلال تفحص الملفات المتوفرة على الموقع ومدى فاعليتها ومدى مطابقة عناوين الايقونات لمضمونها.

- بيان إذا كان الموقع يوفر تصميماً يسهل تصفحه من الهواتف المحمولة وتم قياس هذا البند على الهواتف الذكية التي تعمل بأنظمة تشغيل مختلفة، وهنا تم اعتماد نظام تشغيل (IOS) ونظام تشغيل أندرويد (Android).
- وجود صفحات للجهات التي تم تقييمها على مواقع التواصل الاجتماعي: فيسبوك وتويتر ويوتيوب.
- تقييم الملفات المتوفرة على الموقع من حيث صيغة الملف، حيث تم قياس مدى توفير المواقع لملفات يسهل استخدامها والتي تتوافر بصيغة word أو أن الملفات تتوافر بصيغة PFD وبالتالي يصعب إعادة استخدامها والتعامل معها.
- تقييم ترتيب المواقع الإلكترونية من بين المواقع على مستوى الأردن بعرضها على (ALEXA)
- بيان إذا كان الموقع يراعي المستخدمين من ذوي الإعاقة أم لا، وفي هذا المؤشر تم قياس فيما إذا كان الموقع يدعم تكبير وتصغير النصوص، وتوافر خاصية تغيير ألوان الموقع للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.

المحور الثاني: المحتوى والشفافية

- وتم خلال هذا المحور قياس مدى توفير الجهات التي تم تقييمها للمعلومات الأساسية حولها والمعلومات التي يحتاجها المستخدم للموقع حيث تم قياس ما يلي:
- مدى توفر المعلومات التالية عن الجهة الحكومية (الرسالة، الرؤية، الأهداف، الهيكل التنظيمي، الخطة الاستراتيجية، التشريعات ذات العلاقة، الأخبار، الإصدارات والدراسات، الموازنة، الإعلانات، معلومات الاتصال للجهة ومعلومات اتصال المسؤول، الأسئلة الشائعة (FAQ)، طلب الحصول على المعلومة، رابط لتقديم الإقتراحات للجهة إلكترونياً، التقارير السنوية ومدى حداثتها.
- مدى توفير الموقع لمعلومات محدثة حول (التقارير السنوية، الأخبار، الخطة الإستراتيجية، الوزير / المدير/ الرئيس الحالي، التشريعات ذات العلاقة بالجهة).

المحور الثالث: سهولة الإستخدام والتصميم

- تكون هذا المحور من 15 مؤشر تناولت المواضيع التالية (تم دمج بعض المؤشرات معاً أثناء شرح المنهجية لضمان تسلسل الأفكار للقارئ ووضوحها):
- توفر صندوق/أداة للبحث في الموقع ومدى فاعليته.
- توفر خارطة الموقع (Site Map) تبين محتويات الموقع.
- توفير الموقع لأيقونة الصفحة الرئيسية في كافة صفحات الموقع الإلكتروني.
- توفير الموقع لوسيلة طباعة فعّالة وسهلة على صفحات الموقع.
- تقييم مدى سهولة تصفح الموقع ومدى تنظيمه، حيث تم تقييم الشكل العام للموقع من خلال حجم الصور الموجودة في الموقع والشكل العام للموقع ومدى سهولة استخدامه.
- توفير الموقع لشروط وأحكام الإستخدام وسياسة الخصوصية.
- تقييم مدى وجود معلومات كافية في تذييل الصفحة عن الموقع، حيث تم البحث في وجود اسم الجهة، معلومات اتصال الجهة ووجود اسم الشركة المطورة / المصممة للموقع.

- بيان حاجة الموقع للتميز الافقي والعامودي لرؤية الصفحة كاملة.
- توفر رابط لبوابة الحكومة الإلكترونية على الموقع.
- تقييم مدى تركيز الصفحة الرئيسة للموقع على المستخدم وتقييم جودة تصميمها، من خلال تقييم عدد النقرات التي يحتاجها المستخدم للوصول للمعلومة المطلوبة.
- معرفة هل يتغير لون الأيقونة (Icon) التي تمت زيارتها ومعرفة هل أيقونات (Icons) الموقع واضحة وذات معنى على الموقع الإلكتروني (روابط قصيرة وتصف ما تحوي).

المحور الرابع: الخدمات الإلكترونية والشكاوى

من خلال هذا المحور تم تقييم مدى توفير المواقع لخدمات الكترونية ومدى تفاعلها مع شكاوي المواطنين من خلال المؤشرات التالية:

- وجود دليل خاص بالخدمات لبيان (اسم الخدمة، وصف الخدمة، متطلبات الخدمة، إجراءات الخدمة، الزمن المتوقع لإنجاز الخدمة، رسوم الخدمة، مركز/ مكان الخدمة).
- كما تم تقييم ما إذا كان الموقع يوفر خدمات تقدّم إلكترونياً، وفيما يتعلق بتوفير الموقع لخدمات تقدم إلكترونياً تم تحديد معيار واضح لهذا البند، فبالرغم من التفاوت الملحوظ في مستوى الخدمات بين المواقع فقد تمت مراعاة هذه الفروقات وفقاً لطبيعة عمل الجهة، وأجاب فريق البحث بوجود خدمات إلكترونية إذا قدم الموقع أية خدمة مهما كانت طبيعتها، وتم في هذا المحور تقييم مدى توفير الموقع خدمة الدفع الإلكتروني، توفير رابط لتقديم الشكوى، بيان مدى توفير الموقع استمارة بسيطة وسهلة لتقديم الشكوى وهل يوفر الموقع إرشادات لآلية تقديم الشكوى والإجراءات المتبعة لذلك ومدى استجابة الموقع للشكاوى المقدمة، ولقياس مدى الاستجابة قام فريق البحث بإرسال شكوى لكافة المواقع التي تم تقييمها.

وشمل هذا التقرير تقييم 51 موقع الكتروني لجهة حكومية ورسمية، بحيث تم إضافة ثلاثة مواقع لتقييم السابق وهي:

1. موقع دائرة اللوازم العامة
2. سلطة المياه
3. سلطة وادي الأردن

إضافة لقيام فريق البحث بتقييم موقع الحكومة الإلكترونية في هذا التقرير بمعزل عن بقية المواقع نظراً لاختلاف طبيعته، كما تم في هذا التقرير تقييم موقع مديرية الأمن العام بطريقة مختلفة عن بقية المواقع ذلك لأن الموقع يحتوي مواقع ل 29 دائرو من مديرياته مع اختلاف المحتويات والمعلومات المقدمة من قبل كل دائرة.

وبناء على ذلك فقد تم احتساب النسب المئوية في هذا التقرير بقسمة الناتج على 51 موقعاً.

مركز الحياة - راصد

مركز الحياة-راصد هو مؤسسة مجتمع مدني أردنية غير حكومية نشأت في العام 2006 بهدف تعزيز المسائلة والحاكمية والمشاركة وتقبل الآخر، ضمن إطار مبادئ الديمقراطية وحقوق الإنسان وسيادة القانون مع الأخذ بعين الاعتبار ادماج مفهوم النوع الاجتماعي في السياسات والخطط العامة، ويعمل مركز الحياة - راصد من خلال برنامجين رئيسيين هما: المساءلة والحكم المحلي، وبرنامج مكافحة التطرف.

وللمركز ما يقارب اثني عشر سنة من الخبرة في مجال التدريب والأبحاث القانونية والتحليل، بالإضافة إلى وجود قسم خاص يقدم خدماتي البحث والتدريب على المستويين المحلي والدولي، ويمتلك المركز شبكة خاصة من المدربين، الخبراء، المستشارين القانونيين والباحثين الأكفاء الذين يعملون على المستويين المحلي والدولي ضمن خبرات مركز الحياة.

راصد لمراقبة الأداء الحكومي

يركز برنامج راصد لمراقبة الأداء الحكومي على تعزيز مبادئ المساءلة والشفافية والمشاركة الشعبية وذلك من خلال تتبع وتقييم الخطط والاستراتيجيات الحكومية وتقديم تقارير حول إنجازات الحكومة ومدى تقدم سير العمل في الخطط، بهدف تقديم صورة واضحة للحكومة والمواطنين والمجتمع المدني تبين واقع حال الخطط ومدى التقدم والتحديات التي تواجهها، إضافة لتقديم توصيات مستمدة من المعايير الدولية والممارسات الفضلى التي من شأنها تعزيز عمل الحكومة على تنفيذ خططها الإصلاحية، كما يعمل البرنامج بالتزامن مع المراقبة والتقييم على بناء قدرات الموظفين الحكوميين في مواضيع مختلفة بهدف تمكينهم من مواكبة أفضل الممارسات في العالم ومساعدتهم على تنفيذ الخطط والاستراتيجيات بالشكل الأفضل لخدمة المواطن.

كما يعمل البرنامج على تقييم المواقع الإلكترونية الحكومية والرسمية التي لها علاقة مباشرة مع المواطن بشكل دوري، بهدف الوقوف على واقع حال المواقع وتقديم صورة واضحة عنها للمواطن والجهات الحكومية والرسمية لتطويرها وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطن من خلال هذه المواقع، إضافة لتعزيز مبادئ المساءلة والشفافية والمشاركة الشعبية وإتاحة المعلومة من خلال هذه المواقع الإلكترونية.

الجهات التي تم تقييمها

الجدول (1): المواقع الإلكترونية التي شملها التقييم

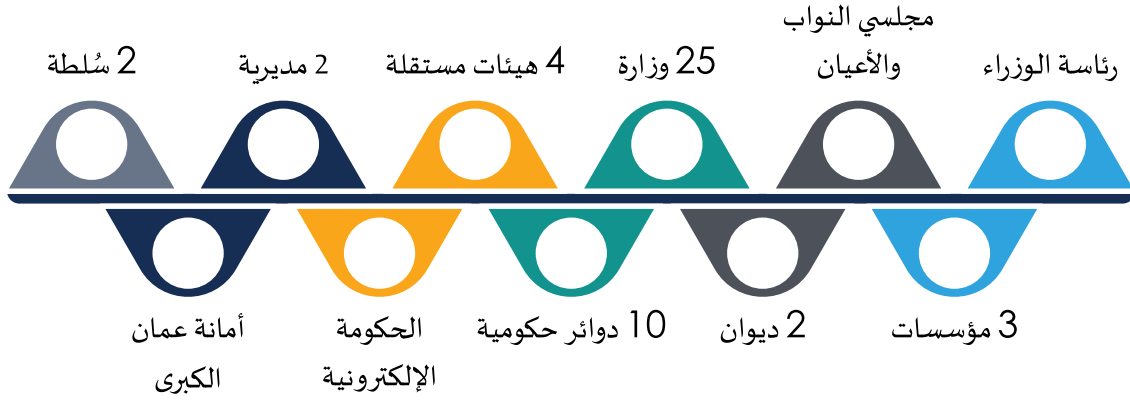
الرقم	اسم الجهة	الأسم باللغة الإنجليزية	الرابط
1	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	Ministry of Information and Communications Technology (MoICT)	www.moict.gov.jo
2	رئاسة الوزراء	Prime Ministry	www.pm.gov.jo
3	مجلس النواب	House of Representatives	www.representatives.jo
4	وزارة التربية والتعليم	Ministry of Education (MoE)	www.moe.gov.jo
5	وزارة التخطيط والتعاون الدولي	Ministry of Planning and International Cooperation (MoP)	www.mop.gov.jo
6	وزارة الشؤون البلدية	Ministry of Municipality Affairs (MMA)	www.mma.gov.jo
7	وزارة الطاقة والثروة المعدنية	Ministry of Energy and Mineral Resources (MEMR)	www.memr.gov.jo
8	وزارة الزراعة	Ministry of Agriculture (MoA)	www.moa.gov.jo
9	وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية	Ministry of Political and Parliamentary Affairs (MoPPA)	www.moppa.gov.jo
10	وزارة الصحة	Ministry of Health (MoH)	www.moh.gov.jo
11	وزارة الصناعة والتجارة والتموين	Ministry of Industry, Trade and Supply (MIT)	www.mit.gov.jo
12	وزارة العمل	Ministry of Labor (MoL)	www.mol.gov.jo
13	وزارة البيئة	Ministry of Environment (MoEnv)	www.moenv.gov.jo
14	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	Ministry of Higher Education and Scientific Research (MoHE)	www.mohe.gov.jo
15	وزارة الثقافة	Ministry of Culture	www.culture.gov.jo
16	وزارة المالية	Ministry of Finance (MoF)	www.mof.gov.jo
17	وزارة الداخلية	Ministry of Interior (MoI)	www.moi.gov.jo

الرقم	اسم الجهة	الأسم باللغة الإنجليزية	الرابط
18	وزارة الخارجية وشؤون المغتربين	Ministry of Foreign Affairs and Expatriate Affairs (MFA)	www.mfa.gov.jo
19	وزارة العدل	Ministry of Justice (MoJ)	www.moj.gov.jo
20	وزارة الأشغال العامة والإسكان	Ministry of Public Works and Housing (MPWH)	www.mpwh.gov.jo
21	وزارة التنمية الاجتماعية	Ministry of Social Development (MoSD)	www.mosd.gov.jo
22	مجلس الاعيان	House of Senate	www.senate.jo
23	وزارة السياحة والآثار	Ministry of Tourism and Antiquities (MoTA)	www.mota.gov.jo
24	وزارة النقل	Ministry of Transportation (MoT)	www.mot.gov.jo
25	وزارة المياه والري	Ministry of Water and Irrigation (MWI)	www.mwi.gov.jo
26	وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية	Ministry of Awqaf, Holy Sites and Islamic Affairs	www.awqaf.gov.jo
27	وزارة تطوير القطاع العام	Ministry of Public Sector Development (MoPSD)	www.mopstd.gov.jo
28	ديوان المحاسبة	Audit Bureau	www.audit-bureau.gov.jo
29	هيئة النزاهة ومكافحة الفساد	Integrity and Anti-Corruption Commission	www.jiacc.gov.jo
30	الهيئة المستقلة للانتخاب	Independent Election Commission (IEC)	www.iec.jo
31	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	Social Security Corporation	www.ssc.gov.jo
32	ديوان الخدمة المدنية	Civil Service Bureau	www.csb.gov.jo
33	أمانة عمان الكبرى	Greater Amman Municipality	www.ammancity.gov.jo
34	هيئة الاستثمار	Jordan Investment Commission	www.jic.gov.jo
35	دائرة قاضي القضاة	Supreme Judge Department	www.sjd.gov.jo

الرقم	اسم الجهة	الأسم باللغة الإنجليزية	الرابط
36	دائرة الإفتاء العام	General Iftaa Department	www.aliftaa.jo
37	الجمارك الأردنية	Customs Department	www.customs.gov.jo
38	دائرة الموازنة العامة	General Budget Department (GBD)	www.gbd.gov.jo
39	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	Income and Sales Tax Department (ISTD)	www.istd.gov.jo
40	دائرة الأراضي والمساحة	Department of Land and Survey (DLS)	www.dls.gov.jo
41	هيئة الأوراق المالية	Securities Commission	www.jsc.gov.jo
42	دائرة مراقبة الشركات	Companies Control Department (CCD)	www.ccd.gov.jo
43	مديرية الأمن العام	Public Security Directorate (PSD)	www.psd.gov.jo
44	مديرية الدفاع المدني	The General Directorate of Jordan Civil Defense (CDD)	www.cdd.gov.jo
45	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	Civil Status and Passport Department (CSPD)	www.cspd.gov.jo
46	دائرة الإحصاءات العامة	Department of Statistics (DoS)	www.dosweb.dos.gov.jo
47	مؤسسة التدريب المهني	Vocational Training Corporation (VTC)	www.vtc.gov.jo
48	مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية	Jordan Standards and Metrology Organization (SMO)	www.jsmo.gov.jo
49	وزارة الشباب	Ministry of Youth	www.moy.gov.jo
50	سلطة وادي الأردن	Jordan Valley Authority	www.jva.gov.jo/sites/ar-jo
51	سلطة المياه	Water Authority of Jordan	www.waj.gov.jo/sites/ar-jo
52	دائرة اللوازم العامة	General Supplies Department	www.gsd.gov.jo
53	الحكومة الالكترونية	E-Government	www.jordan.gov.jo

الملخص التنفيذي

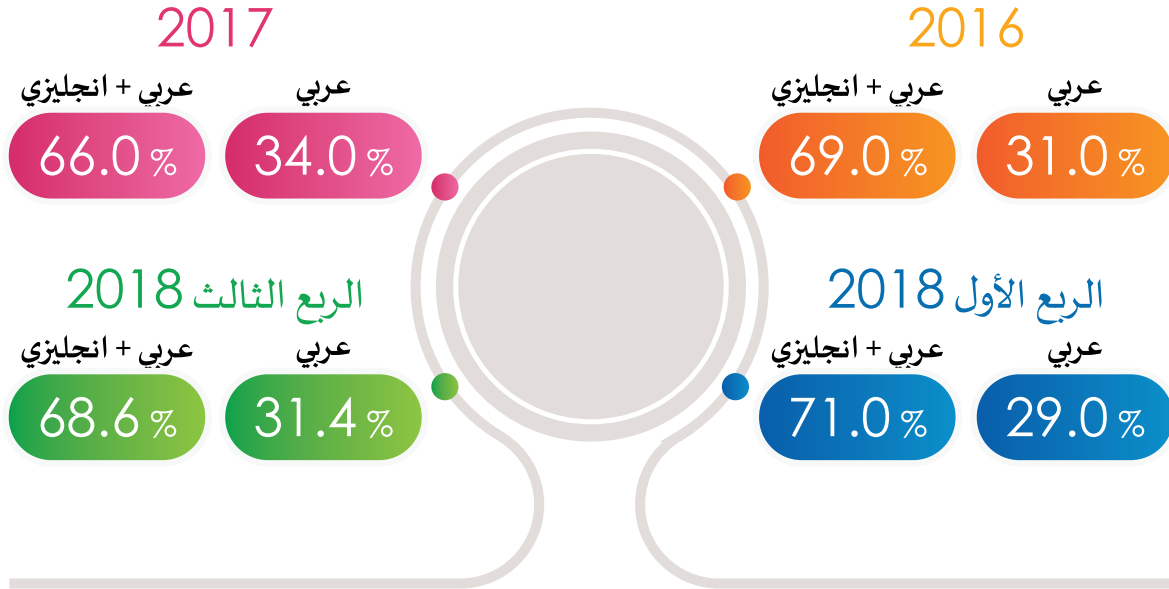
الجهات التي تم تقييمها في هذا التقرير



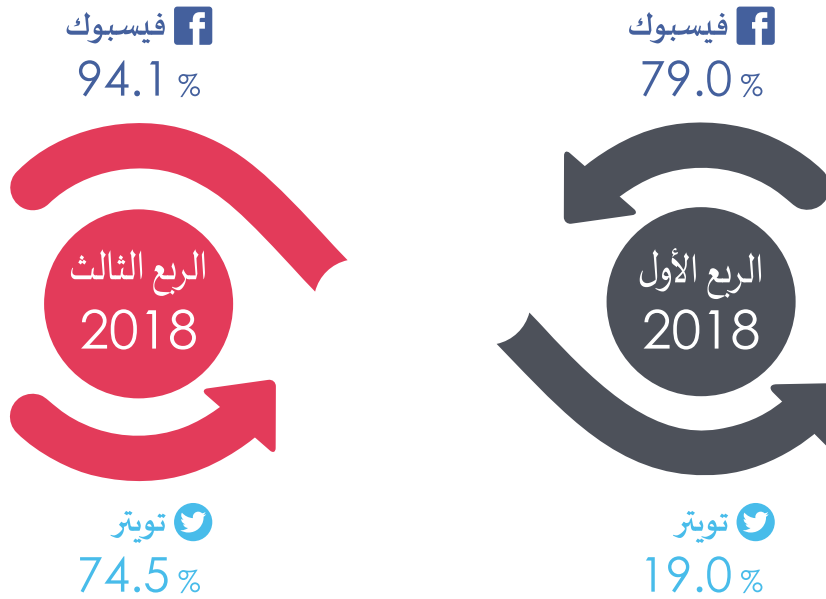
المحور الأول: إمكانية الوصول



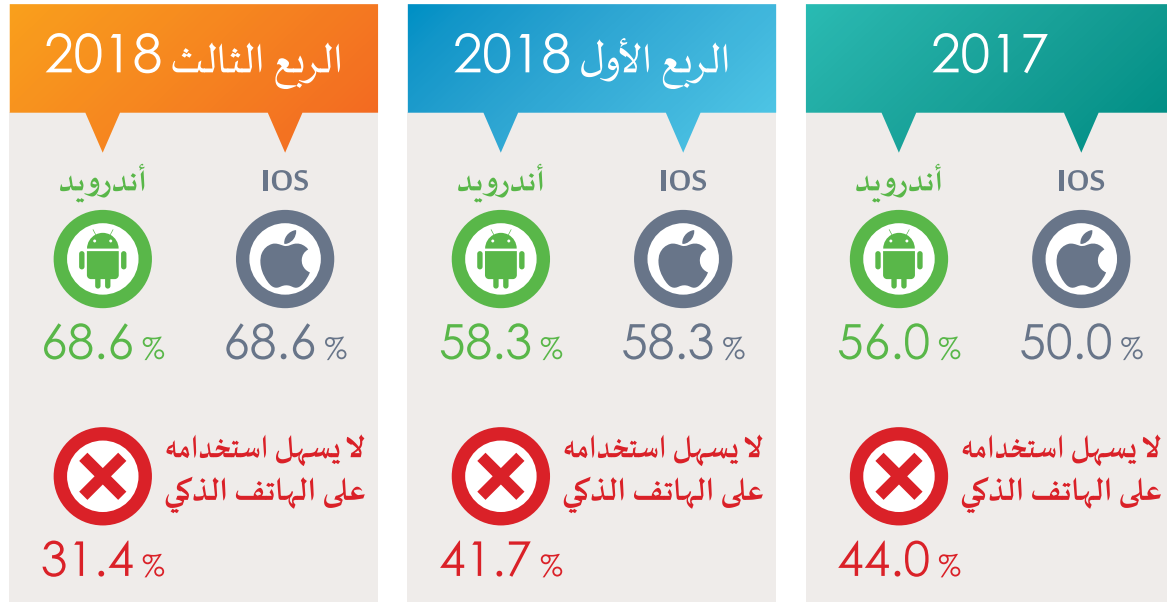
مدى توفر المواقع باللغتين العربية والانجليزية
(مقارنة 2016 - 2018)



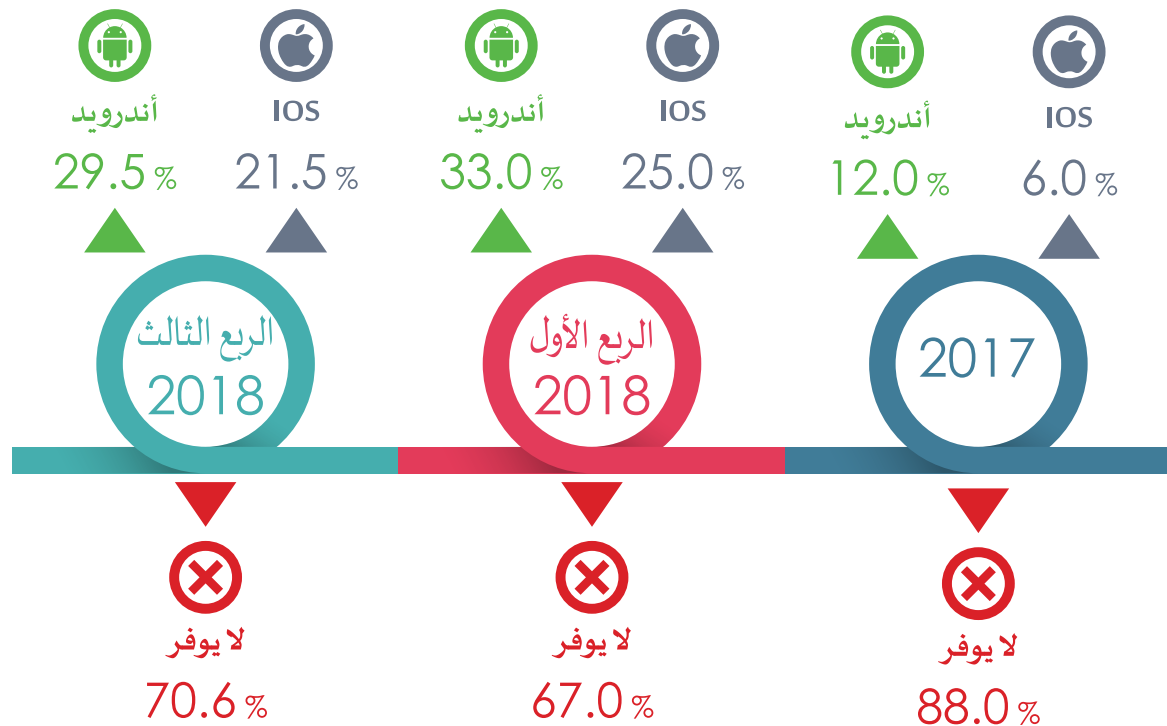
تواجد الجهات على مواقع التواصل الاجتماعي «فيسبوك وتويتر»
(مقارنة 2017 - 2018)



مدى توفير المواقع لتصاميم يسهل تصفحها من خلال الهواتف المحمولة «Mobile Friendly»
(مقارنة 2016 - 2018)



وجود تطبيق للجبهة على الهواتف المحمولة «Mobile Application»
(مقارنة 2016 - 2018)



المحور الثاني: المحتوى والشفافية



تحديث التقارير السنوية عبر المواقع



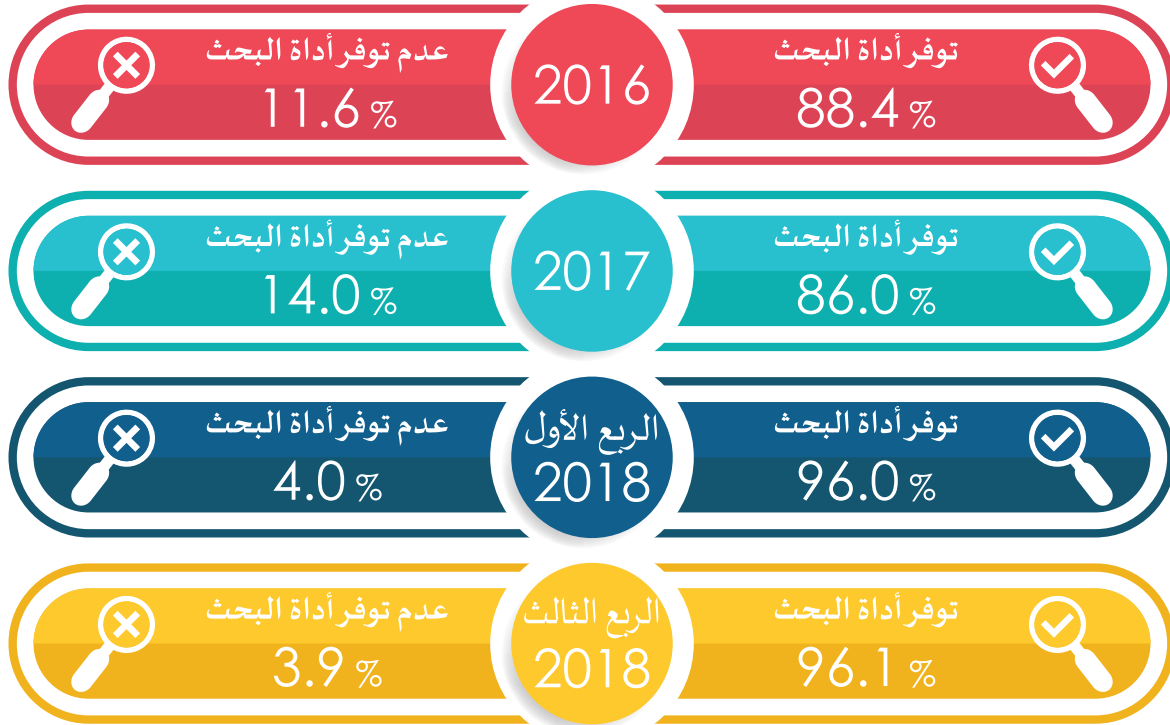
مدى توفير المواقع للمعلومات الأساسية حول الجهة
(مقارنة 2016 - 2018)

الربع الثالث 2018	الربع الأول 2018	2017	2016	
96.1 %	93.7 %	88.0 %	88.0 %	تشريعات
36.0 %	20.8 %	8.0 %	11.5 %	ميزانية
82.4 %	69.0 %	28.0 %	لا ينطبق	طلب الحصول على المعلومة
76.5 %	68.7 %	66.0 %	51.0 %	التقارير السنوية

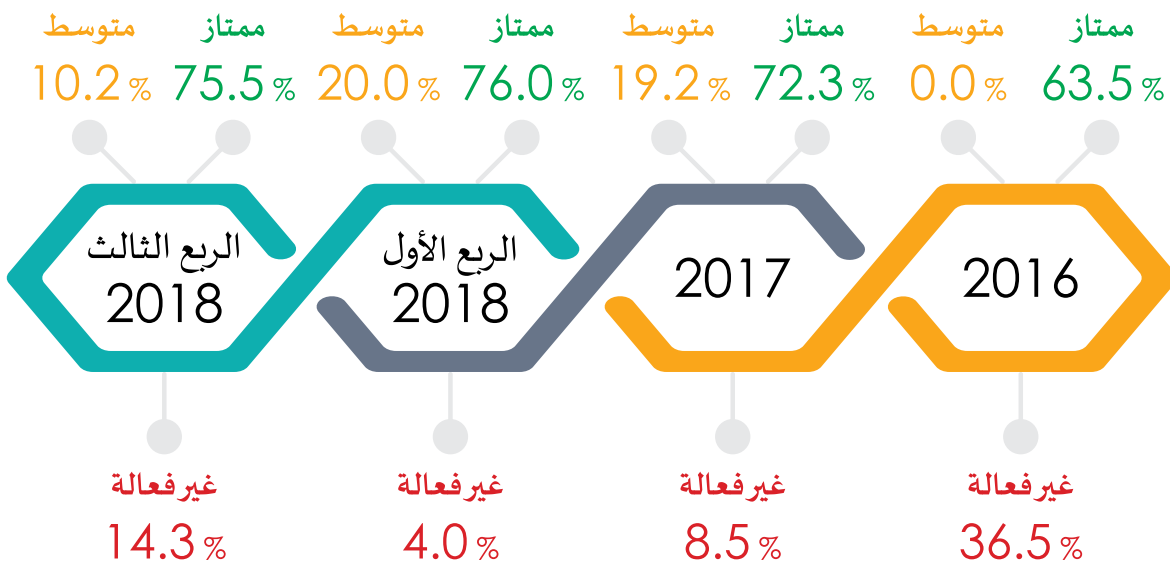
المحور الثالث: سهولة الاستخدام والتصميم

توفير الموقع أداة / صندوق بحث		49 موقع (96%) تحتوي على صندوق / أداة للبحث	2 موقع (4%) لا تحتوي على صندوق / أداة للبحث
فعالية أداة / صندوق البحث في المواقع التي توفرها والتي عددها 46 موقع		37 موقع (76%) صندوق \أداة البحث فيها ذات فعالية ممتازة	5 مواقع (10%) صندوق \أداة البحث فيها ذات فعالية متوسط
		7 مواقع (14%) صندوق \أداة البحث فيها غير فعالة	
توفير المواقع خارطة تبين مكوناته		40 موقع (78%) يتضمن على "خارطة للموقع" Site Map	10 مواقع (22%) لا تتضمن على "خارطة للموقع" Site Map
توفير الموقع وسيلة طباعة		26 موقع (51%) فقط يوفر وسيلة طباعة فعالة وسهلة	25 موقع (49%) لا يوفر وسيلة طباعة فعالة وسهلة
توفير الموقع شروط وسياسة الخصوصية		19 موقع (37%) فقط تحتوي على شروط وأحكام الاستخدام وسياسة الخصوصية	32 موقع (63%) لا تحتوي على شروط وأحكام الاستخدام وسياسة الخصوصية
طبيعة الشركة المصممة / المطورة للموقع		32 موقع (66%) شركات خاصة	8 مواقع (17%) جهات حكومية
		8 مواقع (17%) غير واضح	
جودة تصميم الموقع وسهولة استخدامه		37 موقع (72%) الرئيسية ذات تصميم ممتاز وتركز على المستخدم بشكل ممتاز	13 موقع (26%) الرئيسية ذات تصميم متوسط وتركز على المستخدم بشكل متوسط
		1 موقع (2%) الرئيسية ذات تصميم ضعيف وتركز على المستخدم بشكل ضعيف	

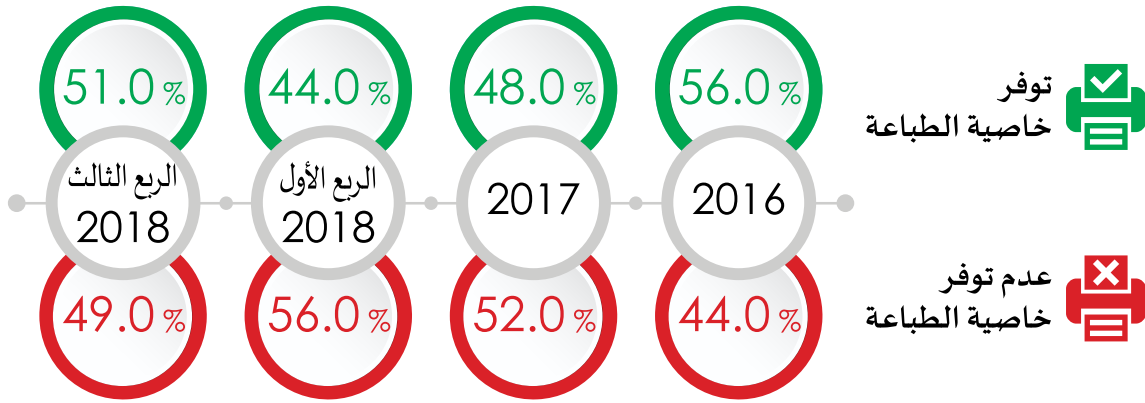
وجود أداة للبحث في المواقع الإلكترونية (مقارنة 2016 - 2018)



مدى فعالية أداة البحث (مقارنة 2016 - 2018)



توفير الموقع لوسيلة طباعة فعالة على صفحاته
(مقارنة 2016 - 2018)



الحاجة الى التمرير لرؤية الصفحة الرئيسية كاملة



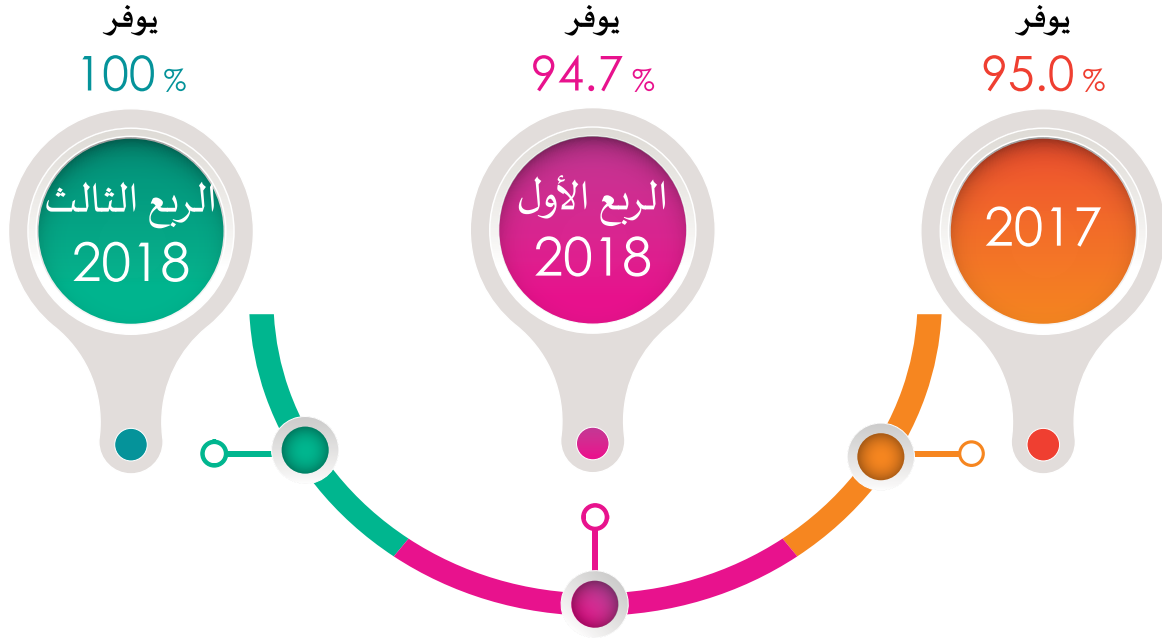
مدى تركيز الصفحة الرئيسية للموقع على المستخدم
(مقارنة 2017 - 2018)



المحور الرابع: الخدمات والشكاوى



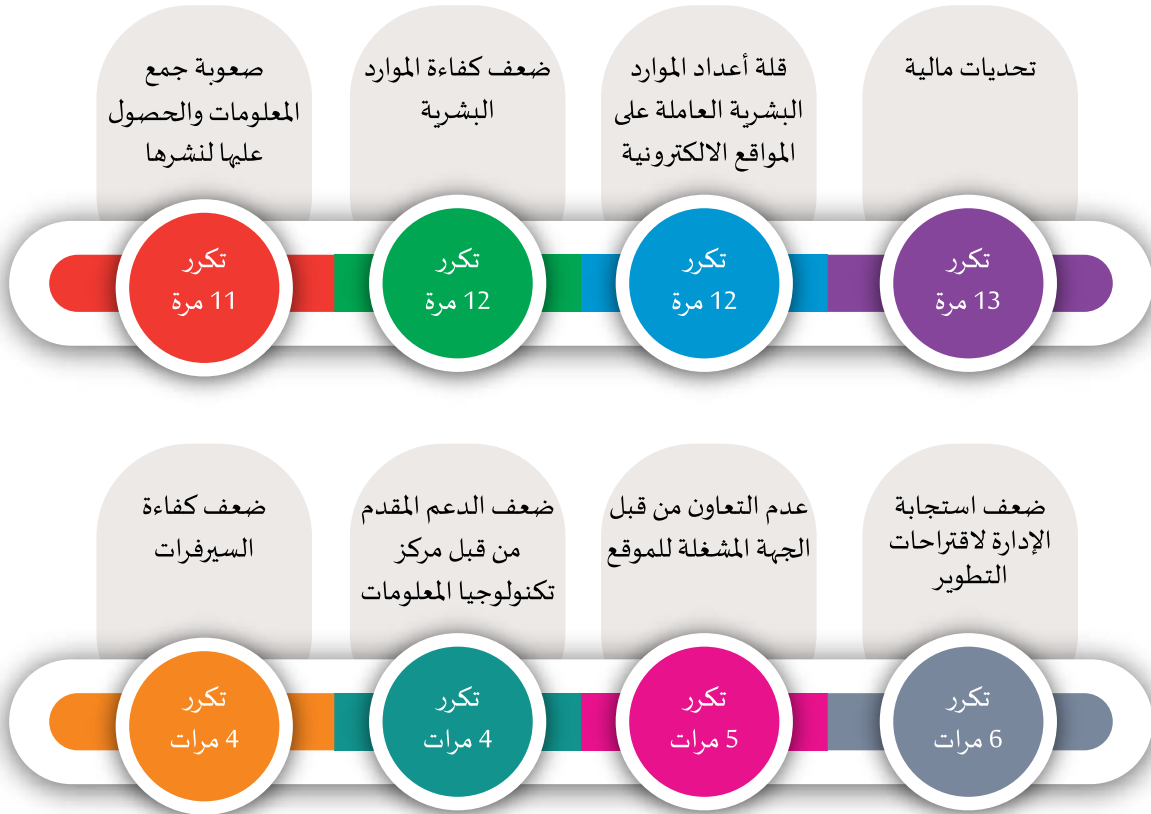
وجود دليل خاص بخدمات الجهة على الموقع الالكتروني
(مقارنة 2017 - 2018)



التحديات التي يواجهها القائمون على المواقع الإلكترونية الحكومية

لغايات التعرف على التحديات التي يواجهها الموظفون المسؤولون عن المواقع الإلكترونية التي تم تقييمها، نفذ فريق البحث العامل على التقرير استمارة عبر الهاتف تم تعبئتها من قبل 30 موظف من 30 جهة حكومية ورسمية مختلفة شملها التقرير وكانت النتائج يبين الشكل التالي:

التحديات التي يواجهها القائمون على المواقع الإلكترونية



توصيات التقرير

1. يؤكد راصد على توصيته المتعلقة بضرورة إيجاد تشريعات تعمل على توحيد اليات بناء وتطوير المواقع الالكترونية والرسمية وتحديد هيكل عام موحد لهم ليصبح نمط المواقع موحداً مما يسهل على المستخدم عملية التصفح.
2. ضرورة اهتمام الحكومة بتطوير قدرات الكوادر البشرية العاملة على إدارة المواقع الالكترونية
3. ضرورة تطوير وتحسين السيرفرات المستضيفة للمواقع والتي تحمل معلومات المواقع لتكون ذات سعة وسرعة أكبر.
4. مراعاة السهولة في تقديم الخدمات الالكترونية وعدم تعقيد إجراءات الخدمة وضرورة توفير دليل إرشادي للخدمات الالكترونية.
5. توفير نشرة توعوية تبين خدمات الدفع الالكتروني التي توفرها الحكومة وإيصالها للمواطن بأفضل وأكثر السبل الممكنة، وذلك بسبب عدم وجود حصر لخدمات الدفع الالكتروني.
6. الاعتماد بشكل أكبر على مركز تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية المتوفرة لدى القطاع العام التي يمكن أن توفر ما يتم إنفاقه على شركات القطاع الخاص.
7. التركيز على توفير طلب الحصول على المعلومة بشكل الكتروني عوضاً عن توفيره بصيغة PDF تستدعي طباعته وإعادة إرساله.
8. متابعة صفحات مواقع التواصل الاجتماعي التي تحمل اسم جهة رسمية وهي غير تابعة لها.
9. ضرورة الاهتمام بالمواقع الالكترونية الجديدة (المجددة) حيث لوحظ أكثر من موقع جديد فقد بعض المميزات التي كان يوفرها موقع الجهة السابق.
10. الاهتمام بتحديث المعلومات المتاحة عبر الموقع وخصوصاً المعلومات الواردة في الروابط الفرعية للمواقع.
11. ضرورة تسهيل حصول الاشخاص القائمين على إدارة المواقع وتحديثها على المعلومات اللازمة لتحديث الموقع وإعطائهم صلاحيات أكبر بهذا الخصوص.
12. عدم ترك برمجية المواقع واحتكارها من قبل الشركات المشغلة الأمر الذي يعيق عملية تطوير الموقع بتحكم من الشركة المشغلة.
13. الاهتمام بشكل أكبر بالتواصل مع المستخدم ومراعاة السرعة في الرد على الشكاوى والاقتراحات المقدمة.
14. ضرورة تزويد المستخدم برقم للشكاوى التي يقدمها لضمان سهولة متابعتها.
15. الاهتمام بتوفير المواقع باللغتين العربية والانجليزية وضمان تطابق المعلومات بين اللغتين.

الحكومة الإلكترونية

نظراً لتركيز الحكومة الأردنية على تطبيق مبادئ الحكومة الإلكترونية، وتحويل الخدمات الحكومية وإتاحتها بشكل إلكتروني، خصص فريق البحث بداية التقرير لتقييم موقع الحكومة الإلكترونية وإيراد الملاحظات التي يرصدها الفريق، كما أن تقييم موقع الحكومة الإلكترونية لم يشمل كافة مؤشرات التقييم المعتمدة لبقية المواقع الإلكترونية، بسبب اختلاف طبيعة الموقع.

وعند الحديث عن الحكومة الإلكترونية فإننا نتحدث عن استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة والإنترنت لتقديم الخدمات الحكومية للمستفيدين بحيث يستطيع المستفيد من الحصول على هذه الخدمات بأي وقت ومن أي مكان عبر القنوات التكنولوجية المختلفة.

وفي مطلع العام 2018 لا يزال المواطنون في الأردن يلاحظون أن معظم المعاملات ما زالت تسري بالطرق التقليدية أو الورقية. كما أقرت الحكومة الأردنية بتأخر برنامج الحكومة الإلكترونية، مبينة أن «هنالك اعتقاداً بأن تنفيذ الحكومة الإلكترونية والتحول الإلكتروني هو مسؤولية وزارة الاتصالات فقط، ولكنه في حقيقة الأمر مسؤولية مشتركة بين كافة المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص،». وما أكد ذلك نتائج المسح الذي أجرته إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة تحت عنوان «تنمية الحكومة الإلكترونية» للعام 2018 الذي بين أن الأردن تراجع 7 مراتب مقارنة مع التقرير السابق، الصادر في العام 2016 حيث احتل الأردن المرتبة 98 عالمياً من بين 193 دولة فيما حل في المرتبة 8 عربياً من أصل 20 دولة عربية شملها التقرير.

وبين التقرير، أن تراجع الاردن 7 مراتب، لا ينفي أن جميع قيم المؤشرات الرئيسية والفرعية للعام 2018 بالقيم المطلقة تظهر تقدم الاردن مقارنة بتقرير عام 2016، حيث أن سبب التراجع يرجع إلى أن السرعة التي تقدم بها الأردن لم تكن بنفس الوتيرة التي تحققت في دول أخرى حول العالم، بالإضافة إلى التأخير في تحديث البيانات من قبل مختلف الجهات الحكومية في الوقت المناسب مع المنظمات الدولية التي تعتمد عليها الأمم المتحدة للحصول على البيانات مثل منظمة اليونسكو وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي والاتحاد الدولي للاتصالات إضافة إلى الأخطاء التنسيقية والفنية المرتكبة في الفترة الماضية حسب ما صرح به وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المهندس مثنى غرايبة⁽¹⁾.

(1) صحيفة الغد (23 تموز 2018) "الأردن يتراجع 7 مراتب في "تنمية الحكومة الإلكترونية"، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/oBEWQ8>).
تاريخ الزيارة (3 أيلول 2018).

وفي وقت سابق بينت الحكومة أسباب تأخر البرنامج منها: عدم قدرة الوزارة على تنفيذ المشاريع لمحدودية المخصصات المالية المرصودة، تأخر تنفيذ المشاريع بسبب بيروقراطية الاجراءات الحكومية، نقص الكوادر الفنية المؤهلة القادرة على التنفيذ وعدم القدرة على الاحتفاظ بها إضافة ضعف التنسيق بين المؤسسات الحكومية وعدم وجود مساءلة ومتابعة للمؤسسات التي لم تقم بالتنفيذ⁽²⁾.

كما أعلن وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المهندس مثنى الغرايبة بتاريخ 2018/80/30 عن إطلاق نظام لقياس رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية بحيث يتمكن مستخدمي الخدمات تقييم الخدمات أثناء التنفيذ أو بعد الانتهاء من تقديم الخدمة⁽³⁾.

ومن الجدير بالذكر أن عدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة عبر مواقعها حسب موقع «بوابة الحكومة الإلكترونية» 148 خدمة إلكترونية، إلا أن الحكومة الإلكترونية عنونت 19 خدمات رئيسية بـ «الخدمات الإلزامية» وهذه الخدمات هي:

1. إصدار شهادة عدم محكومية. (وزارة العدل)
2. الاستعلام عن دفع الإشتراك للشركات. (المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي)
3. الاستعلام عن دفع المخالفات. (أمانة عمان الكبرى)
4. الاستعلام عن دفع المسقفات. (أمانة عمان الكبرى)
5. تجديد رخص المهن. (أمانة عمان الكبرى)
6. خدمة إصدار مخطط أو فهرس (دائرة الأراضي والمساحة).
7. خدمة إخراج قيد. (دائرة الأراضي والمساحة)
8. خدمة الاستعلام ودفع الاشتراكات الاختيارية للأفراد. (المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي)
9. طلب اشتراك اختياري لأول مرة. (المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي)
10. الإعفاء من الرسوم (دائرة الأراضي والمساحة).
11. الرصد الميداني (دائرة الأراضي والمساحة).
12. بوابة تصاريح العمل (وزارة العمل).
13. تجديد وتعديل وإلغاء وإصدار بدل فاقد/ تالف ترخيص متاجر تحف شرقية (وزارة السياحة).
14. تجديد وتعديل وإلغاء وإصدار بدل فاقد/ تالف ترخيص مطاعم سياحية (وزارة السياحة).
15. تجديد وتعديل وإلغاء وإصدار بدل فاقد/ تالف ترخيص مكاتب سياحة وسفر (وزارة السياحة).

(2) صحيفة الغد (14 شباط 2018) الحكومة الإلكترونية: ولادة متعسرة وإنجازات متواضعة، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/iazniv>) تاريخ الزيارة (1 آذار 2018).

(3) صحيفة الدستور (30/8/2018) «الاتصالات» تعلن إطلاق نظام قياس رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/UhGq9K>) تاريخ الزيارة (1 أيلول 2018).

16. تجديد وتعديل وإلغاء وإصدار بدل فاقد/ تالف ترخيص فنادق (وزارة السياحة).
17. تجديد وتعديل وإلغاء وإصدار بدل فاقد/ تالف لرخصة للأدلاء السياحيين (وزارة السياحة).
18. طلب إصدار شهادة حسن سيرة وسلوك (دائرة المخابرات العامة).
19. موافقات البيع لغير الأردنيين (دائرة الأراضي والمساحة).

كما أن هناك خدمات الكترونية موجودة على المواقع الخاصة بالجهات التي تم تقييمها في هذا التقرير لكنها غير موجودة على موقع الحكومة الإلكترونية، وهذه الخدمات تابعة للجهات التالية: وزارة التربية والتعليم، وزارة الشؤون البلدية، وزارة الصحة، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة العمل، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة الثقافة، وزارة المالية، وزارة الخارجية وشؤون المغتربين، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة السياحة والآثار، هيئة النزاهة ومكافحة الفساد، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، هيئة الاستثمار الأردنية، دائرة قاضي القضاة، الجمارك الأردنية، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، دائرة الأراضي والمساحة، هيئة الأوراق المالية، مديرية الأمن العام، مديرية الدفاع المدني، دائرة الأحوال المدنية والجوازات، دائرة الإحصاءات العامة، مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، وزارة الشباب، دائرة اللوازم العامة، سلطة المياه، سلطة وادي الأردن.

ومثال ذلك عدم إظهار البوابة الإلكترونية خدمات وزارة التربية والتعليم، والتي منها نظام التقدم لطلبات جائزة إنتل الدولية للعلوم والهندسة (طلاب+معلمين) و منظومة التعلم الإلكتروني Open EMIS. بالإضافة إلى خدمتي مديرية الدفاع المدني الإلكترونية وهي خدمة المتقاعدين العسكريين وخدمة طلب تقرير حادث حيث لا تظهرها البوابة الإلكترونية. وغيرها من خدمات للجهات المذكورة آنفا. كما لوحظ عدم وجود صفحة خاصة للهيئة المستقلة للانتخاب على بوابة الحكومة الإلكترونية.

وعند الحديث عن إتاحة الجهات الحكومية تطبيقات للهواتف الذكية عبر موقع الحكومة الأردنية، يجب الإشارة إلى أن هنالك ثلاث جهات توفر تطبيقات على الهواتف لكنها غير موجودة بين التطبيقات المنشورة على موقع الحكومة الإلكترونية، وهذه الجهات هي: مديرية الدفاع المدني، دائرة الأحوال المدنية وهيئة الأوراق المالية.

كما أن الموقع الخاص بالحكومة الإلكترونية يتيح دليل خاص بكل خدمة إلكترونية، لإرشاد المستخدم على كيفية الحصول على هذه الخدمة، حيث يوجد هذا النظام مكتوب بالإضافة إلى توافره بصيغة فيديو بشرح مفصل عن الخدمة، وهذه قيمة مضافة تسجل للحكومة الإلكترونية.

وبالانتقال إلى مؤشر البيانات المفتوحة وإتاحة الموقع ودعمه لخاصية الاستخدام من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة، فإن ملفات الموقع متوفرة بصيغة قابلة للإستخدام والقراءة مثل: csv، xml. كما أن الموقع يوفر خدمتي التكبير والتصغير للخط، والقراءة الذاتية لذوي الإعاقات البصرية. إلا أنه لا يتيح خاصية تغيير الألوان لهم.



USAID
من الشعب الأمريكي



Tel: +962 6 5377 330



Website: www.hayatcenter.org



www.facebook.com/HAYATCENTERJO



E-mail: info@hayatcenter.org



Fax: +962 6 5377 230



Website: www.rasedjo.org



www.facebook.com/rased.jordan