



المجلس الاقتصادي والاجتماعي الأردني
Economic & Social Council of Jordan



المجلس الاقتصادي والاجتماعي الأردني

تقرير حالة البلاد 2020

محور قطاعات البنية التحتية

**الاتصالات وتكنولوجيا
المعلومات والتحول
الرقمي والبريد**





5.....	الملخص التنفيذي
	أولاً: تقييم انعكاسات الجائحة على قطاعات الاتصالات
6.....	وتكنولوجيا المعلومات والبريد
	ثانياً: متابعة السياسات والاستراتيجيات النافذة
12.....	لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي
26.....	ثالثاً: تحليل الموازنات الخاصة بالجهات الحكومية
30.....	رابعاً: متابعة توصيات تقرير حالة البلاد لعام 2019
32.....	التوصيات



الملخص التنفيذي

تسعى هذه المراجعة للوقوف على واقع الحال في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي والبريد في الأردن، ورصد السياسات والاستراتيجيات والمبادرات التي نُفذت لتحفيز هذه القطاعات وتنميتها، مع مراعاة الظروف الاستثنائية التي تعرضت لها المملكة والمتمثلة في انتشار فيروس كورونا المستجد، وما شكّله من تحدٍّ للقطاعات الصحية والاقتصادية والاجتماعية والتعليمية على حد سواء.

وتحاول هذه المراجعة أيضاً تقييم الآثار المترتبة على انتشار "كورونا" على القطاعات التي تقع ضمن نطاق الاختصاص، والتي تشمل قطاع البريد بالإضافة إلى قطاعات الاتصالات والتحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات، مع الإشارة إلى الأهمية الكبيرة لهذه القطاعات عموماً في نمو التجارة الإلكترونية. كما يجري تتبع الإنجازات التي تمت في سبيل تنفيذ السياسات والاستراتيجيات والأنشطة التي تتضمنها خلال الفترة من شهر آب 2019 حتى نهاية عام 2020، وأي مستجدات بهذا الشأن، إضافة إلى بيان أثر الأخذ بالنتائج والتوصيات الواردة في تقرير حالة البلاد لعام 2019 على هذه القطاعات، ليصار في ضوء ذلك إلى تقديم التوصيات الكفيلة بمعالجة الإخفاقات وتسريع عجلة الإنجاز لتحقيق الأهداف المرجوة لسدّ العجز في الأداء أو وقف التراجع على أقل تقدير في المرحلة الراهنة. وتتضمن المراجعة أيضاً مجموعة من المقترحات المحفزة للقطاعات الثلاثة في ظل التحديات التي تواجهها، سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو العالمي.

وتشمل هذه المراجعة تقييماً لانعكاسات جائحة كورونا على القطاعات مدار الحديث، والسياسات والاستراتيجيات النافذة لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال إبراز التطورات التي تمت عليهما وتحليلها وتقييمها من خلال عرض السياسات والاستراتيجيات النافذة ذات العلاقة، والمقارنة بين وضعها الراهن والتطورات في التنفيذ لكلٍ منها وتقييم مستويات الإنجاز للتوصيات العامة الواردة في تقرير حالة البلاد لعام 2019.

أولاً: تقييم انعكاسات الجائحة على قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد

أدى انتشار وباء كورونا عالمياً إلى حدوث آثار سلبية على اقتصادات الدول في العالم أجمع، وتزايد الضغوط على المجتمعات الإنسانية بخاصة تلك المرتبطة بتغيير سلوكياتها المعيشية، وهو ما أثر بالنتيجة على قدرة الدول بعامة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. ويتفاوت حجم الآثار السلبية من دولة إلى أخرى، كما تتباين قدرة هذه الدول على تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتوفير مصادر التمويل اللازمة لهذه الغاية، إذ تتفاقم الآثار السلبية في الدول النامية نتيجة تراجع الاستثمار بحسب تقرير البنك الدولي 2020 بنسب تتراوح بين 20% و50%.

ووفقاً لتقرير صادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا، فإن الدول ذات البنية التحتية المتقدمة يمكن أن تخفّض الآثار السلبية للجائحة على اقتصاداتها بحوالي النصف. ويبين التقرير أن قدرة التحول الإلكتروني على تحسين الوضع الاقتصادي والاجتماعي للدول مرتبطة بعوامل من أهمها:

1. الفجوة الرقمية التي تعدّ من أهم المعوقات لعمليات التحول الرقمي، وبالأخص لسكان غير المخدمين ولو جزئياً بخدمات النطاق العريض للاستفادة من عملية التعليم عن بعد، والوصول للتجارة الإلكترونية، والاستفادة من المعلومات الصحية. وبخاصة في ظل عدم القدرة على شراء خدمات الإنترنت والتعامل مع الإنترنت والأجهزة الرقمية.

2. تفاوت مستوى التطور للحلول التكنولوجية الرقمية بين الشركات، إذ إن الشركات المطورة التي تتبنى حلولاً تقنية تتمتع بمزايا ومنافع كبيرة خلافاً للشركات التي تتبنى تنظيماً تقليدياً أقل تطوراً.

3. القدرة والمرونة العالية لحلقات التزويد في الدول التي تتبنى التقنيات الرقمية، على عكس الدول النامية التي تتبنى مستويات متدنية من التطور الرقمي والتقني في هذا المجال.

وبحسب التقرير نفسه، ولغايات زيادة قدرة التحول الإلكتروني في احتواء أثر الجائحة، هناك حاجة إلى إعادة تقييم واقع البنية التحتية الرقمية، ومراجعة الهياكل الأساسية لقطاع التحول الإلكتروني وعلى الأخص:

1. الاستفادة من الدروس الصعبة التي مرت على المملكة، لاتخاذ الإجراءات اللازمة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بما يكفل تمكينه من تقديم الخدمات الشمولية للبنية التحتية للشبكات الرقمية للجميع وتقديم الدعم للاقتصاد الرقمي.

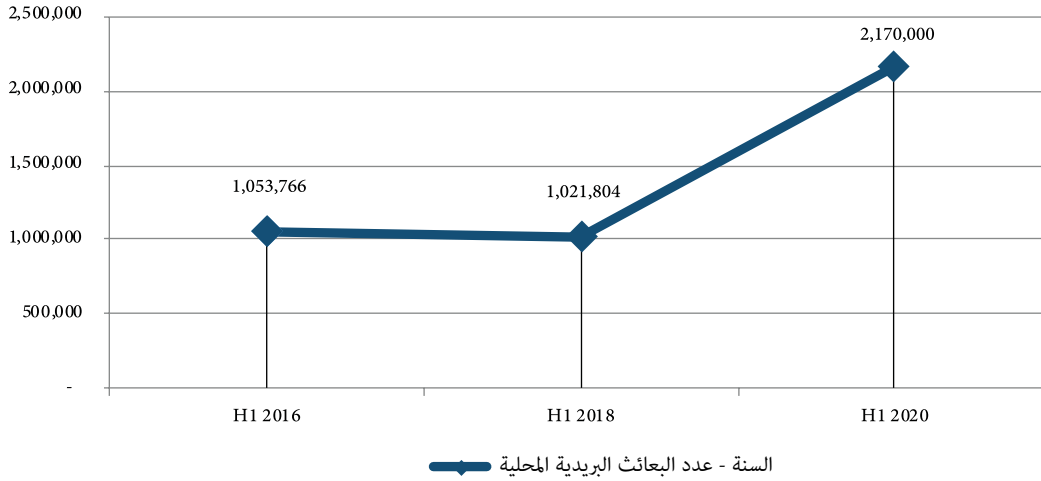
2. النظرة الشمولية الواسعة للاستثمار في السرعات العالية لخدمات الإنترنت ذات النطاق العريض، مع الأخذ بعين الاعتبار الأثر الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وكلف الاستثمار لهذه الغاية.
3. مراجعة الإطار التنظيمي لتحفيز الاستثمار مع الحفاظ على مستويات مقبولة للمنافسة، والتحول من النظرة التقليدية إلى النظرة النشطة المرنة في التنظيم المساعد والمحفز للاستثمار.
4. إيلاء موضوع تنظيم المشاركة في البنية التحتية للخدمات الرقمية أهمية خاصة، نظراً لدوره في الحفاظ على النمو والتطور وتخفيض الكلف وتحفيز المنافسة.
5. عدّ الجائحة فرصة لتوجيه التحول الرقمي لإحداث تحول، وتحفيز قطاع التجارة الإلكترونية بشكل كبير، ونشوء منتجات جديدة في الأسواق.

1- آثار الجائحة على القطاعات الثلاثة

لقد تجاوز قطاع الاتصالات في الأردن الطرق التقليدية في التواصل والحصول على المعلومات، حتى أصبح بمثابة العمود الفقري لاستخدام البيانات والمحتوى والتطبيقات الرقمية من قبل الأفراد والحكومات لضمان استمرارية النشاط الاقتصادي والاجتماعي في ظل حالة الإغلاق الكامل التي شهتها المملكة أسوة بمعظم دول العالم.

- وفقاً لتقرير هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، تزايد الطلب في الأردن على استخدام البيانات خلال فترة الإغلاق والحجر للاستخدامات الصناعية والخدمية وغيرها من الاستخدامات التعليمية والترفيهية بما يتجاوز 30% من المعدل العام للاستخدام، إذ زادت حركة البيانات اليومية بمقدار 1260 تيرابايت، أي بنسبة 31% على الشبكات الخليوية الخاصة بالجيل الرابع وحدها.
- نتيجة لزيادة الطلب على الخدمات الإلكترونية وأنظمة الدفع عبر الهواتف المحمولة والتجارة الإلكترونية، زادت قيمة الحوالات المالية خلال النصف الأول من عام 2020 مما يقارب 100 مليون دينار إلى أكثر من 500 مليون دينار.
- تطور عدد المحافظ المالية من 350 ألف محفظة إلى ما يتجاوز مليون محفظة خلال النصف الأول من عام 2020.
- تضاعف عدد البعثات البريدية المحلية مقارنة بالسنوات السابقة، إذ نمت عددها بنسبة 112% خلال النصف الأول من عام 2020 مقارنة مع الفترة نفسها من عام 2018 (الشكل رقم 1).

الشكل رقم (1): عدد البعثات البريدية خلال الجائحة



المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

2- استجابة الجهات الحكومية للجائحة

وفّرت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات نطاقات ترددية مجانية خلال فترة الحظر وحتى نهاية عام 2020، لتعزيز قدرة المشغلين على استمرار تقديم خدمات الاتصالات بالكفاءة والجودة المطلوبتين، وهو ما ساهم في تقوية البث ورفع سرعات الإنترنت ومضاعفة السعة التخزينية لـ 4238 موقع راديوي من مواقع الشركات الثلاث موزعة على جميع مناطق المملكة.

وفي ما يتعلق بقطاع البريد، اتخذت الهيئة إجراءات استثنائية للتعامل مع الجائحة، شملت ما يلي:

1. تسريع الإجراءات لمنح رخص بريد محلي ودولي خاصة.
 2. منح تصاريح حركة لغايات التوصيل المنزلي لشركات التوصيل المرخصة (مثل منصة "مونة").
 3. فتح مواقع لتعقيم المركبات الخاصة بالتوصيل المنزلي.
- وطورت وزارة الاقتصاد الرقمي وأطلقت منصات إلكترونية ساهمت في تعامل المملكة مع الجائحة، ومنها:

1. منصة (**stayhome.jo**) الإلكترونية، بهدف تنظيم الحصول على تصاريح الخروج والتجوال، لضمان ديمومة الأعمال خلال فترة الحجر.
 2. نظام التصاريح الإلكتروني (**tasreeh.jo**)، للتوثق من صحة التصاريح الممنوحة للتجوال خلال فترة الحجر ودقتها.
 3. منصة "مهن" (**mehan.jo**)، التي وفّرت دليلاً للشركات والتطبيقات المرخصة والمزودة لخدمات الصيانة في المملكة لممارسة أعمالها خلال فترة الحجر.
 4. منصة "حماية" الإلكترونية (**hemayeh.jo**)، لتنظيم تعويضات العمالة اليومية والتي تأثرت بسبب الحجر.
 5. منصة (**darsak.jo**) الإلكترونية للتعلم عن بعد، لضمان استمرارية التعليم.
 6. منصة "كورونا" (**corona.moh.gov.jo**)، للتوعية بمرض كورونا وسبل الوقاية منه.
 7. منصة "واحد" (**one.gov.jo**)، التي توفر الوصول إلى جميع المناصات السابقة وتلك التي تشرف عليها الوزارات والمؤسسات المختلفة مثل الضمان الاجتماعي ووزارة الصحة.
- كما تابعت الوزارة تطوير منصات لمتابعة تدريب وتشغيل خريجي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، إذ تم اعتماد العمل عن بعد للمتدربين ضمن شركات القطاع الخاص من دون أن تتأثر مكافأاتهم. وفي برنامج التدريب الوطني على المهارات التقنية والمهارات الحياتية واللغة الإنجليزية مع جامعة الحسين التقنية، تم تفعيل التعليم عن بعد لتدريب المتدربين. كما عقدت ورش عمل عدة حول تقنية "بلوك شين" باستخدام تقنية الاتصال عن بعد، بالإضافة إلى عقد جلسات نقاشية حول الريادة الاجتماعية عن بعد.

3- أثر الجائحة على الخطط التشغيلية

1. وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة:

بحسب تقارير الوزارة، أدت الجائحة إلى مراجعة الخطة التشغيلية في ضوء ما هو متوفر من مخصصات مالية وفي ظل التأخير في إنجاز عدد من المشاريع المدرجة ضمن الخطة، ومن أبرزها المشاريع الخاصة بدعم المشاريع الريادية وإطلاق حاضنات الأعمال، ومشروع دعم وتأهيل المهارات الرقمية للشباب. ويبين الجدول رقم (1) أثر الجائحة على الخطة.

الجدول رقم (1):

أثر جائحة كورونا على الخطة التشغيلية لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

الإطار الزمني الجديد		الإطار الزمني القديم		الخطة التشغيلية المعدلة لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة لعام 2020	الخطة التشغيلية لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة لعام 2020
تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء		
مستمر	2020/9	2020/4	2020/1	<ul style="list-style-type: none"> - دعم المشاريع الريادية، وإطلاق 40 حاضنة أعمال. - احتضان 20 شركة/ مشروعاً في عام 2020. - احتضان 60 شركة/ مشروعاً في عام 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> - دعم المشاريع الريادية، وإطلاق 40 حاضنة أعمال. - احتضان 60 شركة/ مشروعاً في عام 2020. - احتضان 100 شركة/ مشروع في عام 2021.
2025/3	2020/10	2021/3	2020/4	<ul style="list-style-type: none"> - دعم توفير المهارات الرقمية في الأردن ضمن مشروع "الشباب، التكنولوجيا، والعمل" لتأهيل الشباب وتدريبهم على المهارات الرقمية للشباب. - عدد المتدربين: 500 متدرب خلال عام 2020. - عدد المتدربين: 2000 متدرب خلال عام 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> - دعم توفير المهارات الرقمية في الأردن ضمن مشروع "الشباب، التكنولوجيا، والعمل" لتأهيل الشباب وتدريبهم على المهارات الرقمية للشباب. - عدد المتدربين: 2000 متدرب خلال عام 2020. - عدد المتدربين: 2000 متدرب خلال عام 2021.

المصدر: وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

2. هيئة تنظيم قطاع الاتصالات:

ضمن تقرير الاستجابة الصادر عن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، تبين وجود تراجع بنسبة 10.5% في تنفيذ المشاريع المدرجة ضمن الخطة التشغيلية لعام 2020، نتيجة التعطل وتخفيض المخصصات المالية.

ويشتمل الجدول رقم (2) على ملخص للمشاريع المدرجة ضمن الخطة التشغيلية لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات لعام 2020 وما تأثر منها بسبب جائحة كورونا.

الجدول رقم (2):

أثر جائحة كورونا على الخطة التشغيلية لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات

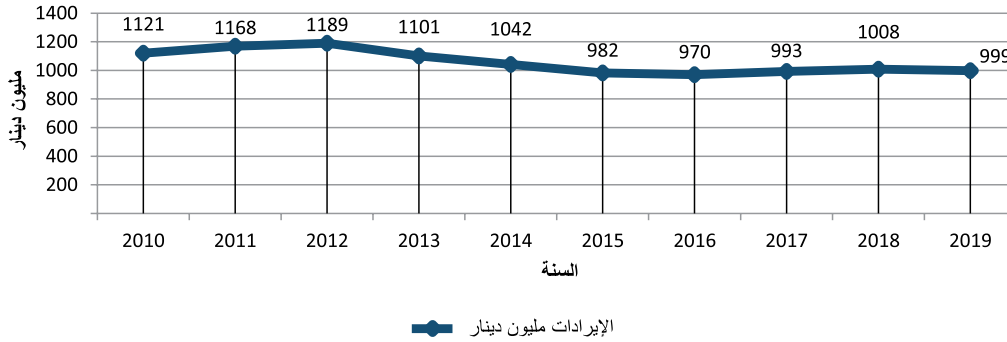
الرقم	الخطة التشغيلية لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات لعام 2020	نسبة الإنجاز وسير العمل في المشروع	ملاحظات خاصة بالمشاريع التي تأخرت بسبب جائحة كورونا
1	مشروع خدمات اكتشاف تمرير المكالمات الدولية على شبكات الاتصالات الخليوية بطرق غير مشروعة، ويتم هذا الكشف من خلال تركيب أنظمة متخصصة لدى شركات الاتصالات الخليوية تقوم على تحليل أنظمة التشوير (XDR Analysis) والكشف عن وجود أي احتيال.	30%	تأخر تنفيذ المشروع بسبب جائحة كورونا وإغلاق المطارات.
2	مشروع الكشف عن وجود الاحتيال على شبكات الاتصالات الخليوية المحلية وذلك من خلال إنهاء المكالمات الدولية بطرق غير مشروعة باستخدام أجهزة (SIMBox).	8%	يعتمد هذا المشروع على مخرجات مشروع (XDR) الوارد في البند الأول أعلاه.
3	(Billing Verifications) مشروع التدقيق على أنظمة الفوترة لشركات الاتصالات الخليوية (phase II).	10%	تأجل تنفيذ المشروع بسبب جائحة كورونا وإغلاق المطارات.
4	تطوير أنظمة الفحص والقياس الخاصة بأجهزة الاتصالات من خلال شراء أنظمة تحليل الطيف الترددي (Spectrum Analyzer) الثابتة والمتنقلة ومستلزماتها من الهوائيات (Antenna Kit) ومزود طاقة (Power Supply).	5%	تأجل تنفيذ المشروع إلى عام 2021 بسبب تخفيض المخصصات المالية بسبب جائحة كورونا.

المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

ثانياً: متابعة السياسات والاستراتيجيات النافذة لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي

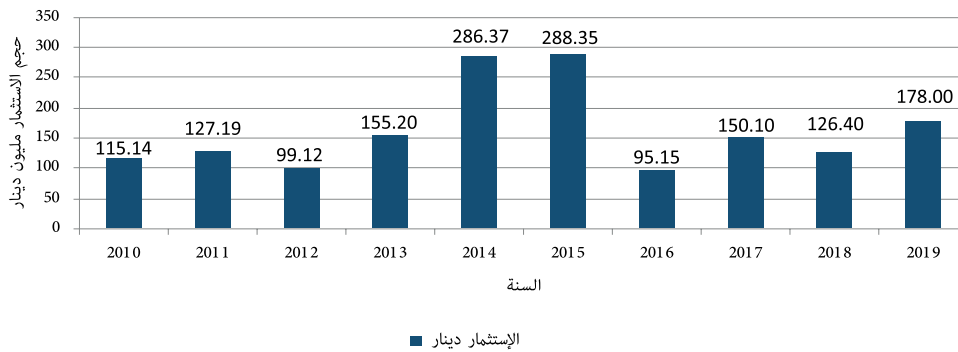
قبل مناقشة ما أنجز في سبيل تحقيق الاستراتيجيات والسياسات المقررة، لا بد من بيان التطور في أبرز المؤشرات لقطاع الاتصالات، والتي تشمل إيرادات الشركات العاملة (الشكل رقم 2)، وحجم الاستثمار فيها (الشكل رقم 3)، وحجم العمالة في القطاع (الشكل رقم 4)، ونسب انتشار خدمات الاتصالات (الشكل رقم 5).

الشكل رقم (2):
إيرادات الشركات العاملة في قطاع الاتصالات



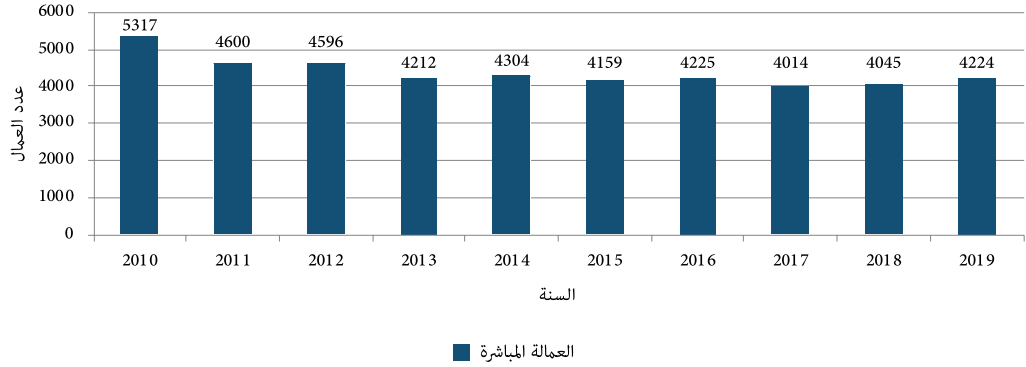
المصدر: الموقع الإلكتروني لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

الشكل رقم (3):
حجم استثمار الشركات العاملة في قطاع الاتصالات



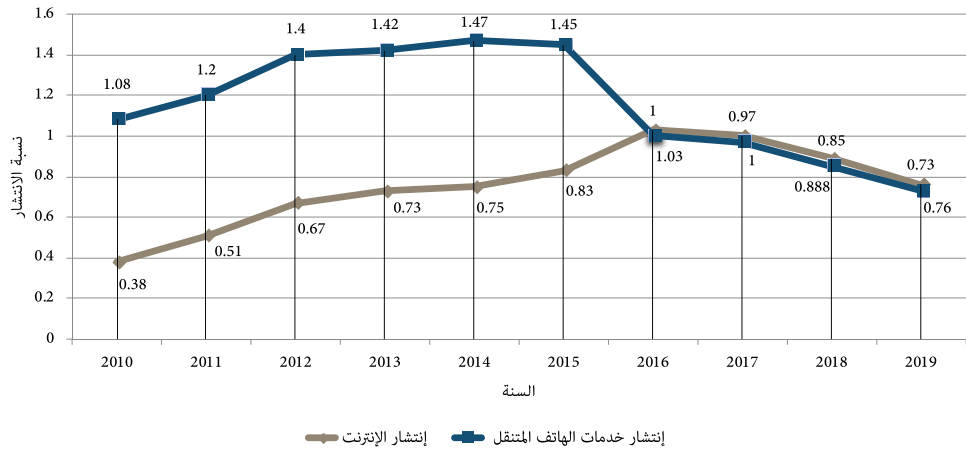
المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

الشكل رقم (4):
حجم العمالة المباشرة في قطاع الاتصالات



المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

الشكل رقم (5):
نسب انتشار خدمات الاتصالات



المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

1 - "رؤية الأردن 2025" .. رؤية واستراتيجية وطنية

تمثل وثيقة "رؤية الأردن 2025" الرؤية الوطنية للمملكة، المتمثلة بتحقيق معدلات نمو اقتصادي حقيقي بنحو 7.5% في عام 2025، وتخفيض معدلات الفقر إلى 8%، وتخفيض البطالة إلى ما نسبته 9.1%. وتخفيض نسبة الدين العام من الناتج المحلي الإجمالي إلى 47% من خلال تحقيق النمو على أساس التنافسية.

وقد تضمن تقرير حالة البلاد لعام 2019 تحليلاً لمضمون "رؤية الأردن 2025"، وواقع الحال ومدى التنفيذ. وفي هذه المراجعة، وفي ما يتعلق بأولويات الحكومة، سيتم بيان واقع حال شبكة الألياف الضوئية الوطنية (/National Broadband Network/ (NBN)). ويظهر الجدول رقم (4) الجهات المرتبطة بالشبكة حتى عام 2020 وأعدادها.

الجدول رقم (3):

الجهات المرتبطة بشبكة الألياف الضوئية الوطنية حتى عام 2020

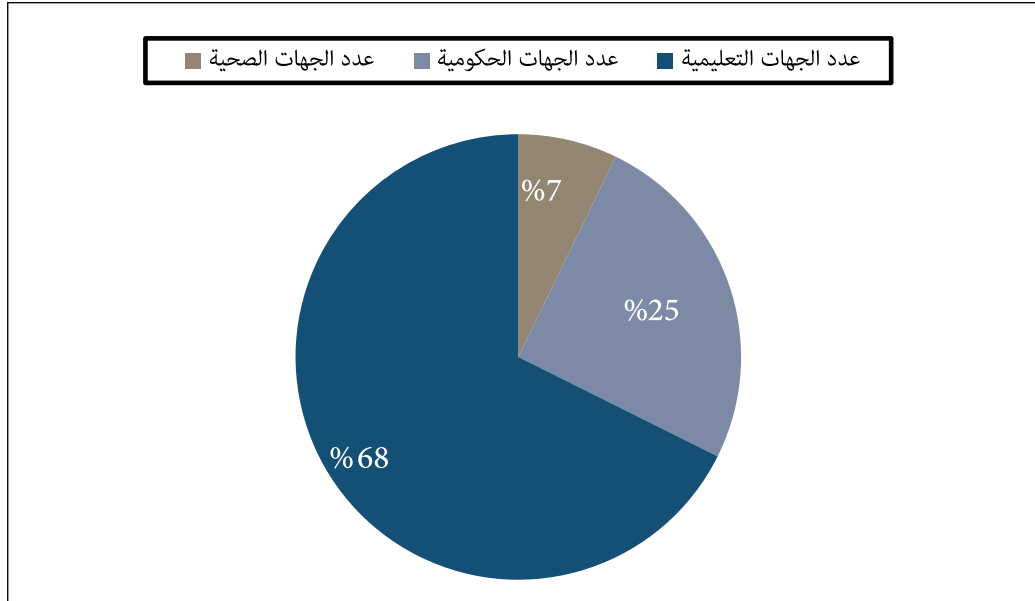
المنطقة	مجموع المواقع	عدد الجهات التعليمية	عدد الجهات الحكومية	عدد الجهات الصحية
إربد الداخلية	106	80	17	9
إربد الخارجية	229	179	13	37
المفرق	123	88	14	21
الرمثا	42	28	6	8
عمان	352	227	115	10
العقبة	97	58	28	11
معان	2	0	0	2
الجفر	4	4	0	0
(لاسلكي)				0
السلط، الأزرق، الدفيانة، حيان الروبيض	8	8	0	
خط عمان-العقبة	8	5	3	0
الكرك	384	255	18	111
معان	275	170	8	97
الطفيلة	187	127	7	53
مجموع المواقع المربوطة والمشغلة	1817	1229	457	131

المصدر: وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

تقييم الوضع الراهن

يتضح من الجدول رقم (3)، أن عدد الجهات المربوطة بشبكة الألياف الضوئية الوطنية في ازدياد، إذ ارتفع عدد الجهات المربوطة بنسبة 34% خلال عام 2020، ليصل العدد الإجمالي إلى 1817 جهة، بينما كان عددها 1355 جهة عند إعداد تقرير حالة البلاد لعام 2019. وتستأثر الجهات التعليمية بالنسبة الكبرى من العدد الإجمالي لهذه الجهات كما هو مبين في الشكل رقم (6).

الشكل (6):
التوزيع النسبي للمواقع المربوطة بشبكة الألياف الضوئية الوطنية



المصدر: وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

وفي ما يتعلق بالإنفاق على شبكة الألياف الضوئية خلال عامي 2019/2020، تبلغ الكلفة الإجمالية حوالي 93 مليون دينار. ويبين الجدول رقم (4) الكلف المالية للشبكة في أقاليم المملكة.

الجدول رقم (4):
الكلف المالية لشبكة الألياف الضوئية الوطنية

الكلف المالية للمشاريع 2015-2023 (بالدينار)				
الإقليم	كلف الخدمات الاستشارية	كلف الأعمال المدنية والكوابل	كلف أجهزة الربط	المبلغ الإجمالي
إقليم الشمال	1,808,568	15,232,235	6,669,106	23,709,909
إقليم الوسط	2,330,712	27,441,586	8,580,000	38,352,298
إقليم الجنوب	790,441	22,310,752	8,588,000	31,689,193
المجموع	4,929,721	64,984,573	23,837,106	93,751,400

المصدر: وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

وفي ما يخص مؤشرات الأداء في بناء شبكات الألياف الضوئية، من المتوقع بحسب "رؤية الأردن 2025" أن تصل نسبة المواقع المربوطة على شبكة الألياف الضوئية الوطنية إلى 100% مع نهاية عام 2021 وكما يلي:

1. النسبة المئوية للمواقع المربوطة بشبكة الألياف الضوئية 56.71%.
2. نسبة الجهات التعليمية المربوطة بالشبكة الوطنية 53.1%.
3. نسبة الجهات الحكومية المربوطة بالشبكة الوطنية 64.22%.
4. نسبة الجهات الصحية المربوطة بالشبكة الوطنية 66.2%.

2- الاستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي (REACH 2025)

بين تقريراً حالة البلاد لعامي 2018 و2019 أهداف الاستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي (REACH 2025) والمخرجات المتوقعة منها في عام 2025، وأهمها: تحقيق نمو إضافي في الناتج المحلي الإجمالي بسبب التحويل الرقمي، وتحقيق زيادة تراكمية في إيرادات القطاعات الرقمية، وخلق 150 ألف فرصة عمل، وإنشاء حوالي 7 آلاف شركة جديدة في القطاعات الرقمية.

كما بين التقريران أن هذه الاستراتيجية تتسم باشتغالها على خطة عمل واضحة تغطي جميع المجالات التشريعية والتنفيذية.

تقييم الوضع الراهن

تعد هذه الاستراتيجية طموحة، لكنها تعاني من الإهمال وعدم المتابعة على الرغم من تحقيق بعض المبادرات الواردة فيها، وقد برز ذلك بحاجة الاستراتيجية إلى تمويل مالي كبير يقدر بـ 800 مليون دينار.

ويُقترح أن تراجع هذه الاستراتيجية في ظل "رؤية الأردن 2025" وبما يتوافق مع خطة أولويات الحكومة وخطة الحكومة نحو التحويل الرقمي، خصوصاً في ظل جائحة كورونا التي أسهمت بشكل ملحوظ في عملية التحويل الرقمي في القطاع الخاص.

3- استراتيجية التحويل الرقمي للخدمات الحكومية (2019-2022)

أعدت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة استراتيجية التحويل الرقمي للخدمات الحكومية (2019-2022). وقد بين تقرير حالة البلاد لعام 2019 ميزات هذه الاستراتيجية التي

اشتملت على خطة زمنية لأتمتة أكثر من 200 خدمة خلال عامي 2019-2020، وقد تبين من خلال تقرير إنجازات الحكومة في عام 2019 أن 130 خدمة حكومية خضعت للأتمتة.

تقييم الوضع الراهن:

أصبح إجمالي عدد الخدمات الحكومية المؤتمتة 378 خدمة في عام 2020. كما أطلقت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة في شهر شباط 2020 تطبيق "سند" الذي وصل عدد الحسابات المفعلة عليه 6579 حساباً حتى 8 أيلول 2020.

ويشار في هذا الصدد إلى التطور الملحوظ في زيادة أعداد خدمات الحكومة الإلكترونية، إذ صرحت الحكومة في مبادراتها لتنفيذ أولويات الحكومة بأنها ستطلق 170 خدمة حكومية حتى نهاية عام 2020.

وفي ما يخص الجدول التنفيذي لهذه الاستراتيجية لعامي 2019/2020، فقد أعيد تقييم هذا الجدول، ويبين الجدول رقم (5) واقع التنفيذ الذي يُظهر تأخر وزارة الصحة ودائرة التأمين الصحي في الإنجاز:

الجدول رقم (5):

عدد الخدمات الحكومية التي خضعت للأتمتة

خطة عمل مشاريع التحول الإلكتروني لعامي 2020/2019		
الجهة الحكومية	عدد الخدمات المخطط تقديمها إلكترونياً	عدد الخدمات التي أصبحت تقدّم إلكترونياً
دائرة التأمين الصحي	8	0
دائرة الأحوال المدنية	16	9
وزارة الصحة	13	0
دائرة الترخيص	32	3
وزارة التنمية الاجتماعية	5	8
دائرة مراقبة الشركات	2	9
وزارة الصناعة والتجارة	14	14
دائرة الأراضي والمساحة	6	9
وزارة العدل	40	40
أمانة عمان الكبرى	42	78
دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	3	3
وزارة العمل	9	1
المجموع	190	174

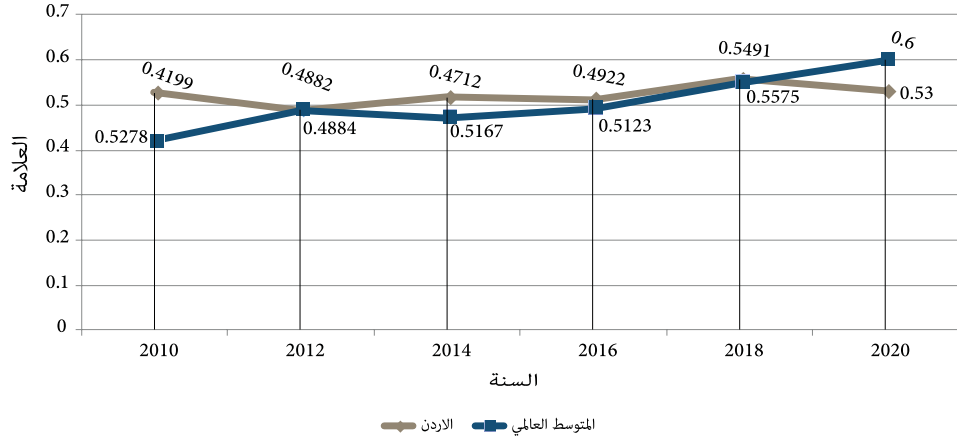
المصدر: وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

وتجدر الإشارة بهذا الخصوص إلى ما يلي:

1. لا يوجد عدد محدد للخدمات التي يجب أن تخضع للأتمتة مع نهاية هذه الاستراتيجية.
2. لا يوجد مخطط تنفيذي للفترة المتبقية من هذه الاستراتيجية التي تستمر حتى عام 2022.
3. تراجع التسويق لتفعيل الهوية الإلكترونية وتطبيق "سند"، ويعزى ذلك لجائحة كورونا.
4. لم تتم أي مراجعة أو تقييم لفاعلية الخدمات الإلكترونية ومدى تلبيتها لاحتياجات المواطنين.

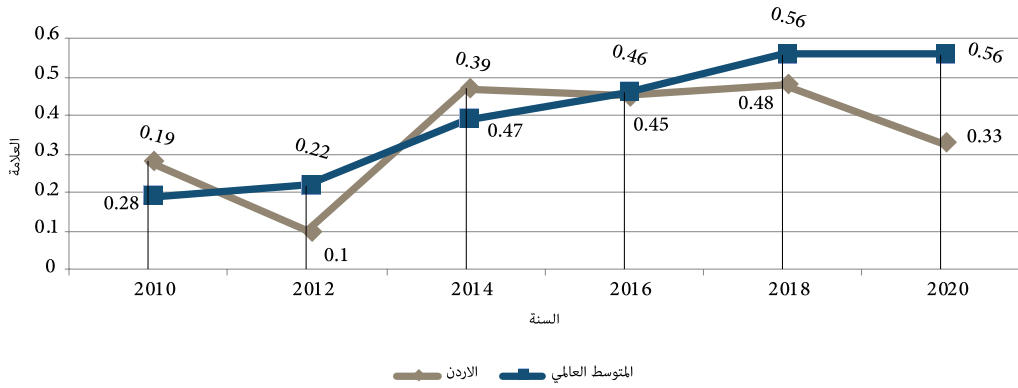
ومن الأمور التي يمكن الإشارة إليها في هذا الصدد، أن مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية العالمي (E-government Development Index) لعام 2020 أظهر تراجعاً حاداً لترتيب الأردن؛ من المرتبة 98 إلى المرتبة 117، ضمن التقرير الذي يصدر كل سنتين (الشكل رقم 7) والذي يعتمد على نتائج الاستبانات والمسوحات المتعلقة بآليات العمل والممكنات لحكومات الدول في العالم للتحويل الرقمي (الشكل رقم 7). ويقيس هذا المؤشر مدى التطور لكل بلد قياساً بالدول الأخرى. ويشير هذا إلى أن تطور الحكومة الإلكترونية في الأردن، يسير بوتيرة بطيئة نسبياً وأقل مما يحدث في دول أخرى، مما يتطلب مراجعة درجة التسارع في تطوير الخدمات الإلكترونية لمواكبة المستويات العالمية، من خلال زيادة التنسيق بين الجهات الحكومية للإسراع في تبني الخدمات المؤتمتة. والحال كذلك بالنسبة لمؤشر تطور المشاركة الإلكترونية الذي يقيس مشاركة المواطنين في الخدمات الإلكترونية (الشكل رقم 8).

الشكل رقم (7):
مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية



المصدر: UN E-government Survey.

الشكل رقم (8):
مؤشر تطور المشاركة الإلكترونية



المصدر: UN E-government Survey.

4- السياسة العامة للخدمة الشمولية (2004)

تهدف هذه السياسة إلى زيادة استخدام خدمات الاتصالات في مناطق المملكة كافة في الجزء غير المجدي اقتصادياً لمزودي خدمات الاتصالات. ولم يحدث خلال الفترة الأخيرة أي تطور بخصوص هذه السياسة على الرغم من أن السياسة العامة لقطاعات

الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بيّنت ضرورة مراجعة هذه السياسة، ومع ذلك فإن هذه السياسة بحاجة إلى مراجعة لتشمل جوانبها كافة، بما فيها دور كل من هيئة تنظيم قطاع الاتصالات ووزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وتقييم الالتزامات المفروضة على مقدمي خدمات الاتصالات والأعباء التي من الممكن يتحملوها في ظل ظروف السوق الراهنة ونسب انتشار الخدمات وربحية الشركات العاملة في القطاع.

ومن جهة أخرى، فإن تعليمات الخدمة الشمولية في البريد بحاجة إلى مراجعة، وذلك استناداً للسياسة العامة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

5- السياسة العامة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد (2018)
أقرت هذه السياسة بتاريخ 31 آذار 2019 وحلت محل سابقتها التي انتهت عام 2018 (السياسة العامة لعام 2012). وتمثل هذه السياسة خلاصة البحث والنقاش مع جميع الشركاء في القطاعات المعنية، وتتكون من 151 بنداً تتضمن 69 التزاماً تتولى تنفيذها 15 جهة محلية¹. وهي تتلخص بما يلي:

1. تطوير اقتصاد رقمي يؤدي إلى تنمية اقتصادية مستدامة وإلى زيادة دخل الفرد الأردني، من خلال تسخير التكنولوجيا الرقمية الحالية والناشئة، على سبيل المثال الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) وسلسلة الكتل (Blockchain) وإنترنت الأشياء (Internet of Things - IOT) التي توفرها قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

2. تنشيط برنامج التحول الإلكتروني للحكومة الذي بموجبه تتبنى الحكومة التكنولوجيا الرقمية في الإدارة الحكومية وتوفير خدمات التواصل مع المواطنين.

3. تيسير استخدام الهويات (بطاقات التعريف) الرقمية لجميع الأشخاص في المعاملات اليومية، وذلك لاعتماد الاقتصاد الرقمي عليها.

4. توفير تدابير تهدف إلى ضمان وصول الأفراد من جميع فئات الدخل إلى هذه الخدمات بالمستوى نفسه من السرعة والجودة في جميع أنحاء المملكة.

5. مراجعة القوانين والأنظمة ذات العلاقة لضمان توافقها مع غايات الاقتصاد الرقمي وتيسير تطوره.

1 كان عدد الجهات 13، ثم أصبحت 15 بعد إضافة دائرة تطوير الأداء المؤسسي وجميعية إنتاج.

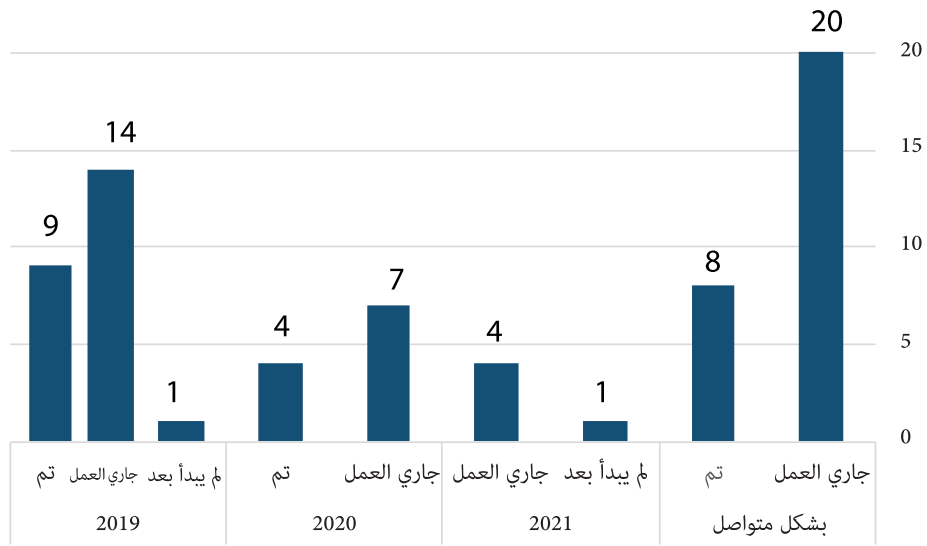
6. التزامات تتعلق بقطاع البريد المتعلقة بإجراء تحليل لسوق الخدمات البريدية والخدمات المتعلقة بها.

التطورات في تنفيذ هذه السياسة:

بحسب المعلومات الواردة من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، يجري العمل على تنفيذ 45 التزاماً، وقد أُنجز 21 التزاماً منها بشكل كامل، وهناك 3 التزامات لم يُبدأ بتنفيذها، أي أن نسبة الإنجاز حتى تاريخ إعداد هذه المراجعة تبلغ 30%. ويبين الشكل رقم (9) مدى التقدم في تنفيذ هذه الالتزامات.

الشكل (9):

التقدم في تنفيذ بنود السياسة العامة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد (2018)



المصدر: وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

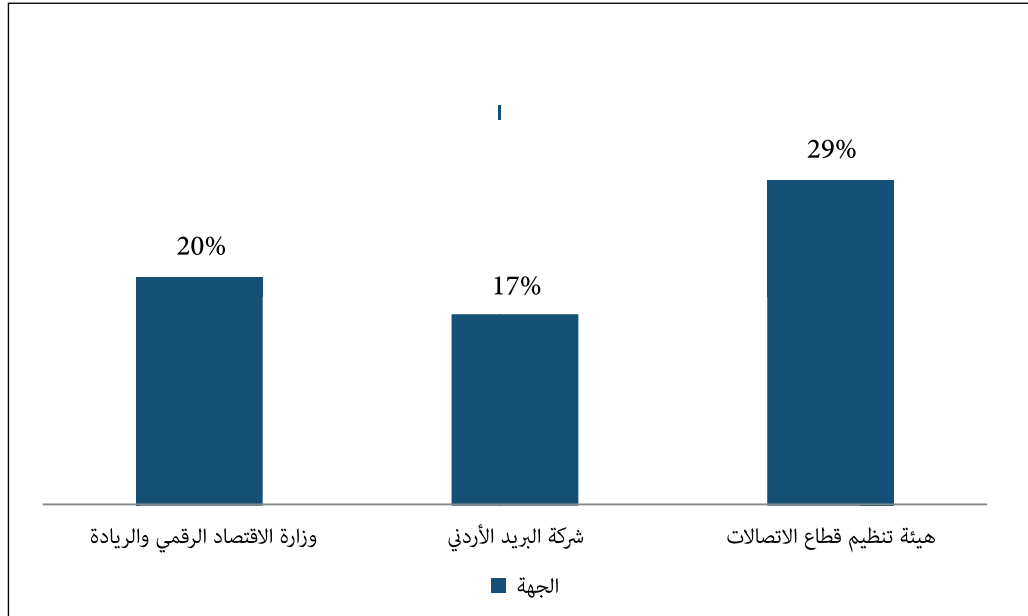
تقييم الوضع الراهن:

لم تحدّد السياسة العامة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد (2018) موعداً محدداً لتنفيذ جميع الالتزامات، كما لوحظ أن وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات لم تقوما بمراجعة خططهما الاستراتيجية أو تبني خطط تتضمن مخططاً زمنياً لتنفيذ هذه السياسة على الرغم من مرور أكثر من عام على إقرارها.

ومن أبرز ما تم إنجازه في سبيل تحقيق هذه السياسة ما يلي:

1. إعداد مسودة نظام حق الطريق الذي لم يصدر بعد. ويُعدّ تنظيم حق الطريق من أهم الأمور التي يجب إنجازها في ما يتعلق بتطور قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
 2. دعم عدد من الشركات الريادية للمشاركة في مؤتمرات دولية لعرض مشاريعها، وتقديم الدعم المادي لها من خلال صندوق الريادة، والعمل على توفير خيارات الدفع الإلكتروني.
 3. تطوير نظام واحد وموحد لتصنيف البيانات الحكومية، والعمل على زيادة الوعي بالبيانات المفتوحة في القطاع العام، وتطوير بوابة البيانات الحكومية المفتوحة.
 4. إقرار تعليمات "إنترنت الأشياء".
 5. إصدار القرار التنظيمي المتعلق بمراكز تبادل البيانات (IXP).
 6. إعداد خطة التحول للبريد الأردني، والتي تتضمن تقييم قدرته على أداء الالتزامات المطلوبة منه.
 7. تسويق منتجات قطاع تكنولوجيا المعلومات، وتشجيع الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات من خلال هيئة الاستثمار.
 8. منح شركات تكنولوجيا المعلومات فترات إعفاء من دفع اقتطاعات الضمان الاجتماعي.
 9. تفعيل نظامي الرخص المنزلية والعمل المرن بهدف إشراك المرأة في قطاع تكنولوجيا المعلومات.
- ومن الجدير بالذكر أن الأمور التي يجري العمل عليها قد لا تكون مرتبطة بمخطط زمني، مما يصعب معه تقييم مستوى الإنجاز.
- وفي ما يتعلق بالإنجاز، يتضح بشكل عام أن هناك جهات أنجزت جميع متطلبات السياسة العامة المطلوبة، ومنها على سبيل المثال: وزارة العمل، والمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، والصندوق الأردني للريادة، وهيئة الاستثمار. ويُظهر الشكل رقم (10) نسب الإنجاز في تنفيذ السياسة العامة من قبل الجهات المعنية، مع الإشارة إلى أن عدم الإنجاز لا يعني أن هناك تقصيراً، لأن تنفيذ السياسة العامة يمتد لنهاية عام 2023.

الشكل (10):
نسب الإنجاز في تنفيذ بنود السياسة العامة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا
المعلومات والبريد (2018)



المصدر: وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

وفي ما يخص قطاع البريد، أظهرت الإحصاءات الأخيرة نمواً في هذا القطاع من حيث عدد مزودي الخدمات البريدية وعدد البعثات كما هو مبين في الشكل رقم (11) والشكل رقم (12). وتجدر الإشارة إلى أن انتشار شبكة البريد الأردني يمكن أن تلعب دوراً مهماً في التنمية الاقتصادية من خلال تحويلها إلى مراكز خدمات شاملة للخدمات الحكومية في المحافظات، بالإضافة إلى الدور المهم الذي يمكن أن يلعبه البريد في تحقيق الشمول المالي.

ويشار إلى أن الهيئة لم تنفذ عدداً من المهام التي نصت عليها السياسة العامة، والتي يمكن تلخيصها بما يلي:

1. إجراء تحليل شامل لسوق الخدمات البريدية والخدمات التي من الممكن أن يتم توفيرها من خلال مكاتب البريد، بحيث يحدد التحليل خصائص سوق شركة البريد الأردني.
2. استكمال التحليل قبل نهاية عام 2019، لتنظيم وتحديد سقف الأسعار للخدمات الحصرية وفقاً للقرار التنظيمي الصادر بشأن "تنفيذ النظام التنظيمي الخاص بأسعار الخدمات الحصرية لشركة البريد الأردني".

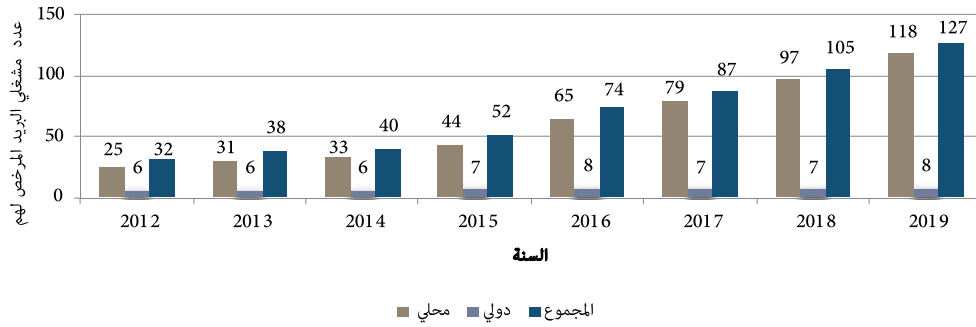
3. مراجعة آلية إطار تنظيم أسعار الخدمات الحصرية التي تقدمها شركة البريد الأردني لكي تكون عملية التسعير مبنية على أساس الكلفة على المدى المتوسط.

4. إجراء المراجعة واعتماد أي تغييرات مطلوبة على آلية الإطار التنظيمي بعد تسلّم معلومات الكلفة والأحجام اللازمة خلال الربع الأول من عام 2020.

وقد أفادت الهيئة بأن السبب الرئيس لعدم التنفيذ هو تقصير شركة البريد الأردني في تبني نظام محاسبة التكاليف، إلا أن هذا التقصير سببه تعذر قدرة شركة البريد على تبني هذا النظام لأسباب تتعلق بالظرف المالي للشركة وأثار جائحة كورونا.

الشكل رقم (11):

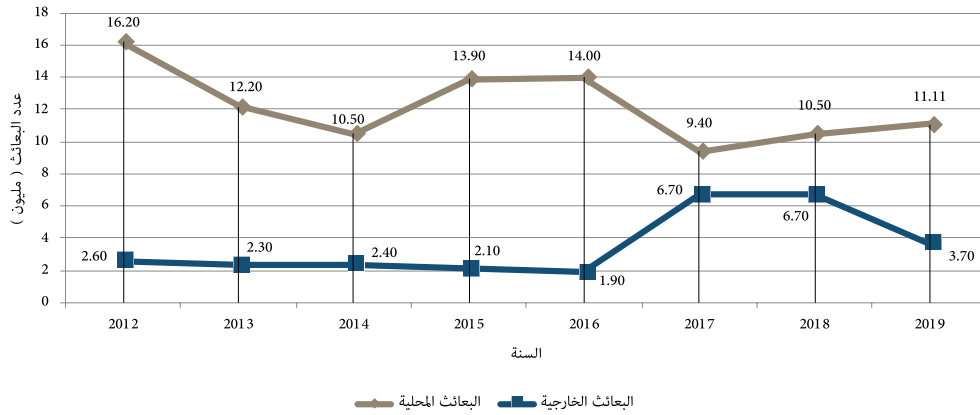
عدد مزودي الخدمات البريدية المحلية والدولية (2012-2019)



المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

الشكل رقم (12):

عدد البعثات البريدية المحلية والدولية (2012-2019)



المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

6- الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني (2018-2023)

حلت الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني (2018-2023) محل الاستراتيجية الوطنية للأمن المعلومات وحمايتها لعام 2012.

وتتضمن هذه الاستراتيجية أولويات الأمن السيبراني الوطني الهادفة إلى وضع منهجية موحدة للتعامل مع الأمن السيبراني من قبل الحكومة وجهات الأعمال، وتتمثل أولوياتها بما يلي:

1. إصدار معايير وسياسات خاصة بالأمن السيبراني الوطني على شكل إطار للسياسات الأمنية التي ستتولى الهيئة الوطنية للأمن السيبراني إدارتها.
 2. برنامج تعاون دولي مع الحكومات الأجنبية والمنظمات الدولية.
 3. برنامج حماية البنية التحتية الوطنية الحساسة.
 4. تشكيل فرق وطنية للاستجابة لحوادث الأمن السيبراني.
 5. الإصلاح التنظيمي والقانوني بما يضمن التوازن الفعال بين الأمن والخصوصية.
- وتضمنت الاستراتيجية خطة تنفيذ تتولى الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (المركز الوطني للأمن السيبراني) تنفيذها، وقد صدرت على إثرها سياسات وطنية للأمن السيبراني وقانون الأمن السيبراني رقم (16) لسنة 2019.

تقييم الوضع الراهن:

1. أنجز عدد من الأمور المتعلقة بالأمن السيبراني تمثلت بقانون الأمن السيبراني رقم (16) لسنة 2019، وعدد من سياسات الأمن السيبراني الوطني، ونظام المركز الوطني للأمن السيبراني. بالإضافة إلى برنامج لتقييم مخاطر الشبكات الحرجة بناء على المعايير المعتمدة دولياً الذي أشار إليه تقرير حالة البلاد لعام 2019.
2. توظيف مخرجات برنامج تقييم المخاطر لوضع مجموعة من معايير أمن المعلومات والسياسات اللازمة لاعتماد توجه متطور ومتناسق تجاه أمن المعلومات الوطني.
3. إنشاء فرق وطنية للاستجابة لحوادث الأمن السيبراني، لتتولى إجراء رقابة دائمة للشبكات ولتقنيات التهديد وإمكانيات الاستجابة للحوادث.
4. تنفيذ برامج تدريبية للأمن السيبراني لتعزيز مهارات الجهات المعنية بالبرنامج وأعضاء الفرق الوطنية للاستجابة لحوادث الأمن السيبراني.
5. إنشاء البنية التحتية للمفتاح العام لإدارة تراسل المعلومات والتحقق من الهوية والتوقيع الرقمي بشكل آمن.

6. البدء بإنشاء برنامج للتعاون الدولي في مجال أمن المعلومات، لدعم تبادل المعلومات والخبرات وتطوير القدرات.

وقد أُقرّ نظام المركز الوطني للأمن السيبراني في 1 كانون الثاني 2020، لكن المركز لم يُنشأ حتى تاريخ إعداد هذه المراجعة. وسيتولى المركز تنفيذ عدد من متطلبات الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني (2018-2023). وتعمل مديرية أمن المعلومات وسلامة الشبكات في وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة على تنفيذ مجموعة من مهام المركز لحين إنشائه.

ثالثاً: تحليل الموازنات الخاصة بالجهات الحكومية

1. وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

تتسم وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بأن النسبة الكبرى من إنفاقها تقع ضمن الإنفاق الرأسمالي الذي يشكل حوالي 91% من موازنة عام 2020، ويتوزع على 6 برامج ذات أولوية للحكومة، من ضمنها الحكومة الإلكترونية وشبكة الألياف الضوئية التي تستأثر بـ 95% من إجمالي الإنفاق الرأسمالي للوزارة لعام 2020 كما هو مبين في الجدول رقم (6).

الجدول رقم (6):

توزيع النفقات الجارية والرأسمالية لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة (2020)

نسبة النفقات الرأسمالية	النفقات الرأسمالية (مقدّر)	النفقات الجارية (مقدّر)	برامج وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة لعام 2020
2%	665,000	5,973,000	الإدارة والخدمات المساندة
0%	30,000		البريد الأردني
2%	750,000		السياسات والاستراتيجيات
45%	14,500,000		الحكومة الإلكترونية
49%	15,576,000		الألياف الضوئية
1%	400,000		مبادرات إلكترونية
100%	31,921,000	5,973,000	المجموع

المصدر: دائرة الموازنة العامة

وبتحليل موازنات وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، لغايات مراجعة وتقييم حجم المخصصات المالية المتوفرة وكفاءة الإنفاق والاستغلال لهذه المخصصات، تتبين محدودية المبالغ المخصصة ضمن موازنات الوزارة للفترة 2010-2019 والبالغة حوالي 278 مليون دينار وذلك مقارنة مع حجم المخصصات المالية المطلوبة والمقدّرة ضمن استراتيجيّة التحول الرقمي (2020)، وقد بلغ حجم الإنفاق الفعلي خلال تلك الفترة حوالي 175 مليون دينار، بنسبة إنفاق تصل إلى 63%، وهو ما يعني هدر فرص تمويلية لدفع عملية تنفيذ مشاريع التحول الإلكتروني الحكومي. ويبين الجدول رقم (7) النفقات الجارية والرأسمالية المقدّرة والفعليّة ونسب الإنفاق الفعلي للوزارة لكل سنة من سنوات تلك الفترة.

الجدول رقم (7):
النفقات الجارية والرأسمالية المقدّرة والفعليّة ونسبة الإنفاق الإجمالي لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة (2010-2019)

السنة	النفقات الجارية (مقدّر)	النفقات الرأسمالية (مقدّر)	إجمالي النفقات المقدّر	إجمالي النفقات الفعلي	نسبة النفقات الجارية	نسبة النفقات الرأسمالية	نسبة الإنفاق الإجمالي
2010	2,784	11,559	14,343	14,064	19%	81%	98%
2011	2,778	13,432	16,210	14,451	17%	83%	89%
2012	2,740	9,814	12,554	9,945	22%	78%	79%
2013	2,424	10,558	12,982	11,336	19%	81%	87%
2014	2,443	24,360	26,803	10,231	9%	91%	38%
2015	4,778	20,997	25,775	16,601	19%	81%	64%
2016	4,656	24,324	28,980	24,212	16%	84%	84%
2017	4,950	28,414	33,364	22,280	15%	85%	67%
2018	4,758	26,860	31,618	22,670	15%	85%	72%
2019	3,260	33,622	36,882	28,886	9%	91%	78%
2020	5,973	31,921	37,894		16%	84%	

المصدر: دائرة الموازنة العامة.

2. هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

في ما يخص موازنة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، يُظهر الجدول رقم (8) أن برنامج الإدارة والخدمات المساندة يشكّل حوالي 57% من النفقات الرأسمالية، في حين كان نصيب تنظيم الاتصالات والترددات 43%، بينما لم تُرصد أي نفقات رأسمالية لتنظيم البريد.

وفي ظل توجيهات السياسة العامة للهيئة في قطاع البريد المتضمنة إعداد دراسة تحليل شامل لقطاع الخدمات البريدية التي من الممكن تقديمها في مكاتب البريد الأردني ووضع تعرفه للخدمات البريدية الحصرية بالبريد الأردني، فإنه لا بد من تخصيص جزء من الإنفاق الرأسمالي لهذه الغاية.

الجدول رقم (8):

توزيع النفقات الجارية والرأسمالية لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات في عام 2020

نسبة النفقات الرأسمالية	النفقات الرأسمالية (مقدّر)	النفقات الجارية (مقدّر)	برامج هيئة تنظيم قطاع الاتصالات للعام 2020
57%	2,075,000	3,488,000	الإدارة والخدمات المساندة
30%	1,091,000	1,240,000	تنظيم قطاع الاتصالات
0%	-	129,000	تنظيم قطاع البريد
13%	465,000	965,000	تنظيم الطيف الترددي
100%	3,631,000	5,822,000	المجموع

المصدر: دائرة الموازنة العامة.

وبتحليل موازنات هيئة تنظيم قطاع الاتصالات لغايات مراجعة وتقييم حجم المخصصات المالية (الجدول رقم 9)، يتضح ارتفاع إجمالي النفقات وتحسن مستوى الإنفاق الفعلي للهيئة، وهذا مؤشر لتحسّن أداء الهيئة في استغلال المخصصات المالية.

لجدول رقم (9): النفقات الجارية والرأسمالية ونسب الإنفاق الفعلي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات (2010-2019)

السنة	النفقات الجارية (مقدّر)	النفقات الرأسمالية (مقدّر)	إجمالي النفقات المقدّر	الإنفاق الفعلي	نسبة النفقات الجارية	نسبة النفقات الرأسمالية	نسبة الإنفاق الإجمالي
2010	4,380	5,700	10,080	5,883	43%	57%	58%
2011	5,540	3,750	9,290	3,930	60%	40%	42%
2012	5,500	4,530	10,030	3,850	55%	45%	38%
2013	4,803	3,190	7,993	5,198	60%	40%	65%
2014	4,465	2,200	6,665	4,071	67%	33%	61%
2015	4,606	1,996	6,602	6,191	70%	30%	94%
2016	6,030	4,279	10,309	9,636	58%	42%	93%
2017	5,452	3,543	8,995	8,540	61%	39%	95%
2018	5,934	4,825	10,759	9,343	55%	45%	87%
2019	5,869	4,050	9,919	8,809	59%	41%	89%

المصدر: دائرة الموازنة العامة

رابعاً: متابعة توصيات تقرير حالة البلاد لعام 2019

يتضمن الجدول رقم (10) رسداً لمستوى التنفيذ للتوصيات التي وردت في مراجعة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي ضمن تقرير حالة البلاد لعام 2019.

الرقم	التوصية	واقع الحال
1	ضرورة مراجعة "رؤية الأردن 2025" من خلال الخطة التنفيذية التي وضعتها وزارة التخطيط والتعاون الدولي عبر البرنامج التنموي التنفيذي (2019-2021) بما يأخذ بعين الاعتبار خطة النهضة والتقارير نصف السنوية التي تُرفع لوحدة الإنجاز والأداء الحكومي حول سير العمل في البرامج.	لم يتم أي إجراء بخصوص البرنامج التنموي التنفيذي، واقتصرت خطة الحكومة على أولوياتها الواردة في "خطة النهضة" التي ركزت على الحكومة الإلكترونية وشبكة الألياف.
2	مراجعة مؤشرات الأداء الواردة في "رؤية الأردن 2025" والبرنامج التنفيذي الجديد، والزام الجهات المعنية باستخدام المؤشرات نفسها لمتابعة الأداء، ونشرها بشكل دوري وأتمتتها ما أمكن.	لم يتم أي إجراء يُذكر بهذا الخصوص.
3	على الوزارة تبني خطة استراتيجية وتنفيذية جديدة تتواءم مع متطلبات السياسة العامة الجديدة بالإضافة إلى استراتيجية التحول الرقمي، مع التشديد على ضرورة قيام وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً) بمتابعة تنفيذ متطلبات السياسة العامة بما في ذلك وضع خطة استراتيجية وطنية كل سنتين وفقاً لهذه السياسة لضمان تنفيذ تلك المتطلبات ضمن الإطار الزمني المحدد.	نفذت الوزارة هذا البند، إذ أُطلعت على العديد من الاستراتيجيات ذات العلاقة بتنفيذ السياسة العامة (2018).
4	أن تقوم وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بمواءمة الخطة الوطنية للتحول الرقمي (REACH 2025) بما يتوافق مع متطلبات السياسة العامة في قطاع تكنولوجيا المعلومات.	في ظل عدم وجود تمويل لخطة أن تقوم وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بمواءمة الخطة الوطنية للتحول الرقمي (REACH 2025) مع الإشارة إلى أن الوزارة أطلقت استراتيجيات جديدة تتعلق بالتحول الرقمي تأخذ بعين الاعتبار مصادر التمويل.
5	مراجعة السياسة العامة للخدمة الشمولية بما يتوافق مع مفهوم الريادة وإسهامات محطات المعرفة في الريادة.	لم يتم أي إجراء بهذا الخصوص على الرغم من أهميته في هذه المرحلة.
6	زيادة شفافية الجهات المعنية بتنفيذ السياسات والاستراتيجيات والخطط في نشر إنجازاتها بشكل دوري، وتضمن ما لم يُنجز وأسباب عدم الإنجاز. فمثلاً، لم تُنشر تقارير الإنجاز الخاصة بالبرنامج التنموي التنفيذي (2016-2018) لغاية تاريخه.	لم يتم أي إجراء يخص شفافية الجهات المعنية بتنفيذ السياسات.

<p>لم يتم هذا الإجراء.</p>	<p>7 على هيئة تنظيم قطاع الاتصالات مراجعة خطتها الاستراتيجية بما يتوافق مع متطلبات السياسة العامة الجديدة والتنسيق مع الوزارة في تحديد مؤشرات الأداء للتنفيذ.</p>
<p>لم يتم هذا الإجراء على الرغم من أهميته، خصوصاً بعد جائحة كورونا.</p>	<p>8 ضرورة إيجاد جهة تعنى بقياس حجم التجارة الإلكترونية الداخلية والخارجية واستخدام البيانات الضخمة وعلم البيانات لتحليل الواقع وتوفير معلومات دقيقة لصناع القرار ما أمكن ذلك.</p>
<p>تم إنجاز تطبيق "سند" وتفعيل الهوية (البطاقة التعريفية) الرقمية.</p>	<p>9 تسويق خدمات الحكومة الإلكترونية، ودراسة التوقف عن الاستقبال المباشر لخدمات متوفرة إلكترونياً، وتوحيد اسم المستخدم وكلمة السر لجميع خدمات الحكومة الإلكترونية.</p>
<p>لم يتم أي إجراء بخصوص هذا الموضوع.</p>	<p>10 الإسراع في رسم الإطار التنظيمي لحق الطريق والمشاركة في البنى التحتية والاستخدامات المستقبلية لشبكة الألياف الضوئية الوطنية ومشروع نقل الأرقام الخليوية.</p>
<p>استكملت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات مراجعة التشريعات، لكن لا يوجد إجراء يخص قابلية نقل الأرقام.</p>	<p>11 استكمال العلاجات التنظيمية لتحفيز المنافسة من خلال تطبيق نظام قابلية نقل الأرقام الخليوية (Mobile Number Portability).</p>

التوصيات

إن تحقيق الأهداف العامة للحكومة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بما يسهم في تعزيز الاقتصاد الرقمي، يتطلب تنفيذاً فعالاً ومتابعة للسياسات ذات الصلة على مستوى القطاع. وفي ضوء تجربة المملكة في التعامل مع جائحة كورونا يمكن إدراج عدد من التوصيات العامة لغايات تنفيذ هذه السياسات.

التوصيات العامة

1. استخراج مؤشرات الأداء المتعلقة بوثيقة "رؤية الأردن 2025" من قبل الجهات الحكومية المعنية، وتحديث مؤشرات الأداء الواردة في الوثيقة ونشرها من خلال منصة البيانات المفتوحة.
2. إعادة تقييم الخطة الوطنية للتحويل الرقمي (REACH 2025) من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بالشراكة مع القطاع الخاص، وبما يتوافق مع متطلبات السياسة العامة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والموارد المتاحة.
3. مراجعة السياسة العامة للخدمة الشمولية من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وتحديثها بما يتوافق مع مفهوم الريادة وإسهامات محطات المعرفة في الريادة عبر متابعة مشروع تحويل محطات المعرفة إلى حاضنات أعمال، وكذلك تعليمات الخدمة الشمولية للبريد.
4. التركيز على تضمين ما لم يُنجز من السياسات والاستراتيجيات وأسباب عدم التنفيذ من قبل الجهات المعنية.
5. ضرورة قيام وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات بمراجعة خططها الاستراتيجية بما يتوافق مع متطلبات السياسة العامة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد (2018)، مع التأكيد على ضرورة التنسيق بين الوزارة والهيئة ورئاسة الوزراء (وحدة تطوير الأداء المؤسسي).
6. التزام الجهات الحكومية المعنية بإصدار التشريعات الخاصة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بمدونة "ممارسات حوكمة السياسات والأدوات التشريعية في الدوائر الحكومية لسنة 2018"، ووثيقة سياسة دراسة الأثر لضمان الاستقرار التشريعي مع التشاور الفاعل مع القطاع الخاص.
7. متابعة وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة التزام الجهات الحكومية (وخاصة ذات الصلة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) بنشر البيانات الحكومية المفتوحة بصيغ تتيح الاستخدام المفتوح ومتابعة تحديثها على منصة البيانات المفتوحة.

8. التأكيد على ضرورة قيام جمعية شركات تقنية المعلومات والاتصالات (إنتاج) بإجراء المسوحات الدورية لقطاع تكنولوجيا المعلومات التي تعنى بقياس أداء القطاع وإنتاجيته، لضمان توفير معلومات ضرورية لاتخاذ قرارات تتعلق بالقطاع.
9. إصدار سياسة للتجارة الإلكترونية من قبل وزارة الصناعة والتجارة والتموين، مع الأخذ في الاعتبار استراتيجية التجارة الإلكترونية المنشورة عام 2007، وضرورة إيجاد جهة تعنى بقياس حجم التجارة الإلكترونية الداخلية والخارجية واستخدام البيانات الضخمة وعلم البيانات لتحليل الواقع وتوفير معلومات دقيقة لصناع القرار ما أمكن ذلك.
10. تكثيف الجهود في تسويق خدمات الحكومة الإلكترونية، وزيادة التسويق لتطبيق "سند" وتفعيل الهوية (البطاقة التعريفية) الذكية، والتأكيد على توحيد اسم المرور وكلمة السر لجميع الخدمات الحكومية.
11. ضرورة تقييم الخدمات الحكومية ومدى تلبية احتياجات المواطنين بهدف تحسين جودة الخدمات. ويمكن الاستفادة من تطبيق "بخدمكتم" في هذا المجال، ودراسة أسباب تراجع المملكة في مؤشر تطور الخدمات الحكومية والمشاركة الإلكترونية، وأن تُشرك جميع الجهات المعنية في ذلك ولا يقتصر الأمر على وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.
12. الإسراع في رسم الإطار القانوني المناسب لإدارة وتنظيم حق الطريق لتشجيع تطوير شبكات الاتصالات وتمكين المرخص من توفير البنية التحتية الضرورية. ويشمل ذلك إقرار مسودة نظام حق الطريق، وتحديد المتغيرات اللازمة والكافية المطلوبة على الإطار التنظيمي لتيسير المشاركة في البنى التحتية.
13. ضرورة مراجعة الاستخدامات الأخرى لشبكة الألياف الضوئية، لتعزيز الاستفادة منها وللحد من تكرار النفقات الخاصة بتنفيذ الشبكات.
14. تنفيذ مشروع قابلية نقل الأرقام الخليوية (Portability Mobile Number) من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات مع نهاية عام 2021.
15. استكمال هيئة تنظيم قطاع الاتصالات العلاجات التنظيمية لتحفيز المنافسة التي تم تبنيها.
16. نشر هيئة تنظيم قطاع الاتصالات أبرز مؤشرات القطاع التي تساهم في دعم الاستثمار فيه واتخاذ القرارات المناسبة المتعلقة به.

17. تبني هيئة تنظيم قطاع الاتصالات إطاراً تنظيمياً يهدف إلى حماية مصالح المستفيدين وزيادة شفافية أسعار خدمات الاتصالات.
18. التركيز على تنفيذ بنود السياسة العامة (2018) المتعلقة بقطاع البريد ضمن إطار زمني محدد، وخاصة تلك التي تستهدف تحسين أداء شركة البريد.
19. ضرورة تعظيم المنفعة المتأتبة من مكاتب البريد الأردني المنتشرة في المحافظات، في تقديم خدمات حكومية شاملة.
20. متابعة عنونة الشوارع والمباني لجميع أنحاء المملكة لتسهيل عملية التوصيل إلى المنزل.

توصيات خاصة لتجاوز آثار جائحة كورونا

1. إجراء مراجعة شمولية لأحجام النطاقات الترددية المطلوبة للمشغلين، بما يلبي حجم الطلب المتزايد على خدمات النطاق العريض في ضوء التحول والتوسع في عملية التحول الإلكتروني للخدمات المختلفة.
2. إجراء مراجعة شاملة لأسعار النطاقات الترددية سواء الواقعة ضمن حيازة المشغلين أو التي يمكن إتاحتها لهم مستقبلاً، وبما يتناسب والقيمة العادلة ضمن أفضل الممارسات العالمية، خاصة أن دراسة علمية أجرتها الهيئة أثبتت وجود ارتفاع في أسعار النطاقات الترددية الممنوحة والمتاحة للمشغلين، بالإضافة إلى عدم كفاية الحيازات الحالية من النطاقات الترددية لدى المشغلين لمواجهة الطلب المستقبلي على الخدمات الرقمية، والذي قد يكون له تأثير سلبي على كفاءة الشبكات وجودة خدمات الاتصالات في الأردن.
3. بناء القدرات الوطنية للتعامل مع التحول الرقمي وبما يحول دون تشكُّل قوى شد عكسي تعيق هذه العملية.
4. معالجة عوائق الاستثمار وخاصة تلك المتعلقة بحجم الضرائب على قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
5. بناء الشراكات مع القطاع الخاص لقيادة عملية التحول الرقمي في القطاع برعاية حكومية.
6. الدعوة إلى تأسيس بنك معلومات مركزي لمعالجة التشتت في البيانات الوطنية.

7. العمل على توفير الحماية الكاملة للبيانات العامة والشخصية بما يحافظ على سرية المعلومات، مع ضرورة مراجعة مدى توفير الحماية في المنصات الحكومية المخصصة لجائحة كورونا.
8. وضع مؤشرات لقياس مدى فعالية الخدمات الإلكترونية، ورصد خبرات المواطنين عبرها، وضرورة التجربة الفعلية للخدمة الإلكترونية قبل إطلاقها للمواطنين.
9. تبني مبادرات لتمكين جميع طلبة المدارس من الحصول على أجهزة كمبيوتر محمولة بأسعار مناسبة تأخذ بالاعتبار القدرات المالية للأهالي في مناطق المملكة كافة.
10. ولكون الجائحة كان لها تأثير على الخطط التشغيلية للجهات الحكومية، فإنه يجب تبني منهجيات مثل منهجية المرونة والرشاقة المؤسسية، لتمكين المؤسسات من الاستمرارية في الأعمال وفقاً للأولويات دون أن يؤثر على الأداء.

