

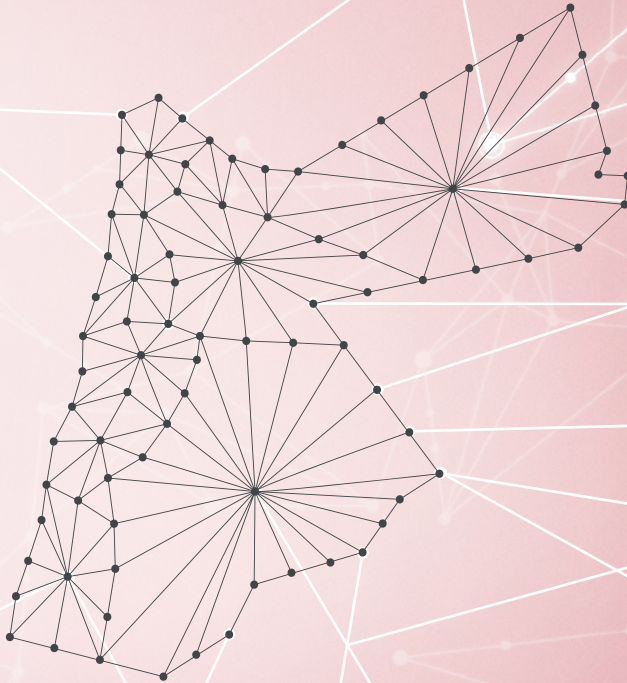


الأردن تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية





الأردن تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية



©2022، الأمم المتحدة

هذا العمل متاح، وحيازته مفتوحة، بشرط الامتثال لـ «ترخيص المشاع الإبداعي» الذي أنشئ للمنظمات الحكومية والمتوفر على الموقع <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/>.

كل ما يرد أدناه من خلاصات وتفسيرات واستنتاجات يعبر عن وجهة نظر المؤلفين ولا يعكس بالضرورة رأي منظمة الأمم المتحدة أو المسؤولين فيها أو الدول الأعضاء.

لا تفيد التسمية المستخدمة ضمن أية خريطة في هذا العمل، أو طريقة عرض المواد، أي تعبير عن أي رأي مهما كان من جانب منظمة الأمم المتحدة في ما يتعلق بالوضع القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة، أو بقانونية سلطاتها، أو بتعيين حدودها أو تخومها.

النسخ والاقتطاف من هذا العمل مسموحان بشرط ذكر المصدر.

قام بأعمال الترجمة يوسف كمال الحاج. أي استفسار حول الصيغة العربية يُعالج مع المترجم الذي يتحمل المسؤولية عن دقة الترجمة.

لم يخضع هذا النص لأعمال التحرير رسميًا.

هذا التقييم هو أحد إصدارات منظمة الأمم المتحدة عن «مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية».

UNCTAD/DTL/STICT/2021/6

eISBN: 978-92-1-001231-7

تم اعداد هذا التقرير بدعم من مشروع «التجارة لاجل التشغيل» Trade for Employment والمنفذ من قبل الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ) Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)، بالنيابة عن الوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية (BMZ) ومملكة هولندا.



Implemented by

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



Kingdom of the Netherlands



ملحوظة

من مهمّات «شعبة التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي» ضمن «قسم التكنولوجيا واللوجستيات» التابع لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD؛ الأونكتاد) إنجاز دراسات تحليلية لرسم السياسات حول الانعكاسات التنموية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما للتجارة الإلكترونية. وتضطلع الشعبة بإعداد «تقرير الاقتصاد الرقمي» (DER) والدراسات المتخصصة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأجل التنمية.

تشجّع الشعبة على الحوار الدولي حول القضايا المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأجل التنمية، وتساهم في بناء قدرات البلدان النامية على قياس اقتصاد المعلوماتية كمياً وتصميم وتنفيذ السياسات والأطر القانونية المناسبة. كما ترصد الوضع العالمي لتشريعات التجارة الإلكترونية (برنامج تعقّب القانون السيبراني في الأونكتاد). وقد قامت الشعبة، منذ العام 2016، بتنسيق مبادرة متعدّدة الأطراف عنوانها «التجارة الإلكترونية للجميع» (etradeforall.org) بهدف تحسين قدرة البلدان النامية، ولا سيّما البلدان الأقل نمواً (LDC: Least Developed Countries)، على استخدام التجارة الإلكترونية والاستفادة منها. هذه المبادرة هي أيضاً وراء قيام برنامج الأونكتاد في التجارة الإلكترونية لأجل النساء (eT4w)، الذي أُطلق عام 2019 بهدف تعزيز اقتصاد رقمي أكثر شمولية، خصوصاً عبر شبكة مؤيّدات تابعة له. لذا نرى رائدات الأعمال الرقميات ينشطن في جميع المناطق النامية ويسهمن في أعمال بناء القدرات والتوجيه والتوعية بغية قيام سياسات اشتماكية للجنسين.

لا تعني الإشارة إلى أية شركة وأنشطتها تأييداً من الأونكتاد لهذه الشركة أو لأنشطتها.

تمّ استخدام الرموز الآتية في الجداول البيانية:

- يشير رمز **النقطتين (..)** إلى أنّ البيانات غير متوفرة أو أنّها لم تُدرج بشكل منفصل. وقد حُذف السطر كاملاً من الجدول حيثما تعدّر توفر بيانات لأيّ جزء من أجزائه؛
- يشير رمز **الشُرطة (-)** إلى أنّ القيمة هي صفر أو لا تُذكر؛
- يشير رمز **«الدولار» (US\$)** إلى دولار الولايات المتحدة الأميركية، ما لم يُذكر خلاف ذلك؛
- التفاصيل والنسب المئوية في الجداول لا تساوي بالضرورة ما يقابلها من مجموع إجمالي، وذلك بسبب تدوير الأرقام تقريباً؛
- يشير رمز **«د.أ.»** إلى الدينار الأردني. ولأغراض هذا التقرير اعتمدنا: 1 د.أ. = 1.41 دولار أميركي (17 يوليو 2021).

تهيد

مبادرة «التجارة الإلكترونية للجميع»، التي تم إطلاقها خلال المؤتمر الوزاري الرابع عشر للأونكتاد في يوليو 2016، هي مثال عملي على كيفية توظيف الاقتصاد الرقمي لدعم «أجندة التنمية المستدامة 2030»، وخصوصاً أهداف التنمية المستدامة الخامس والثامن والتاسع والسابع عشر. تسعى هذه المبادرة إلى زيادة الوعي، وتعزيز أوجه التأثير، وتكثيف حجم الجهود الحالية والجديدة التي يبذلها شركاء التنمية بغية تعزيز قدرة البلدان النامية على المشاركة في التجارة الإلكترونية والاستفادة منها، وذلك عن طريق معالجة سبعة مجالات في السياسات ذات الصلة:

- تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية وصياغة الإستراتيجيات
- البنية التحتية وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- لوجستيات التجارة وتسهيل التجارة
- حلول الدفع
- الأطر القانونية والتنظيمية
- تنمية المهارات في التجارة الإلكترونية
- الحصول على التمويل

من ضمن هذه المبادرة، يقدم برنامج «تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية» (eT Ready) دراسة تحليلية للأنظمة البيئية الرقمية وتلك المتعلقة بالتجارة الإلكترونية في البلدان المستفيدة. وينطوي كل تقييم على توصيات بشأن رسم السياسات المرجوة، بناءً على التحديات والفرص المتاحة، من أجل تطوير التجارة الإلكترونية كما تم تحديدها في المجالات السبعة أعلاه. ومن أجل وضع هذه التوصيات موضع التطبيق العملي أنشأ الأونكتاد ما يُسمى «آلية دعم التنفيذ» (ISM: Implementation Support Mechanism) عام 2020. وقد أبرزت النتائج الأولية ههنا ما أحرزته البلدان المستفيدة من تقدم في تنفيذ بعض الإصلاحات الهادفة إلى تسريع نمو التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي.

كذلك تساهم التقييمات السبعة والعشرون التي أجرتها الأونكتاد حتى الآن، بالتعاون مع الشركاء في مبادرة «التجارة الإلكترونية للجميع»، في عملية بناء القدرات لدى البلدان المستفيدة وفي قيام التنسيق الواجب بين مختلف الأطراف المعنية من القطاعين العام والخاص. هذه المقاربة المتعددة الأطراف تُيسر مشاركتهم في مختلف المناقشات حول هذا الموضوع على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية، كما هي حال فريق الخبراء الحكوميين التابع للأونكتاد والمعني بالتجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي. أخيراً، تبدو هذه التقييمات عظيمة الفائدة، وأكثر من أي وقت مضى، في سياق أزمة كورونا COVID-19 وما أدت إليه من انفجار في التجارة الإلكترونية وتسريع في التحول الرقمي، وهو توجه من المتوقع أن يستمر طوال فترة التعافي ما بعد الكورونا. وعلى المجتمع الدولي والحكومات والقطاع الخاص أن يعملوا معاً لإيجاد حلول مبتكرة، مستفيدين من هذه الفرص المتاحة لصالح التجارة الإلكترونية الاشتمالية.

إن «تقييم جاهزية الأردن للتجارة الإلكترونية» هو الثامن والعشرون من سلسلة تقييمات الأونكتاد، والثالث في تناوله لبلدًا ناميًا (وليس من الدول الأقل نموًا). لدى الأردن إمكانات مذهلة لتوظيف الفرص التي تتيحها التجارة الإلكترونية من أجل تنويع اقتصاده عبر تعزيز التجارة والصادرات، وخلق فرص عمل، وتحفيز الابتكار والإنتاجية، بالتوازي مع بناء جسور ثقة بين المستهلكين والتجار للخوض في المعاملات عبر الإنترنت. أمل أن يساهم هذا التقرير، مع ما يقدمه الأونكتاد على صعيد المتابعة، في دعم جهود الحكومة الأردنية نحو تسريع التحول الرقمي، وخلق بيئة ممكنة للأعمال التجارية، وتعزيز التجارة الإلكترونية لصالح التنمية المستدامة.

شاميك ن. سريمان

مدير قسم التكنولوجيا واللوجستيات في الأونكتاد



شكر وتقدير

أعدّ نصّ «تقييم جاهزية الأردن للتجارة الإلكترونية» فريق عمل مؤلف من شوقي مخطوب، المستشار في الأونكتاد، وسميسيل بارابره، وإيريس ماكولي، ورودريغو سافيدرا، وأن-كاترين بفيستر، وإينا هودج. واضطلع بمهمة الإشراف العامّ توربيورن فريديريكسون.

يودّ فريق الأونكتاد أن يعبر عن خالص امتنانه للسيد أحمد حماد، مدير عامّ السياسات الاقتصادية في وزارة الصناعة والتجارة والتموين (MITS)، والسيدة ديانا الأقطش، رئيسة قسم الدراسات في مديرية السياسات الاقتصادية، التابعة للوزارة، على دعمهما الفنيّ الفعّال وعلى جهودهما التنسيقية داخل الأردن طوال عملية التقييم.

كما يثمن فريق الأونكتاد الإسهامات التي قدّمها السيد وائل محادين، MITS؛ السيد زاهر قطارنة، MITS؛ السيد توفيق أبو بكر، نائب مدير إدارة السياسات والاستراتيجيات، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة (MoDEE)؛ السيدة ندى خاطر، المسؤولة عن قسم سياسات التحول الرقمي واستراتيجياته، MoDEE؛ السيد رشاد ببيرس، مدير وحدة إدارة المشاريع، مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف (YTJ) في الأردن، MoDEE؛ السيدة شهد عطية، المشرفة على تطوير المهارات الرقمية في YTJ الأردن، MoDEE؛ السيدة أحلام أبو جاد الله، المسؤولة عن قسم أسماء النطاقات الوطنية، المركز الوطني لتكنولوجيا المعلومات (NITC)؛ السيد مفلح أبو عليم، الجمارك الأردنية؛ السيد سهم الطراونة، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات؛ السيد محمد الهندي، المسؤول عن دائرة البريد السريع، هيئة البريد الأردني؛ السيد أكرم أبو عاصي، الاختصاصي المتقدم في السياسات والبحوث لدى إدارة الإشراف والرقابة على أنظمة التسديد الوطنية، البنك المركزي الأردني (CBJ)؛ السيدة نادية اللوح، الاختصاصية في الاشتغال المالي (CBJ)؛ السيد نضال بيطار، الرئيس التنفيذي لجمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية (Int@j)؛ السيد إياد أشرم، مدير برامج، Int@j؛ السيد زياد المصري، مستشار، Int@j؛ السيد أمين العسوفي، مدير دائرة الدراسات والبحوث الاقتصادية، غرفة صناعة عمان؛ السيد عبيدة أبو عيد، المشرف على العلاقات بين القطاعات الصناعية، غرفة صناعة الأردن؛ السيد أنس عليان، مشرف عام، OpenSooq؛ السيد سامر حمارنة، شريك مؤسس، Olahub؛ السيد أحمد عبد الرزاق، مشرف عام، VTEL Holdings Limited Jordan Co؛ السيد معتز هاكوز، مدير تجاري، شركة أرامكس؛ السيد يزن دبّانه، مشرف على خدمة العملاء، شركة أرامكس؛ السيدة مرام نويران، المشرفة على العمليات التجارية، الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفّاض (JOPACC)؛ السيدة لُمى فوز، الرئيسة التنفيذية، Oasis500؛ السيد محمد الشاكر، رئيس مجلس إدارة جمعية الريادة والإبداع في الأردن (JEIA)؛ السيدة آيات عمرو، JEIA؛ السيد ليث القاسم، المشرف العام على صندوق الشركات الابتكارية الناشئة والصغيرة والمتوسطة (ISSF)؛ السيد شادي الخميسة، المشرف على البرامج، ISSF؛ وأخيرًا السيدة لانا النمري، المستشارة القانونية ورئيسة وحدة اتفاقية التجارة الحرة بين الأردن والولايات المتحدة لدى غرفة التجارة الأمريكية في الأردن (AmCham-Jordan).

التعليقات والمشاركات التي أدلى بها خبراء الأطراف الشريكة في مبادرة «التجارة الإلكترونية للجميع»، وهي «لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي» (UNCITRAL)، و«الاتحاد البريدي العالمي» (UPU)، و«صندوق الأمم المتحدة لتنمية راس المال» (UNCDF) و«لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا» (ESCWA)، أدّت إلى تحسين التقرير النهائي بشكل كبير. كما ننوّه بالإسهامات القيمة الواردة من قسم التكنولوجيا واللوجستيات وقسم التجارة الدولية والسلع التابعين للأونكتاد.

في جنيف أمكن لهذا التقييم أن يُنجز بفضل الدعم المؤاتي الذي قدّمه سعادة السيد وليد خالد عبيدات، الممثل الدائم للمملكة الأردنية الهاشمية لدى مكتب الأمم المتحدة في جنيف والوكالات المتخصصة في سويسرا، والسيدة دانا أكرم عبد الله الزعبي، المستشارة في الشؤون الاقتصادية حتى أكتوبر 2021 وبعد ذلك بصفتها الأمين العام لوزارة الصناعة والتجارة والتموين.

استفاد التقييم من إسهامات أكثر من مئة مؤسسة أردنية في القطاعين العام والخاص، وكذلك من جهات فاعلة غير حكومية، عبر استبيانات ومقابلات ثنائية جرت عبر الإنترنت حول برنامج «تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية» (eT Ready). كما يودّ المستشار أن يشكر جميع الأفراد الذين شاركوا في مناقشات مجموعة التركيز وفي ورشة عمل التصديق الوطنية التي عُقدت افتراضيا في 20 تشرين اول 2021.

النشر المكتبي من إعداد كيل تشان، وتصميم الغلاف لـ ماغالي شتودر. أعمال تحرير هذا العمل خارجياً لـ نانسي بيرشتيكر.

كما تود الأونكتاد ان تشكر الوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية (BMZ) ومملكة هولندا لدعمهم المالي من خلال مشروع «التجارة لاجل التشغيل» Trade for Employment والمنفذ من قبل الوكالة الألمانية للتعاون الدولي Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ).



فهرس المحتويات

3.....	ملحوظة
4.....	تمهيد
5.....	شكر وتقدير
6.....	فهرس المحتويات
7.....	المختصرات
10.....	قائمة الجداول الإحصائية والجداول البيانية والمؤطرات
12.....	الملخص التنفيذي
16.....	المنهجية
18.....	موجز النتائج والتوصيات الرئيسية
24.....	النتائج في كل من مجالات السياسة السبعة لمبادرة التجارة الإلكترونية للجميع
24.....	1 - تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية وصياغة الإستراتيجيات
40.....	2 - البنية التحتية وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
49.....	3 - لوجستيات التجارة وتسهيل التجارة
59.....	4 - حلول الدفع
69.....	5 - الأطر القانونية والتنظيمية
78.....	6 - تنمية المهارات في التجارة الإلكترونية
88.....	7 - الحصول على التمويل
100.....	الخاتمة
113.....	الملحق رقم 1: ملفّ حال الأردن على الموقع الإلكتروني ETRADEFORALL.ORG
116.....	الملحق رقم 2: قائمة المراجع والمواقع الإلكترونية المراجعة
119.....	الملحق رقم 3: لائحة بتقارير الأونكتاد حول تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية

المختصرات

ABJ	Association of Banks in Jordan	(جمعية البنوك في الأردن)
ACH	Automated Clearing House	(غرفة التقاض الآلي)
ADC	Aqaba Development Corporation	(شركة تطوير العقبة)
AfT	Aid-for-Trade	(المعونة مقابل التجارة)
AI	Artificial intelligence	(الذكاء الاصطناعي)
API	Application Programming Interface	(الواجهة البرمجية للتطبيقات)
ASYCUDA	Automated System for Customs Data	(النظام الآلي للبيانات الجمركية)
ATM	Automated teller machine	(جهاز الصراف الآلي)
B2B	Business-to-business	(ما بين الأعمال)
B2C	Business-to-consumer	(من الأعمال إلى المستهلك)
BDC	Business Development Center	(مركز تطوير الأعمال)
BPWA	Business and Professional Women Association-Amman	(جمعية نادي صاحبات الأعمال والمهnen، عمان)
CBJ	Central Bank of Jordan	(البنك المركزي الأردني)
CCD	Companies Control Department	(دائرة مراقبة الشركات)
DFS	Digital Financial Services	(الخدمات المالية الرقمية)
DoS	Department of Statistics	(دائرة الإحصاءات العامة)
DP	Development partner	(شركاء التنمية)
EIF	Enhanced Integrated Framework	(الإطار المتكامل المعزز)
ENTF	E-commerce National Task Force	(فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية)
ERP	Enterprise resource planning	(تخطيط موارد المؤسسات)
ESCWA	United Nations Economic and Social Commission for Western Asia	(لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا)
ESTTF	Executive Secretariate for Trade and Transport Facilitation	(الأمانة التنفيذية لتسهيل التجارة والنقل)
EU	European Union	(الاتحاد الأوروبي)
FSP	Financial service providers	(مقدمو الخدمات المالية)
G2B	Government-to-business	(من الحكومة إلى الشركة)
G2C	Government -to-consumer	(من الحكومة إلى المستهلك)
GDP	Gross domestic product	(الناتج المحلي الإجمالي)
GDPR	General Data Protection Regulation	(التنظيم العام لحماية البيانات)
GPS	Global Positioning System	(نظام تحديد المواقع العالمي)
ICT	Information and Communications Technologies	(تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)
IMF	International Monetary Fund	(صندوق النقد الدولي)



Int@j	Information and Communications Technology Association of Jordan	(جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية)
IoT	Internet of things	(إنترنت الأشياء)
ISIC	International Standard Industrial Classification	(التصنيف الصناعي القياسي الدولي)
ISP	Internet service provider	(مزود خدمة الإنترنت)
ISSF	Innovative Startups and SMEs Fund	(صندوق الشركات الابتكارية الناشئة والصغيرة والمتوسطة)
IT	Information technology	(تكنولوجيا المعلومات)
ITC	International Trade Center	(مركز التجارة الدولية)
ITU	International Telecommunication Union	(الاتحاد الدولي للاتصالات)
JCC	Jordan Chamber of Commerce	(غرفة تجارة الأردن)
JCI	Jordan Chamber of Industry	(غرفة صناعة الأردن)
JEDCO	Jordan Enterprise Development Corporation	(المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية)
JEIA	Jordan Entrepreneurship & Innovation Association	(جمعية الريادة والإبداع في الأردن)
JFDA	Jordan Food and Drug Administration	(المؤسسة العامة للغذاء والدواء في الأردن)
JIC	Jordan Investment Commission/Ministry	(هيئة/وزارة الاستثمار في الأردن)
JLA	Jordanian Logistics Association	(النقابة اللوجستية الأردنية)
JOD	Jordanian Dinar	(الدينار الأردني)
JONEPS	Jordan National Electronic Procurement System	(نظام المشتريات الإلكترونية الوطني في الأردن)
JoPACC	Jordan Payments & Clearing Company (JoPACC)	(الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاض)
JP	Jordan Post	(البريد الأردني)
JSMO	Jordan Standards and Metrology Organization	(مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية)
KSA	Kingdom of Saudi Arabia	(المملكة العربية السعودية)
LDC	Least developed country	(البلد الأقل نمواً)
MC	Media Commission	(هيئة الإعلام)
MENA	Middle East and North Africa	(الشرق الأوسط وشمال أفريقيا)
MEPI	U.S.-Middle East Partnership Initiative	(مبادرة الشراكة الأميركية الشرق أوسطية)
MFIs	Microfinance institutions	(مؤسسات التمويل المتناهي الصغر)
MITS	Ministry of Industry, Trade and Supply	(وزارة الصناعة والتجارة والتموين)
MoDEE	Ministry of Digital Economy and Entrepreneurship	(وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة)
MoF	Ministry of Finance	(وزارة المالية)
MoL	Ministry of Labor	(وزارة العمل)
MoP	Ministry of Planning & International Cooperation	(وزارة التخطيط والتعاون الدولي)
MoT	Ministry of Transport	(وزارة النقل)
MSMEs	Micro, small, and medium-sized enterprises	(الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة)
NAFTA	North American Free Trade Agreement	(اتفاقية التجارة الحرة لأمريكا الشمالية)



NCPs	Net Clearing Positions	(صوافي أوضاع التقاض)
NCSC	National Cybesecurity Council	(المجلس الوطني للأمن السيبراني)
NCTTF	National Committee for Trade and Transport Facilitation	(اللجنة الوطنية لتسهيل التجارة والنقل)
NGO	Non-governmental organization	(المنظمة غير الحكومية)
OECD	Organisation for Economic Cooperation and Development	(منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية)
ORE	Operational Readiness for Ecommerce	(الجاهزية التشغيلية للتجارة الإلكترونية)
POS	Point of sale	(نقطة بيع)
PPP	Public-private partnership	(الشراكة بين القطاعين العام والخاص)
PSP	Payment Service provider	(مقدم خدمة الدفع)
RIA	Regulatory impact assessment	(تقييم الأثر القانوني)
SDC	Securities Depository Center	(مركز إيداع الأوراق المالية)
SMEs	Small and medium-sized enterprises	(الشركات الصغيرة والمتوسطة)
TCTTF	Technical Committee for Trade and Transport Facilitation	(اللجنة الفنية لتسهيل التجارة والنقل)
TFA	Trade Facilitation Agreement	(اتفاقية تسهيل التجارة)
TRC	Telecommunications Regulatory Commission	(هيئة تنظيم قطاع الاتصالات)
TSIs	Trade support institutions	(مؤسسات دعم التجارة)
TVET	Technical and Vocational Education and Training	(التعليم والتدريب المهني والتقني)
TVSDC	Technical and Vocational Skills Development Commission	(هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية)
UAE	United Arab Emirates	(الإمارات العربية المتحدة)
UNCITRAL	United Nations Commission on International Trade Law	(لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي - أونسيترال)
UNCT	United Nations Country Team in Jordan	(الفريق القطري للأمم المتحدة في الأردن)
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development	(مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية - أونكتاد)
UNIDO	United Nations Industrial Development Organization	(منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية - اليونيدو)
UOP	University of Petra	(جامعة البترا)
UPU	Universal Postal Union	(الاتحاد البريدي العالمي)
US \$	United States dollar	(الدولار الأمريكي)
VAT	Value-added tax	(الضريبة على القيمة المضافة)
WB	The World Bank	(البنك الدولي)
WTO	World Trade Organization	(منظمة التجارة العالمية)



قائمة الجداول الإحصائية والجداول البيانية والمؤشرات

الجداول الإحصائية

- 1: العوامل الممكنة لتنمية التجارة الإلكترونية في الأردن..... 15
- 2: المؤسسات العشرين الأعلى من حيث أكبر عدد من الخدمات..... 31
- 3: مؤشر نمو الحكومة الإلكترونية، 2003-2020..... 32
- 4: مؤشر المشاركة الإلكترونية..... 33
- 5: الية التنسيق الوطنية للتجارة الإلكترونية..... 34
- 6: العوامل الرئيسية التي تحفز الشركات على البيع عبر الإنترنت..... 36
- 7: أكثر السلع التي يشتريها المستهلكون عبر الإنترنت..... 37
- 8: أكثر الخدمات التي يشتريها المستهلكون عبر الإنترنت..... 38
- 9: أهم الأسباب المحفزة على الشراء عبر الإنترنت..... 38
- 10: أفضليات المستهلك عند اختيار موقع التسوق..... 39
- 12: الاشتراكات في خدمات النطاق العريض الثابت بحسب السرعة..... 45
- 11: وتيرة المشاكل المواجهة للنفاد إلى شبكة الإنترنت..... 45
- 13: سلال أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، 2008-2020..... 46
- 14: القضايا الأكثر إلحاحاً في شأن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل خلق بيئة مؤاتية للتجارة الإلكترونية..... 48
- 15: أفضليات المستهلك على صعيد خدمات التسليم..... 50
- 16: نتيجة مؤشر الأداء اللوجستي LPI: الأردن مقارنة بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، 2018..... 51
- 17: طريقة التسليم المفضلة في عمليات التسليم المحلية..... 52
- 18: تسهيل التجارة الرقمي والمستدام..... 56
- 19: الأولويات في الخدمات اللوجستية وتسهيل التجارة..... 57
- 20: العناصر الرئيسية في نظام المدفوعات الوطني في الأردن..... 61
- 21: بطاقات الائتمان والمدينة والمسبقة الدفع تبعاً لنوع المعاملة..... 65
- 22: القضايا الأكثر إلحاحاً بغية تعزيز حلول الدفع الإلكتروني..... 66
- 23: عدد المعاملات المنجزة عبر بطاقات الدفع على منصات التجارة الإلكترونية، 2020..... 67
- 24: إنفاذ القوانين في الأردن..... 70
- 25: القضايا الأكثر إلحاحاً من حيث الأطر التشريعية والتنظيمية..... 70
- 26: استبيان تقييم الجاهزية في التجارة الإلكترونية: العوامل المقيدة التي تؤثر على الاستثمار في التجارة الإلكترونية..... 71
- 27: مؤشر رأس المال البشري Human Capital Index ، 2010-2020..... 79
- 28: الاحتياجات والفرص المتاحة لتنمية التجارة الإلكترونية في الأردن..... 81
- 29: مهارات التجارة الإلكترونية واحتياجات بناء القدرات..... 83



- 30: الحصول على التمويل: القضايا الأكثر إلحاحًا من أجل تنمية التجارة الإلكترونية في الأردن 90
- 31: مؤشر ريادة الأعمال العالمي، 2019 91
- 32: الشركات الناشئة واختصاصاتها 94
- 33: تمويل الشركات الناشئة 95
- 34: الحصول على التمويل - الأسباب الرئيسية لعدم التقدم بطلب تمويل 95

الجداول البيانية

- 1: مؤشر الأونكتاد للتجارة الإلكترونية من الأعمال إلى المستهلك في الأردن، 2017-2020 25
- 2: أفضل 10 دول من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في مؤشر الأونكتاد للتجارة الإلكترونية من الأعمال إلى المستهلك لعام 2020 ... 25
- 3: النظام البيئي الوطني للتجارة الإلكترونية في الأردن 27
- 4: أهم السلع المصدرة والمستوردة، 2019-2020 29
- 5: أفضل ستّ سلع وخدمات تستفيد أو ستستفيد بشكل أكبر من التجارة الإلكترونية، حاليًا وفي المستقبل 37
- (استبيانات القطاعين العام والخاص) 37
- 6: مؤشرات مختارة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 43
- 7: مقارنة انتشار الاتصالات في الأردن مع بلدان عربية أخرى، 2019 44
- 8: نتيجة مؤشر الأداء اللوجستي LPI: الأردن مقارنة ببلدان أخرى 51
- 9: النمو في حجم التعامل بالبطاقة بحسب القطاع، 2020 (المقارنة بالنسبة إلى الربع السابق) 65
- 10: مسح للمبادرات والبرامج التي تنفذها هيئات الأمم المتحدة وبرامج تنموية أخرى في مجال التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي 85
- 11: مسح للمبادرات والبرامج التي تنفذها هيئات محلية في مجال التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي 86
- 12: طليعة الاختصاصات الريدفة 94

المؤشرات

- المؤطر رقم 1: OlaHub 36
- المؤطر رقم 2: ASYCUDAWorld 55
- المؤطر رقم 3: اللجان الوطنية لتسهيل التجارة 55
- المؤطر رقم 4: OpenSooq 66
- المؤطر رقم 5: تسجيل شركات التجارة الإلكترونية 72
- المؤطر رقم 6: الضرائب والرسوم الجمركية على التجارة الإلكترونية 76
- المؤطر رقم 7: اصدار الفواتير للمستورد 76
- المؤطر رقم 8: مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف (YTJ) 82
- المؤطر رقم 9: عالم الأمهات (Mumzworld): مثال على مبادرة أعمال رقمية ناجحة بقيادة نسائية 92



الملخص التنفيذي

مقدمة

والشركات الناشئة، ومؤسسات التمويل، والحاضنات، والمسرعات، وغيرها من الآليات التي يدعمها عدد كبير من الشركاء المحليين والدوليين. وهذا عامل إيجابي آخر لتطوير التجارة الإلكترونية في البلاد، شريطة أن يترجم الدعم الحكومي الرفيع المستوى تعزيزاً للتنسيق بين جميع أصحاب العلاقة، ومن ضمنهم شركاء التنمية، وتحسيناً مستمراً لجودة الخدمات المقدمة على امتداد سلسلة القيمة في قطاع التجارة الإلكترونية.

تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية وصياغة الإستراتيجيات

تعدّ حالة التجارة الإلكترونية في الأردن متقدمة نسبياً، إذ تتمتع بمستوى متوسط من الجاهزية على مؤشر الأونكتاد للتجارة الإلكترونية من الأعمال إلى المستهلك (UNCTAD B2C E-commerce Index).

لقد سبق للأردن أن اعتمد إستراتيجية وطنية للتجارة الإلكترونية عام 2008، ولكنها لم تنفذ بالكامل. آنذاك لم يكن النظام البيئي العام للتجارة الإلكترونية في البلد، ولا الموارد البشرية والمالية المكرسة لهذا الشأن، ولا آليات التنفيذ الضرورية، كافية لوضع هذه الإستراتيجية موضع التنفيذ. أمّا في الوقت الحاضر، وبعكس ما كانت عليه الحال قبل 10 سنوات، فالأردن يبدو في وضع أفضل لخلق بيئة مؤاتية لازدهار التجارة الإلكترونية فيه. فثمة خطط وسياسات وطنية تدعو اليوم إلى تطوير خارطة طريق إستراتيجية لتعزيز التجارة الإلكترونية في البلاد، وتوطيد الأنشطة عبر الإنترنت والتجارية بما يجعلها أداة فعّالة لزيادة حجم الصادرات.

في ظلّ ازدياد حجم المعاملات عبر الإنترنت، تبقى البيانات الإحصائية عن حجم التجارة الإلكترونية محدودة. كما أنّ التنسيق والتعاون بين الجهات المعنية بالتجارة الإلكترونية ما زال ضيقاً. هناك عدّة مبادرات لتحسين مناخ الأعمال وتسريع التحول الرقمي، لكنها غالباً ما تعمل بشكل منفصل عن المبادرات الأخرى، وهذا ما يحّد من فعّاليتها. من هنا فإنّ التعاون الوثيق في ما بينها ضروريّ لتنسيق جهودها كي تحقّق أمثل النتائج.

تمثّل التجارة الإلكترونية فرصة مهمة لمعالجة بعض التحديات الرئيسية التي يواجهها الاقتصاد الأردنيّ ومحرّكاً للنمو الاقتصاديّ المستدام. لقد شهد الأردن تباطؤاً اقتصادياً في السنوات الأخيرة، إذ انخفض متوسط نمو الناتج المحليّ الإجماليّ من 5.1% في فترة 2000-2015 إلى 2.0% في فترة 2016-2019. وفوق ذلك، كانت لجائحة كورونا COVID-19 العالمية عام 2020 عواقب سلبية على الاقتصاد الأردنيّ، وإن بدرجة أقلّ من تلك التي ضربت الاقتصادات المجاورة، حيث انخفض الناتج المحليّ الإجماليّ بنسبة 1.6%. ايعود الاقتصاد تدريجياً إلى مسار النمو، مع توقّع زيادة بنسبة 1.9% في الناتج المحليّ الإجماليّ للعام 2021.²

في ظلّ عدم اليقين العامّ والعواقب التنمويّة الهائلة، أظهرت الجائحة حاجة ملحة إلى تسريع التجارة الإلكترونية كوسيلة للتعامل مع تدابير التباعد وكمحرّك لنمو التجارة والاقتصاد، هما في ذلك في الأردن. وقد أظهرت دراسة حديثة أجراها الأونكتاد حول تأثيرات جائحة كورونا COVID-19 أنّ التجارة الإلكترونية قد ازدادت عمومًا بفعل الجائحة، الأمر الذي يسلب الضوء على ضرورة دعم التحول الرقمي.³ وأبرز استبيان أجرته شركة أبحاث السوق Statista على المستهلكين ازدياداً كبيراً في استخدام التجارة الإلكترونية ما بين الدول العربية، فيما قال ثلث المستطلعين من الأردن أنّ تسوّقهم عبر الإنترنت قد ازداد خلال الجائحة.⁴ وعلى الرغم من النقص في البيانات المتوفرة على نطاق واسع، تشير الأدلة والتقديرات إلى أنّ النمو الرقمي بقي يتصاعد خلال الجائحة. واللافت أنّ تخفيف سياسات الحجر في الربع الثاني من العام 2020 لم يؤدّ إلى انخفاض في عمليات الشراء عبر الإنترنت، وهذا ما يؤشّر لمستقبل واعد للتجارة الإلكترونية في الأردن.

مع أنّ طاقات التجارة الإلكترونية ما زالت غير مستغلّة إلى حدّها الأقصى، ثمة ثلاثة عوامل رئيسية يمكن أن تحفّز النمو الرقمي في الأردن: المجتمع الشاب والبارع في التكنولوجيا؛ التقدم النسبي في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقطاع الابتكار؛ الموقع الاستراتيجي للأردن بين الشرق والغرب. وفضلاً عن ذلك، يستفيد الأردن من وجود بيئة ناضجة لازدهار أعمال الشركات الرقمية

¹ البنك المركزي الأردني، التقرير السنوي لعام 2020، يونيو 2021.

² البنك الدولي، تحديث بيانات الأردن الاقتصادية، أكتوبر - 2021.

³ راجع الملفّ، https://unctad.org/system/files/official-document/dtlstict2020d13_en_0.pdf، ص 41.

⁴ راجع <https://www.statista.com/statistics/1202891/menap-expectation-online-shopping-frequency-by-country/>.



البنية التحتية وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

حلول الدفع

صحيح أن الشركات والمستهلكين يفضلون طرق الدفع التقليدية نقدًا، لكن البنك المركزي الأردني وغيره من الهيئات بذلوا جهودًا للتحوّل نحو المدفوعات الإلكترونية، وتمّ إحراز تقدّم ملحوظ في هذا الصدد. ويشغل البنك المركزي عدّة أنظمة دفع في تجارة التجزئة بما يتيح الدفع إلكترونيًا. والإطار التنظيمي العامّ داعم لتطوير القطاع المالي والمدفوعات الإلكترونية. وقد تمّ إدخال إصلاحات رئيسية خلال السنوات الأخيرة بغية ضبط مختلف جوانب المعاملات المالية وتحسينها.

منذ تفشّي جائحة كورونا COVID-19، اتخذ البنك المركزي الأردني سلسلة من الإجراءات لحماية الاقتصاد والمجتمع من وقع تأثيراته، فأدى هذا الأمر إلى ازدياد ملحوظ في المعاملات الإلكترونية عام 2020. كما أن عدد المحافظ المالية الإلكترونية ينمو باطراد كبير. رغم ذلك، لم تعتمد الغالبية العظمى من الشركات الصغيرة والمتوسطة حتّى الآن خيار الدفع الإلكتروني.

الأطر القانونية والتنظيمية

لا تقدّم التشريعات والأطر التنظيمية الأردنية، في وضعها الحالي، ما يلزم من ضمانات لدعم تطوير التجارة الإلكترونية عبر تقديم الحماية الكافية للشركات الصغيرة والمتوسطة والمستهلكين. في حين أن قوانين عدّة قد صيغت وأصدرت، إلا أنها ما زالت غير مكتملة أو منفذة بشكل جزئي، كما أنها لا تتماشى مع أفضل معايير الممارسة الإقليمية والدولية، ولا تلبي بشكل كافٍ متطلبات التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي. بعض القوانين - كقانون حماية البيانات والخصوصية مثلاً - ما زالت غائبة. كما أن معظم الشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن ليست على دراية بالقوانين واللوائح الحالية، وتجهل كيف تحمي مصالحها عند إبرام المعاملات الإلكترونية.

تنمية المهارات في التجارة الإلكترونية

مع أن الأردن هو من السّباقيين، إقليميًا، في تحديث نظامه التعليمي وتطويره⁵ لا يزال خريجو الجامعات يفتقرون إلى المهارات والمواهب التي يتطلبها القطاع الرقمي وقطاع التجارة الإلكترونية. ثمة حاجة ماسة ومتزايدة لبرامج تدريبية تتناول التجارة الإلكترونية. وقد أدخلت الجامعات الأردنية، حديثًا، برامج جديدة تختصّ بالتجارة الإلكترونية ومبنية على التكنولوجيا.

كان الأردن سبّاقًا في تطوير قطاع عالي التنافسية على صعيد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وشكّلت تكنولوجيات المعلومات والاتصالات محركًا لنمو الاقتصاد الوطني بشكل عامّ، والتجارة الإلكترونية بشكل خاصّ. هذا وقد شهد القطاع نموًا هائلًا في السنوات الأخيرة مرّده، بشكل كبير، إلى دعم سياسي على أعلى المستويات وإلى بيئة ممكنة طويلة الأمد.

لقد تحرّر السوق في كلّ من الاتصالات الثابتة والنقالة، وهنالك العديد من مزوّدي الخدمة. لقد غدت شبكتا 3G و 4G متاحيتين، ومن المتوقع أن تكون شبكة 5G متاحة بدورها مع حلول العام 2023. في المقابل، ما زالت هناك تفاوتات كبيرة بين المناطق الحضرية والريفية على صعيد جودة الاتصال بالإنترنت أو الهاتف النقال، وهذا ما يؤثّر سلبيًا على إمكانية إنشاء الشركات الناشئة وموّلها خارج نطاق المدن الكبرى. أضف إلى ذلك أن تكلفة الإنترنت ما زالت مرتفعة، وغالبًا ما يواجه المستخدمون في جميع أنحاء البلاد مشاكل على صعيد النطاق الترددي وجودة الاتصال.

لوجستيات التجارة وتسهيل التجارة

تسهيل التجارة وتكلفة التسليم هي من العوامل المحورية في خلق بيئة مؤاتية للتجارة الإلكترونية. لكن قدرة مقدّمي خدمات التسليم المحليين ما زالت غير كافية في الأردن. فغالبًا ما يتجاوز الوقت اللازم لتسليم الميل الأخير وقت التسليم الدولي. وتطرح تكاليف التسليم المرتفعة، الوطنية منها والدولية، تحديات أمام تطوير التجارة الإلكترونية.

يشتمل النظام البريدي في الأردن على مشغل بريدي عامّ ومشغلين خاصين لديهم تراخيص محلية ودولية. والملاحظ أن خدمة هؤلاء لجهة الجودة والفعالية تتفوّق على ما تقدّمه شركة البريد الأردني.

على صعيد تسهيل التجارة، يتمتع الأردن بأداء جيد في التصنيفات الدولية، ولكن ينبغي إجراء تحسينات ضرورية في التجارة العابرة للحدود. كما أن نظام العنونة غير مطّبق إلّا جزئيًا. لكن مقدّمي الخدمات تمكّنوا من تلافي هذه المشكلة عبر استنباط حلول تعتمد على التكنولوجيا.

⁵ راجع https://www.modee.gov.jo/En/Pages/ICT_Investments.



الفائدة المعروضة هناك، تحديداً، مرتفعة للغاية بالنسبة إلى رواد الأعمال، رغم أن أسعار الفائدة التي يقدمها البنك المركزي منخفضة. أضف إلى ذلك أن ما تشترطه البنوك من ضمانات يمنع رواد الأعمال - وخصوصاً الشبان منهم والنساء والفئات الهشة الأخرى - من الحصول على الفرص التمويلية.

والسوق المالي، بدوره، لا يقدم سوى فرص محدودة للحصول على رأسمال استثماري. صحيح أن ثمة مبادرات لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة تمويلاً، لكن رواد الأعمال ليسوا دوماً على علم بوجودها. كما تفتقر الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى الإلمام بكيفية تقييم حاجاتها التمويلية، خصوصاً في مجال التجارة الإلكترونية، الجديد نسبياً. هذا النقص في الدراية يقلل من احتمال تقدم الشركات للحصول على التمويل. وعموماً، لا يوفر نظام التمويل، في وضعه الحالي، ما تحتاجه الشركات الناشئة من دعم كي تنطلق في التجارة الإلكترونية، وتنمّيها، وتعمل في مجالها. كذلك ما زال الحصول على فرص تمويل تحدياً كبيراً أمام المرأة. وقد ازدادت مشاركة الإناث في الشركات الناشئة، الأمر الذي يشير إلى إسهامهن المتوقع في تطوير التجارة الإلكترونية، بشرط تحسين الإلمام الرقمي والمالي لديهن.

كما يقوم أصحاب العلاقة من القطاعين العام والخاص، مع شركاء التنمية، بإطلاق عدد من المبادرات لبناء قدرات كل من الشركات الصغيرة والمتوسطة، والخريجين، نحو تنمية مهاراتهم الرقمية. لكن هذه الجهود غير منسقة، الأمر الذي يؤدي إلى نتائج دون المستوى الأمثل في عملية تسريع انتقال الأردن إلى الاقتصاد الرقمي.

يمكن القول، بوجه عام، أن نمو الأعمال كان بطيئاً ومحدوداً، وأن النظام البيئي الحاضن للشركات الصغيرة والمتوسطة ما زال في مراحله الأولى. كما أن القطاع العام يفتقر إلى المهارات اللازمة وإلى المعرفة المطلوبة لجني الفوائد من التجارة الإلكترونية ولبناء بيئة ممكنة للتجارة الإلكترونية.

الحصول على التمويل

أدخل البنك المركزي الأردني عدّة إصلاحات ورسم عدّة سياسات لتحسين الحصول على الائتمان والفرص التمويلية لجميع شرائح السكان. غير أن القروض لدى البنوك المرخصة لا تخدم احتياجات رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة. فأسعار

جدول إحصائي رقم 1: العوامل الممكنة لتنمية التجارة الإلكترونية في الأردن

يرجى الإشارة، من بين الآتي، إلى العوامل الثلاثة الأكثر صلة من أجل خلق بيئة مواتية للتجارة الإلكترونية في الأردن (استبيانات في القطاعين العام والخاص، 93 إجابة)



المصدر: الأونكتاد

المنهجية

✓ المرحلة الثالثة | تجميع البيانات، فبراير-يونيو 2021

المراجعة المكتبية: أجري بحث مكتبي شامل لتحليل البيانات الثانوية (الاستراتيجيات الوطنية والقطاعية، الوثائق حول البرامج والسياسات ذات الصلة) ولتجميع الإحصاءات والمؤشرات الرقمية ذات الصلة.

ثلاثة (3) استبيانات عبر الإنترنت: تم اعتماد استمارتي أسئلة (لأصحاب العلاقة من القطاعين العام والخاص) واستمارة ثالثة (للمستهلك) بعد تعديلها لتأخذ السياق الوطني بعين الاعتبار، ونشرت الاستمارات عبر الإنترنت بين مارس ويونيو 2021. تم جمع 74 إجابة صالحة من القطاع الخاص، و43 إجابة من القطاع العام، و1315 إجابة من المستهلكين، وجرى تحليلها بهدف الاستفادة منها في التقييم.

المشاورات الوطنية بين سائر أصحاب العلاقة، من 29 مارس إلى 14 أبريل 2021: نُظمت سلسلة من المشاورات عبر الإنترنت مع الخبراء وأصحاب العلاقة من خلال مجموعات عمل مركزة لتغطية المجالات السياساتية الرئيسية السبعة، تلتها ورشة عمل كُرسَت للشركات الناشئة والحاضنات في مجال التجارة الإلكترونية. كما عُقدت طاولة مستديرة مع شركاء التنمية العاملين في الأردن في 26 أبريل 2021، بالتعاون مع مكتب المنسق المقيم للأمم المتحدة، لعرض المشروع وتحديد أوجه التآزر مع الأنشطة الرقمية الجارية ومشاريع المساعدة الفنية عبر البلاد.

الاجتماعات الثنائية: تم تنظيم سلسلة من الاجتماعات مع الجهات والمؤسسات المحورية في التجارة الإلكترونية لمناقشة دورها في المبادرات الجارية لصالح التجارة الإلكترونية وتعميق بعض القضايا الرئيسية التي أثرت خلال المشاورات الوطنية.

يهدف «تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية في الأردن» إلى تبيان العوائق والفرص الرئيسية لتطوير التجارة الإلكترونية في كل من المجالات السبعة للسياسات الخاصة بالتجارة الإلكترونية للجميع، وذلك عبر توفير تشخيص مفصل للنظام البيئي الرقمي وتحديد إجراءات محورية في رسم السياسات يمكن حشد الدعم لها.

وضع الأونكتاد للمشروع منهجية من خمس مراحل، وهدها: (1) ضمان مستوى عالٍ من المشاركة والالتزام لدى أصحاب العلاقة المحوريين خلال عملية التقييم؛ (2) تعميق التوعية على الفرص التي تتيحها التجارة الإلكترونية (من خلال بناء القدرات وتبادل المعرفة)؛ (3) تعزيز الحوار بين القطاعين العام والخاص وتقوية التنسيق بين الوزارات وتناغم السياسات في مجال التجارة الإلكترونية؛ (4) حشد الدعم من جانب شركاء التنمية بهدف تسريع التحول الرقمي.

✓ المرحلة الأولى | المشاورات الأولية، يناير 2021

✓ جرت مشاورات أولية مع الحكومة الأردنية (عبر وزارة الصناعة والتجارة والتموين) ومع أعضاء مبادرة «التجارة الإلكترونية للجميع» وشركاء التنمية في الأردن عبر مكتب المنسق المقيم للأمم المتحدة (UNRCO)، بالإضافة إلى الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ) بصفتها الشريك الرئيسي في التمويل.

✓ المرحلة الثانية | الإعداد المؤسسي والمسيحي، فبراير-مارس 2021

شملت هذه المرحلة إنشاء فريق عمل وطني لبرنامج «تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية»، قوامه مجموعة تشكل نقاط اتصال ممثلة للوزارات والهيئات وغرف التجارة والبنوك وغيرها من أصحاب العلاقة، وتلاه اجتماع استهلاكي مع الفريق. ثم أجري مسح لأصحاب العلاقة على المستوى المحلي ولشركاء التنمية العاملين في الأردن والناشطين في التجارة الإلكترونية والتنمية الرقمية في الأردن.

⁶ شملت أيضا لقاء مع ممثلين من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، والأونكتاد، والأونسيترال، لاستعراض القانون الحالي حول المعاملات الإلكترونية. كما تم تنظيم اجتماع مهم آخر مع منسقي مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف (YTJ) الذي تنفذه وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة لتحديد أوجه التآزر مع عملية الجاهزية للتجارة الإلكترونية (eT Ready).



قماشياً مع منهجية eT Ready، استخدمت المجالات السبعة للسياسات، كما وضعتها «التجارة الإلكترونية للجميع»، كمدخل للتقييم، وهي:

- ✓ تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية وصياغة الإستراتيجيات
- ✓ البنية التحتية وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- ✓ لوجستيات التجارة وتسهيل التجارة
- ✓ حلول الدفع
- ✓ الأطر القانونية والتنظيمية
- ✓ تنمية المهارات في التجارة الإلكترونية
- ✓ الحصول على التمويل

تستند المعلومات الواردة في هذا التقرير إلى بيانات نوعية وكمية جمعت من: (١) البحث المكتبي؛ (٢) الردود على الاستبيانات الثلاثة التي تمت عبر الإنترنت حول الجاهزية للتجارة الإلكترونية (الموجهة إلى القطاعين العام والخاص وإلى المستهلكين)؛ (٣) نتائج المشاورات الوطنية مع أصحاب العلاقة المتعددين والمشاورات الثنائية؛ (٤) إسهامات محدّدة قدّمها فريق «التجارة الإلكترونية للجميع» وشركاء التنمية.

المرحلة الرابعة | صياغة التقرير، يوليو-سبتمبر 2021

- مسودة أولى للتقييم تغطي المجالات السياسية الرئيسية السبعة، ومصفوفة التدابير الإجرائية المتعلقة بتقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية.
- مراجعة متوسطة الأجل للمشروع بهدف عرض بعض النتائج الأولية وضمان استمرارية فاعلية المشروع.
- مراجعة أولية (داخلية وخارجية) من جانب الأونكتاد والشركاء في eT4a (التجارة الإلكترونية للجميع).

المرحلة الخامسة | إنجاز التقرير وإطلاقه، كانون اول 2021 - نيسان 2022

- ورشة عمل وطنية لمراجعة تقرير الجاهزية ومصفوفة التدابير الإجرائية، وتأكيد ما توصلوا إليه من نتائج، مع أصحاب العلاقة المحليين.
- صياغة التقرير بصورة نهائية.
- التنقيح النشرّي والتصميم والطباعة.
- إطلاق التقرير وطنياً، بالتوازي مع إقامة حوار رفيع المستوى حول رسم السياسات العائدة إلى التجارة الإلكترونية، وطاولة مستديرة للمانحين لحشد الدعم من أجل وضع هذه السياسات موضع التنفيذ.

موجز النتائج والتوصيات الرئيسية

التوصيات الرئيسية	النتائج الرئيسية
تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية وصياغة الإستراتيجيات	
وضع خطة عمل تكون بمثابة أداة عملية وتشغيلية لتخطيط وتنفيذ الإجراءات ذات الأولوية على النحو المحدد في مصفوفة الإجراءات لتقييم الجاهزية هذا وضمان مشاركة عالية من القطاعين العام والخاص والأوساط الأكاديمية ومنظمات المجتمع المدني. إنشاء آلية تنسيق متينة، ومسؤولة، وفعالة (من ضمنها لجنة توجيهية للتجارة الإلكترونية، ووحدة متخصصة تعمل كأمانة سرّ تنشأ ضمن وزارة الصناعة والتجارة والتموين)، مبنية على فريق العمل الوطني الحالي للتجارة الإلكترونية، بغية الإشراف على تطوير القطاع والتأكد من أنّ النظر في وقع المخاطر والفرص على التنمية المستدامة يتمّ باكراً أثناء عملية تنمية التجارة الإلكترونية. تسريع رقمنة الخدمات الحكومية، مع تحديد أطر زمنية لها وميزانية، وتعزيز الابتكار في القطاع العام. تحديد الأسواق والمنتجات ذات الأولوية والقدرة على التصدير في التجارة الإلكترونية، واعتماد فكرة التخصص الذكي في القطاعات الرائدة والواعدة بإمكانات تصدير عالية ضمن التجارة الإلكترونية، واستثمار الإمكانيات غير المستغلة لاتفاقيات التجارة الحرة الموقعة. تطوير قدرات وطنية في مجال جمع ونشر المعلومات والبيانات الموثوقة حول التجارة الإلكترونية.	مع أنّ مؤسسات دعم التجارة في القطاعين العام والخاص واثقة من أنّ أهميّة التجارة الإلكترونية وقيمتها أخذت في الازدياد، لا تزال طاقاتها الكاملة غير مستغلة. ثمة اهتمام كبير توليه وزارة الصناعة والتجارة والتموين لمواصلة تنمية أجندة التجارة الإلكترونية. وفي حين أنّ استراتيجيّة وطنية للتجارة الإلكترونية قد تمّ إعدادها عام 2008، فإنّها لم تنفّذ بالكامل. أمّا اليوم فالأردن في وضع أفضل للاستفادة من التجارة الإلكترونية. إنّ «خطة النمو الاقتصادي الأردني 2018-2022»، ومعها «السياسة العامة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقطاع البريد 2018»، تدعوان إلى وضع خارطة طريق استراتيجية لتعزيز التجارة الإلكترونية بهدف تقوية بيئة الأعمال الحاضنة للتجارة الإلكترونية واستخدام هذه التجارة كأداة فعّالة لزيادة حجم الصادرات. لكنّ التقييم أظهر أنّ التنسيق في شأن التجارة الإلكترونية بين القطاعين العام والخاص والوسط الأكاديمي ما زال محدوداً. ثمة تقدّم في تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية، لكنّه تقدّم بطيء، فيما المشاركة الإلكترونية أقلّ من المتوسط الإقليمي. كما أنّ جودة مصادر البيانات المفتوحة لا تلبي حاجات المستخدمين. الاتفاقيات العديدة للتجارة الحرة (FTAs) التي وقّعها الأردن وفرت له وسيلة لتنمية اقتصاده على الصعيد المحلي كما لزيادة تكامله مع الاقتصاد العالمي. رغم ذلك، لم تُستغلّ الإمكانيات الكاملة لهذه الاتفاقيات، بعد، على النحو الأمثل.
البنية التحتية وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
إجراء دراسة تحليلية مفصلة لتحديد الأسباب الرئيسية لارتفاع تكلفة استخدام الإنترنت والتحديات المترافقة. جذب استثمارات لنشر النطاق العريض.	يستفيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أعلى مستويات الدعم السياسي في البلاد بصفته محركاً للنمو. هناك أكثر من 600 شركة نشطة تستخدم بشكل مباشر حوالي 16000 موظف وتوفّر 84000 فرصة عمل في الاقتصاد الأوسع.⁷ المساهمان الرئيسيان في الدخل المتأتي من هذا القطاع وقطاع الخدمات الممكنة عبر تكنولوجيا المعلومات (ITES) هما الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

⁷ راجع: JIC, ICT Sector Profile, <https://www.jic.gov.jo/wp-content/uploads/2018/07/Sector-Profile-ICT-Final-Apr-2018-2.pdf>

التوصيات الرئيسية	النتائج الرئيسية
سدّ الفجوة بين المدن والريف من خلال توفير تغطية إنترنت عالية الجودة في المناطق الريفية أيضًا. متابعة العمل من أجل الحصول على خدمة 5G في الإنترنت بحلول عام 2023 من خلال تطوير خطة عمل واضحة لهذا الأمر مع تقييم الوقت والميزانية اللازمين. الانتهاء من مراجعة «السياسة الحكومية العامة للخدمة الشاملة في قطاع الاتصالات» لتوفير جودة وقدرة ولوج أعلى إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. مواءمة البيانات مع المعايير الدولية وإبلاغها للهيئات الدولية ذات الصلة، فتعكس البيانات المحدثة حال بيئة الأعمال في الأردن، وهو أمر مهم بشكل خاص للمستثمرين الباحثين عن فرص استثمار في المنطقة. تطوير سياسات وبرامج لتعزيز الاستثمار في تكنولوجيات البيانات الكبرى، والحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والبلوكتشين «سلسلة الكتل» (blockchain).	في قطاع تكنولوجيا المعلومات، يحقق نشاط تطوير البرمجيات أعلى الإيرادات بالإضافة إلى أعلى مساهمة في صادرات القطاع. هناك العديد من مقدمي الخدمات في هذا القطاع. شبكة 3G و 4G متوفرة، وستوفر شبكة 5G عام 2023. تحسّن مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، باستثناء اشتراكات الهاتف المحمول. ثمة انخفاض ملحوظ في هذه الاشتراكات، تقابلها زيادة كبيرة في نسبة مستخدمي الإنترنت. وفيما ازدادت اشتراكات النطاق العريض الثابت واشتراكات الهاتف الثابت، بقيت أقل من متوسط الدول العربية. تشير التقديرات إلى أنه سيتم توصيل جميع المدن بكابلات الألياف في السنين الثلاث أو الأربع القادمة، ومع ذلك ما زالت الفجوة كبيرة بين الخدمات المقدمة في المدن الكبرى ومثيلاتها في المناطق الريفية، وما زال مستخدمو الإنترنت يواجهون مشاكل لولوج الإنترنت (على صعيدي جودة الاتصال وعرض النطاق الترددي). رغمًا قللت الإحصائيات الدولية من شأن بيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن بسبب غياب تنسيق المعايير وبطء الإبلاغ عن التطورات الجديدة. حاليًا تخضع «السياسة الحكومية العامة للخدمة الشاملة في قطاع الاتصالات» للمراجعة بهدف ضمان استمالية الخدمات وجودتها. وتأتي تكلفة استخدام الإنترنت على رأس قائمة العقبات الأكثر إلحاحًا وفقًا لأصحاب العلاقة من القطاعين العام والخاص، تليها الاستثمارات الهادفة إلى بسط النطاق العريض، وتوفير تغطية الإنترنت للمناطق الريفية.
لوجستيات التجارة وتسهيل التجارة 	
تحسين القدرة التنافسية لقطاع الخدمة اللوجستية لدى الشركات المحلية والأجنبية بغية تزويد البائعين عبر الإنترنت بحلول تسليم ناجعة وفعالة ومجدية، ومن ضمنها حلول مبنية على التكنولوجيا. تحليل العوامل المؤدية إلى ارتفاع تكاليف التسليم الوطنية والدولية، وتحديد التدابير والسياسات اللازمة لخفضها. تعزيز الشراكات والمبادرات العنقودية لدعم خدمة تسليم المليل الأخير. تعزيز تجميع البيانات، ودرجة دقتها، ومنظوريتها، في ما يخص طرود التجارة الإلكترونية. تحسين أداء الخدمات البريدية وتحويلها الرقمي، ودراسة جدوى نماذج العمل في شركة «البريد الأردني».	نظرًا إلى موقع الأردن الإستراتيجي، يعتبر النقل أحد القطاعات الحيوية في الاقتصاد الأردني. احتل الأردن المرتبة 84 في إصدار مؤشر الأداء اللوجستي (LPI) الذي يصدره البنك الدولي، أي بإداء ومرتبة أقل مما كان عليه عام 2010، ودون معدل منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. في ما يتعلق بالنظام البريدي، طرأ تحسّن كبير في مؤشر الأردن المتكامل للتنمية البريدية (2IPD). لدى شركة «البريد الأردني» خطة عمل مدتها ثلاث سنوات لتطوير قدراتها على دعم التجارة الإلكترونية، وهي تخطط للتحوّل إلى مكتب لخدمات البريد-إلكترونيًا بحلول أوائل العام 2022. رغم كل ذلك، تبقى طاقة مقدمي خدمات التسليم المحليين غير كافية. فغالبًا ما يتجاوز الوقت اللازم لتسليم الطرود في المليل الأخير وقت التسليم الدولي.

التوصيات الرئيسية	النتائج الرئيسية
تحسين التجارة العابرة للحدود اللاورقية. تحسين تدابير تسهيل التجارة للنساء، والشركات الصغيرة والمتوسطة، والزراعة. الحرص، عند تحديث الصيغة الأخيرة من برنامج ASYCUDAWorld، على بسط المعالجة التلقائية وتحليل المخاطر لشحنات التجارة الإلكترونية، ورموز المصدر ASYCUDA، والتصميم الموجه للأشياء المتداولة. استكمال نظام العنونة.	تشكل تكاليف التسليم الباهظة عقبات رئيسية أمام التجارة الإلكترونية. يطالب المستهلكون بتكلفة منخفضة وبسرعة في التسليم. لا تتوفر بيانات دقيقة عن طرود التجارة الإلكترونية. الإجراءات الجمركية فعالة، لكن ما زال ثمة مجال لتحسين معاملات التجارة الإلكترونية عبر الحدود. في العام 2021، قررت الجمارك الأردنية تحديث النسخة الحالية التي تمتلكها من برنامج «النظام الآلي للإجراءات الجمركية» ASYCUDA، وهي أصلاً نسخة معدلة ومخصصة للغاية، إلى النسخة الأحدث لهذا البرنامج، ASYCUDAWorld. لم ينفذ نظام العنونة إلا جزئياً، وهذا ما يشكل تحدياً كبيراً. بدأت مشاورات لإنشاء «مدينة تجارة إلكترونية» في العقبة.
حلول الدفع	
تطوير وتنفيذ إستراتيجية توعية وطنية، مع التركيز على المحافظات والمناطق الريفية خارج عمان، لزيادة عدد المحافظ الإلكترونية النشطة من خلال تعزيز الوعي والدراية حول استخدام المحافظ الإلكترونية وفائدتها للمستهلكين والشركات. تسهيل إجراءات التسجيل عبر تطبيقات سداد إلكتروني سهلة الاستخدام، وتقديم الدعم الفني أثناء التسجيل. إنشاء مبادرات لتعزيز وتسهيل المدفوعات الإلكترونية ما بين الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تعمل من المنازل، وما بين النساء والشباب. تقديم حوافز مالية لرؤاد الأعمال والمشتريين الذين يعتمدون الدفع الإلكتروني، وتخفيض التكاليف التشغيلية لتنفيذ معاملات الدفع، وتطوير سياسات لرذ المدفوعات. وضع معايير وإجراءات موحدة في عملية المصادقة على شركات التجارة الإلكترونية التي تتداول المدفوعات عبر الهاتف المحمول. تقييم إمكانيات تكنولوجيا سلسلة الكتل (blockchain) على تحسين المدفوعات الرقمية.	شهد القطاع المالي في الأردن تطوراً ملحوظاً خلال السنين الأخيرة. ثمة قوانين ولوائح رئيسية تدعم تطور القطاع المالي الأردني والمدفوعات الإلكترونية. منذ عام 2019، قام الأردن بإصلاحات بنوية مهمة، فاعتمد تنظيمات جديدة لضبط جوانب عدة من العمليات المالية. خلال جائحة كورونا COVID-19 اتخذ البنك المركزي الأردني تدابير أدت إلى زيادة كبيرة في المعاملات الإلكترونية. كما أن عدد المحافظ الإلكترونية والبطاقات المدفوعة مسبقاً هو في تزايد مستمر. ومع ذلك فإن العديد من الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة لا يقدم للزبائن خدمة الدفع عبر الإنترنت (المدفوعات الإلكترونية). والواقع أن العديد من الزبائن ما زال يفضل الدفع نقداً. لقد سرت سياسات الحجر لمكافحة الكورونا COVID-19 عملية الاعتماد على المدفوعات الإلكترونية. ولم ينعكس الاتجاه مع رفع تدابير الحجر في الأردن، الأمر الذي يدل على ما تحمله هذه العملية من إمكانيات في المدى الطويل. لقد شهدت معاملات التجارة الإلكترونية ازدياداً مستمراً في استخدام بطاقات الدفع طوال العام 2020، إلا أن معظم أجهزة الصراف الآلي، ونقاط البيع، وفروع البنوك التجارية، ووكلاء خدمات الدفع، تتموضع في عمان. إن توفير الحوافز لرؤاد الأعمال والمشتريين على حد سواء، وخفض الكلفة التشغيلية، وتوحيد المعايير والإجراءات، في السوق المحلي، لعملية المصادقة على المدفوعات عبر الهاتف المحمول هي عوامل حاسمة لتعزيز المدفوعات الإلكترونية. هناك إمكانيات لاستخدام تكنولوجيا سلسلة الكتل (blockchain) من أجل تحسين المدفوعات الرقمية وتطوير التجارة الإلكترونية، خصوصاً ما بين الأعمال.

التوصيات الرئيسية	النتائج الرئيسية
	الأطر القانونية والتنظيمية 
إرساء قوانين ولوائح تستند إلى أهداف وطنية محدّدة وإجراء «تقييم أثر قانوني» (RIA)، الأمر الذي يؤدي إلى رؤية موحّدة لتنظيم التجارة الإلكترونية. مراجعة وتحديث القوانين الحالية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية بناءً على الممارسات والنماذج الإقليمية والدولية الفضلى من خلال حوار بين القطاعين العام والخاص. يشمل هذا الأمر مراجعة قانون المعاملات الإلكترونية الحالي بما يتماشى مع الممارسات الدولية الفضلى. مراجعة وإنجاز «مشروع قانون الجودة وحماية المستهلك»، بما في ذلك الأحكام المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، بغية زيادة الحماية والثقة بين المستهلكين. الحرص على الانتهاء من «مشروع قانون خصوصية/حماية البيانات» ومراجعة «قانون الجرائم السيبرانية». تزويد القطاع العام بالمهارات اللازمة لتطوير بيئة مؤاتية للتجارة الإلكترونية، بما في ذلك القضاة وصانعي السياسات. تعميق الوعي لدى الشركات والمستهلكين حول القوانين القائمة. الحرص على إقرار قوانين محايدة تكنولوجياً تخدم الشركات الصغيرة والمتوسطة. ضمان الشفافية ووجود قواعد ولوائح واضحة حول كيفية إطلاق عمل شركات التجارة الإلكترونية، وتخفيض الوقت والكلفة والعوائق أمام بروز شركات جديدة. دراسة الحاجة إلى قانون مكرّس للتجارة الإلكترونية في ظل العمل الحالي على إعداد نظام للبيع الإلكتروني، إلى جانب قانون خاص يتناول الشركات الناشئة يهدف إلى تعزيز الابتكار وتطوير وتوسيع قطاع التجارة الإلكترونية. مراجعة شروط دخول المهنيين والخبراء الأجانب إلى البلاد لضمان استفادة رواد الأعمال من الخبرات الدولية.	القوانين الحالية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية هي قيد المراجعة أو في طور الإصدار. الإطار القانوني والتنظيمي الحالي غير ملائم لتطوير التجارة الإلكترونية، وغير كاف لحماية المستهلكين والبائعين عبر الإنترنت. معظم الشركات ليست على دراية بالقوانين واللوائح الحالية. التعديلات المستمرة على ضرائب التجارة الإلكترونية، أو رسوم الخدمة الجمركية المفروضة، توقع المستثمرين في حالة من عدم اليقين. التكاليف التي تفرضها الحكومة لإدارة وتحصيل الرسوم الجمركية على طرود التجارة الإلكترونية تتجاوز الإيرادات المحصلة. «قانون المعاملات الإلكترونية»، الذي يتيح التوقيع الإلكتروني، هو في طور المراجعة كي تؤخذ في الاعتبار الممارسات الإقليمية والدولية الفضلى. يقوم البرلمان حالياً بمراجعة «مشروع قانون الجودة وحماية المستهلك» (الذي يتضمن «قانون حماية المستهلك» ويحلّ محله)، لكنه لم يتطرق إلى التجارة الإلكترونية في هذا الإطار. ما من قانون حتى الآن حول حماية خصوصية البيانات، وثمة قانون مقترح في هذا الشأن ويخضع للمراجعة. لا يتطرق قانون الجرائم السيبرانية لقضية التجارة الإلكترونية. بشكل عام، لا يتم إجراء أي تقييم للأثر القانوني عند تطوير القوانين أو مراجعتها. في حالة التجارة الإلكترونية هناك نقص في رسم سياسة قائمة على المعرفة (بسبب نقص البيانات الموثوقة أيضاً). يوصى، وبشدة، باعتماد صناديق الحماية التنظيمية والحياد التكنولوجي لدى تطوير القوانين. ثمة بيانات متناقضة حول الشركات الناشئة التي تتعاطى التجارة الإلكترونية، ولكن هناك صعوبات في عملية تسجيل شركة تجارة إلكترونية. فوق ذلك، وخلال المشاورات، سلّطت شركات التجارة الإلكترونية الضوء على محدودية الوصول إلى الخبرات الأجنبية، المقيدة بأذونات خاصة مرهونة بالحاجة الاقتصادية.

التوصيات الرئيسية	النتائج الرئيسية
تنمية المهارات في التجارة الإلكترونية 	
رفع مستوى الوعي لدى الشركات الصغيرة والمتوسطة حول مشاريع تنمية المهارات الحالية ذات الصلة بالتجارة الإلكترونية، ومساعدتها على المشاركة فيها. الترويج لمشاركة الشركات الصغيرة والمتوسطة في التجارة الإلكترونية من خلال الأسواق الإلكترونية التابعة لطرف ثالث. الاستثمار في إنشاء سوق إلكتروني وطني يكون بمثابة حاضنة لأنشطة الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المحلية على صعيد التجارة الإلكترونية. تنفيذ برامج توعية وبرامج بناء قدرات لزيادة المهارات في تطوير نماذج أعمال تؤدي إلى تجارة إلكترونية مربحة. تصميم وتنفيذ تدريب ريادي، وتطوير نموذج أعمال ذي صلة، وتوفير الخبرة اللازمة للشركة الناشئة، في مراحل الإنشاء الأولى، على يد الحاضنات، والمسرعات، ومؤسسات دعم التجارة وشركاء التنمية. توفير انسياب حر للخبرات ذات المستوى العالمي، وتطوير برامج تدريب عملية كخطوة أولية لبناء قدرات رواد الأعمال قبل إنشاء أعمالهم التجارية الخاصة. بناء مجموعة عمل لتنسيق الدعم المحلي بين شركاء التنمية وأصحاب العلاقة المحليين في قطاع التجارة الإلكترونية. وضع برامج لتقديم المساعدة إلى الشركات الصغيرة والمتوسطة، العاملة في قطاعات صناعية ذات أولوية لدعم رسوم الشحن عند التصدير. دمج التجارة الإلكترونية في إستراتيجيات التصدير وإستراتيجيات تطوير السوق المحلي (أخذ المقاربات العنقودية بعين الاعتبار). توفير مستوى عالٍ من التنسيق والتكامل بين DigiSkills والجامعات والحاضنات وبرامج التنمية. تعزيز دور "هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية" لتطوير القدرات في التجارة الإلكترونية، وضّم الوزارات ذات الصلة (كوزارة الصناعة والتجارة والتموين، ووزارة الاقتصاد الرقمي والريادة) إلى مجلسها.	يمتاز الأردن، بشكل عام، بمجتمع شاب وبارع في التكنولوجيا، وتحضن البلاد العديد من شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الإقليمية والدولية، التي تبحث عن عمالة ماهرة في السوق. شكل الأردن، إقليمياً، مثلاً يحتذى في تحديث نظامه التعليمي وتطويره، لكنّ خزيجي الجامعات ما زالوا يفتقرون إلى المهارات والمواهب التي ينشدها القطاع الخاص، والاقتصاد الرقمي، والتجارة الإلكترونية. هناك طلب مرتفع ومتزايد على برامج تدريبية مختصة بالتجارة الإلكترونية. وتطلق الجامعات الأردنية، اليوم، برامج تدريس جديدة في التجارة الإلكترونية وأخرى قائمة على التكنولوجيا، بما في ذلك الأمن السيبراني، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وتطوير التطبيقات، والتكنولوجيا المالية، والتسويق الرقمي. ثمة مبادرات وبرامج عدّة ينفذها أصحاب العلاقة المحليون من القطاعين العام والخاص، وشركاء التنمية الدوليون، لبناء قدرات كلّ من الخريجين والشركات الصغيرة والمتوسطة. مع ذلك، جاءت النتائج دون المستوى الأمثل بسبب غياب التنسيق والتكامل العالي بين مختلف الأطراف في النظام. عموماً، كان تبني الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة لخيار التجارة الإلكترونية بطيئاً، ولا يزال نظامها البيئي في بداياته. مرّك ذلك، جزئياً، إلى عدم فهم الفوائد التي يمكن جنيها من التجارة الإلكترونية، فضلاً عن النقص في التنسيق. هناك حاجة إلى قدرات تقنية أعلى في جميع مجالات التجارة الإلكترونية، من مؤسسات دعم التجارة إلى الحاضنات مروراً بالمسرعات. أضف إلى ذلك أنّ القطاع العام الأردني يمتلك المهارة والمعرفة اللازمين لتمكين التجارة الإلكترونية، إذ تقوم وزارات رئيسية بتنفيذ مشاريع إستراتيجية. لكنّ ثمة عدد محدود، لا غير، من موظفي القطاع العام لديهم المهارة والمعرفة اللازمين لتطوير بيئة ممكنة لتطوير التجارة الإلكترونية. كما أنّ كلّاً من وزارة الصناعة والتجارة والتموين، ووزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، غير ممثّل في «هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية». يمكن أن يصبح مشروع «الشباب والتكنولوجيا والوظائف» (YTI) ركناً أساسياً في تطوير التجارة الإلكترونية. الشركاء الإستراتيجيون، مثل وزارة الصناعة والتجارة والتموين، والمؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية (JEDCO)، وجمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية (Int@j)، ليسوا جزءاً من لجنة توجيه مشروع YTI. هناك حاجة إلى خلق التوعية لدى أفراد القطاع العام، ولا سيّما لدى صانعي السياسات والمشرعين والقضاة والمحامين.

التوصيات الرئيسية	النتائج الرئيسية
	الحصول على التمويل 
توفير سلة حوافز جذابة لرؤاد الأعمال، من ضمنها إعفاءات ضريبية، ورسوم تسجيل منخفضة، ومتطلبات ميسرة، وإمكانية الحصول على منح، ومعدلات فائدة منخفضة. تحسين التنسيق بين المشاريع التنموية، ومؤسسات دعم التجارة، والحاضنات، بصفتها مصادر تمويل ودعم فني للشركات الناشئة. إنشاء مسرع خاص للشركات الناشئة في مجال التجارة الإلكترونية. تخفيض معدل الفائدة بشكل أكبر، خصوصاً للشباب والنساء. تطوير برامج تقديم الدعم للشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بغية حصولها على قروض بمعدلات صفرية الفائدة عبر دعم البنك المركزي الأردني أو شركاء التنمية. إنشاء منصة وطنية شاملة للتوعية عبر الإنترنت تشكّل نافذة واحدة للتوعية على التجارة الإلكترونية. وضع السياسات اللازمة للتحفيز على تأسيس صناديق رأسمال استثماري وشركات لتوفير تمويل قائم على أساس الأسهم بهدف تمكين رؤاد الأعمال من إطلاق شركات ناشئة في مجال التجارة الإلكترونية.	أدخل البنك المركزي الأردني إصلاحات وسياسات من أجل تحسين الحصول على الائتمان والخدمات المالية. ثمة مبادرات عدة لتطوير النظام البيئي للشركات الناشئة، لكنها في حاجة إلى التنسيق المتبادل على نحو أفضل. معدلات الفائدة التي تستوفها البنوك المرخصة مرتفعة بالمقارنة مع سعر الفائدة الذي يعتمده البنك المركزي الأردني. كما أن ما تشترطه البنوك من ضمانات يصعب على رواد الأعمال الحصول على التمويل (تعد نسبة توقف الأعمال التجارية في الأردن من الأعلى في العالم). إن عدم وجود ما يناسب السوق من رأسمال استثماري، وانخفاض إمكانية الحصول على التمويل، والنقص في التوعية حول كيفية الحصول على فرص تمويل، هي تحديات رئيسية أمام ازدهار أعمال التجارة الإلكترونية. كما أن محدودية القدرة والمعرفة لدى الشركات الصغيرة والمتوسطة في تقدير احتياجاتها التمويلية، ووضع خطط أعمال أو مقترحات قابلة للتمويل، غالباً ما تثبط عزيمة رؤاد الأعمال بسبب فرص النجاح المنخفضة. صحيح أن ثمة تدابير تزيد من الاشتغال المالي (مثلاً عن طريق «الحساب البنكي الأساسي»)، لكن ما زال هناك مجال للتحسين. إن محدودية التمويل وتجنيد الأموال، واللوائح والأنظمة الضريبية، وتفسير القوانين، والصعوبات في التسجيل، ومحدودية الوصول إلى الخبرات الأجنبية، كلها كانت من الأسباب الرئيسية التي دفعت بالعديد من رؤاد الأعمال الأردنيين إلى أن يؤسسوا أعمالهم في الخارج. ينبغي تعزيز قدرات «مؤسسات التمويل الأصغر» لتمكين من توفير منتجات تمويلية مبتكرة تلبي حاجات المقترضين، ولا سيما النساء والشباب والفئات الهشة الأخرى. ثمة حاجة إلى قدرة تقنية أعلى داخل الحاضنات والمسرعات لدعم نمو الشركات الناشئة وللتوسع خارج العاصمة عمان.

النتائج في كل من مجالات السياسة السبعة لمبادرة التجارة الإلكترونية للجميع

1 - تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية وصياغة الإستراتيجيات

منذ اعتماد خطة التنمية الوطنية الطويلة المدى، "رؤية الأردن 2025"، حظيت التجارة الإلكترونية بأهمية كبيرة. وبالرغم من أن استراتيجية مختصة تحديداً بالتجارة الإلكترونية قد تم إعدادها منذ العام 2008، فإنها لم تجد طريقها إلى التنفيذ الكامل. إلا أن "خطة النمو الاقتصادي الأردني 2018-2022" (JEGP) و"السياسة العامة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقطاع البريد 2018" دعنا إلى وضع خارطة طريق استراتيجية لتعزيز التجارة الإلكترونية كأداة فعالة لزيادة الصادرات وتنميتها. التجارة الإلكترونية في الأردن آخذة في الازدياد، لكن إمكانياتها الكاملة لتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية في الأردن ما زالت غير مستغلة. يتطلب تطوير أجندة التجارة الإلكترونية دعماً حكومياً رفيع المستوى وجهوداً منسقة ما بين أصحاب العلاقة من القطاعين العام والخاص والقطاع الأكاديمي وشركاء التنمية.

حادثاً بنسبة 5% عام 2020. ومن المتوقع أن يتعافى النمو الحقيقي للنتائج المحلي الإجمالي في الأردن ليبلغ 1.9% عام 2021 مقارنة بانكماش إجمالي في العام السابق قدر بنحو 1.6%¹¹.

ويبدو أن الأردن قد شهد نمواً في التجارة الإلكترونية خلال فترة الجائحة، على الرغم من التباطؤ العام (لا سيما في قطاعي السفر والسياحة).¹²

يطمح أصحاب العلاقة المحليون إلى أن يصبح الأردن مركزاً رائداً للتجارة الإلكترونية في المنطقة، الأمر الذي يعزز الحاجة إلى رؤية موحدة وأهداف إستراتيجية واضحة لتسريع التجارة الإلكترونية من أجل تعزيز النمو والتصدير. وتعتزم الحكومة الأردنية، بقيادة وزارة الصناعة والتجارة والتموين (MITS)، إرساء الأساس للتجارة الإلكترونية على عدة عوامل ممكنة قوية: (1) شعب شاب بارع في مجال التكنولوجيا: 70% من إجمالي السكان (10.8 مليون) هم دون التاسعة والعشرين؛¹³ (2) تكنولوجيا للمعلومات والاتصالات (ICT) متطورة نسبياً، كقطاع وكبنية تحتية؛ (3) الموقع الاستراتيجي للبلد عند نقطة التقاء آسيا وأفريقيا وأوروبا، وتميزه باستقراره السياسي.

قبل الجائحة، كان النشاط الاقتصادي في الأردن باهتاً بسبب تراجع الاستثمار، وتآكل القدرة التنافسية، وتحديات الظروف الإقليمية. انخفض متوسط النمو الحقيقي السنوي للنتائج المحلي الإجمالي من 5.1% خلال الفترة 2000-2015 إلى 2.0% خلال الفترة 2019-2016، ليصل إلى أدنى مستوى له منذ عقد. والحقيقة أن معدل النمو هذا لم يكن كافياً لمواجهة التحديات الاجتماعية والاقتصادية الملحة في البلاد ولخلق فرص عمل كافية للشباب والقوى العاملة السريعة النمو، أو للحد من الفقر بشكل ملحوظ.

تابعت المؤشرات الاقتصادية الرئيسية في الأردن تدهورها نتيجة لجائحة كورونا COVID-19 المستمرة، على الرغم من أن تأثير الأخيرة خلال عام 2020 جاء متواضعاً نسبياً مقارنة بالدول النظيرة ذات المستوى التنموي المماثل. لقد انكمش الناتج المحلي الإجمالي للمرة الأولى منذ عام 1989، وتقلص الاقتصاد بنسبة 1.5% خلال الأشهر التسعة الأولى من العام 2020.⁸ وبنسبة إضافية قدرها 1.6% في ربعه الرابع.⁹ وأدت إعادة الفتح التدريجية لمعظم الأعمال والأنشطة الصناعية الرئيسية في الأردن منذ منتصف العام 2020 إلى مساعدة الاقتصاد على الحد من تقديرات صندوق النقد الدولي السابقة، التي توقعت انكماشاً

⁸ البنك الدولي، تحديث بيانات الأردن الاقتصادية، أبريل 2021، <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/9affb87e291b0fee6409b48cb4d65f02-0280012021/original/7-mpo-sm21-jordan-jor-kcm3.pdf>

⁹ دائرة الإحصاء الأردنية.

¹⁰ البنك الدولي، تحديث بيانات الأردن الاقتصادية، تشرين أول 2021، <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/9affb87e291b0fee6409b48cb4d65f02-0280012021/original/7-mpo-sm21-jordan-jor-kcm3.pdf>

¹¹ البنك المركزي الأردني، التقرير السنوي لعام 2020، يونيو 2021.

¹² نقلاً عن تعليقات على لسان أصحاب العلاقة خلال المشاورات الوطنية، إذ لا توجد سوى بيانات محدودة حول التجارة الإلكترونية.

¹³ https://www.modae.gov.jo/EN/Pages/About_Jordan المستند إلى التقرير حول التنمية البشرية لعام ٢٠١٠٢، برنامج الأمم المتحدة للتنمية (UNDP)، دائرة الإحصاءات، 2019.



1-1. جاهزية الأردن وتصنيفه

يعتبر الأردن متقدماً نسبياً من حيث الجاهزية للتجارة الإلكترونية. في مؤشر الأونكتاد للتجارة الإلكترونية من الأعمال إلى المستهلك (B2C)، احتل الأردن المرتبة 76 من أصل 152 اقتصاداً عالمياً عام 2020 (بتقدم عن المرتبة 80 عام 2019) (الجدول البياني رقم 1)، مدفوعاً بالتحسن الملحوظ في درجة موثوقية البريد.

أضف إلى ذلك أن الأردن يستفيد من نظام بيئي مؤاتٍ للأعمال نسبياً، ويُعتبر مركزاً إقليمياً رائداً للشركات الناشئة التكنولوجية التي تخدم المنطقة الموسعة للشرق الأوسط وشمال إفريقيا بفضل ما فيه من شركات تكنولوجيا دولية، ومنشآت عريقة، وصناديق استثمار، وحاضنات ومسرعات للشركات الناشئة.¹⁴ هناك أكثر من 600 شركة أردنية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي مصدر للابتكار ولتنمية المهارات في البلاد.

جدول بياني رقم 1: مؤشر الأونكتاد للتجارة الإلكترونية من الأعمال إلى المستهلك في الأردن، 2017-2020¹⁵

السنة	المرتبة	نسبة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت	نسبة الأفراد الذين يمتلكون حساباً (+15)	خوادم الإنترنت الآمن (مستنظمة؛ Normalized)	درجة الموثوقية البريدية على مقياس الاتحاد البريدي العالمي	قيمة المؤشر
2020	76	67	42	39	71	54.7
2019	80	67	42	43	44	49.2
2018	73	80	42	46	55	55.9
2017	75	62	25	51	63	50

المصدر: الأونكتاد

ضمن منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يحتل الأردن المرتبة العاشرة، وتصنيفه أقل من الإمارات العربية المتحدة (37) وإيران (المرتبة 44) والمملكة العربية السعودية (المرتبة 49) ولبنان (المرتبة 64)، لكنه أفضل من تصنيف تونس (المرتبة 77) والجزائر (المرتبة 80) والمغرب (المرتبة 95) ومصر (المرتبة 109) والعراق (المرتبة 129) (الجدول البياني رقم 2).

جدول بياني رقم 2: أفضل 10 دول من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في مؤشر الأونكتاد للتجارة الإلكترونية من الأعمال إلى المستهلك لعام 2020

المرتبة 2020	الاقتصاد	نسبة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت (2019 وما بعد)	نسبة الأفراد الذين يمتلكون حساباً (2017، +15)	خوادم الإنترنت الآمنة (مستنظمة، Normalized 2019)	درجة الموثوقية البريدية على مقياس الاتحاد البريدي العالمي (2019 وما بعد)	قيمة المؤشر لعام 2020	التغير في قيمة المؤشر (2019-2020)	المرتبة 2019
26	إسرائيل	87	93	75	81	83.9	-2.2	22
37	الإمارات العربية المتحدة	99	98	61	64	78.2	-5.6	28
44	إيران	70	94	57	79	75.0	-0.4	45
49	العربية السعودية	96	72	43	78	72.3	-1.0	49
50	قطر	100	66	50	73	72.1	-2.2	47
54	عمان	92	74	43	73	70.6	2.4	60
58	الكويت	100	80	50	45	68.7	0.6-	57
64	لبنان	78	45	44	74	60.4	0.1	69
66	البحرين	100	83	49	7	59.7	1.0-	67
76	الأردن	67	42	39	71	54.7	2.0	80

المصدر: الأونكتاد

¹⁴ هيئة/وزارة الاستثمار في الأردن، لمحة عن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،<https://www.jic.gov.jo/wp-content/uploads/2019/07/ICT-Sector-Profile-24-4.pdf>¹⁵ راجع، https://unctad.org/system/files/official-document/tn_unctad_ict4d17_en.pdf

2-1. السياسات الوطنية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية

طور الأردن استراتيجيّة للتجارة الإلكترونية منذ العام 2008، بقيادة ما كان يعرف حينذاك باسم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (MICT)، وكان هدفها زيادة ثروة الشعب الأردني من خلال تطوير التجارة الإلكترونية، وجعل الأردن رائداً إقليمياً في تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات، والتطبيقات، والخدمات المرتبطة بالتجارة الإلكترونية. لكن هذه الاستراتيجية لم تنفذ بالكامل. وأحد الأسباب التي أفادت بها وزارة الصناعة والتجارة والتموين لتفسير هذا الأمر هو أن التجارة الإلكترونية والنظام البيئي الرقمي المتصل بها لم يكونا آنذاك ناضجين بما يكفي لوضع الاستراتيجية موضع التنفيذ. كما أن الاستراتيجية لم تستند إلى تقييم شامل للنظام البيئي المتصل بالتجارة الإلكترونية، فافتقرت بذات الفعل إلى الأسس اللازمة لتنفيذ السياسة. أضف أن الموارد وآليات التنفيذ لم تكن كافية.

منذ مدة وجيزة بذلت وزارة الصناعة والتجارة والتموين، المسؤولة عن وضع المتطلبات اللازمة للشركات كي تزاو أعمالاً تجارية عبر الإنترنت، جهوداً من أجل إعادة تقييم جاهزية البلاد للانخراط في التجارة الإلكترونية. لذا يجب على «تقييم جاهزية الأردن للتجارة الإلكترونية» أن يتلاءم مع هذه الجهود والخطط الوطنية بهدف صياغة خطة عمل وطنية شاملة في شأن التجارة الإلكترونية بعد إنجاز التقييم.

«وصولاً إلى 2025» (REACH 2025): الرؤية وخطة العمل

تهدف خطة REACH 2025، التي أعدها وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (MICT) سابقاً (هي اليوم وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة (MoDEE) مع جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية-Int@J في نوفمبر 2016، إلى تسريع رقمنة الاقتصاد وتحويل الأردن إلى مركز رائد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحلول العام 2025¹⁶ وتستند رؤية REACH 2025، تحديداً، إلى عدد من الإجراءات المتفق عليها لخلق المهارات والقدرات اللازمة بهدف رسم مستقبل الابتكار الرقمي في الأردن. وهي تدعو قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والشركات الناشئة التكنولوجية، والجامعات، والقطاعات الاقتصادية

المحورية، وصانعي السياسات، إلى العمل معاً بشكل وثيق لضمان انتقال الأردن إلى الاقتصاد الرقمي بحلول عام 2025.

تعتمد خطة عمل REACH 2025 على أربع ركائز رئيسية، من ضمنها التخصص الذكي، الشركات الناشئة التكنولوجية ورواد الأعمال، الابتكار في القطاع العام، القدرات والمواهب في المهارات. وهي تدعو، تحديداً، إلى التخصص الذي على امتداد ستة قطاعات رائدة (الصحة، التعليم، الطاقة والتكنولوجيا النظيف، النقل والخدمات اللوجستية، القطاع المالي، الاتصالات والأمن)، مدعوماً بعوامل تمكين رئيسية (التجارة الإلكترونية، المحتوى والألعاب، الخدمات المهنية) ومجالات تكنولوجية تخصصية رئيسية (إنترنت الأشياء، الحوسبة السحابية، العتاديات Hardware، الذكاء الاصطناعي)، بحيث يصبح من المتاح بناء ما يكفي من قدرات وخبرة وتميز لدفع الأردن نحو الاقتصاد الرقمي.

تُقرّ الخطة بوجود منتجات وخدمات من المتوقع أن تنمو بشكل كبير من حيث الحصة السوقية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بحلول عام 2025. تشمل هذه المنتجات المحتويات والألعاب ذات الطابع الرقمي، والتجارة الإلكترونية، والخدمات المهنية (خدمات التكامل والدعم)، وهي تحتاج إلى الدعم لأنها قادرة على أن تصبح قطاعات إقليمية رائدة ومفتاحاً لولوج سلاسل القيمة الرقمية العالمية.

تشمل الإجراءات الفورية التي اقترحتها خطة REACH 2025 إنشاء منطقة تجارة إلكترونية (على سبيل المثال، في إربد)، وإنشاء مناطق خاصة للشركات الناشئة في جميع أنحاء الأردن (على سبيل المثال، Tech start-up)، ومنطقة صحة 4.0 (في عمان)، وكذلك تقديم حلول لوجستية مستقبلية وألعاب رقمية (على سبيل المثال، في العقبة).

لسوء الحظ، كشفت المشاورات الوطنية عن عدم وجود تنفيذ فعلي للخطة. كذلك، وبالرغم من أن الخطة دعت إلى إنشاء هيئة حوكمة ملحقه بمجلس الوزراء بغية متابعة التنفيذ، لم تتأسس هذه الهيئة.

خطة الأردن للنمو الاقتصادي¹⁷

ضمن الإطار الأكبر لـ «رؤية الأردن 2025»، تشتمل «خطة الأردن للنمو الاقتصادي 2018-2022» (JEGP) على سلسلة

¹⁶ أطلقت مبادرة REACH الأولى عام 2000 كنتيجة لشراكة شاملة بين القطاعين العام والخاص بهدف إلى تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلاد وتمهيد الطريق للقطاعات الاقتصادية الأخرى كي تنتقل إلى اقتصاد المعرفة.

¹⁷ Jordan Economic Growth Plan: <https://www.ssif.gov.jo/UploadFiles/JEGProgramEnglish.pdf>



المالية والاجتماعية، والتجارة الإلكترونية، وخدمات الحكومة الإلكترونية، والخدمات البريدية. كما تنوّه بالحاجة إلى تحفيز الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فيما تدعم قطاعات البنوك والتجارة الإلكترونية والنقل كعوامل منشّطة للاستثمار في تطبيقات الهاتف المحمول والتكنولوجيات الناشئة.

في مسألة قدرة السلع والخدمات القابلة للتصدير على ولوج أسواق جديدة، تسلّط «الخطة» الضوء على الحاجة إلى تطوير خارطة طريق استراتيجية لتعزيز التجارة الإلكترونية بهدف ترسيخ بيئة أعمالها، وإلى استخدام التجارة الإلكترونية كأداة فعّالة لتنمية الصادرات. وفي ما يتعلق بالمستهلكين، تشير «الخطة» إلى أهميّة تحسين معارف المستهلكين وسلوكهم تجاه أُمَاط الاستهلاك المستدامة، والتجارة الإلكترونية، والمنتجات المحليّة، فضلاً عن تعزيز ثقفتهم بمديرية حماية المستهلك الأردنيّة.

أصحاب العلاقة والشركاء المحليّون

في ما يتّصل بالإطار المؤسسيّ، ثمة جهات فاعلة عدّة، من القطاعين العام والخاصّ، تشارك حالياً في تطوير التجارة الإلكترونية، وهي الواردة في الجدول البيانيّ رقم 3.

من الاستراتيجيّات الاقتصادية والماليّة والقطاعيّة التي تخطّط الحكومة الأردنيّة لاعتمادها تحقيقاً للاستقرار الاقتصاديّ الكليّ وللنمو الاقتصاديّ المستدام وتماماً مع أهداف «رؤية الأردن 2025». تدعو «الخطة»، كأولويّة من أولويّات سياساتها، إلى تعزيز القدرة التنافسيّة وبيئة الاستثمار في الأردن من خلال تيسير العمليّات البيروقراطيّة والإداريّة، ورقمنة العديد من الخدمات الحكوميّة. وتركّز «الخطة» على القطاعات المحوريّة في الاقتصاد الأردنيّ (السياحة، والزراعة، والتصنيع، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وغيرها)، وعلى تحسين البنية التحتيّة الحاليّة (بما في ذلك المدارس، والنقل، ومكاتب البريد، ومحطّات المعرفة)، بهدف خلق فرص عمل وتعزيز الرفاه الاقتصاديّ العامّ في الأردن. كما تتضمّن «الخطة» قائمة إجراءات في مجاليّ رسم السياسات والمشاريع الاستثماريّة في كلّ قطاع، مع ما يتّصل بها من احتياجات تمويليّة، على الرغم من عدم وجود سجلّ عامّ يوثّق تنفيذها.

وفي ما يختصّ بالتجارة الإلكترونيّة على وجه التحديد، تنصّ «الخطة» على ضرورة إنشاء شراكات بين القطاع الخاصّ ومكاتب البريد ووكالات حكوميّة أخرى بهدف توفير الخدمات

جدول بيانيّ رقم 3: النظام البيئيّ الوطنيّ للتجارة الإلكترونيّة في الأردن

القطاع العامّ	القطاع الخاصّ	هيئات داعمة أخرى (لجان، جمعيات، مجالس، مؤسسات)	القطاع الأكاديميّ
وزارة الصناعة والتجارة والتموين	جمعية المصدرين الأردنيين	مؤسسة ولي العهد	جامعة عمان الأهلية
المؤسسة الأردنيّة لتطوير المشاريع الاقتصاديّة	جمعية البنوك في الأردن	منتدى الاستراتيجيّات الأردنيّ	جامعة البترا
وزارة الاقتصاد الرقميّ والريادة	جمعية نادي صاحبات الأعمال والمهن	جمعية الريادة والإبداع في الأردن	جامعة فيلادلفيا
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات	جمعية رجال الأعمال الأردنيين	شركة الصندوق الأردنيّ للريادة	الجامعة الألمانية الأردنيّة
البريد الأردنيّ	جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنيّة	الجمعية الوطنية لحماية المستهلك	جامعة الأميرة سُميّة للتكنولوجيا
وزارة الماليّة	النقابة اللوجستيّة الأردنيّة		جامعة الحسين التقنيّة
دائرة ضريبة الدخل والمبيعات			
الجمارك الأردنيّة	إنجاز-الأردن		الجامعة الهاشمية
وزارة التخطيط والتعاون الدوليّ	غرفة تجارة الأردن		الجامعة الأردنيّة
دائرة الإحصاءات العامة	غرفة صناعة الأردن		جامعة العلوم التطبيقية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	غرفة صناعة عمان		جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنيّة
وزارة النقل	غرفة تجارة عمان		
البنك المركزيّ الأردنيّ	مجلس أعمال السيدات الصناعيّات الأردنيّات		
وزارة الاستثمار / الهيئة سابقاً	غرفة التجارة الأميركيّة في الأردن		
	بيت التصدير		

المصدر: وزارة الصناعة والتجارة والتموين



3-1. السياسات الوطنية المتعلقة بالتجارة والخدمات واللوجستيات

حاليًا، تتماشى جميع السياسات والاستراتيجيات الوطنية مع «رؤية الأردن 2025»، وهي خطة التنمية الوطنية الطويلة المدى. تعكس «الرؤية» الحاجة إلى الوصول إلى الأردن كدولة مزدهرة وقوية من خلال مواطنين نشطين لديهم شعور بالانتماء، ومجتمع آمن ومستقر، وقطاع خاص ديناميكي وقادر على المنافسة عالميًا، وحكومة فعالة وناجعة. تؤكد «الرؤية» على الحاجة إلى اقتصاد موجه نحو التصدير، وتعتبر الخدمات الرقمية وخدمات الأعمال من القطاعات التي يستطيع الأردن أن يبنى على نقاط قوتها.

من أجل تحسين القدرة على اختراق الأسواق وخلق بيئة تجارية واستثمارية مؤاتية، وقع الأردن على اتفاقيات تجارة حرة مع الولايات المتحدة وكندا وسنغافورة، فضلًا عن اتفاقيات تجارة حرة على المستوى الإقليمي مع الاتحاد الأوروبي (EU)، والرابطة الأوروبية للتجارة الحرة (EFTA)، ومنطقة التجارة الحرة العربية الكبرى (GAFTA). كذلك فإن الأردن طرف في اتفاقية أغادير بين مصر والأردن والمغرب وتونس، وهدفها دعم التكامل المتزايد بين هذه الدول والاتحاد الأوروبي. كما أن الأردن عضو في منظمة المؤتمر الإسلامي (OIC) وطرف في الاتفاقية-الإطار لتبادل الأفضليات الجمركية، وهدفها توفير الولوج إلى الأسواق بتعرفة جمركية تفضيلية بين الدول الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي.

كما وقع الأردن العديد من اتفاقيات التعاون التجاري والاقتصادي، ومعاهدات الاستثمار، واتفاقيات الازدواج الضريبي، مع العديد من الدول، بينها تانزانيا، وأذربيجان، والبوسنة والهرسك، وكازاخستان، وأوكرانيا، وبلغاريا، وأستراليا، والمكسيك، وإثيوبيا، وغويانا، والمملكة المتحدة، وفيتنام، وليتوانيا، والاتحاد الروسي، والفلبين، والكونغو، ورومانيا،

وبيلاروسيا، والصين، وكرواتيا، وأوزبكستان، وإندونيسيا، والهند، وباكستان، وسري لانكا، وإسرائيل، وكوريا، وكوريا الشمالية، وماليزيا، وإيران، والإكوادور، وجورجيا، وهندوراس.¹⁸

كما وقع الأردن اتفاقية-إطارًا للتعاون مع دول الميركوسور، وهي لم تدخل حيز التنفيذ بعد، واتفاقية تجارة حرة مع تركيا تم إلغاؤها عام 2018.

هذه الاتفاقيات جذابة للمستثمرين والمصدرين، ويمكنها أن تعزز الاستثمارات التي تستهدف السوق المحلي وتلك الموجهة للصادرات، بما في ذلك المستثمرين المحليين والأجانب في التجارة الإلكترونية.¹⁹ فضلًا عن اتفاقيات التجارة الحرة، يستفيد المستثمرون المقيمون في الأردن من 55 معاهدة استثمار ثنائية، و 27 اتفاقية ازدواج ضريبي، مما يتيح لهم النفاذ إلى الأسواق الإقليمية والدولية.²⁰

هذا الكم من اتفاقيات التجارة الحرة (FTAs) لدى الأردن خلق رافعة للتنمية الاقتصادية المحلية كما للانخراط المتزايد في الاقتصاد العالمي.²¹ غير أن الطاقات الكامنة في هذه الاتفاقيات لم تستغل بالكامل بعد.

في وسع التجارة الإلكترونية أن تكون أداة حاسمة لتنمية الصادرات الأردنية

بلغت قيمة إجمالي الصادرات الأردنية 5.639.7 مليون د.أ. عام 2020، بانخفاض قدره 4.5% مقارنة بالعام 2019، فيما ارتفعت الصادرات الوطنية بنسبة 1% لتصل إلى 5044.4 مليون د.أ.. وبلغت قيمة الواردات 12.077.8 مليون د.أ.. بانخفاض نسبته 11.3% عن العام السابق (الجدول البياني رقم 4). كنتيجة لذلك انخفض العجز في الميزان التجاري بنسبة 16.5% مقارنة بنفس الفترة من العام 2019. وفي الجدول أدناه يمكن تبين أهم السلع المتداولة.

¹⁸ وزارة الصناعة التجارة والتأمين، https://www.mit.gov.jo/EBV4.0/Root_Storage/EN/EB_List_Page/nonArabic.pdf.

¹⁹ المعاملة متساوية بين المستثمرين الأردنيين وغير الأردنيين. يحق للمستثمرين غير الأردنيين امتلاك أي مشروع كليًا أو جزئيًا، ومزاولة أي نشاط اقتصادي في المملكة، باستثناء بعض خدمات التجارة والمقاولات التي تستلزم وجود شريك أردني.

²⁰ هيئة الاستثمار في الأردن، <https://www.jic.gov.jo/en/reasons-to-invest-in-jordan/investor-friendly-environment/>.

²¹ معهد أوكسفورد للأعمال، <https://oxfordbusinessgroup.com/analysis/focus-free-trade-raft-trade-agreements-have-strengthened-global-ties-0>.



جدول بياني رقم 4: أهم السلع المصدرة والمستوردة، 2019-2020

الواردات				الصادرات			
معدل النمو (%)	2020 (ملايين الدنانير)	2019 (ملايين الدنانير)	السلع	معدل النمو (%)	2020 (ملايين الدنانير)	2019 (ملايين الدنانير)	السلع
-47.3	1,217.6	2,308.5	النفط الخام	-16.2	1,160.4	1,384.4	الملابس والأكسسوارات
-21.8	901.9	1,153.5	المكينات والمعدات الآلية وقطع غيارها	55.1	509.1	328.2	الأسمدة
-6	896.2	953.1	المركبات والدراجات النارية وقطع غيارها	-2.9	423.2	435.7	المنتجات الصيدلانية
-23.3	719.8	938.5	المعدات الآلية والأجهزة الكهربائية وقطع غيارها	-9.3	380.3	419.1	البوتاس الخام
-10.7	494.1	553.1	الحبوب	152.2	294.8	116.9	المجوهرات والمعادن النفيسة
-8.3	490.7	535.4	الحديد ومنتجاته	8.8	259.4	238.5	المنتجات الكيميائية
2.6	7357.5	7168.9	مواد أخرى	-2.7	2017.2	2072.9	مواد أخرى
-11.3	12077.8	13611	إجمالي الواردات (2)	1	5044.4	4995.7	صادرات وطنية
				-34.6	595.3	909.6	سلع مُعاد تصديرها
-16.5	-6438.1	-7705.7	العجز التجاري (2) - (1)	-4.5	5639.7	5905.3	مجموع إجمالي الصادرات (1)

المصدر: دائرة الإحصاءات العامة ²²

الاصطناعي، والتسويق الرقمي، وخدمات الطعام عبر الإنترنت، قطاعات واعدة لخدمات التجارة الإلكترونية في الأردن.

توجد في الأردن حوالي 156000 شركة مسجلة، 98% منها هي شركات صغيرة ومتوسطة. ونظرًا إلى العدد المنخفض للشركات القادرة على التصدير إلى أسواق غير تقليدية، تستطيع التجارة الإلكترونية أن تكون أداة حاسمة بيد الشركات الأردنية الصغيرة والمتوسطة كي تنفذ إلى أسواق جديدة، وتعزز إنتاجيتها وقدرتها التنافسية، وتزيد من حصص أرباحها.

4-1. خدمات الحكومة الإلكترونية

ما حرك مبادرات الحكومة الإلكترونية في الأردن هو رؤية جلالة الملك عبد الله الثاني إلى إصلاح القطاع العام واستخدام التكنولوجيا كعاملٍ ممكنٍ للتنمية الاقتصادية والاجتماعية. وقد تجسدت مبادرات الحكومة الإلكترونية على أرض الأردن في العديد من وثائق رسم السياسات، من بينها «الاستراتيجية

من السلع الواعدة للتجارة الإلكترونية نذكر الملابس الخاصة للأغراض المهنية أو الرياضية أو غيرها، المحبوك أو المشغولة بالكروشيه، وهي ما شكل 20.3% من الصادرات الأردنية عام 2019، أي ما نسبته 19.2% من الصادرات العالمية، بحيث يحتل الأردن المرتبة الثانية في هذا الباب. وتتمتع منتجات مثل القمصان وغيرها، المنسوجة من ألياف اصطناعية، والتريكو/كروشيه، والمجوهرات، والساعات، والتمور، ومواد العناية الشخصية (منتجات البحر الميت)، بإمكانية تصدير جيدة، وفي استطاعتها تعزيز التجارة الإلكترونية بين الأعمال والمستهلك في الأردن. أما المنتجات الكيميائية (ومنها كلورايد البوتاسيوم المستخدم كسماد) والأدوية، فتمتع هي الأخرى بإمكانية تصدير قوية، ويمكنها أن تفضي إلى تطوير التجارة الإلكترونية ما بين الأعمال.

وتشكل الألعاب، والدورات التعليمية باللغة العربية، وخدمات الرعاية الصحية عبر الإنترنت، والخدمات المالية، والذكاء

²² http://dos.gov.jo/dos_home_e/main/archive/ext/2020/EXT_2020.pdf



معرّف رقمي «digital ID»، وستكون الخطوة التالية فتح إمكانية التوقيع الرقمي للمستخدمين.

بحسب وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، هناك 2464 خدمة تخص 59 وكالة. وقد تمت أتمتة ما يصل إلى 624 خدمة، لكن 25 منها فقط تتمتع بتغطية ممكنة من الواجهة البيئية لبرمجة التطبيقات (API). كذلك هناك 86 خدمة قيد التنفيذ، بينما لا تزال 71٪ من الخدمات بحاجة إلى أتمتة. ومع تقدّم العمل على ربط جميع المؤسسات عبر الألياف البصرية، هناك خطط لتطوير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) بغية توحيد الوظائف المحورية في إدارة الأعمال وتحسينها. هنالك اختلاف في عدد الخدمات المؤتمتة بين المؤسسات. دائرة قاضي القضاة والتي لديها (أكبر عدد من الخدمات) لم تبدأ في أتمتة هذه الخدمات بعد، وكذلك الأمر بالنسبة لوزارة الزراعة وهيئة الإعلام. أمّا الجمارك الأردنية فقد أتمت جميع خدماتها (الجدول الإحصائي رقم 2).

لقد أنجزت عدة مشاريع رئيسية مختصة بالحكومة الإلكترونية، وهناك حالياً مشاريع إضافية قيد التنفيذ، وأخرى ما زالت في طور التخطيط:

- مركز التخابر الوطني للخدمات الحكومية (065008080)
- بوابة الرسائل القصيرة على الرقم (94444)
- ناقل الخدمة الحكومية (GSB)
- الشبكة الحكومية الآمنة (SGN)
- الحوسبة السحابية
- البنية التحتية للمفتاح العام (PKI)
- معايير تكنولوجيا المعلومات (معايير أمان E-GAF، حزمة PM، حزمة التغيير، حزمة الجودة)
- مبادرات تدريبية ودورات لبناء القدرات تمّ من خلالها تدريب أكثر من 10.000 موظف حكومي منذ عام 2003.

الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2013-2017»، واستراتيجية سابقة أخرى للحكومة الإلكترونية امتدت من 2014 إلى 2016، و REACH2025، و«استراتيجية التحول الرقمي للخدمات الحكومية 2019-2022» (حيث تمّ التشديد على مبدأ «رقمية حكاماً» "Digital by Default Principle" لآلية خدمة جديدة)،²³ وخطة عمل الحكومة لمدة عامين بعنوان «أولويات الحكومة 2019-2020»،²⁴ بالإضافة إلى الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي والخطة التنفيذية 2021-2025.

أنشأت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، كجزء من عملها على تطوير الحكومة الإلكترونية، نظام إدارة هوية للمواطنين الأردنيين، ثمّ تطبيق «سند» (Sanad) لخدمات الحكومة الإلكترونية. وقد انتهت المرحلة الأولى من إنشاء التوقيع الرقمي مع وزارة التجارة ووزارة العدل، إذ تمّ تزويد القضاة والمحامين بشيفرة تعريف شخصي (PIN code) للتوقيع الرقمي بغية استخدامها عبر أجهزة الكمبيوتر المكتبية. وستكون المرحلة التالية إجراء توقيع رقمية عبر الهواتف المحمولة.

كما نشطت وزارات مختلفة، وبشكل متزايد، في إطلاق خدمات جديدة. ففي عام 2017 أصدرت وزارة العمل ووزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (MICT)²⁵ إعلاناً مشتركاً عن إطلاق أنظمة التصاريح الإلكترونية والتفتيش الإلكتروني والتوظيف الإلكتروني. وفي قطاع التعليم أعلنت وزارة التربية عام 2017 عن إنجاز مشروع وطني لربط 2652 مدرسة حكومية، كما أطلقت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي أنظمة إلكترونية جديدة هدفها رفع نسبة الطلاب الأجانب الذين يدرسون في الجامعات الأردنية الخاصة. ودعت استراتيجية وزارة الصناعة والتجارة والتموين إلى اعتماد التوقيع الإلكتروني في المنشآت التجارية بحلول العام 2020، وتحقيق 100٪ من الخدمات الإلكترونية عام 2021. فضلاً عن ذلك، أطلقت الوزارة تطبيقاً إلكترونياً يتيح للمواطنين النفاذ إلى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارة.

كما تقدّم «بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية»،²⁶ المستندة إلى تطبيق «سند»، خدمات حكومية رقمية عبر استخدام رقم الهوية الوطنية وكلمة مرور موحدة، بدلاً من كلمات مرور متعدّدة، لإتمام المعاملات الحكومية الرقمية وولوج الخدمات الرقمية في المؤسسات والوزارات المضافة في هذا التطبيق. «سند» مدعوم

²³ <http://moict.gov.jo/uploads/EGOV-%20TransformationStrategy%202019-2022.pdf>

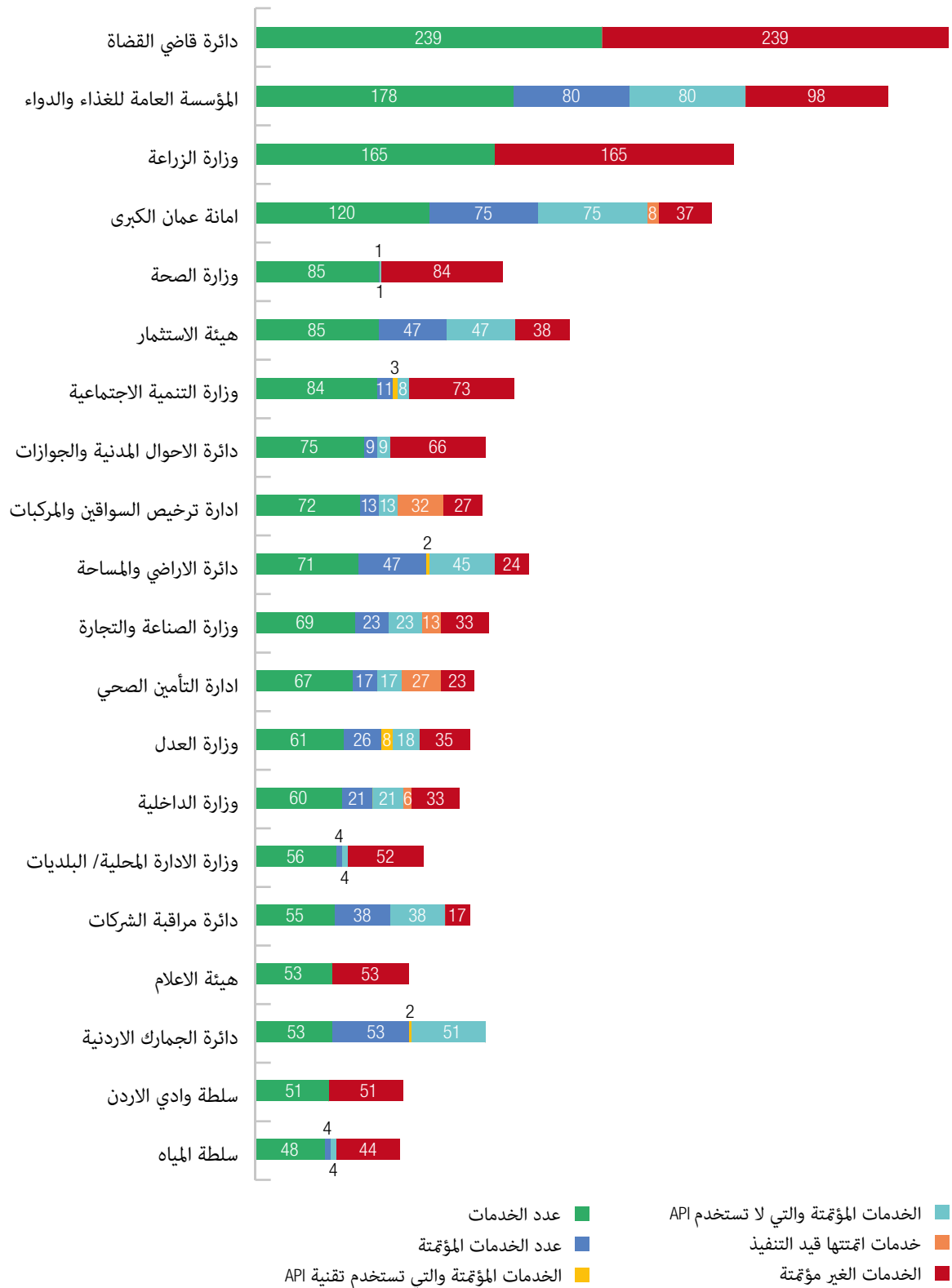
²⁴ استمارة أسئلة الدول الأعضاء (MSQ) من أجل إنجاز مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2020. المملكة الأردنية الهاشمية. تاريخ الإيداع: 30 أيلول 2019.

²⁵ هي اليوم وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة (MoDEE).

²⁶ <https://portal.jordan.gov.jo/wps/portal?lang=ar>



جدول إحصائي رقم 2: المؤسسات العشرين الأعلى من حيث أكبر عدد من الخدمات



المصدر: الأونكتاد، بناءاً عن بيانات وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة



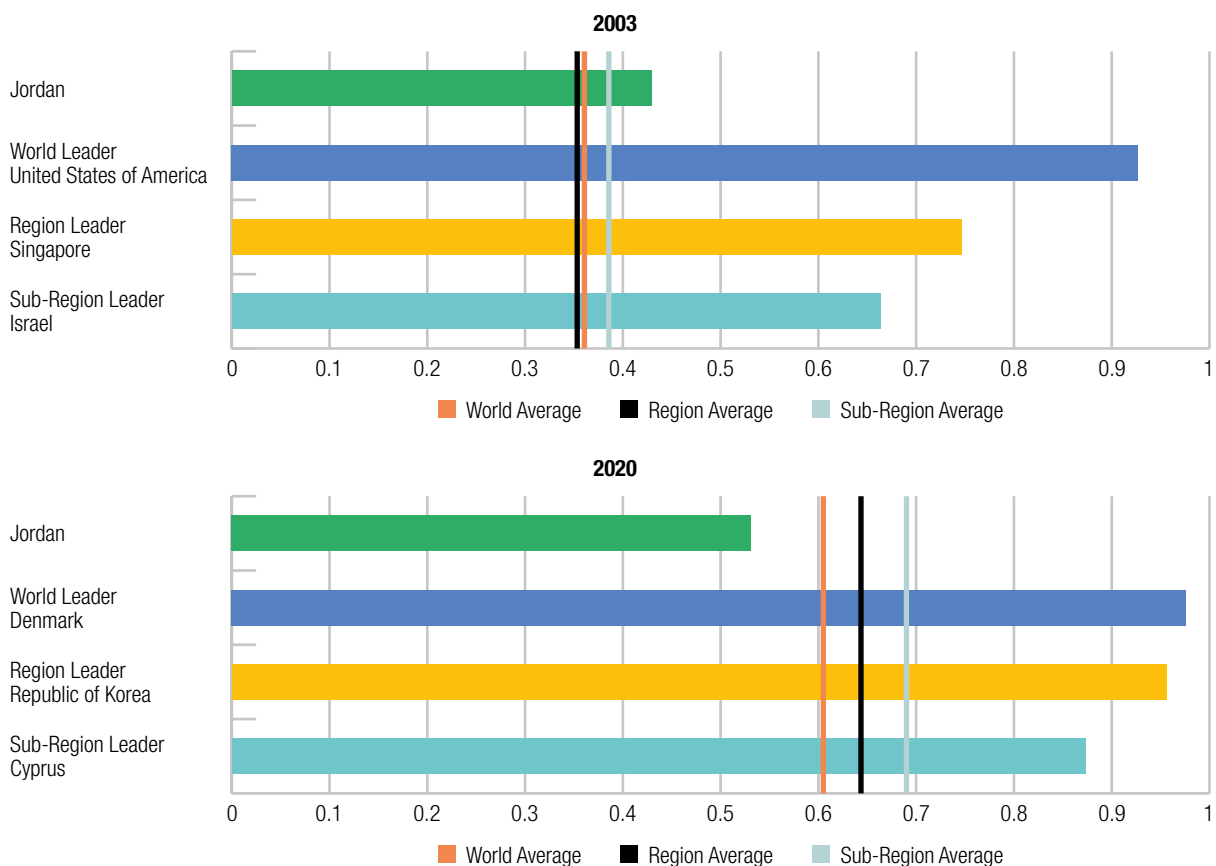
الإلكترونية والمدفوعات الإلكترونية، والقوانين واللوائح التي تستلزم الحضور الشخصي.

احتل الأردن المرتبة 117 من بين 193 دولة مدرجة في مؤشر الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) لعام 2020، وهو تراجع كبير في المرتبة مقارنة بتصنيف العام 2008 (المرتبة 63) (راجع الجدول الإحصائي رقم 3)، ما يضع الأردن دون المتوسط العالمي والإقليمي.²⁸

ولدى الأردن أيضًا بوابة مشتريات إلكترونية عامة اسمها «نظام المشتريات الإلكترونية الوطني في الأردن» (JONEPS)، وفيها 564 شركة مسجلة.²⁷

لقد أتاحت المشاورات الوطنية تعيين التحديات التي تحول دون توسيع خدمات الحكومة الإلكترونية، بينها تلك الموظفين عن تسريع العملية، ووجود مؤسسات ما زالت تعتمد على الأعمال الورقية وليست لديها قواعد بيانات إلكترونية، وثقافة غير ناضجة إزاء الخدمات الإلكترونية، وعدم ثقة المواطنين بالخدمات

جدول إحصائي رقم 3: مؤشر نمو الحكومة الإلكترونية، 2003-2020



E-Government Development Index	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004	2003
Jordan (Rank)	117	98	91	79	98	51	50	68	68	63
Jordan (Value)	0.53090	0.55750	0.51226	0.51674	0.48838	0.52784	0.54800	0.46392	0.43467	0.42930

المصدر: الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، شعبة المؤسسات العامة والحكومة الرقمية²⁹

²⁷ راجع: <https://www.joneps.gov.jo/ds/genral/mainDashBoard.do?menuId=DS10000000&upperMenuId=DS10100000&subMenuId=DS10100100>

²⁸ راجع: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index>

²⁹ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/86-Jordan/dataYear/2020>



تتمثل المشاركة الإلكترونية في ثلاثة محاور أساسية:

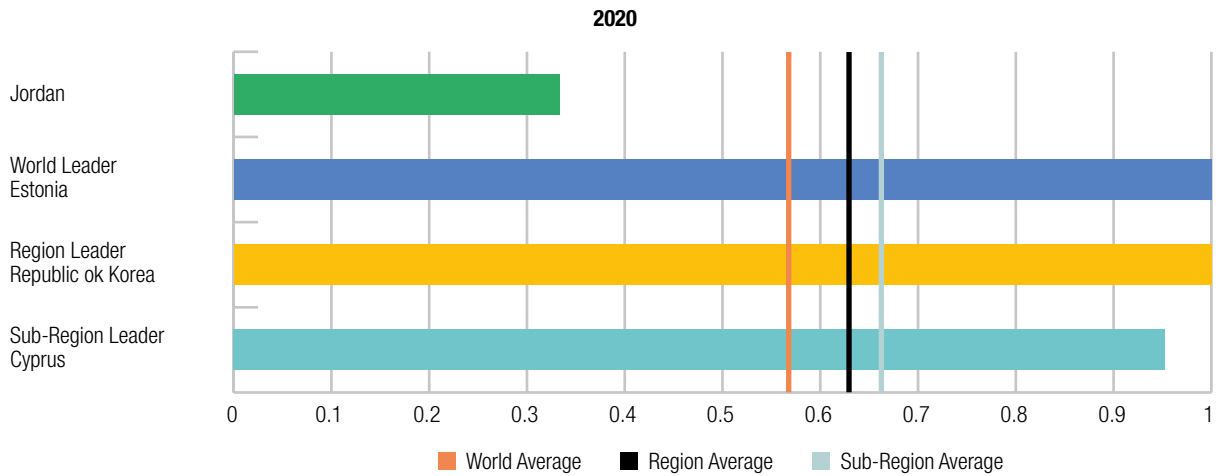
- تزويد المواطنين بمعلومات يسهل الوصول إليها، أي الإعلام الإلكتروني.
 - التشاور للحصول على آراء المستفيدين حول الخدمات التي تقدمها الحكومة، أي الاستشارة الإلكترونية.
 - مشاركة المستفيدين في عمليات صنع القرار، بما في ذلك صنع القرار إلكترونياً.³¹
- على الرغم من هذه الجهود، ووفقاً لمؤشر المشاركة الإلكترونية،³² يبقى الأردن دون المتوسط العالمي والإقليمي. والجدير بالذكر أن مرتبة الأردن وقيمة مؤشره هما في تراجع منذ 2014. هذه النتائج قد تعكس أيضاً ملاحظات أصحاب العلاقة بأن المؤشرات الدولية الخاصة بالأردن لا يتم تحديثها دائماً بما يعكس آخر الإنجازات (انظر الجدول الإحصائي رقم 4).

وبحسب أصحاب العلاقة فإن الأرقام الخاصة بالأردن لا تعكس التحسن الفعلي على أرض الواقع، الأمر الذي يدل على ضعف في جمع بيانات موثوقة حول الوضع في الأردن وفي إيصالها إلى الوكالات الإقليمية والدولية التي تصدر الإحصاءات والمؤشرات الدولية.

المشاركة الإلكترونية

تعمل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة على تطوير المشاركة الإلكترونية لضمان مشاركة أكبر عدد ممكن من المواطنين في صياغة السياسات. ومن أجل تعزيز مشاركة المواطنين في صنع القرار من خلال تكنولوجيا المعلومات وفي تصميم الخدمات الحكومية الرقمية، واعتماد الممارسات الدولية الفضلى، أعدت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، بالتعاون مع لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا)، مسودة سياسة أردنية للمشاركة الإلكترونية.³⁰

جدول إحصائي رقم 4: مؤشر المشاركة الإلكترونية



E-Participation Index	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004	2003
Jordan (Rank)	148	117	98	71	101	42	15	90	84	53
Jordan (Value)	0.33330	0.48310	0.45763	0.47058	0.10530	0.28571	0.54545	0.04761	0.04918	0.17240

المصدر: الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، شعبة المؤسسات العامة والحكومة الرقمية³³

³⁰ راجع: https://www.modee.gov.jo/EN/NewsDetails/Public_Consultation_for_Draft_Jordanian_Policy_for_EParticipation

³¹ مسودة السياسة الأردنية حول المشاركة الإلكترونية 2021.

³² يُستخرج مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) كمؤشر تكميلي لمسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية. فهو يوسع أفق المسح عبر التركيز على مدى استخدام الحكومات لخدمات الإنترنت بغية تسهيل توفير المعلومات للمواطنين ("تشارك المعلومات الإلكترونية")، والتفاعل مع أصحاب العلاقة ("الاستشارة الإلكترونية")، ومدى الانخراط في عمليات صنع القرار ("صنع القرار الإلكتروني").

³³ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/86-Jordan>



5-1. التنسيق الوطني حول التجارة الإلكترونية

من أهم أسباب عدم تنفيذ السياسات والاستراتيجيات الوطنية ضعف التنسيق وعدم وجود هيئة حوكمة موحدة لمتابعة التنفيذ.

في إطار التحضيرات لتقرير تقييم الجاهزية، سلّطت المشاورات الوطنية الضوء على كثرة عدد المبادرات والمشاريع القائمة حالياً حول التجارة الإلكترونية. في هذا السياق تقوم جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية (Int@j) بمسح للشركات الناشئة، فيما تعمل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة على الحكومة الإلكترونية و«مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف» (YTJ)، وتجري غرفة صناعة الأردن استبياناً حول تكيف الشركات الصغيرة والمتوسطة مع المبيعات عبر الإنترنت ومع الضرائب أو الرسوم المفروضة على التجارة الإلكترونية، فيما تضع غرفة التجارة الأميركية، هي أيضاً، موضوع التجارة الإلكترونية على رأس أولوياتها. لذا شدد العديد من أصحاب العلاقة على الحاجة إلى آلية تنسيق مؤسسية لتأمين تخطيط ناجع وتنفيذ فعال للمبادرات المختصة بالتجارة الإلكترونية.

في مقارنة مثالية، وبالنظر إلى الطبيعة التشابكية للتجارة الإلكترونية، ينبغي إنشاء آلية التنسيق الوطنية حول التجارة الإلكترونية مرسوم صادر عن مجلس الوزراء، ويُقترح أن تكون ضمن وزارة الصناعة والتجارة والتموين. يمكن وضع مستويين لهيكلية آلية الحوكمة:

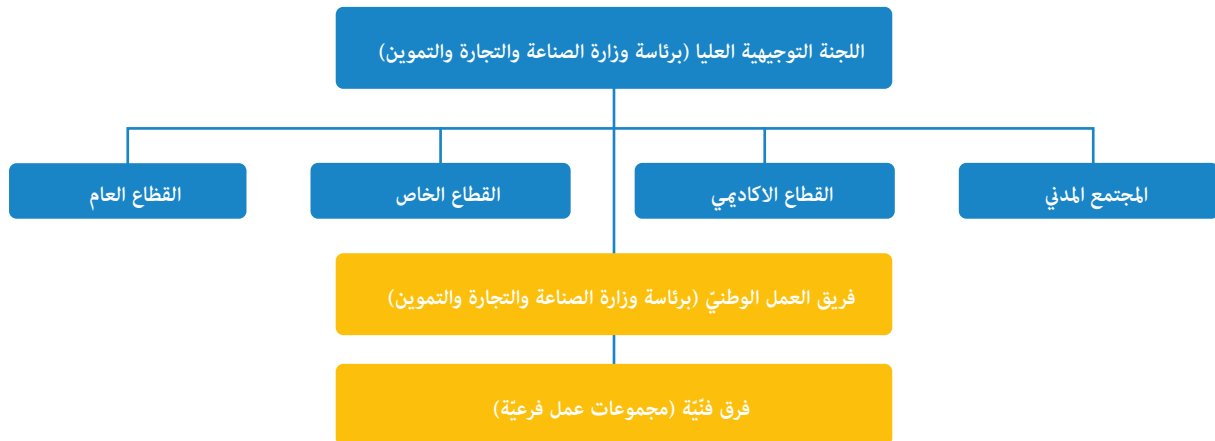
1 لجنة توجيهية عليا (HLSC) تضم المؤسسات المحورية من القطاعين العام والخاص، الأكاديميا والمجتمع المدني

ومهمتها تقديم التوجيه العام لتنمية وتطوير التجارة الإلكترونية، وتوفير آلية سريعة لتطوير السياسات الخاصة بالقضايا التي لا يمكن حلّها ضمن فريق العمل الوطني (أنظر الجدول الإحصائي رقم 5).

2 فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية (ENTF). في وسع وزارة الصناعة والتجارة والتموين أن ترأس هذا الفريق، وذلك تماشيًا مع «السياسة العامة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقطاع البريد 2018» التي دعت الوزارة إلى صياغة سياسة للتجارة الإلكترونية في الأردن بالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة. على فريق العمل الوطني هذا أن يكون شموليًا، وأن يتألف من صانعي قرار رفيعي المستوى يُختارون من ضمن قائمة الشركاء الرئيسيين المعنيين بالتجارة الإلكترونية والمشار إليهم في **الجدول البياني رقم 3**. يفوّض فريق العمل الوطني بالإشراف ودعم تنفيذ خطة العمل حول التجارة الإلكترونية ووضعها موضع التنفيذ مباشرة بعد إنجاز تقرير تقييم الجاهزية، مع التأكد من أن يتم النظر في وقع المخاطر والفرص على التنمية المستدامة في المراحل الأولى من عملية تنمية التجارة الإلكترونية.

إنشاء وحدة إدارية مكرسة للتجارة الإلكترونية، ضمن وزارة الصناعة والتجارة والتموين، تكون بمثابة أمانة سرّ لفريق العمل الوطني (ENTF) ولجنة التوجيهية العليا (HLSC)، وتحافظ على تنسيق عالٍ مع جميع مؤسسات دعم التجارة في القطاعين العام والخاص، فضلاً عن منظمات المجتمع المدني، ولا سيما تلك العاملة في مجال حماية المستهلك، مثل «الجمعية الوطنية لحماية المستهلك».

جدول إحصائي رقم 5: آلية التنسيق الوطنية للتجارة الإلكترونية



المصدر: الأونكتاد



الإلكترونية والاقتصاد الرقمي يمكن استخدامها لتوجيه صنع السياسات. كما أن تحسين جودة البيانات المفتوحة سيدعم بدوره تطوير سياسات أكثر فاعلية وتحفيز البحوث وقيام المبادرات التنموية. لقد أبرز أصحاب العلاقة الذين استشيروا خلال المناقشات الوطنية ضرورة وجود قاعدة بيانات مفتوحة تكون هي المرجع في رسم سياسات التجارة الإلكترونية. وقد أقرت الحكومة، عام 2017، سياسة البيانات الحكومية المفتوحة، وتم إطلاق النسخة الأولى لمنصة البيانات على بوابة الحكومة الإلكترونية.³⁵ ومع حلول منتصف أكتوبر 2020، نشرت 45 وكالة حكومية 387 مجموعة بيانات مفتوحة. لكن معدل إعادة استخدام هذه البيانات بقي منخفضاً، لأن المحتوى المنشور لا يلبي الطلب، فضلاً عن جودته المنخفضة على الصعيدين التقني والقانوني، بل حتى في المضمون. لقد أعدت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة إطاراً إجرائياً لتقييم جودة البيانات المفتوحة، بدعم من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD، كي تساعد المؤسسات الحكومية على تحسين جودة البيانات المفتوحة.³⁶

7-1. النشاط الحالي لسوق التجارة الإلكترونية وأفضليّات المستهلك

قدّر إجمالي مبيعات التجارة الإلكترونية في الأردن بنحو 662 مليون دولار في عام 2017،³⁷ في المقابل، ووفقاً لتصريحات سابقة أدلى بها مدير المركز الجمركي للشحن والتخليص في المطار، تجاوزت قيمة المشتريات الأردنية عبر التجارة الإلكترونية مبلغ 150 مليون د.أ. عام 2018،³⁸ وأكدت وزارة الصناعة والتجارة والتموين هذا الرقم خلال المشاورات الوطنية. وبحسب وزير الاقتصاد الرقمي والريادة فإن 5% من الأردنيين يستخدمون التجارة الإلكترونية، في حين بلغ حجم واردات الأردن عام 2018 من خلال التجارة الإلكترونية 300 مليون د.أ..³⁹

أما بعض أشهر مواقع التجارة الإلكترونية في البلاد فتشمل: automart-me.com، mansoura.com، semiramispastries.com، OlaHub، OpenSooq.⁴⁰

يمكن دعم أمانة السرّ وفريق العمل الوطني (ENTF) بفرق فنية تضم ممثلين من مختلف الوزارات المعنية وهيئات القطاع الخاص. على هذه الفرق تقديم المعونة والخبرات من أجل صياغة وتحديد النشاطات ذات الأولوية حول التجارة الإلكترونية ووضعها موضع التنفيذ، ودعم جهود حشد التمويل، وتنسيق المساعدات التي يقدمها شركاء التنمية على المستوى المحلي، وخلق وعي مشترك وروابط جامعة بين هيئات القطاع العام والخاص.

6-1. الحصول على إحصاءات ذات صلة

على الرغم من عدم وجود بيانات وطنية رسمية حول التجارة الإلكترونية، فإن أصحاب العلاقة الأردنيين الذين تمّ اللقاء بهم خلال المشاورات الوطنية يُقدِّرون أنّ شأنها أخذ في الازدياد، علماً بأنّ طاقتها الكاملة ما زالت غير مستغلة.

نظراً إلى عدم وجود بيانات مختصة بالتجارة الإلكترونية حول المنتجات الوطنية سواء حول السوق المحلي أو الواردات والصادرات، فإنّ الأرقام الواردة أدناه هي مجرد تقديرات قدّمتها سلطات الجمارك وشركات خاصة، وتبدو متناقضة أحياناً (انظر القسم 7-1). معظم مبادرات التجارة الإلكترونية غير مسجلة، وتستخدم وسائل التواصل الاجتماعي للترويج والبيع، والسوق غير منظم، ولا وجود لمظلة حماية للمستهلكين والتجار.³⁴

إنّ بيانات أكثر دقة حول التجارة الإلكترونية في البلاد ستكون مهمة في عملية تطوير التجارة الإلكترونية مستقبلاً، وتحويلها إلى محرك رئيسي للنمو الاقتصادي في الأردن. هناك حاجة إلى توافر بيانات مناسبة حول التجارة الإلكترونية للتوصل إلى صياغة سياسات واستراتيجيات قائمة على معلومات موثقة. لقد أدّى غياب الإحصاءات الدقيقة والخاضعة للتحديث المستمر، بل وفي بعض الحالات وجود تضارب بين المعلومات الواردة من مصادر مختلفة، إلى صياغة سياسات غير فاعلة، خصوصاً للسياسات الضريبية وأنظمة الرسوم الجمركية. ينبغي بذل الجهود لبناء قدرة المؤسسات العامة على إنتاج إحصاءات رسمية عن التجارة

³⁴ استناداً إلى مشاورات وطنية.

³⁵ <https://portal.jordan.gov.jo/wps/portal?lang=ar#/>

³⁶ The MODEE statistical report on open government data, 14 October 2020

³⁷ Nordea, country profile Jordan, <https://www.nordeatrade.com/en/explore-new-market/jordan/e-commerce>

³⁸ استناداً إلى 2019 س.طسغاً 22، (https://www.almamlakatv.com/news/34855).

³⁹ <https://www.almamlakatv.com/news/21.8.2019> (Article: An intention to impose sales tax on advertisements for international companies, the Minister of Digital Economy and Entrepreneurship: 5% of Jordanians use e-commerce)

⁴⁰ <https://www.objectif-import-export.fr/en/international-marketplaces/country/jordan/market-ecommerce>



المؤطر رقم 1: OlaHub

OlaHub هي منصة إهداء اجتماعي أردنية أطلقت عام 2016. وُلدت OlaHub بدافع إرسال هدايا إلى الأصدقاء والأقارب في الأردن من أي مكان في العالم، وسرعان ما فرضت نفسها كعنوان المنصات الاجتماعية للتجارة الإلكترونية محلياً.

في البداية حاولت OlaHub محاكاة النموذج الموضوع لها، خصوصاً عبر السماح لزبائنها بتقديم طلبيات إلى تجار التجزئة الدوليين، لكن ذلك لم يدم، إذ تغير نمط العمل عبر فتح المنصة للمحليين فقط: الشراء محلياً والبيع محلياً. كما أسقط رسم الاشتراك الشهري، واستعاض عنه بمنح التجار متاجر الكترونية يمكنهم إدارتها بالكامل، من دون قيود، مقابل أن تكتفي OlaHub باستيفاء نسبة مئوية من عمليات الشراء الناجحة عبر المنصة، وهي تتراوح بين 10 بالمئة و 25 بالمئة. تقدّم OlaHub حالياً ماركات تجارية عالمية إلى جانب شركات صغيرة محلية (يشار إليها باسم «المصممين»). تباع الشركات الصغيرة المحلية، الممثلة في OlaHub، مجموعة واسعة من المنتجات، بما في ذلك المشغولات اليدوية، والألبسة المبتكرة، والسلع الجلدية، والأكسسوارات المنزلية، وغيرها. وتبقى إحدى ميزات OlaHub منصتها الاجتماعية للتجارة الإلكترونية، المبنية على فكرة السوق الإلكتروني، حيث تضم المنصة مداولات حول أحدث المنتجات، وآخر الاتجاهات، والتقنيات المستجدة، وغيرها من المواضيع.

تقدّم OlaHub لرواد الأعمال الذين يودّون البيع عبر المنصة حزمة حوافز جذابة، أولها التنازل عن رسوم الاشتراك الشهرية. وهي تأخذ على عاتقها الخدمات اللوجستية، وحلّ المستجّدات التقنية، وتقديم الدعم للزبائن، مما يتيح لرواد الأعمال الصغيرة التركيز على منتجاتهم الخاصة. أضف إلى ذلك أن OlaHub تستطيع توفير هذه الخدمات للشركات الصغيرة والمتوسطة المشتركة معها بما يتيح لهذه الأخيرة أن تحافظ على ميزة تنافسية في السوق، وهذا ما يشكل قيمة مضافة مهمة لكل نشاط تجاري. تعمل OlaHub مع شركات خدمات التسليم المحلية على تسليم المنتجات إلى جمهور زبائنها، وقد أظهرت معظم هذه الشركات فعالية كبيرة بتكلفة معقولة.

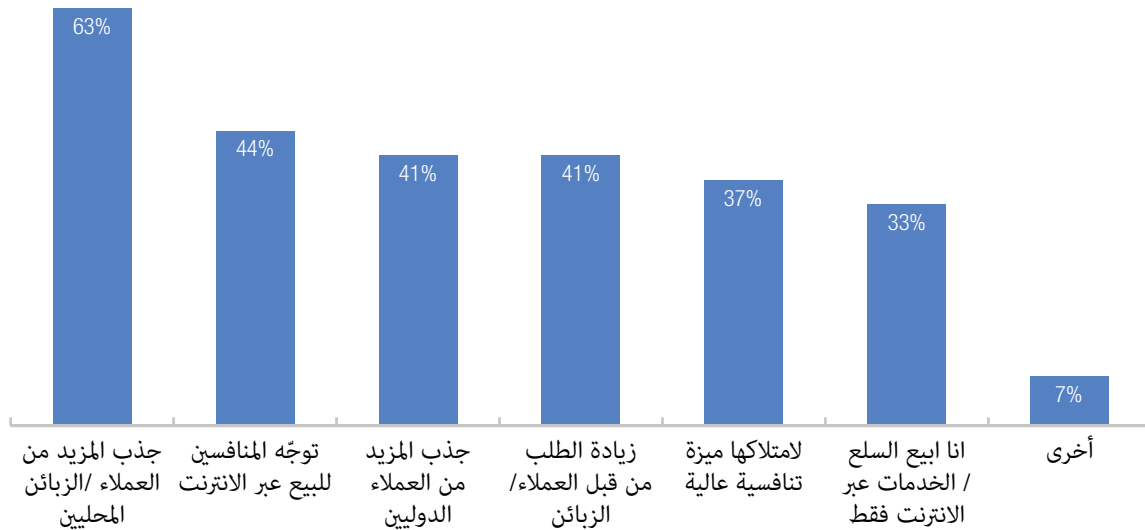
تخطّط OlaHub، مستقبلاً، لتوسيع سوقها الإلكتروني بحيث يصل إلى الأسواق الفلسطينية والعراقية، فضلاً عن دخول سوق الإمارات العربية المتحدة ترويجاً للبضائع الأردنية.

تناشد OlaHub الحكومة الأردنية أن تضمن المنافسة العادلة، خصوصاً مع اللاعبين الدوليين، للحدّ ممّا يعرف باسم «تأثير أمازون» وما يخلفه من وقع. ما زال تسجيل شركات التجارة الإلكترونية يعدّ من التحديات، وعلى القوانين والأنظمة أن تركز على كيفية تيسير عملية التسجيل مع ما يرافقها من شروط مطلوبة.

المصدر: الأونكتاد، استناداً إلى مقابلة مع أحد مؤسسي OlaHub.

الجدول الإحصائي رقم 6: العوامل الرئيسية التي تحفز الشركات على البيع عبر الإنترنت

السؤال الموجه إلى المستطلّعين: إذا كنت تباع عبر الإنترنت، ما الذي دفعك إلى بيع السلع/الخدمات عبر الإنترنت؟
(استبيان القطاع الخاص، 54 إجابة)



المصدر: الأونكتاد

بناءً على إجابات المستطلعين من كلا القطاعين العام والخاص، ثمة توافق عام على أن الأزياء، وطلب الطعام عبر الإنترنت، والمدفوعات الرقمية، تستفيد أو ستستفيد بشكل أكبر من التجارة الإلكترونية حالياً (انظر الجدول البياني رقم 5). أما مستقبلاً، فتميل الخدمات إلى الزيادة، لكن يبدو أن هناك اختلافاً في الرؤية بين القطاعين العام والخاص حول هوية القطاعات التي ستستفيد بشكل أكبر من نمو التجارة الإلكترونية في المستقبل.

ووفقاً لاستبيان القطاع الخاص فإن 79.4% من عدد المستطلعين (63) يبيعون حالياً عبر الإنترنت. والدافع الرئيسي وراء تحول الشركات نحو بيع السلع والخدمات عبر الإنترنت هو جذب المزيد من الزبائن المحليين. ويبيّن الاستبيان أن 57% من الشركات التي شملها تبيع للأسواق المحلية، و 10% للأسواق الدولية، و 33% للأسواق المحلية والدولية معاً (انظر الجدول الإحصائي رقم 6).

جدول بياني رقم 5: أفضل ست سلع وخدمات تستفيد أو ستستفيد بشكل أكبر من التجارة الإلكترونية، حالياً وفي المستقبل (استبيانات القطاعين العام والخاص)

في المستقبل		حالياً	
القطاع العام	القطاع الخاص	القطاع العام	القطاع الخاص
الإلكترونيات	تسليم المأكولات عبر الإنترنت	الأزياء (ملابس، أحذية، حقائب، أكسسوارات)	الأزياء (ملابس، أحذية، حقائب، أكسسوارات)
الخدمات المالية	المدفوعات الرقمية	تسليم المأكولات عبر الإنترنت	تسليم المأكولات عبر الإنترنت
الأزياء (ملابس، أحذية، حقائب، أكسسوارات)	المدفوعات الرقمية	المدفوعات الرقمية	المدفوعات الرقمية
تسليم المأكولات عبر الإنترنت	الإلكترونيات	المأكولات	الإلكترونيات
المأكولات	الإعلانات الرقمية	الإعلانات الرقمية	مواد العناية الشخصية
المدفوعات الرقمية	مواد العناية الشخصية	الإلكترونيات	الإعلانات الرقمية

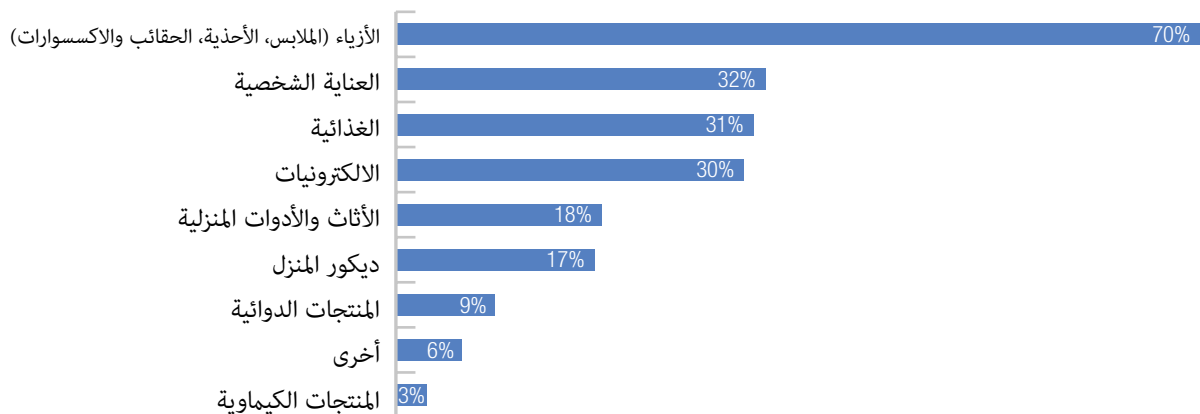
المصدر: الأونكتاد

(16-19)، فيما المنتجات الثلاثة الأهم التي يشتريها المستهلكون هي الأزياء (الملابس والأحذية والحقائب والاكسسوارات)، ومواد العناية الشخصية، والمواد الغذائية (الجدول الإحصائي رقم 7).

أما بحسب استبيان المستهلكين، فإن 78% من المستطلعين (1,309 إجابات) يتسوقون عبر الإنترنت، بينهم 60% من الإناث، و 40% من الفئة العمرية (20-24)، و 26% من الفئة العمرية

جدول إحصائي رقم 7: أكثر السلع التي يشتريها المستهلكون عبر الإنترنت

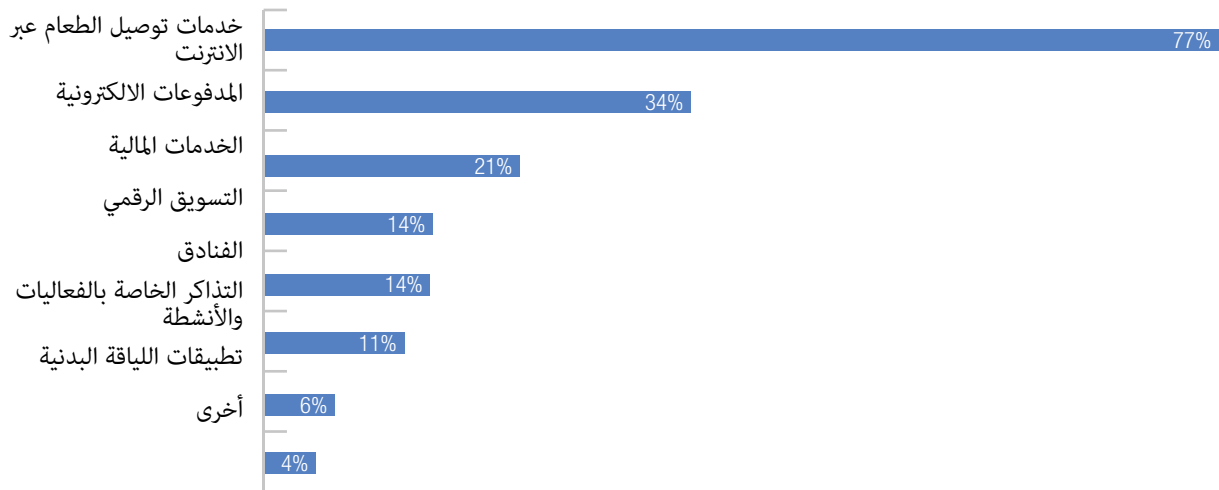
السؤال الموجه إلى المستطلعين: ما نوع المنتجات التي تشتريها عبر الإنترنت؟ (استبيان المستهلكين، 1228 إجابة)



المصدر: الأونكتاد

جدول إحصائي رقم 8: أكثر الخدمات التي يشتريها المستهلكون عبر الإنترنت

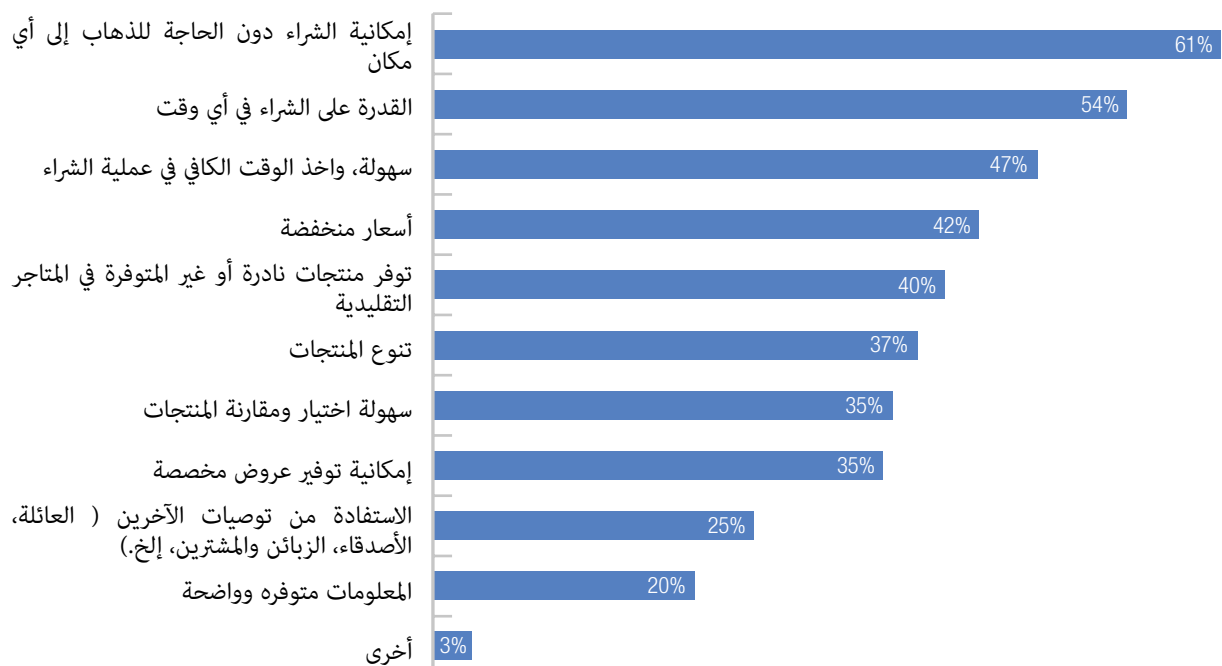
السؤال الموجه إلى المستطلعين: ما نوع الخدمات التي تشتريها عبر الإنترنت؟ (استبيان المستهلكين، 1213 إجابة)



المصدر: الأونكتاد

جدول إحصائي رقم 9: أهم الأسباب المحفزة على الشراء عبر الإنترنت

السؤال الموجه إلى المستطلعين: ما هي، في رأيك، أهم الأسباب المحفزة على الشراء عبر الإنترنت؟ (استبيان المستهلكين، 1243 إجابة)



المصدر: الأونكتاد



تعدّ إمكانية الشراء من دون الانتقال إلى أيّ مكان، والقدرة على الشراء في أيّ وقت، أهمّ سببين للشراء عبر الإنترنت. أمّا سهولة الشراء بحريّة وتروؤ، والأسعار المنخفضة، فتأتيان في المرتبتين الثالثة والرابعة على التوالي (الجدول الإحصائي رقم 9).

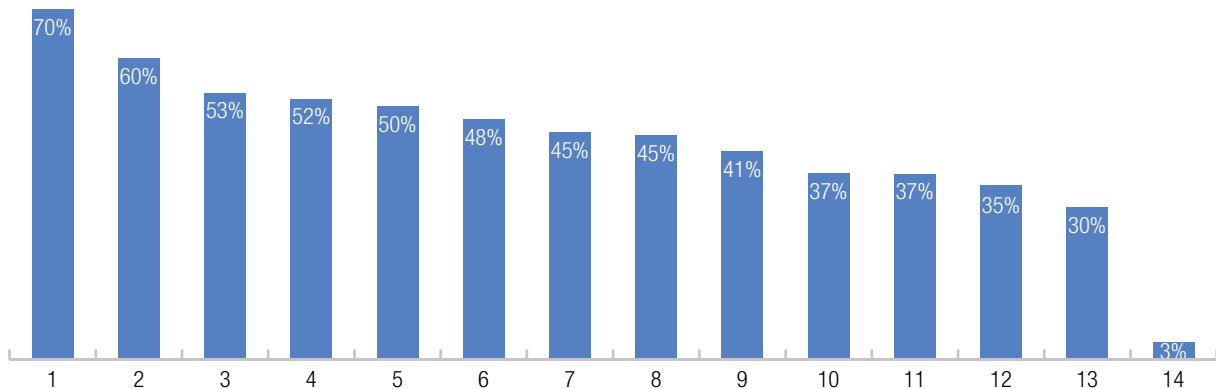
أمّا أفضلّيّات المستهلك الأبرز عند اختياره موقع التسوّق الإلكترونيّ فهي الأسعار، وتكاليف التسليم، ومدة التسليم (الجدول الإحصائي رقم 10).

وبالتوازي، فإنّ أهمّ ثلاث خدمات يتمّ شراؤها عبر الإنترنت هي تسليم الطعام، والمدفوعات الرقمية، والخدمات المالية (الجدول الإحصائي رقم 8).

كما يُظهر استبيان المستهلكين أنّ 43% من المستطلّعين (1223) يشترون من السوق المحليّ، و10% من السوق الدوليّ، و47% من السوقين المحليّ والدوليّ معاً.

جدول إحصائي رقم 10: أفضلّيّات المستهلك عند اختيار موقع التسوّق

السؤال الموجّه إلى المستطلّعين: عندما تتسوّق عبر الإنترنت، ما هي معاييرك المهمّة لاختيار موقع التسوّق؟
(استبيان المستهلك، 1240 إجابة)



1 الأسعار	8 حماية البيانات الشخصية
2 تكاليف التوصيل	9 شفافية شروط البيع
3 مدة التوصيل	10 توفر حلول دفع متعددة
4 توفر المعلومات حول جودة المنتج	11 توفر اللغة العربية
5 معرفة ما إذا كان موقعًا موثوقًا به	12 خيارات المنتجات المتاحة
6 وضوح الموقع	13 توفر المعلومات حول امن المدفوعات من خلال الموقع
7 إمكانية الاتصال بالبائع أو إرجاع المنتجات	14 أخرى

المصدر: الأونكتاد



2 - البنية التحتية وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

في السنوات الأخيرة بات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محركاً مهماً للاقتصاد الأردني. وقد حظي الاستثمار فيه بالأولوية على أعلى مستوى سياسي، وتم توفير الحوافز والأنظمة لتيسير نموه. على المستوى الإقليمي، يعدّ الأردن رائداً في إرساء وتطوير قطاع تكنولوجيا معلومات واتصالات عالي التنافسية. ويتفوق البلد على أداء دول عربية أخرى في العديد من المؤشرات المتعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها. هناك تغطية كاملة للهاتف المحمول في جميع أنحاء البلاد، مع وجود بعض الفجوات في جودة الخدمات بين المدن الكبرى والمناطق الريفية. وعلى الرغم من التطور المذهل لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ثمة مسائل ملحة ما زال ينبغي معالجتها بطريقة سريعة، بينها تكلفة استخدام الإنترنت، والاستثمارات من أجل بسط النطاق الترددي العريض، وتغطية الإنترنت في المناطق الريفية.

Hardware تكنولوجيا المعلومات وبنيتها التحتية ككل، وصيانة معدّات شبكات تكنولوجيا المعلومات، وإصدار تراخيص البرمجيات، ومعدّات الاتصالات والهاتف، وتركيب معدّات الاتصال مع صيانتها، وخدمات الاتصال سلكياً ولاسلكياً، وخدمات الاتصالات الصوتية عبر بروتوكول الإنترنت، وخدمات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية، وبيع أجهزة الكمبيوتر بالتجزئة مع ترميمها، والبرمجيات والاستشارات والبحوث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وسنترالات الاتصال.

ووفقاً للدراسة، بلغت إيرادات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والخدمات الممكنة عبر تكنولوجيا المعلومات، 2.176.974.566 دولاراً عام 2018، موزعة ما بين الاتصالات (65.40%)، وتكنولوجيا المعلومات (34.41%)، والتدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (0.18%)، والخدمات الممكنة عبر تكنولوجيا المعلومات ITES (0.01%). وقد وفرّ قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 17698 فرصة عمل. كما أظهرت الدراسة أنّ قطاع تكنولوجيا المعلومات نما تصاعدياً بنسبة 37%، فحقّق 749.116.414 دولاراً من الإيرادات عام 2018، فيما بلغت صادراته 35% من مجموع الإيرادات. وقد حقّق نشاط تطوير البرمجيات أعلى إيراد لعام 2018، بمجموع 182.516.683 دولاراً (54% منها صادرات)، يليه على التوالي بيع تراخيص البرمجيات، ومعدّات الاتصالات والهاتف، وتركيب أجهزة تكنولوجيا المعلومات وبنيتها التحتية على التوالي.⁴⁵

يشهد الأردن ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. هناك نمو هائل في هذا القطاع، وهو يرتفع بمتوسط سنوي قدره 25%.⁴¹ يُعتبر القطاع محورياً للتنمية الاجتماعية والاقتصادية في الأردن، ويحظى بالدعم على أعلى المستويات السياسية. تستفيد معظم استراتيجيات التنمية من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كي تولّد نمواً اقتصادياً، وتخلق فرص عمل، وتعمل كمُمكن للاقتصاد الرقمي.

نجح الأردن في إنشاء قطاع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عالي التنافسية، وهو أحد أكثر القطاعات تطوراً في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ويخدم حالياً أسواقاً إقليمية أكبر، ويسهم في عولمة البلاد على نحو متزايد.⁴²

تطوّرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن لتصبح واحدة من القطاعات الرائدة في المنطقة، مع أكثر من 600 شركة نشطة تستخدم بشكل مباشر حوالي 16000 موظف وتوفّر للاقتصاد الأوسع نحو 84000 فرصة عمل.⁴³

وقد رصدت دراسة أجرتها جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية عام 2018⁴⁴، وجود 603 شركة في أنشطة متصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالخدمات الممكنة عبر تكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك تطوير البرمجيات، وتعهّدات تكنولوجيا المعلومات، وتطوير تطبيقات الهاتف المحمول والإنترنت وتكييفها، وبوابات ومنصات الانترنت، وأعمال التجارة الإلكترونية، والخدمات المختصة بمعالجة البيانات والاستضافات، وتعهّدات معالجة المعرفة knowledge outsourcing، وتركيب عتاديات

⁴¹ <https://startupsbw.com/the-jordanian-startup-ecosystem-15-hubs-you-should-know-if-you-are-an-entrepreneur.html>

⁴² MoDEE: https://www.modee.gov.jo/EN/Pages/Information_technology_in_Jordan

⁴³ JIC, ICT Sector Profile, <https://www.jic.gov.jo/wp-content/uploads/2018/07/Sector-Profile-ICT-Final-Apr-2018-2.pdf> راجع:

⁴⁴ JORDAN ICT & ITES SECTOR STATISTICS 2018, <https://intaj.net/wp-content/Studies/2018.pdf>

⁴⁵ Jordan ICT & ITES SECTOR STATISTICS 2018, <https://intaj.net/wp-content/Studies/2018.pdf>



2-1. السياق المؤسسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

شرع الأردن في تطوير بيئة مؤاتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منذ أوائل التسعينات. وفي العام 1993 أطلق الأردن برنامجاً وطنياً لرفع مستوى انتشار خدمات الهاتف من 7.8 إلى 12 خطاً لكل 100 نسمة.⁴⁶

حالياً، واستناداً إلى المعلومات التي قدّمتها وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وجمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية (int@j)، يتمتّع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالحوافز الآتية:⁴⁷

- صفر بالمئة ضريبة مبيعات على خدمات تكنولوجيا المعلومات وعلى السلع والخدمات التي تدخل في إنتاج تكنولوجيا المعلومات
- صفر بالمئة رسوم جمركية على السلع التي تدخل في إنتاج تكنولوجيا المعلومات
- صفر بالمئة ضريبة دخل على الصادرات
- 5% ضريبة دخل على الأرباح المحققة في الأردن وخفض ضريبة الدخل من 20% إلى 5% على أنشطة تكنولوجيا المعلومات في جميع أنحاء المملكة
- تثبيت سقف لمعدّل الفائدة على القروض الميسرة التي تقدّمها البنوك التجارية في مجال تكنولوجيا المعلومات، بحيث ينخفض معدّل الفائدة على التسهيلات المباشرة لبائعي تكنولوجيا المعلومات من 14% إلى 5%
- إمكانية استخدام أصول منقولة، مثل الملكية الفكرية، كضمان.

تضبط تنظيم القطاع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات (TRC)، ولكلّ منهما أدوار ومسؤوليات محدّدة. تؤدّي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات واجباتها بالاستقلال عن وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وذلك امتثالاً لسياسة الحكومة العامة، وتتمثّل مهمّتها الأساسية في تنظيم قطاعي البريد وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.⁴⁸

عرفت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، سابقاً، باسم «وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات» (MoICT).⁴⁹ وقد تغيّر الاسم عام 2019 ليعكس المهمة الجديدة للوزارة، ويبرز كيف يتصوّر الأردن مستقبل صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لديه كجزء لا يتجزأ من اقتصاد رقمي أكثر شمولية، ويظهر تصميمًا على الاستثمار في ريادة الأعمال. وتشمل المسؤوليات الأساسية لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة: (1) إرساء السياسات اللازمة لتسريع التحول الرقمي؛ (2) دعم العوامل الممكنة لمثل هذا التحول، ومنها ريادة الأعمال الرقمية، والمهارات الرقمية، والخدمات المالية الرقمية، والبنية التحتية الرقمية، والمنصات الرقمية. وفوق ذلك فإن الوزارة مسؤولة عن تنمية المبادرات الرقمية على المستوى الوطني واحتضانها ودعمها، كمثال رقمنة الخدمات الحكومية، و«برنامج النطاق العريض الوطني»، وغيرها.

لقد حدّدت سياسات الحكومة في قطاعي البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2018 الإجراءات والسياسات المطلوبة استناداً إلى أولويات البلد الإستراتيجية. تركز الحكومة، في سياستها،⁵⁰ على تطوير بيئة اتصالات تنافسية، والاهتمام بالقضايا القانونية والتنظيمية التي تطرحها التكنولوجيات الجديدة. وأشارت السياسة إلى أنّ التجارة الإلكترونية ينبغي أن تكون جزءاً أساسياً من الاقتصاد الرقمي، فأولت اهتماماً بدعم التجارة الإلكترونية عبر التحفيز على استخدام المدفوعات الإلكترونية وإعادة تنشيط قطاع البريد. كما دعت الحكومة إلى تطوير سياسة التجارة الإلكترونية في الأردن من خلال وزارة الصناعة والتجارة والتموين بالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة. يُشار إلى أنّ «استراتيجية التحول الرقمي للخدمات الحكومية 2019-2022» الحالية قد طوّرت بناءً على السياسة العامة لعام 2018،⁵¹ كما قامت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة باعداد الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي والخطة التنفيذية 2021-2025 والتي تم اعتمادها مؤخراً بناءً على رؤية الأردن 2025؛ سياسة 2018؛ التوجهات العالمية؛ الممارسات الدولية في هذا المجال؛ وأهداف التنمية المستدامة لعام 2030، وذلك لتحفيز المزيد من التحول الرقمي وتطوير الاقتصاد الرقمي.⁵²

كذلك ركّزت السياسة الحكومية العامة للخدمة الشاملة في قطاع الاتصالات، والتي صدرت بتاريخ 2004/11/29، على أن يتولّى توفير

⁴⁶ استراتيجية الأردن الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (2013-2017)

⁴⁷ استناداً إلى MoDEE: https://www.modee.gov.jo/EN/Pages/Information_technology_in_Jordan و int@j: <https://intaj.net/>

⁴⁸ <https://www.trc.gov.jo/Pages/viewpage?pagelD=1>

⁴⁹ تغيّر اسم وزارة البريد والاتصالات إلى وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (MoICT) بموجب تعديل على قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995، قانون رقم (8) لسنة 2002.

⁵⁰ السياسة العامة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقطاع البريد 2018

⁵¹ <http://moict.gov.jo/uploads/EGOV-%20Transformation-Strategy%202019-2022.pdf>

⁵² https://www.modee.gov.jo/ebv4.0/root_storage/en/eb_list_page/dts-2021-eng.pdf



من المتوقع أن يتم توصيل جميع المدن بكابلات الألياف خلال السنين الثلاث أو الأربع القادمة. وتقوم شركات عدة بتطوير الشبكة الثابتة، منها Vetal و Zain و Orange و Umniah و Fiber Tech و Thema Max. في العام 2020 ازدادت الاشتراكات في النطاق العريض الثابت عبر الألياف الضوئية FTTx بنسبة 64% عما كانت عليه عام 2019 بواقع 132.730 اشتراكًا، تقابلها زيادة إجمالية قدرها 35% في اشتراكات النطاق العريض الثابت.

هذا وقد قامت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، عبر «البرنامج الوطني لشبكة النطاق العريض»، بتوصيل 1.361 موقعًا (930 مدرسة، 315 جهة حكومية، 116 وحدة صحية)، كما تم تركيب 2400 كيلومتر من كابلات الألياف.

وقد بلغ عدد السكان المشمولين بشبكة الهاتف المحمول في الأردن 100%، مقابل 95.1% في الدول العربية. خدمتا 3G (الجيل الثالث) و 4G (الجيل الرابع) متوفران في البلد. عدد السكان الذين تغطيهم شبكة جوال من الجيل الثالث على الأقل هو بنسبة 100%، بينما وصلت نسبة المشمولين بتغطية من الجيل الرابع على الأقل إلى 99%.⁵³ خلال الجائحة، زادت عملية تزويد الخدمات عبر الإنترنت، وبناءً على ذلك زودت «هيئة تنظيم قطاع الاتصالات» مقدمي خدمات الإنترنت بتوسعة لنطاق الطيف (4G+).

بلغ معدل الوصول الإجمالي للكهرباء في الأردن 100% منذ العام 2015 (في كل من المناطق الحضرية والريفية)، علمًا بأن 4.6% من إجمالي الاستهلاك عام 2017 توفره مصادر الطاقة المتجددة.⁵⁴

أما نسب تغلغل الإنترنت، والجوال، والجوال ذي النطاق العريض، فتشكل بيئة مؤاتية للتجارة الإلكترونية. لكن لا يزال هناك مجال للتحسين. لقد بلغت الاشتراكات في الهاتف المحمول لكل 100 نسمة 65% عام 2020، أي بانخفاض قدره 11% مقارنة بالعام 2019، وهو أقل من المتوسط في الدول العربية، البالغ 99% عام 2019. وثمة انخفاض ملحوظ في اشتراكات المحمول لكل 100 نسمة، من 149 عام 2015 إلى 65 عام 2020. إن نسبة الاشتراكات في النطاق العريض عبر الهاتف المحمول قد انخفضت بنسبة 11% لكل 100 نسمة مقارنة مع العام 2019، بينما زادت اشتراكات النطاق العريض الثابت واشتراكات الهاتف الثابت بنسبة 35% و 7% على التوالي. وقد ارتفع عدد الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت بنسبة 16% مقارنة بالعام 2019، وهي تقريبًا ضعف المتوسط في الدول العربية (انظر الجدول البياني رقم 6).⁵⁵

خدمة الاتصالات أطراف يحملون تراخيص من الأردن. ووفقًا لهذه السياسة، ينبغي تأمين نفاذ شامل إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على امتداد المواقع الجغرافية جميعًا، ومباشرة إلى المنازل أو المباني الفردية. وتجري حاليًا مراجعة لسياسة 2004 بهدف ضمان تقديم الخدمات بنوعية جيدة مع انتشار الإنترنت، والنفاذ لن يعتبر كافيًا إن لم يتم بالسرعة المناسبة.

على المستوى الدولي، قدم الأردن التزامات كبيرة في مجال خدمات الاتصالات عملاً بموجبات «الاتفاق العام بشأن التجارة في الخدمات» (GATS)، وهذه الالتزامات تغطي خدمات الاتصال الأساسية، ومن بينها المهاتفة الصوتية، ونقل البيانات بتبديل الرزم (الإنترنت)، ونقل البيانات بتبديل الدارات، وخدمات الدارات المؤجرة الخاصة. وقد تركزت الإصلاحات على تحرير القطاع بما يتوافق مع التزامات الأردن تجاه منظمة التجارة العالمية. لم يعد هناك من قيود فيما يتعلق بالنفاذ إلى الأسواق، أو المعاملة الوطنية، في أي من خدمات الاتصالات المجدولة، باستثناء النمط 4 (Mode 4) الذي يخضع لتدابير أفضية. كما أخذ الأردن على عاتقه كل الالتزامات المنصوص عليها في الوثيقة المرجعية لمنظمة التجارة العالمية بشأن خدمات الاتصال.

بلغت نسبة الأسر التي لديها جهاز كمبيوتر 42.9% في عام 2017. لا يستوفي الأردن أية تعرفية على أجهزة الكمبيوتر (HS - 8471) - آلات ووحدات أوتوماتيكية لمعالجة البيانات؛ أجهزة قراءة مغناطيسية أو ضوئية؛ آلات لتدوين بيانات على وسائط بيانات بصيغة مشفرة؛ آلات معالجة مثل هذه البيانات؛ كل ما يتصل بهذا الشأن وليس مذكورًا في مكان آخر) ومعدات الاتصال (HS - 8517 - أجهزة كهربائية للمهاتفة السلكية أو البرقيات السلكية، بما في ذلك أجهزة الهاتف السلكية، مع الهواتف اللاسلكية وأجهزة الاتصال لأنظمة الأسلاك الحاملة تيارًا أو لأنظمة الأسلاك الرقمية)، الأمر الذي يوفر بيئة ممكنة لتنامي قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاقتصاد الرقمي بشكل عام.

2-2. انتشار الهواتف الجوّالة والذكية والنطاق العريض

شهد الأردن في السنوات الأخيرة تحريرًا وتوسعًا لسوق الاتصالات الثابتة والجوّالة. وقد نجم عن هذا التقدم فوائد كبيرة لعامة الشعب، لا على صعيد توافر الخدمات وميسورية تكاليفها فحسب، بل توفر العروض المتاحة للمشاركين أيضًا.

⁵³ الاتحاد الدولي للاتصالات، إحصاء للعام 2019

⁵⁴ Tracking SDG 7 – The energy progress report 2019. See: https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/2019_Tracking_SDG7_Report.pdf

⁵⁵ وفّرت هيئة «تنظيم قطاع الاتصالات» هذه البيانات استنادًا إلى التعاريف المعتمدة لدى الاتحاد الدولي للاتصالات.



جدول بياني رقم 6: مؤشرات مختارة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مؤشرات الدول العربية			مؤشرات مختارة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات									
2020	2019	2018	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2010	2005	2000	المؤشر
N/A	54.6	50.9	103.5	89	76.5	65.7	56.4	48.4	27.20	12.93	2.62	نسبة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت
98.0	99.0	99.0	65	73	85	97	100	145	108	57	7.7	الاشتراكات في الهاتف المحمول لكل 100 نسمة
60.0	62.0	58.3	65	73	85	83	70	66	13.8	-	-	الاشتراكات في النطاق العريض عبر الهاتف المحمول لكل 100 نسمة
NA	8.7	8.4	3.62	3.37	3.41	3.56	4.12	4.38	7.2	11.6	12.3	الاشتراكات في الهاتف الثابت لكل 100 نسمة
8.1	7.7	7.3	5.8	4.3	3.8	3.5	4.6	5.3	2	3.6	.63	الاشتراكات في النطاق العريض الثابت لكل 100 نسمة

المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

بحسب وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة فإن الإحصاءات الدولية لا تعكس الواقع في الأردن. لقد تم إجراء تغييرات على منهجية جمع البيانات وعرضها، لكن ما زال يتعين تنسيقها ومواءمتها مع المعايير الدولية والمنهجيات المعتمدة. وتعمل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة حالياً مع وزارة التخطيط على تطوير منهجيات واضحة في جمع البيانات حول القطاع وترويجها على المستويين المحلي والدولي.

احتل الأردن المرتبة 70 من بين 176 دولة في مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDI) للعام 2017، متراجعا عن المرتبة 66 في العام 2016. وسجل الأداء الأدنى في اشتراكات الهاتف الثابت والنطاق العريض الثابت، بينما كان الأعلى في اشتراكات الهاتف المحمول واشتراكات النطاق العريض عبر الهاتف المحمول المفعل. وكانت قيمة المؤشر لعام 2017 (6) أعلى من متوسط الدول العربية (4.8)، واحتلت الأردن المرتبة السابعة بين الدول العربية.⁵⁶

⁵⁶ <https://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2017/index.html#idi2017comparison-tab>



جدول بياني رقم 7: مقارنة انتشار الاتصالات في الأردن مع بلدان عربية أخرى، 2019

الاشتراكات في الهاتف الثابت لكل 100 نسمة	الاشتراكات في النطاق العريض الثابت لكل 100 نسمة	الاشتراكات في الهاتف المحمول لكل 100 نسمة	الاشتراكات في النطاق العريض عبر الهاتف المحمول لكل 100 نسمة	نسبة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت
الإمارات العربية المتحدة	الإمارات العربية المتحدة	الإمارات العربية المتحدة	الإمارات العربية المتحدة	الكويت
24.18	31.17	200.63	239.89	99.54
السعودية	السعودية	الكويت	الكويت	الإمارات العربية المتحدة
15.69	19.85	174.16	131.79	99.15
الكويت	تركيا	السعودية	السعودية	السعودية
13.87	17.06	120.51	116.88	95.72
تركيا	العراق	تركيا	تركيا	الأردن
13.87	11.60	96.84	74.80	89.00
لبنان	مصر	مصر	الأردن	العراق
12.87	7.57	94.97	73.00	75.00
مصر	لبنان	العراق	مصر	تركيا
8.73	6.13	94.70	59.34	73.98
العراق	الأردن	الأردن	لبنان	مصر
7.27	4.3	73.00	42.81	57.28
الأردن	الكويت	لبنان	العراق	
3.37	2.01	61.82	42.06	

المصدر: الأونكتاد نقلًا عن بيانات من الاتحاد الدولي للاتصالات

3-2. الموثوقية، ميسورية الكلفة، الاستجابة، السرعة، مدى التغطية

«أورانج الأردن» 30-35٪ من حصة سوق الجوّال و 40-45٪ من حصة سوق الإنترنت.⁵⁹ وقد أعلنت «أورانج» أنّ تغطية 3G قد شملت 98.6٪ من السكّان، فيما يصل مدى 4G إلى 97.4٪.⁶⁰ أمّا «أمنية»، وهي تابعة لشركة Batelco في البحرين، فكانت آخر من دخل سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردني، لكنها أثبتت نفسها لاعبًا قويًا فيه، إذ كسبت 30٪ من حصة سوق الهاتف المحمول.⁶¹

من خلال المقارنة بين الخدمات التي يقدمها مزودو خدمات الاتصالات الأردنيون يتبيّن توافر مجموعة واسعة من الخدمات المتفاوتة الأسعار. شركة «أورانج الأردن» توفر لزبائنها أكبر تنوع في الخدمات، وهذا ما يسمح للزبائن المحتملين باختيار

تتمتع الأردن بسوق اتصالات عبر المحمول متطور للغاية يخدمه ثلاثة مشغلين إقليميين رئيسيين: «زين الأردن»، و«أورانج»، و«أمنية». وصل قطاع الهاتف المحمول، مدعومًا بشبكات 4G LTE، إلى أكثر من 90٪ في نسبة انتشار الجيل الرابع 4G عام 2019،⁵⁷ «زين الأردن»، التابعة لشركة «زين»، هي أول من أدخل خدمات الجوّال في الأردن، وتتمتع اليوم بأكبر حصة في السوق بنسبة 35٪، وتخدم حوالي 3.6 مليون زبون، كما تقدّم حاليًا خدمات 4.5G LTE في جميع أنحاء المملكة.⁵⁸ تمتلك

⁵⁷ <https://www.globenewswire.com/news-release/2020/04/15/2016394/0/en/Jordan-strives-to-develop-its-digital-economy.html>

⁵⁸ <https://www.zain.com/en/investor-relations/facts-figures/>

⁵⁹ https://www.orange.jo/en/documents/annual_report/orange-annual-report-2020-en.pdf

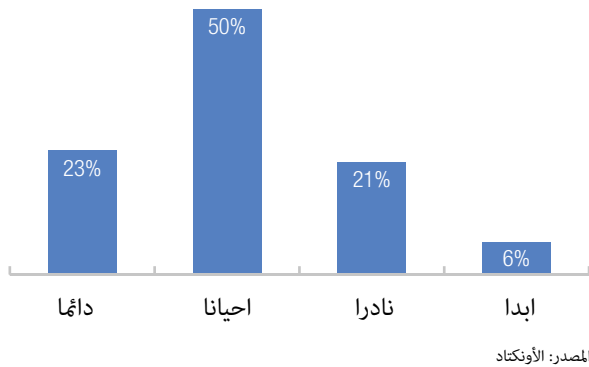
⁶⁰ <https://www.commsupdate.com/articles/2021/02/02/orange-jordan-upgrades-network-in-two-governorates/>

⁶¹ <http://www.the-businessreport.com/article/jordan-foray-modern-digital-era/>



جدول إحصائي رقم 11: وتيرة المشاكل المواجهة للنفوذ إلى شبكة الإنترنت

السؤال الموجه إلى المستطلعين: هل واجهتك أية مشاكل للنفوذ إلى الإنترنت (انقطاع النطاق الترددي، مشاكل في جودة الاتصال)؟ (استبيان المستهلكين، 1262 إجابة)



جميع الشركات تقريباً عملياتها وتحسين خدماتها في المدن الكبرى.

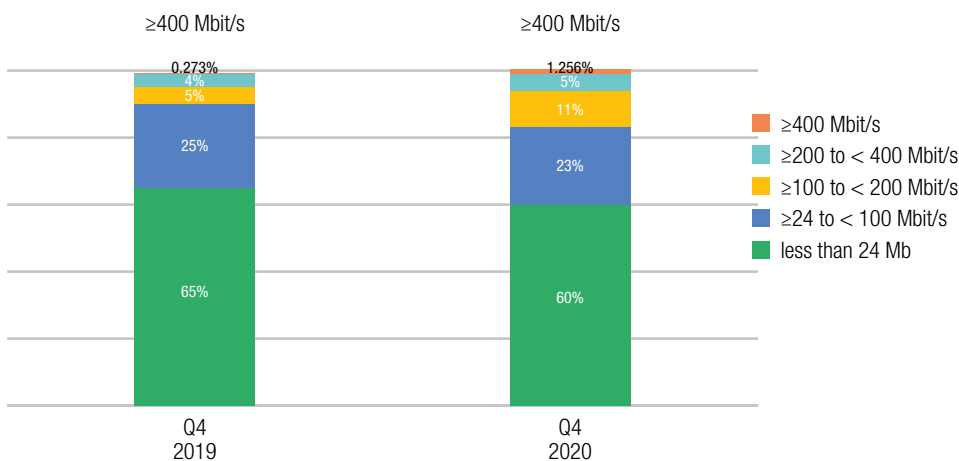
حالياً يستخدم 60% من المشتركين في النطاق العريض الثابت سرعات أقل من 24 ميغابت/ثانية، مع تحول عدد أكبر من المشتركين إلى سرعات أعلى (الجدول الإحصائي رقم 12).

الخدمة الأكثر ملاءمة لاحتياجاتهم. وتعرض «أورانج الأردن» خدمة «البيانات غير المحدودة» في صيغتين، الدفع المسبق والدفع الآجل، فضلاً عن خدمة 4G بواقع 1 تيرابايت، وكلاهما بسعر أقل من أقرب خدمة تقدمها نظيراتها. أما «زين الأردن» فتحتافظ بشكل عام، عند تزويد زبائنها بشبتي خيارات خدماتها، على معدل أسعار أعلى من نظيراتها، خصوصاً في خدمتي الدفع المسبق والدفع الآجل. وتوفر «أمينة»، من جهتها، قائمة خدمات أقل شمولاً لزبائنها، لكن التكلفة، عموماً، أقل مما عند النظراء، لا سيما في خدمات الإنترنت عبر الجوال، باستثناء خدمات 4G، المعروضة بسعر أعلى. وهناك، بشكل عام، 62 شركة في قطاع الاتصالات مرخصة لدى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.⁶²

ومع تزايد استخدام الإنترنت بين الأردنيين، بواقع 89% من المستخدمين، فإن النفوذ إلى الإنترنت (الجدول الإحصائي رقم 11)، والتكلفة، ومدى تغطيته للمناطق الريفية (الجدول الإحصائي رقم 14)، ما زالت عقبات أمام رواد الأعمال والمستهلكين للانخراط في التجارة الإلكترونية. ووفقاً لاستبيان المستهلكين الذي تم إجراؤه خلال فترة التحضير لهذا التقييم، أفاد 73% من المستطلعين عن وجود مشاكل تتعلق بالنفوذ إلى الإنترنت. وقد بلغت وتيرتها 68% في عمان (644 إجابة)، و74% في المفرق (58 إجابة)، و80% في الزرقاء (371 إجابة).

على الرغم من ارتفاع معدل انتشار الإنترنت في البلاد، ما يزال النفوذ إليه ضعيفاً في المناطق النائية، إذ تُركّز

جدول إحصائي رقم 12: الاشتراكات في خدمات النطاق العريض الثابت بحسب السرعة



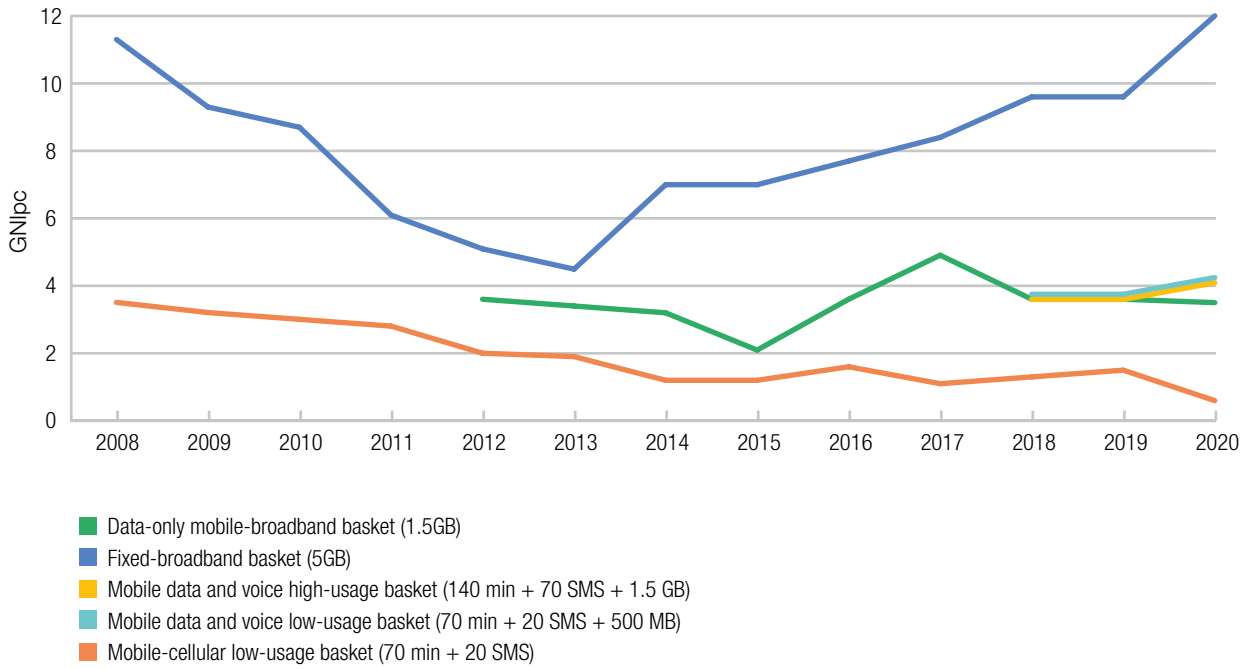
المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، مؤشرات سوق الاتصالات في الأردن (حتى الربع الرابع من عام 2020)

⁶² <https://trc.gov.jo/Pages/viewpage?pageID=230>. الشركات مصنفة في خانة القطاع الفرعي «خدمات الاتصالات» بحسب «قائمة التصنيف القطاعي للخدمات» الصادرة عن منظمة التجارة العالمية.

1% في الدول العربية. يصل سعر النطاق العريض الثابت (5 غيغابايت) إلى 12.08% من إجمالي الدخل القومي للفرد الواحد، مقابل 3.07% في الدول العربية. ويعدّ الأردن من بين الاقتصادات الخمسة التي انخفضت فيها سلّة الهاتف المحمول بأكثر قدر خلال العام الماضي (الجدول الإحصائي رقم 13).⁶³

بالنسبة إلى سلّة النطاق العريض المحصورة بالبيانات (1.5 غيغابايت)، يتمتّع الأردن، في المنطقة، بأفضل أداء مقابل السعر، بما يعادل قوّة شرائية قيمتها 0.6 دولار لكلّ غيغابايت، وذلك بفضل حزمة قدرها 45 غيغابايت. لكنّ هذا السعر ما زال يشكل 3.54% من إجمالي الدخل القومي للفرد الواحد، مقابل

جدول إحصائي رقم 13: سلال أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، 2008-2020



المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات⁶⁴

ITU: Measuring digital development ICT price trends 2020⁶³

<https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Dashboards/Pages/IPB.aspx>⁶⁴



- توفير شبكة 5G جَوَّال
- دعم تكنولوجيا الحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، والاتصال من آلة إلى آلة، مع تفعيل الأنظمة الخاصة بإنترنت الأشياء
- تعزيز تكنولوجيا سلسلة الكتل (blockchain)

من أجل تحسين جاذبية الأردن كموقع لتقديم الخدمات، وتعزيز القدرة التنافسية للأردن في تقديم الخدمات للزبائن في البلدان الأخرى، طالبت «السياسة العامة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقطاع البريد 2018» الحكومة بتركيب مسارات نقل دولية بديلة عبر هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، وإنشاء «نقاط تبادل إنترنت» (IXPs) تحاربه⁶⁸ والتي تم الانتهاء منها مؤخرا.

علاوة على ذلك، تأتي كلفة استخدام الإنترنت في مقدّمة قائمة القضايا الأكثر إلحاحاً وفقاً للمستطعين من القطاعين العام والخاص، تليها الاستثمارات لتوفير النطاق العريض، ومدى تغطية الإنترنت للمناطق الريفية (الجدول الإحصائي رقم 14).

وتتصدّر القائمة، عند القطاع الخاص، قضية الاستثمارات لتوفير النطاق العريض، تليها المنافسة بين مزودي خدمة الإنترنت، وكلفة استخدام الإنترنت. في المقابل، تأتي كلفة استخدام الإنترنت في صدارة القائمة عند القطاع العام، تليها مدى تغطية الإنترنت، والهاتف المحمول في المناطق الريفية.

الأردن متّصل بالكابل البحري FLAG Europe-Asia عبر نقطة الرسو في العقبة.⁶⁵ ووفقاً لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، هناك خطط لإدخال الجيل الخامس 5G إلى الأردن عام 2023،⁶⁶ تتمثل التحديات الرئيسية في ارتفاع تكلفة التنفيذ، وصعوبة أعمال الحفر، خصوصاً في العاصمة عمّان، واستراتيجية التسعير التي ينبغي اعتمادها. وتطالب الحكومة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بإزالة أية معوقات قد تحول دون تفعيل هذه التقنية في المملكة في أسرع وقت ممكن، وإن تعمل على توفير النطاقات الترددية اللازمة بسعات كافية وأسعار مناسبة، وفقاً لأفضل الممارسات العالمية.⁶⁷ لقد حددت الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي والخطة التنفيذية 2021-2025 هدفاً لتحقيق تغطية 5G بنسبة 5% بحلول عام 2022، و 10% بحلول عام 2023، و 25% بحلول عام 2024، و 50% بحلول عام 2025.

في ما يلي الأولويات التي أبرزها أصحاب العلاقة خلال المشاورات الوطنية من أجل مواصلة التطوير اللازم في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

- الحاجة إلى بنية تحتية متينة عالية السرعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

<https://www.submarinecablemap.com/country/jordan> ⁶⁵

⁶⁶ أعلن رئيس مجلس مفوضي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، غازي الجبور، يوم الاثنين 16 سبتمبر 2019، أن الجيل الخامس 5G سيعمل ضمن نطاقين من الترددات: (3700-3640) و (3800-3740).

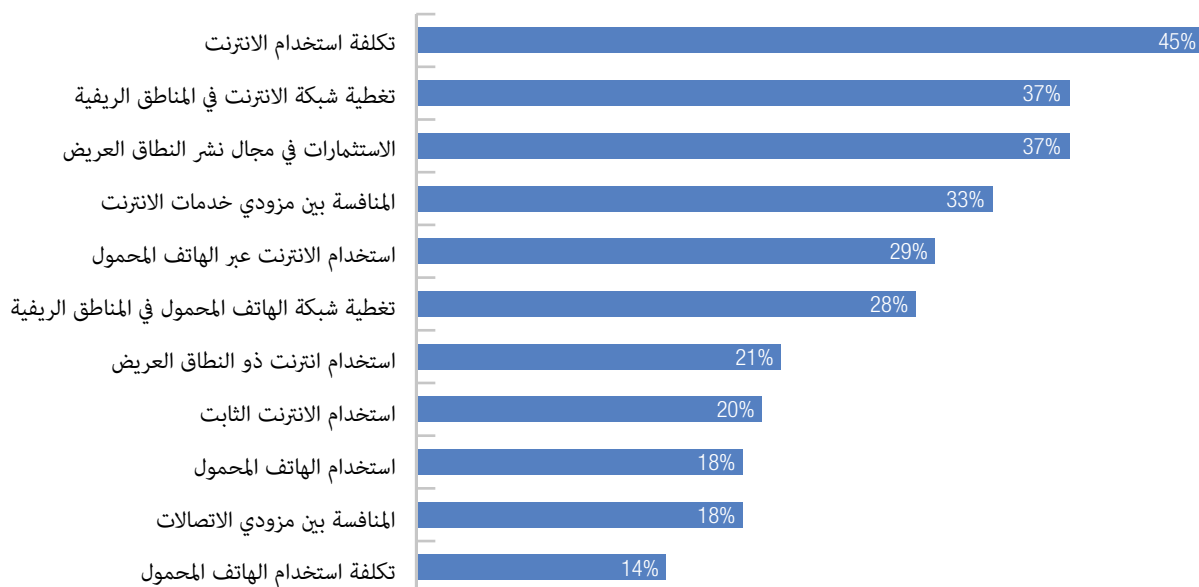
67 الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي، والخطة التنفيذية 2021-2025

68 السياسة العامة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقطاع البريد، 2018



جدول إحصائي رقم 14: القضايا الأكثر إلحاحًا في شأن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل خلق بيئة مؤاتية للتجارة الإلكترونية

السؤال الموجه إلى المستطلعين: ما هي، في رأيك، القضايا الثلاث الأكثر إلحاحًا في شأن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل خلق بيئة مؤاتية للتجارة الإلكترونية في بلدك؟
(استبيانات القطاعين العام والخاص، 92 إجابة)



المصدر: الأونكتاد

3 - لوجستيات التجارة وتسهيل التجارة

يستطيع الأردن الاستفادة من موقعه الاستراتيجي ليصبح مركزاً رائداً للتجارة الإلكترونية في المنطقة، وذلك من خلال التركيز على زيادة الفعالية في النقل والخدمات اللوجستية لضمان تلبية الطلبات وتقليل التكاليف التجارية على أصحاب العلاقة. يطلب المستهلكون خدمات تسليم منخفضة الكلفة وسريعة. لذا يُعتبر تخفيض تكاليف التسليم من أكثر القضايا إلحاحاً لخلق بيئة مؤاتية للتجارة الإلكترونية. لقد بُذلت بعض الجهود في مجال لوجستيات التجارة وتسهيل التجارة، إلا أن قدرات مقدمي خدمات التسليم المحلي والنظام الذي يضبط هذه الخدمات في الأردن بحاجة إلى مزيد من التعزيز لتلبية احتياجات التجارة الإلكترونية وإتاحة توسعها وموئها. لقد تحسّن ترتيب الأردن في «المؤشر المتكامل للتنمية البريديّة» (2IPD) تحسّناً كبيراً خلال العامين الماضيين. ولدى شركة البريد الأردنيّ (JP) خطة عمل من ثلاث سنوات لتطوير قدراتها لدعم التجارة الإلكترونية، كما أنّها تخطط لتصبح مكتباً بريدياً إلكترونياً بحلول أوائل عام 2022. يقدّم الأردن أداءاً جيّداً في تصنيفات تسهيل التجارة، وما زال باستطاعته التحسّن في بعض المجالات. يجري العمل على إدخال «نظام العنونة» حيّز التنفيذ، لكنّ الانتهاء من هذا الأمر ليس متوقعاً قبل العام 2023. في هذه الأثناء، يلجأ مقدّمو خدمات التسليم إلى حلول تستخدم التكنولوجيا.

3-1. طريقة التسليم، تسليم المبليل الأخير

لعبت السياسة الحكومية العامة في قطاعي البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2018، وكذلك ما سبقها في هذا الباب، دوراً أساسياً في تطوير خدمات تسليم ناجعة وفعالة لدعم قطاع التجارة الإلكترونية الناشئ. ووفقاً لأصحاب العلاقة، يجب تحسين قدرة مزوّد خدمة التسليم والخدمات البريدية لتلبية توقّعات شركات التجارة الإلكترونية والمستهلكين. ففي كثير من الحالات يستغرق الوقت اللازم لتسليم الطرود في المبليل الأخير داخل البلد ضعف الوقت اللازم للتسليم الدولي، أو حتّى الضعفين. وفي السياق عينه يبرز العديد من أصحاب العلاقة ارتفاع تكاليف التسليم الوطنيّة والدوليّة كإحدى العقبات الرئيسيّة أمام التجارة الإلكترونية.

يُعدّ قطاع النقل في الأردن حيويّاً لأنّه، حالياً، أحد أكبر القطاعات التي توفر العمالة في البلاد، ولديه القدرة على تمكين التجارة الإلكترونية المحليّة والعابرة للحدود. وعليه، يجب إيلاء الأولويّة لمرافق البنية التحتية.⁶⁹ يتمتّع البلد، بفضل موقعه الاستراتيجي

وشبكة طرقاته الواسعة النطاق، بفرصة الربط بين الشرق والغرب. ويعدّ مطار الملكة علياء الدوليّ في عمّان بوابة البلد الرئيسيّة إلى العالم. لذا تهدف أعمال توسعته إلى توفير باقة جديدة من الخطوط والرحلات والخيارات.

يتكوّن سوق البريد الأردنيّ من مشغّل البريد العام -شركة البريد الأردنيّ (JP) - المملوكة بالكامل للحكومة، ومن 171 مشغّل بريد خاصّ لديهم ترخيص بريديّ محليّ، ومن 10 مشغّلين بريد خاصّين لديهم ترخيص بريديّ دوليّ. ويبلغ العاملون في القطاع 15000 شخصاً، أي بزيادة قدرها 500٪ خلال العامين الماضيين.

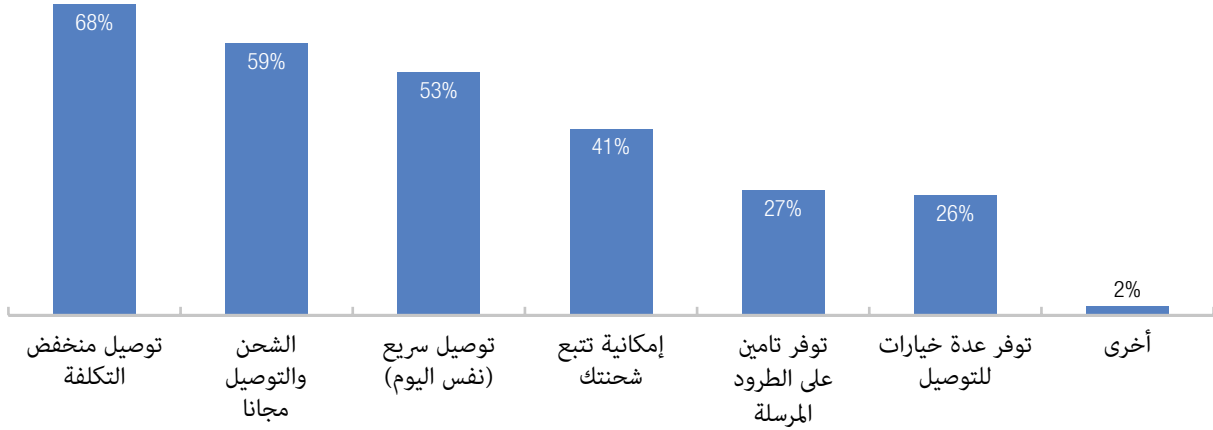
على مزوّد خدمة التسليم تلبية الطلب داخل البلد لوفير تسليم سريع ومنخفض الكلفة. فوفقاً لاستبيان المستهلكين، يعدّ التسليم المنخفض الكلفة، والشحن المجانيّ، والتسليم السريع، من أهمّ الاعتبارات على صعيد تسليم المشتريات عبر الإنترنت (الجدول الإحصائيّ رقم 15). كما تظهر نتائج هذا الاستبيان أنّ الأسعار، وتكاليف التسليم، ومدة التسليم، هي أهمّ معايير اختيار الموقع الإلكترونيّ المناسب للتسوّق عبر الإنترنت.

⁶⁹ الأردن 2025، رؤية واستراتيجية وطنيتان (Jordan 2025, A National Vision and Strategy).



جدول إحصائي رقم 15: أفضليات المستهلك على صعيد خدمات التسليم

السؤال الموجه إلى المستطلعين: ما هي الاعتبارات الأهم لتسليم مشترياتك عبر الإنترنت؟ (استبيان المستهلكين، 1242 إجابة)



المصدر: الأونكتاد

يتولّى مؤشر الأداء اللوجستي (LPI)،⁷⁰ الذي طوّره البنك الدولي، تصنيف البلدان بحسب أدائها في مجال الخدمات اللوجستية التجارية وفقاً لأصحاب العلاقة على الأرض، وذلك لمساعدة هذه البلدان على تحديد التحديات والفرص المتاحة التي تواجهها في ما يتعلق بالإجراءات الجمركية، والبنية التحتية، والشحنات الدولية، والخدمات اللوجستية، والتتبع والتعقب، والتوقيت. في إصدار 2018، وهو أحدث إصدار متاح، احتل الأردن المرتبة 84 بين 160 دولة، أي بأداء ومرتبة أقل مما كان عليه عام 2010 (الجدول البياني رقم 8).

بين عامي 2010 و 2018 تحسّنت بشكل طفيف جودة البنية التحتية المتصلة بالتجارة والنقل، وأيضاً كفاءة الخدمات اللوجستية وجودتها، بما في ذلك خدمات النقل بالشاحنات، والشحن، والتخليص الجمركي، في حين انخفض الترتيب في كلا المجالين، ما يشير إلى معدلات تحسّن أفضل لدى دول المنطقة. كانت درجة الأردن أعلى من معدل منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عام 2010 (2.74 مقارنة بـ 2.6 في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا)، لكنها كانت أقل عام 2018 (2.69 مقارنة بـ 2.78 في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا). كما انخفضت بشكل ملحوظ، خلال الفترة عينها، سهولة تقديم عروض شحن بأسعار تنافسية، وتيرة وصول الشحنات إلى طالبيها ضمن مهل التسليم المجدولة أو المتوقعة (الجدول الإحصائي رقم 16).

بما أنّ الشحن المجاني أصبح رائجاً، ينبغي على موفري خدمة التسليم وضع إستراتيجيات لتزويد البائعين عبر الإنترنت بحلول تسليم فعالة وناجعة وذات جدوى. من الخيارات الممكنة لتعزيز قدرة الأردن التنافسية في مجال التجارة الإلكترونية استخدام نهج التنمية بالعناقيد لشركات الخدمات اللوجستية وشركات التسليم، بالإضافة إلى إمكان توسيعها لتشمل شركات ومقدمي خدمات التجارة الإلكترونية أيضاً (الأمر الذي يؤدي، في النهاية، إلى تخفيض تكاليف الأعمال). إنّ تطوير برنامج بناء القدرات على هذا الأساس هو خيارٌ يجدر بالشركات ومؤسسات دعم التجارة أن تدرسه. كما ينبغي على مشاريع تنمية الصادرات ومشاريع تطوير السوق المحلي المنفذة من قبل الحكومة وشركاء التنمية أن توفر مساحة كافية تتيح، فضلاً عن المصنّعين المحليين، لشركات الخدمات اللوجستية وشركات التسليم أن تنضمّ إليها وتستفيد منها.

العديد من شركات التسليم لا تقدّم معلومات دقيقة عن نوع طرود التجارة الإلكترونية وحجمها. لكنّ بيانات كهذه ضرورية لإتاحة صياغة سياسات للتجارة الإلكترونية قائمة على المعرفة. كما أنّها، في الوقت عينه، تؤثر على كيفية قياس أداء شركات التسليم، وتعزّز القدرة على تلبية توقّعات الزبائن، خصوصاً خلال مواسم الذروة، وهذا ما يُعدّ تحدياً كبيراً.

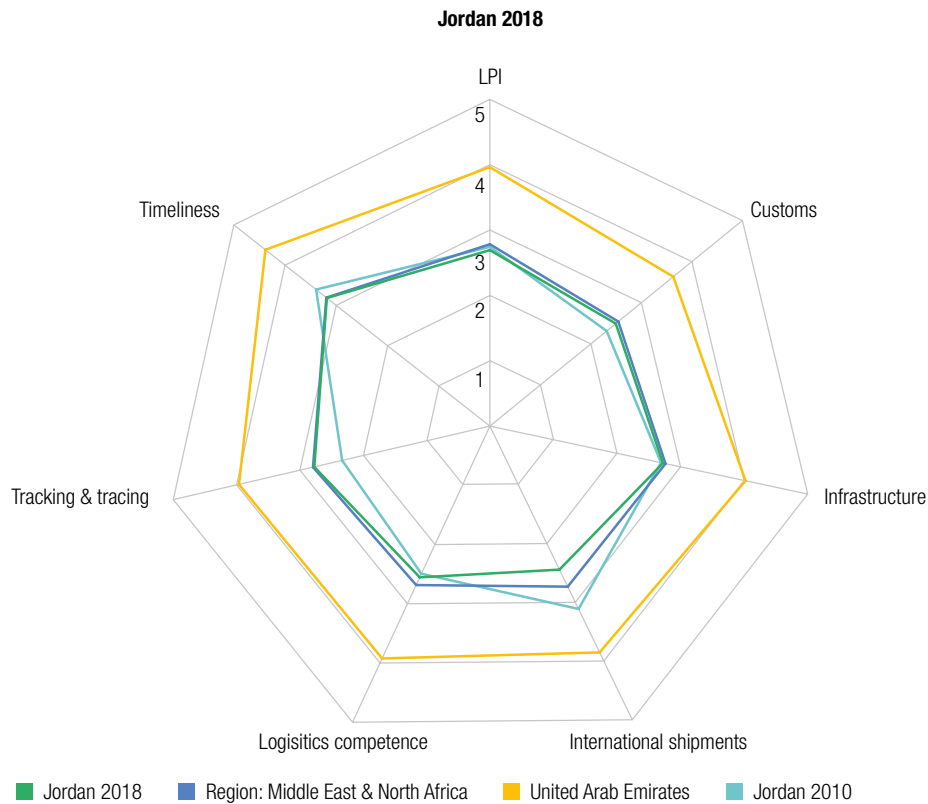
⁷⁰ <https://lpi.worldbank.org/international/global>

جدول بياني رقم 8: نتيجة مؤشر الأداء اللوجستي LPI: الأردن مقارنةً ببلدان أخرى

المرتبة الكلية على مؤشر الأداء اللوجستيّ LPI		النتيجة الكلية على مؤشر الأداء اللوجستيّ LPI		
المرتبة		النتيجة		
2018	2010	2018	2010	البلد
11	24	3.96	3.63	الإمارات العربيّة المتّحدة
NA	33	NA	3.34	لبنان
63	36	2.68	3.28	الكويت
47	39	3.15	3.22	تركيا
55	40	3.01	3.22	السعوديّة
43	60	3.20	2.84	عُمان
84	81	2.69	2.74	الأردن
67	92	2.82	2.61	مصر
		2.78	2.60	الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

المصدر: البنك الدولي⁷¹

جدول إحصائي رقم 16: نتيجة مؤشر الأداء اللوجستي LPI: الأردن مقارنة بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، 2018

المصدر: البنك الدولي⁷²<https://lpi.worldbank.org/international/global>⁷¹<https://lpi.worldbank.org/international/scorecard/radar/254/C/JOR/2018#chartarea>⁷²

شركة البريد الأردني

ومراكز معلومات لتوفير خدمات مالية واجتماعية، وخدمات التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، والخدمات البريدية.

تضمنت الأولويات الحكومية ما يأتي:

- تحسين أداء شركة البريد الأردني من خلال مراجعة تشكيلة مجلس الإدارة فيها لضمان احتوائها على مجموعة الخبرات اللازمة وعلى العمليات الضرورية لإدارة الشركة
- تقييم قدرة شركة البريد الأردني على أن تكون بمثابة مشغل بريد حديث
- إعداد خطة تحول بحلول منتصف العام 2020

وفيما اتضح أن مزودي خدمة البريد السريع في القطاع الخاص كانوا فعالين للغاية في تقديم خدمات ممتازة لربائهم، بدأ أن شركة البريد الأردني كانت أقل نجاحاً. كما لم يتحقق التحسن المطلوب في أداء الشركة كما رسمته السياسات السابقة.⁷³ وينعكس هذا الأمر، كما يبدو، في تفضيل المستهلك لخدمات التسليم عبر شركات القطاع الخاص بدلاً من الخدمات البريدية. فوفقاً لاستبيان المستهلكين، يفضل 70% منهم التسليم عبر شركات القطاع الخاص (1246 إجابة).

في الوقت نفسه، تعتمد شركات القطاع الخاص على خدمات تسليم خاصة بها لخدمة السوق المحلي ليس فقط على صعيد الطرود، بل الرسائل والمتعلقات البريدية أيضاً (الجدول الإحصائي رقم 17).

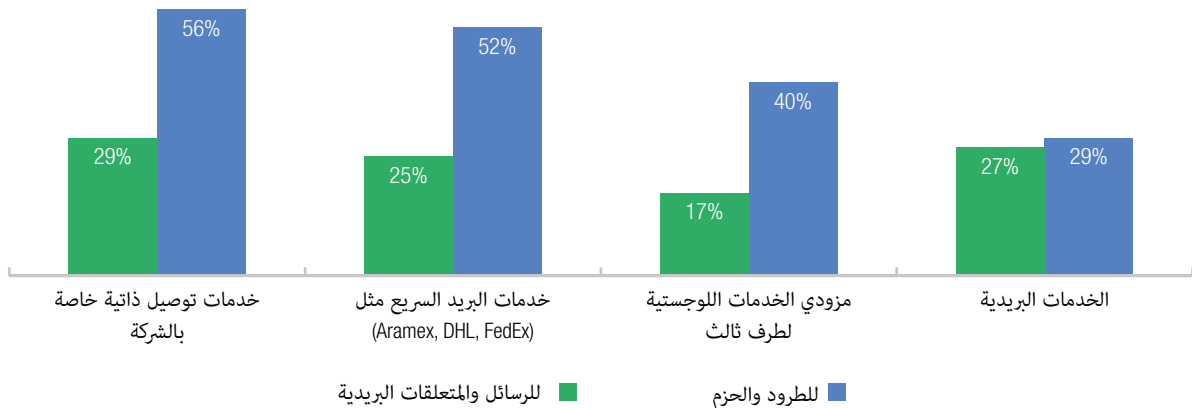
بموجب قانون الخدمات البريدية رقم (34) لسنة 2007، تتولى وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة إعداد السياسة العامة والخطة التشغيلية لقطاع البريد، فيما هيئة تنظيم قطاع الاتصالات مسؤولة عن تنظيم الخدمات البريدية. وقد أبرزت «السياسة العامة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقطاع البريد 2018» أهمية تحسين أداء شركة «البريد الأردني» والحاجة إلى تيسير تسليم الحزم الناشئة عن التجارة الإلكترونية. وتهدف هذه السياسة العامة إلى تحويل «شركة البريد الأردني» بالكامل لتصبح قادرة على المشاركة الكاملة في تقديم الخدمات البريدية المتصلة بالتجارة الإلكترونية وتسليم الرسائل البريدية والحزم في جميع أنحاء الأردن وعلى الصعيد الدولي، طبقاً لمهمتها المحددة بأنها المزود المعتمد لتوفير الخدمة الشاملة (المشغل المعتمد).

طبقاً لهذه السياسة، يستدعي الاقتصاد الرقمي قيام وسيلة فعالة لتسليم البريد والطرود في جميع أنحاء المملكة. لذا فإن توفير خدمات بريدية عالية الجودة وبسعر معقول داخل الأردن، وبين الأردن وسائر العالم، مع تلبية المتطلبات اللوجستية لتطور التجارة الإلكترونية السريع، هو أمر بات أساسياً ويُعدّ الهدف الأعلى لهذه السياسة. وعليه، دعت هذه السياسة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات إلى إجراء تحليل شامل للسوق كخطوة أولية لتطوير الخدمات البريدية في البلاد ومراجعة عقد الأداء مع شركة البريد الأردني.

كذلك دعت «خطة النمو الاقتصادي الأردني 2018-2022»، بالإضافة إلى السياسة المذكورة أعلاه، إلى إعداد مكاتب بريد

جدول إحصائي رقم 17: طريقة التسليم المفضلة في عمليات التسليم المحلية

السؤال الموجه إلى المستطلعين: ما هي طريقة التسليم التي تعتمدونها في عمليات التسليم المحلية؟
(استبيان القطاع الخاص، 52 إجابة)



المصدر: الأونكتاد

⁷³ السياسة العامة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقطاع البريد 2018

سيحسن من قدرة العملاء والشركاء على تتبع المعلومات وتعقبها. إن برنامجاً لرقمنة الخدمات البريدية وتحسين جاهزية شركة البريد الأردني الرقمية للتجارة الإلكترونية من شأنه أن يحسن سهولة الحصول على الخدمات البريدية من قبل منصات التجارة الإلكترونية والشركاء والعملاء، وأن يحسن أداء الأردن على سلم مؤشر الأداء اللوجستي (الجدول الإحصائي رقم 16). إن تحويل الخدمات البريدية نحو الرقمنة يمكن أن يجعل منالها متاحاً عبر استخدام واجهة بينية لبرمجة التطبيقات API وأدوات شبيهة، فيساعد على دمج هذه الخدمات ضمن المنصات الحالية للتجارة الإلكترونية، الأمر الذي يعزز إمكانيات التسليم للشركات الصغيرة والمتوسطة، وكذلك المستهلكين في الأردن.

إن شركة البريد الأردني هي مشغل «خدمة بريد سريع» (EMS) ضمن المنطقة العربية، وفيها 16 مشغلاً هم أعضاء في هذه الخدمة. وللشركة شبكة صغيرة لخدمة البريد السريع، لكن عدد مكاتب البريد، أو الوكالات، التي توفر هذه الخدمة يبقى أقل من عدد مدن الأردن التي يزيد عدد سكانها على 20000 نسمة. يتمتع بريد الأردن السريع، عمومًا، بنشاط متوازن ضمن خدمة البريد السريع العالمية، على الرغم من هيمنة طيففة لحجم الواردات. وقد حقق بريد الأردن السريع تقدماً ملحوظاً في أدائه الوظيفي منذ عام 2017.

يتقدم بريد الأردن السريع بشكل مطرد. فلقد احتل المرتبة 60 في الربع الثاني من عام 2021، متقدماً عن المرتبة 70 في العام 2017. وهو السابع عربياً بعد الإمارات العربية المتحدة وقطر ولبنان وعمان والسعودية ومصر. كما يحتل المرتبة الثالثة في المنطقة ضمن الأداء في التسليم بعد الإمارات العربية المتحدة وقطر، وكذلك المرتبة الثالثة في الأداء على صعيد السرعة الزمنية للأداء الجمركي بعد عمان وجيبوتي.

تتحسن عملية النقل بشكل واضح، لكن نسبة التسليم في الوقت المحدد (33% عام 2017؛ 66% في الربع الثاني من العام 2021) لا تزال دون الأهداف المرجوة لتعاونية خدمة البريد السريع ضمن الاتحاد البريدي العالمي. فلقد بقي الوقت للأداء الجمركي (أقل من 24 ساعة) مرتفعاً للغاية منذ عام 2017، أي فوق 99%، ولا يزال الأداء في التصدير، المقاس فقط منذ أبريل 2021، ثابتاً ومختطاً 98%.

يسجل التسليم على-الوقت تقدماً ملحوظاً، إذ ارتفع من 78% عام 2017 إلى ما فوق 96%، ودوناً انقطاع، منذ العام 2018. في المقابل لا يزال الأداء على صعيد العناية بالزبائن غير مستقر، ودون الأهداف المرجوة لتعاونية خدمة البريد السريع ضمن الاتحاد البريدي العالمي.

على صعيد التسليم الدولي، تفضل الشركات خدمات التسليم السريع. حوالي 67% من المجيبين عن استبيان القطاع الخاص (49 إجابة) يعتمدون التسليم السريع لخدمة الزبائن الدوليين.

لقد كشفت معلومات تم جمعها خلال المشاورات الوطنية أن شركة البريد الأردني تدعم خدمات التجارة الإلكترونية من الأعمال إلى المستهلك (B2C)، وما بين الأعمال (B2B)، ومن المستهلك إلى المستهلك (C2C)، ومن الحكومة إلى الأعمال (G2B)، ومن الحكومة إلى المستهلك (G2C) (جوازات السفر، الإخطار الحكومي، شهادات الميلاد، وغيرها). وتدرس الشركة نموذجين للأعمال كجزء من مساعيها إلى الاستجابة لطلب الحكومة القاضي بأن تطور الشركة خدمات تنافسية وتحسن أدائها. يركز الأول على التسليم الفعلي للمنتجات عبر التجارة الإلكترونية، وهو النموذج المعتمد حالياً. أما النموذج الثاني فيوفر خدمات وحلولاً شاملة للتجارة الإلكترونية، من بينها الاستضافة عبر منصات إلكترونية، والدفع، والتسليم، والتسويق، وتبادل البيانات، وإدارة علاقات الزبائن، إلخ. من المتوقع أن يتم توفير خيار الدفع والاستضافة عبر الإنترنت، فضلاً عن شبكة واسعة من الخدمات والتشبيك الدولية، في النصف الثاني من عام 2021. وقد طورت الشركة خطة عمل لاعتماد نموذج الأعمال هذا في غضون ثلاث سنوات.

وكجزء من مساعي الاتحاد البريدي العالمي الرامية إلى دعم مشغلي البريد المعتمدين ليصبحوا لاعبين لهم شأنهم في مجال التجارة الإلكترونية، يعمل الاتحاد مع شركة البريد الأردني على تطوير «جاهزيتها التشغيلية للتجارة الإلكترونية» (ORE) كي يضمن نفاذ تجار التجزئة عبر الانترنت إلى بنى التوزيع التحتية اللازمة لتطوير أنشطتهم. لقد تمكنت شركة البريد الأردني من تلبية 79% من المتطلبات، بما في ذلك التمتع بالحد الأدنى من المواصفات التشغيلية والتقنية، والمنظورية، وجودة البيانات، وتكامل سلسلة التوريد، وموثوقية الخدمة من ألفها إلى يائها. وإحدى التوصيات الرئيسية التي لا تزال محط تحليل لدى الشركة هي مراجعة مخطط أرضية التشغيل في المركز الرئيسي لمعالجة البريد الدولي، واقتناء آلة فرز أوتوماتيكي لمعالجة الكم المتزايد من الحزم والطرود الصغيرة الناشئة عن التجارة الإلكترونية. وتخطط شركة البريد الأردني، بدعم من الاتحاد البريدي العالمي، للتحويل إلى مكتب بريدي إلكتروني في أوائل العام 2022.

إن القدرة على التتبع والتعقب هي مطلب أساسي لمستهلكي التجارة الإلكترونية (الجدول الإحصائي رقم 15). وعليه، فإن زيادة الاستثمارات بهدف تعزيز القدرات الرقمية لدى شركة البريد الأردني في مجال برامج إدخال البيانات ومشاركتها

إجراءات فحص ما قبل الشحن، حيث يتمّ تخليص حوالي 12-7 ألف طرد يوميًا. وبحسب التقديرات تمّ استلام 1.350.000 طردًا في العام 2019 و 1.300.000 طردًا في العام 2020.

حثّ قرار حديث لمجلس الوزراء دائرة الجمارك على تخليص جميع الطرود البريدية بسرعة، الأمر الذي سيعتمد على التنفيذ الناجح لمشروع الجاهزية التشغيلية للتجارة الإلكترونية، الوارد في القسم السابق، وتنفيذ العمليات على مستوى البريد أو ما بين البريد والجمارك إلكترونياً وبدون أوراق. يوفر «مركز التخليص الجمركي» نقطة خدمات شاملة لأصحاب العلاقة الذين يطلبون الموافقات على البضائع. وفوق ذلك، هناك ثلاثة مراكز تخليص جمركي لطرود التجارة الإلكترونية: واحد لشركة البريد الأردني، وثان لشركة DHL، وثالث لسائر شركات التسليم الست العاملة في الأردن. وقد أدخلت إدارة الجمارك منهجية لتقييم المخاطر بهدف التقليل من عدد الطرود الواجب فتحها ومن نسبة التفتيش اليدوي. وقررت الجمارك الأردنية، عام 2021، تحديث نسختها الوطنية والمعدلة جداً من ASYCUDAWorld إلى أحدث إصدار من هذا البرنامج (انظر المؤطر رقم 2).

صادق الأردن على «اتفاقية تسهيل التجارة» عام 2017، مع إدراج معظم التدابير فيها ضمن الفئة (أ). هناك سبعة تدابير تمّ إدراجها ضمن الفئة (ج)، منها المعلومات المتاحة عبر الإنترنت، ونقاط الاستعلام، والقرارات المسبقة، والمعالجة قبل الوصول، والإجراءات الشكلية، وقبول النسخ، والنافذة الواحدة. من المقرر وضع هذه التدابير موضع التنفيذ مع نهاية العام 2022، التدابير المتعلقة بالترانزيت والمنشورات، المدرجة ضمن الفئة (ب)، تمّ تنفيذها، فيما ستطبق الضوابط العامة المتعلقة بالرسوم والبدلات مع نهاية العام 2022.⁷⁹

من أجل تسهيل التجارة الأردنية مع العالم وتسريع عملية تناول التحديات والإصلاحات، أنشأ الأردن اللجنة الوطنية لتسهيل التجارة والنقل (NCTTF)، واللجنة الفنية لتسهيل التجارة والنقل (TCTTF)، والأمانة التنفيذية لتسهيل التجارة والنقل (ESTTF). على فريق العمل الوطني للتجارة الالكترونية، ENTTF، أن يحافظ على تنسيق عالٍ مع هذه الأجسام، ولا سيما مع الأمانة التنفيذية (انظر المؤطر رقم 3).

أما وفقاً لـ «المؤشر المتكامل للتنمية البريدية» (ZIPD)،⁷⁴ فإن الأردن يحتل المرتبة 58 من أصل 170 اقتصاداً،⁷⁵ وهو تحسن ملحوظ مقارنة بمرتبته في العام 2019 (77 من بين 172 اقتصاداً).⁷⁶ يعدّ الأردن من ذوي الأداء الجيد، وبات ينتمي إلى النصف الأفضل أداءً، بنتيجة 44.07 في العام 2020، متحسناً عن نتيجته في العام 2019، وقدرها 34.18.

ومع كون الخطوط الملكية الأردنية هي الناقل الوطني لشركة البريد الأردني، فإن الأخيرة تعمل على تطوير اتفاقيات تعاون مع الخطوط الجوية القطرية والمصرية لتوسيع نطاق انتشارها. كما تتعاون مع شركات تسليم من القطاع الخاص لتقوية خدمة تسليم المبليل الأخير.

جاء في أحد مقترحات المشاورات الوطنية خلال هذا التقييم أن تجري شركة البريد الأردني تقييمًا سريعًا للتأكد من قدرتها على تحقيق أهدافها وللقيام بأية إعادة هيكلة ضرورية لاستراتيجيتها كي تضمن التنفيذ في الفترة الزمنية المحددة، أو أن تحدّد إطاراً زمنياً جديداً. هذا التقييم يجب أن يشمل الحاجة إلى تحديث الجاهزية التشغيلية الحالية للتجارة الإلكترونية، ووضع تقييم في الجاهزية الرقمية للتجارة الإلكترونية (DRE)، وآخر حول جاهزية الدفع للتجارة الإلكترونية (PRE). وبغض النظر عن نموذج العمل الذي ستعتمده الشركة، فإنّ وقت التسليم، والتكلفة، والقدرة على التنبؤ، هي ما سيرسم مستقبلها على صعيد استكشاف زبائنها عبر الإنترنت، وجذبهم، والاحتفاظ بهم.

2-3. الأداء في تسهيل التجارة

وفقاً لشركات التسليم الدولية العاملة في القطاع، تتسم الإجراءات الجمركية بالفعالية وتوفّر تخليصاً سريعاً. إلا أن آخرون من أصحاب المصلحة أثاروا قضايا تتعلق بالموافقة على بوالص الشحن الإلكترونية وبيانات الحمولة «المانيفست» الإلكترونية الخاصة بالشحن الدولي للسلع وتنفيذها،⁷⁷ وفي تقييم السلع الخاضعة للرسوم الجمركية، حيث تم الإشارة إلى أنها ما زالت تخضع للتقييم الفردي وليس للوائح أو الانظمة موضع التنفيذ.⁷⁸ ويمتاز «مركز التخليص الجمركي في المطار» بقدرات متطورة على مستوى الموظّفين والبنية التحتية مقارنة بالمنطقة، وقد تمّ مؤخراً توفير آلات مسح ضوئي جديدة واعتماد

⁷⁴ بصفته مؤشراً مركباً، يقيس ZIPD أداء البلدان في أربعة أبعاد محورية للتنمية البريدية: الموثوقية، الانتشار، الملاءمة، المرونة.

⁷⁵ Postal Development Report 2020: Achieving Higher Performance Amid a Major Crisis, October 2020, UPU, <https://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/2020-Postal-Development-Report.pdf>

⁷⁶ Report 2019: Perspectives on the Performance of Postal Operators Worldwide, October 2019, UPU, https://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/Postal-Development-Report-2019_FINAL.pdf

⁷⁷ بناء على الملاحظات الواردة من وزارة المواصلات

⁷⁸ بناء على الملاحظات الواردة من بيت التصدير Jordan Exports

⁷⁹ <https://tfadatabase.org/members/jordan>



المؤطر رقم 2: ASYCUDAWorld

ASYCUDA (النظام الآلي للبيانات الجمركية) هو نظام إدارة الجمارك المحوسب الرائد ضمن برمجية «أسيكودا» التابعة للأونكتاد، ويغطي معظم إجراءات التجارة الخارجية. يتعامل مع البيانات والتصاريح الجمركية وإجراءات المحاسبة وإجراءات الترانزيت والتعليق. كما أنه يولد معلومات تجارية يمكن استخدامها للتحليل الاقتصادي الإحصائي.

منذ عام 1997 تستخدم إدارة الجمارك في المملكة الأردنية الهاشمية نظام ASYCUDA لأتمتة الجمارك. أما نسخة النظام المدرجة على الانترنت والمعروفة باسم ASYCUDAWorld فتستخدم في الأردن منذ عام 2007. تستفيد هذه النسخة من كل ما يُحرز من تقدم واسع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير دعم مؤتمت ومحسن للمتطلبات المستجدة في كل من مجتمع الأعمال وإدارات الجمارك.

عام 2021، وفي سياق مبادرة «النافذة الواحدة»، قرّرت الجمارك الأردنية (بدعم مالي من الوكالة الألمانية للتعاون الدولي) تحديث نسختها الوطنية والمعدلة جداً من ASYCUDAWorld إلى أحدث إصدار من هذا البرنامج. يحتوي الإصدار الجديد على ميزات تقنية ووظيفية جديدة، مثلاً في مجال «إدارة البريد السريع». كما أنّ موديل الشحن الجديد في ASYCUDAWorld مصمّم لرصد فئات البضائع التي يتم نقلها في كل بوليصة شحن رسداً أوتوماتياً، بحيث يسهل على مشغلي البريد السريع مهمة الإفراج الفوري عن البضائع. كما يمكن، ومن خلال واجهة بيئية، ربطه بنظام التصريح الجمركي الخاص بالاتحاد البريدي العالمي. كما يمكن، بفضل، تطوير معالجة آلية سلسلة لشحنات التجارة الإلكترونية مع تحليل مخاطرها.

إنّ توافر رموز المصدر "module source codes" في ASYCUDAWorld، والتصميم الموجه للأشياء المتداولة "object-oriented design"، سيتيح للجمارك الأردنية أن تكثف، بسهولة، الوحدات القياسية الحالية ل ASYCUDAWorld مع الحاجات الوطنية، المتطورة بسرعة في الأردن في مجال التجارة الإلكترونية الدولية (انظر المؤطر رقم 5).

المصدر: الأونكتاد

المؤطر رقم 3: اللجان الوطنية لتسهيل التجارة

أنشأ الأردن اللجنة الوطنية لتسهيل التجارة والنقل (NCTTF) في العام 2003، وتلتها اللجنة الفنية لتسهيل التجارة والنقل (TCTTF) عام 2005، والأمانة التنفيذية لتسهيل التجارة والنقل (ESTTF) عام 2011.

يرأس وزير النقل اللجنة الوطنية لتسهيل التجارة والنقل، المؤلفة من 11 عضواً من ضمنهم غرفة تجارة الأردن وغرفة صناعة الأردن. تلتزم اللجنة الوطنية بالمبادئ التوجيهية للجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) في شأن التجارة الإقليمية. تقدّم اللجنة التوجيهات والتوصيات التي تهدف إلى تسهيل التجارة والنقل، وتحسين الإجراءات الجمركية، وتمكين الإصلاحات الإدارية، وتعزيز الحوار بين القطاعين العام والخاص في موضوع تسهيل التجارة ولوجستياتها.

في وقت لاحق شكّلت اللجنة الفنية لتسهيل التجارة والنقل (TCTTF)، وذلك تفعيلاً ودعمًا لدور اللجنة الوطنية. تضمّ اللجنة الفنية 29 من أصحاب العلاقة في القطاعين العام والخاص، ويرأسها الأمين العام لوزارة النقل. تقدّم للجنة الوطنية تقاريرها حول القضايا المثارة وحول العقبات التي يواجهها أصحاب العلاقة ويستعصي حلّها داخلياً ضمن اللجنة.

أنشأت وزارة النقل الأمانة التنفيذية لتسهيل التجارة والنقل (ESTTF) دعماً لكل من اللجنتين أعلاه في تحقيق أهدافهما. تشمل واجبات الأمانة التنفيذية ما يأتي: تطوير استراتيجيات لتسهيل التجارة وتنفيذ التوصيات الصادرة عن اللجنتين؛ تنظيم اجتماعات اللجنتين وإعداد تقارير عنها؛ إجراء البحوث وتجميع البيانات؛ بناء قدرات أصحاب العلاقة؛ تعزيز الحوار بين القطاعين العام والخاص؛ تعزيز التعاون والشراكات بين مقدمي الخدمات المحليين والإقليميين، فضلاً عن توطيد الشراكة بين القطاعين العام والخاص.

في العام 2014 وضعت الأمانة التنفيذية «استراتيجية تسهيل التجارة والنقل (2014-2017)» توجّهًا للأهداف الآتية: تخفيض تكاليف اللوجستيات وتكاليف الأعمال والوقت؛ تشجيع وتسهيل حركة فعّالة للبضائع عبر إنشاء ممرات وطنية وإقليمية للتجارة والنقل؛ تطوير شبكات نقل وتجارة تكون مستدامة، وآمنة، ومحمية، وسهلة الاستخدام؛ تعزيز الشفافية في القوانين والأنظمة والإجراءات.

وعلى رأس ما خطّطت له الأمانة التنفيذية من أنشطة جاء تحسين الكفاءة الإدارية في عمليات النقل والإجراءات الجمركية والتفتيش بهدف زيادة قدرة الاقتصاد الأردني التنافسية. كذلك تشمل أنشطتها الرئيسية متابعة تنفيذ الأحكام والالتزامات بموجب اتفاقية تسهيل التجارة التي وضعتها منظمة التجارة العالمية. في عام 2018 نظّمت الأمانة التنفيذية مؤتمراً حول «تسهيل التجارة والنقل وصولاً إلى تطوير الاقتصاد الأردني»، حيث جرى التشديد على ضرورة بلوغ تنسيق أفضل لتنفيذ «اتفاقية تسهيل التجارة» ووضع آليات لخفض تكلفة النقل وتبسيط معاملات الاستيراد والتصدير.

بمقدور الأمانة التنفيذية أن تلعب دوراً فعّالاً في تسهيل التجارة الإلكترونية عبر الحدود، وفي المحافظة على التنسيق العالي مع فريق العمل الوطني للتجارة الرقمية بما يضمن أنّ تبقى أولويات تسهيل التجارة الإلكترونية، كما حدّدها فريق العمل الوطني، على رأس جدول أعمال الأمانة التنفيذية.

المصدر: وزارة الصناعة والتجارة والتموين (والتقارير السنوية لوزارة المواصلات لأعوام 2014، 2015، 2018)



ليشمل حركة المرور البريدية الهادفة إلى ضمان استفادة شاملة من التجارة الإلكترونية للجميع.

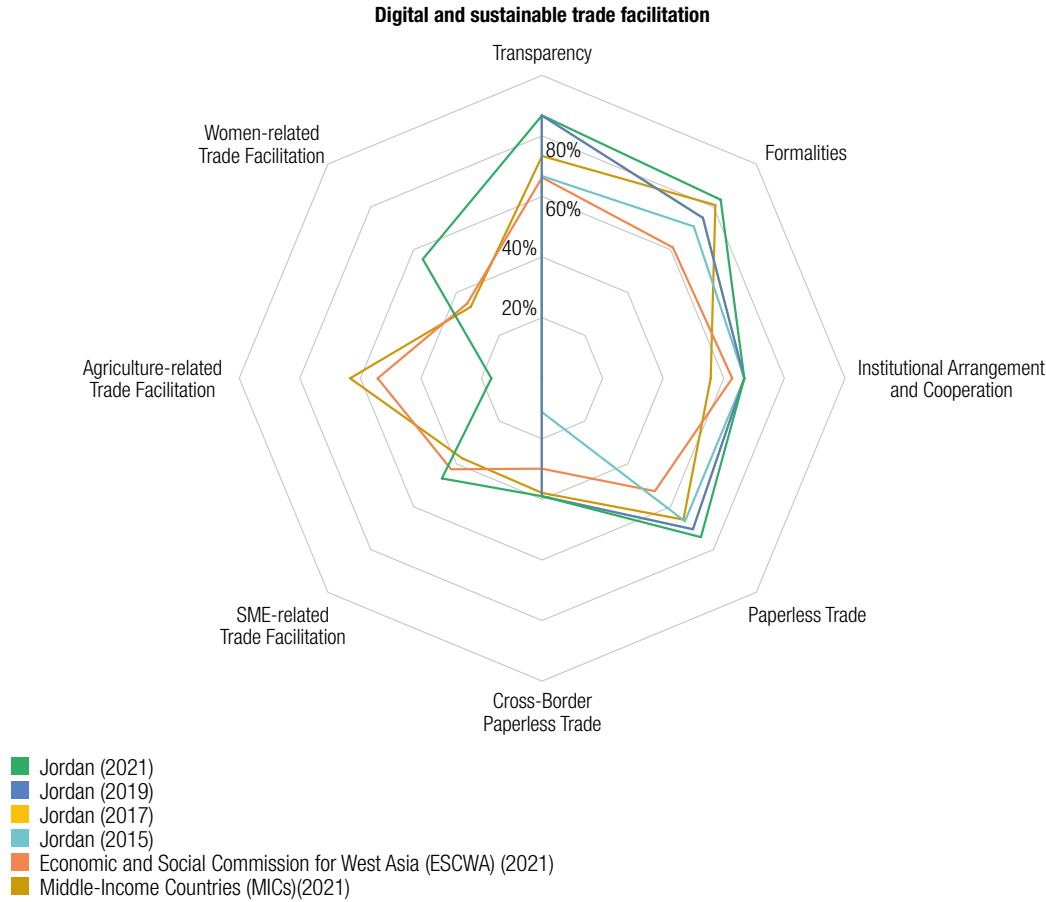
كذلك، وباستثناء القوانين واللوائح الخاصة بالمعاملات الإلكترونية، تم وضع العديد من المتطلبات المتعلقة بالتداول التجاري غير الورقي عبر الحدود موضع التنفيذ الجزئي (التصريح الإلكتروني في التبادل الجمركي، الاستيفاء غير الورقي للمدفوعات بموجب سند ائتمان خطي)، فيما بقيت أخرى غير منقذة على الإطلاق (سلطة التصديق المعتمدة، التبادل الإلكتروني لشهادة المنشأ، التبادل الإلكتروني لشهادة الصحة والصحة النباتية). ولم تتغير وضعيّة هذه الإجراءات بين عامي 2019 و 2021.

ذلك يُظهر «استبيان الأمم المتحدة الشامل لتسهيل التجارة الرقمي والمستدام» أن الأردن يحتاج إلى تحسين التدابير المتعلقة بالنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة، وتسهيل التجارة المتعلقة بالزراعة (الجدول الإحصائي رقم 18).

بلغت نتيجة أداء الأردن حول تسهيل التجارة بحسب «استبيان الأمم المتحدة الشامل حول تسهيل التجارة الرقمي والمستدام»⁸⁰ 70.97% (2021)، وهو ما يفوق المعدّل الوسطي لدول الإسكوا والبالغ 55.09%، ويمثّل تحسّناً إزاء نتيجة العام 2015، البالغة 56.99%.

الأردن في وضع أفضل من حيث تسهيل التداول التجاري بدون أوراق، مقارنة مع تسهيل التجارة عبر الحدود بدون أوراق. على صعيد تسهيل التداول التجاري غير الورقي يحتاج الأردن إلى تطبيق تقديم الإصدار الإلكتروني لتصاريح الاستيراد والتصدير تطبيقاً كاملاً، بما في ذلك للبعثات البريدية. كذلك يجب الشروع في تطبيق التقدّم بطلب وإصدار إلكترونيين لشهادة المنشأ التفضيلية، والتقدم بطلب إلكتروني لقبض المستردات الجمركية. خلال الفترة 2019-2021 تم وضع النافذة الإلكترونية الواحدة موضع التطبيق بشكل كامل، لكن ينبغي تعزيز هذا الأمر

جدول إحصائي رقم 18: تسهيل التجارة الرقمي والمستدام



المصدر: استبيان الأمم المتحدة الشامل لتسهيل التجارة الرقمي والمستدام⁸¹

⁸⁰ <https://www.untsurvey.org/economy>

⁸¹ <https://untsurvey.org/economy?id=JOR>

ووفقًا لاستبيان القطاعين العام والخاص، يعتبر أصحاب العلاقة أنَّ التدابير التالية هي أولويات قصوى لخلق بيئة مؤاتية للتجارة الإلكترونية: تطبيق نظام الحد الأدنى الجمركي، نافذة واحدة لتمكين التجار عبر الحدود، وتسهيل الإجراءات الجمركية للتجارة الإلكترونية (الجدول الإحصائي رقم 19).

جدول إحصائي رقم 19: الأولويات في الخدمات اللوجستية وتسهيل التجارة

السؤال الموجه إلى المستطلعين: ما هي القضايا الثلاث الأكثر إلحاحًا على صعيد الخدمات اللوجستية وتسهيل التجارة من أجل خلق بيئة مؤاتية للتجارة الإلكترونية في بلدك؟ (القطاعان العام والخاص، 85 إجابة)



المصدر: الأونكتاد

3-3. القضايا الخاصة بنظام عناوين الإقامة

إنَّ عدم وجود نظام للعنونة في البلاد هو تحدٍّ كبير. وبغية مواجهته تستخدم شركات البريد والشركات الدولية العاملة في الأردن حلولاً قائمة على التكنولوجيا أو تلجأ إلى تطبيقات على الهاتف الجوال مثل What3words، ونظام تحديد المواقع العالمي GPS، و WhatsApp، وتطبيقات أخرى للبريد السريع تُعرض موقع الزبائن.

بدأ الأردن العمل على نظام العنونة منذ أكثر من عشر سنوات. ويُعدُّ استكمال أولوية بحسب «السياسة العامة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقطاع البريد 2018»، وذلك لما له من أهمية في زيادة فعالية التسليم للبيوت لدى مزودي خدمات البريد السريع، وفي نمو التجارة الإلكترونية. وقد تمَّ إنجاز 65% من النظام وفقاً لشركة البريد الأردني، ومن المتوقع إكماله عام 2023. أنَّ اعتماد معايير S42 UPU حول نظام العنونة هو أمر جوهري للبريد الأردني.

تعود البيانات المرجعية الحالية حول الأردن لدى الاتحاد البريدي العالمي إلى العام 2016، وتقتصر على مستوى المحلَّة (المنطقة المحلية) فقط (650 محلَّة). وأسماء هذه المحالَّ (المناطق)، في سجلات قاعدة بيانات الاتحاد البريدي العالمي، مكتوبة بالخطين العربي واللاتيني/الإنكليزي. يبدو نظام العنونة الأردني (المرجع 2004)⁸² صحيحاً، لكنَّه سيفيد تطوير التجارة الإلكترونية في الأردن على وجه العموم، وتسليم الميل الأخير على وجه الخصوص. وقد تفرض العمليات البريدية الأردنية

مراجعة الرمز البريدي لمُدَّه إلى مناطق تسليم جديدة، وإقامة مكاتب بريد جديدة، ودمج المشغلين المعتمدين. وربما شمل هذا التحسين إدخال أنماط جديدة من العناوين و/أو المنتجات البريدية في الرمز البريدي: عنوان مكتب البريد المستلم، أرقام صناديق البريد، خدمة البريد السريع، الزبون الكبير، الحقائق الحكومية، وما إلى ذلك.

الأردن: مركز للتجارة الإلكترونية

خلال المشاورات الوطنية، شدَّد العديد من أصحاب العلاقة على أهمية تعزيز قدرة الأردن وتنافسيته كمركز رائد للتجارة الإلكترونية.

إحدى الأفكار في هذا الشأن هي ما تستكشفه حالياً شركة تطوير العقبة (ADC) بخصوص إمكانية إنشاء مدينة للتجارة الإلكترونية في العقبة من أجل تزويد الشركات الدولية المتخصصة في التجارة الإلكترونية بمركز لخدمة الأسواق المحلية والإقليمية. لقد رسمت شركة تطوير العقبة، بالتعاون مع دائرة الجمارك الأردنية، سياسة لتسهيل الاستثمار والتجارة لصالح شركات التجارة الإلكترونية الدولية، وبدأت شركة تطوير العقبة مشاورات مع أصحاب العلاقة. وهذا ما يتماشى مع الأهداف والنشاطات التي اقترحتها خطة Reach 2025 («وصولاً إلى 2025»)، المتصلة بإنشاء منطقة تجارة إلكترونية وحلول لوجستية مستقبلية. وهنا ينبغي القيام بدراسة جدوى اقتصادية لمدينة التجارة الإلكترونية في العقبة ومقارنتها بجداولها في محافظات أخرى.

Link to the Addressing System format (2004): <https://www.upu.int/UPU/media/upu/PostalEntitiesFiles/addressingUnit/jorEn.pdf> ⁸²



4 - حلول الدفع

يحرز الأردن تقدماً كبيراً على صعيد نمو المدفوعات الإلكترونية، وقد ساعدت جائحة كورونا COVID-19 في تسريع هذه العملية. شهد العام 2020 ازدياداً كبيراً في عدد المدفوعات الرقمية وحجمها وفي عدد المحافظ الإلكترونية، مدعوماً بقوانين ولوائح تضبط القطاع المالي، بما في ذلك الإعسار، والمشتريات العامة، والمدفوعات الرقمية. كما أدت سياسات الحجر إلى تسريع اعتماد المدفوعات الإلكترونية، ولم ينعكس هذا الاتجاه ما إن بدأ الأردن برفع التدابير والقيود المفروضة، الأمر الذي يدل على ما تحمله هذه المدفوعات من إمكانيات في المدى الطويل. غير أن العديد من مؤسسات الأعمال، بما في ذلك الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، لا تزال مترددة حيال توفير أو قبول المدفوعات الرقمية، ولا يزال معظم الزبائن يفضلون الدفع نقداً. ثمة حاجة إلى مزيد من الجهود لزيادة الدراية بفوائد المدفوعات غير النقدية وتقليل الشكوك والمخاوف حيالها لدى المشتريين والبائعين.

1-4. الانتشار البنكي

بلغ عدد البنوك المرخصة العاملة في الأردن 24 مصرفاً مع نهاية العام 2020. هناك 16 مصرفاً أردنياً (بما في ذلك ثلاثة بنوك إسلامية)، وثمانية فروع لبنوك أجنبية، بما في ذلك فرع واحد لبنك إسلامي أجنبي. أجرت هذه البنوك عملياتها عبر شبكة من 871 فرعاً و 70 مكتباً تمثيلاً، مقابل 861 فرعاً و 81 مكتباً تمثيلاً في نهاية العام 2019. وبلغ عدد فروع البنوك الأردنية العاملة في الخارج 192 فرعاً، وخمسة مكاتب تمثيلية، ووحدين مصرفيين خارجيين "two offshore units" في نهاية العام 2020.⁸⁵

توفر شركة البريد الأردني، بفروعها الـ 277 المنتشرة في جميع أنحاء البلاد، مجموعة من الخدمات المالية، من ضمنها تحويل الأموال المحلية، وخدمات دفع فواتير المرافق والمنافع، وتحويل المدفوعات من الحكومة إلى الأفراد (G2P)، كما تقدم حساب توفير بريدياً قليلة التكلفة ويرتبط بأي من المحافظ الإلكترونية الرئيسية.

استناداً إلى البنك المركزي الأردني، بلغ معدل السكان إلى عدد الفروع 12.4 ألف نسمة للفرع الواحد⁸⁶، مقابل 12.2 ألف في

شهد القطاع المالي في الأردن تطوراً ملحوظاً على صعيد أنظمة الدفع في السنوات القليلة الماضية، بما في ذلك التقاض والتسويات، والخدمات المصرفية الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، وانتشار النقود الإلكترونية. ويعمل البنك المركزي الأردني، من ضمن مهامه، على خفض التكاليف التشغيلية المختصة بتنفيذ معاملات الدفع، وتحويل المبالغ إلكترونياً، وتعزيز وسائل الأمن، وحماية المدفوعات، بهدف المساهمة في تطوير الاقتصاد الرقمي وتحقيق الاشتغال المالي.

شهد الأردن في العامين الماضيين نمواً كبيراً في معاملات التجارة الإلكترونية وفي عدد التجار والمستهلكين الذين يعتمدون التجارة الإلكترونية.⁸³ ومع ذلك، لا يزال معدل التجارة الإلكترونية في الأردن منخفضاً نسبياً. يهيمن الدفع نقداً على السوق، إذ تسدّد 60% من عمليات الشراء عبر الإنترنت نقداً عند التسليم. ويرجع انخفاض معدل المدفوعات عبر الإنترنت إلى انخفاض ثقة المستهلك بالسلع والخدمات المشتراة عبر الإنترنت، وانخفاض معدلات التسجيل الرسمي للمنصات عبر الإنترنت، وانخفاض معدل انتشار بطاقات الدفع.⁸⁴

⁸³ بحسب الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاض، بلغت هذه الزيادة نسبة 100%.

⁸⁴ بحسب الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاض.

⁸⁵ البنك المركزي الأردني، التقرير السنوي 2020

⁸⁶ البنك المركزي الأردني، التقرير السنوي 2020

بيع لكل 100000 بالغ في مصر، ونحو 200 في فلسطين، وأكثر من 2000 في معظم دول مجلس التعاون الخليجي.

2-4. الدفع الرقمي

أنشأ البنك المركزي الأردني «نظام التسويات الإجمالية الفوري-الأردن» (RTGS-JO) للمدفوعات الكبيرة الحجم، وتسوية صافي الوضع المالي في أنظمة مدفوعات التجزئة. أنشئ «نظام التسويات الإجمالية الفوري-الأردن» عام 2002، وتم تقديم نسخة حديثة منه عام 2015، وهي الأولى في المنطقة، والثانية في العالم، لجهة اعتمادها مواصفة ISO 20022 للمراسل المالية. كذلك، يراعي نظام RTGS-JO جميع المعايير الدولية والممارسات الفضلى، وأبرزها مبادئ البنى التحتية لأسواق المال (PFMIs). وهو يقوم بتسوية التحويلات الائتمانية الثنائية على أساس فوري وإجمالي ونهائي، كما يوفر تسوية صافي التقاص (NCPs)، الناجمة عن أنظمة مدفوعات التجزئة، عبر حسابات التسوية المركزية المرتبطة بالنقد المودع لدى البنك المركزي، فضلاً عن تسوية الأثر المالي لعمليات النظام الإلكتروني لإدارة الدين العام وعمليات السوق المفتوح (Depox). المشاركة في النظام إلزامية لجميع البنوك المرخصة العاملة في الأردن، وأيضاً لمركز إيداع الأوراق المالية (SDC). لدى هذا النظام إمكانية تشغيل بيئي مع أنظمة مدفوعات التجزئة لتسوية صافي أوضاع التقاص.⁸⁹

نهاية العام 2019⁸⁷. وبحسب البنك الدولي، بلغ عدد فروع البنوك التجارية في الأردن لكل 100 ألف بالغ 14.39 في العام 2019، منخفضاً عن قيمته المسجلة عام 2004، وقدرها 18.2. ويبقى هذا العدد أعلى من متوسط العالم العربي، البالغ 10.4 عام 2019.

إلى جانب المؤسسات المذكورة أعلاه، تقدم عدة مؤسسات مالية أخرى، غير مصرفية، خدمات مالية داعمة، منها خدمات تأمين الودائع، وخدمات ضمان القروض واعتمادات التصدير، وخدمات إعادة تمويل الرهن العقاري، و«صندوق استثمار الضمان الاجتماعي».

ان عدد أجهزة الصراف الآلي للفرد الواحد أقل من متوسط منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ومتوسط الدول العربية. كان هناك 26.13 جهاز صراف آلي لكل 100.000 بالغ في العام 2019،⁸⁸ مقارنة بـ 33.91 في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، و40.13 في العالم العربي. من مجموع 2.094 جهاز صراف آلي عام 2020، كان 12% منها يستخدم التكنولوجيا البيومترية (البصمات). في العام 2020 انخفض عدد معاملات أجهزة الصراف الآلي بنسبة 6% مقارنة بالعام 2019.

بناءً على التقارير التي وفرها البنك المركزي الأردني، هناك 38723 نقطة بيع POS، أي 550 نقطة بيع لكل 100000 بالغ (15 سنة وما فوق). وهذا ما يمثل زيادة قدرها 10% بالنسبة إلى العام 2019. وللمقارنة، نجد أكثر من 100 نقطة

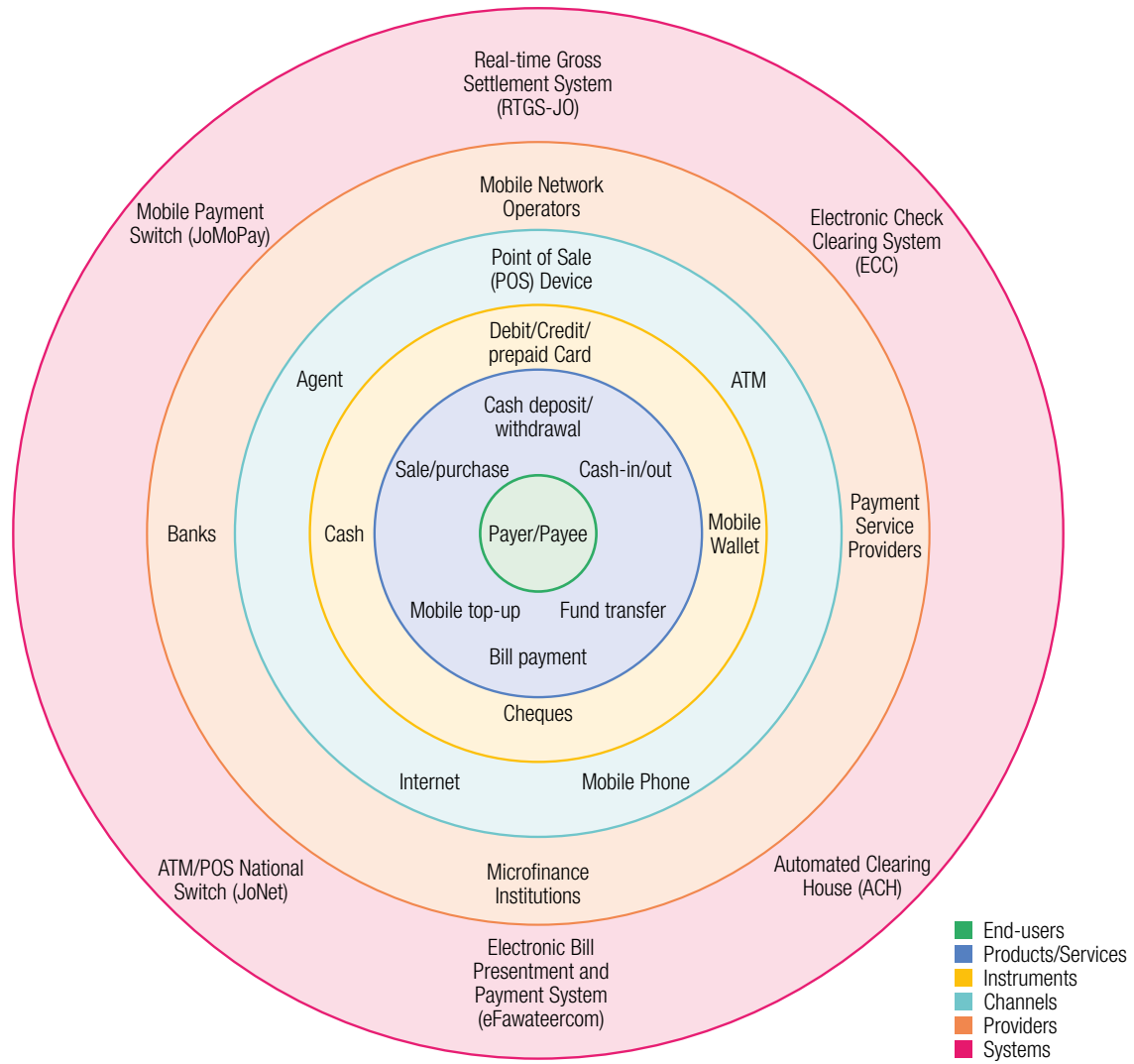
⁸⁷ البنك المركزي الأردني، التقرير السنوي 2019

⁸⁸ المصدر: البنك الدولي، <https://data.worldbank.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5?locations=JO>.

⁸⁹ المصدر: البنك المركزي الأردني، نظام الدفع في الأردن، التقرير السنوي الخامس 2020، والموقع الإلكتروني للبنك المركزي الأردني <https://www.cbj.gov.jo/>.



جدول إحصائي رقم 20: العناصر الرئيسية في نظام المدفوعات الوطني في الأردن

المصدر: البنك المركزي الأردني⁹⁰

Madfoocatcom الأردنية، المختصة بالدفع الإلكتروني، لبنائه وإدارته وتشغيله.

- كما يسمح «نظام الدفع الفوري» (Qlick) بإجراء تحويلات مصرفية فورية عبر استخدام الحسابات المصرفية أو المحافظ الإلكترونية. وقد أُطلق كل من «رمز الاستجابة السريعة QR» المقدم من التاجر و«رمز الاستجابة السريعة» المقدم من المستهلك عام 2020.

3-4. الأنظمة المالية (مقدمو الخدمات المالية، مقدمو خدمة الدفع، الدفع بلا نقود، بوابات الدفع الإلكتروني)

ثمة قوانين ولوائح، بإشراف البنك المركزي الأردني، تدعم تطوّر القطاع المالي الأردني، ولا سيما تنمية المدفوعات الإلكترونية.

آلية ضبط المدفوعات الإلكترونية هي بشكل أساسي نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم 111 لسنة 2017، المستند إلى المادتين 21 و22 من قانون المعاملات الإلكترونية رقم 15 لسنة 2015، وهو القانون الذي ينظم إنشاء وتشغيل وإدارة أنظمة الدفع الإلكتروني وخدماته.⁹¹ وتشمل القوانين الأخرى قانون البنك المركزي الأردني رقم 23 لسنة 1971، وتعديله قانون رقم 24 لسنة 2016، والقانون رقم 5402 لسنة 2016،⁹² وقانون البنوك رقم 28 لسنة 2000 وتعديله قانون البنوك رقم 46 لسنة 2003، وقانون أعمال الصرافة رقم 44 لسنة 2015، ونظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني لسنة 2014، وقانون المعلومات الائتمانية رقم 51 لسنة 2010.

ووفقاً لجدول التزامات الأردن ضمن اتفاقية التجارة بالخدمات والخاصة بالخدمات المصرفية والخدمات المالية الأخرى (باستثناء التأمين)، فإن إنشاء وجود تجاري أو ممارسة أنشطة جديدة محصور بالشركات المساهمة العامة التي تأسست في الأردن وبالفروع والملحقات التابعة للبنوك الأجنبية. كما تجدر الإشارة إلى أن البنوك، لا غير، هي التي يجوز لها تأدية أنشطة تتضمن قبول ودائع وأموال أخرى واجبة السداد من الجمهور (CPC 81115-81119 باستثناء CPC 81117)، وتوفير خدمات الضمانات والالتزامات والوساطة المالية. أما شركات الخدمات المالية فيجوز لها توفير جميع الأنشطة المالية الأخرى. لا يُسمح برهن العقارات في الأردن لبنوك خارج الأردن، ويجب أن يكون لفروع البنوك الأجنبية مدير إقليمي مقيم.⁹³ لا يمكن للمصارف، والشركات المساهمة، والشركات، توفير خدمات مالية إلا من خلال أشخاص طبيعيين

يقوم البنك المركزي الأردني بتشغيل العديد من أنظمة مدفوعات التجزئة:

- غرفة التقاض الآلي (ACH)، والتي تم إطلاقها عام 2016، توفر للبنوك، والبنك المركزي الأردني، ولَمَن لديهم من عملاء، خدمة لمدفوعات التجزئة بهدف تسهيل وتسريع تنفيذ العديد من عمليات التحويل الدائنة والمدينة المنخفضة القيمة. كما تم إدخال نظام مقاصة إلكترونية للشيكات (ECC) في نوفمبر 2007.
- أطلق نظام الدفع الأردني عبر الهاتف النقال (JoMoPay) رسمياً عام 2014. تم تشغيل النظام "JoMoPay" في البداية من قبل البنك المركزي الأردني. في عام 2017، أنشأ البنك المركزي الأردني والبنوك التجارية الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاض "JoPACC" كشركة مساهمة خاصة لإدارة وتشغيل النظام. وهو يتيح القيام بمدفوعات صغيرة عبر الهاتف النقال، بما في ذلك دفع الفواتير، والتحويل من شخص إلى آخر، ودفع ثمن المشتريات مباشرة. وهو يوفر أداة فعالة للحد من استخدام النقد وتعزيز الاشتغال المالي، خصوصاً في المناطق الريفية. جميع أجهزة الصراف الآلي متصلة بنظام الدفع عبر الهاتف النقال إما مباشرة أو عبر شبكة Jo-Net، وهي شبكة محلية تدير جميع أجهزة الصراف الآلي في المملكة وتربطها بعضاً ببعض. كما يتيح النظام عمليات سحب نقدي من حسابات المحافظ الإلكترونية أو الحسابات البنكية عبر أجهزة الصراف الآلي المنتشرة في جميع أنحاء البلاد. وهو متصل أيضاً بنظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً.
- تم إطلاق نظام «عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً» (eFAWATEERCom) عام 2014. وهو يوفر خدمة تقديم الفواتير وتحصيلها إلكترونياً، فضلاً عن خدمات أخرى. كما يستخدم قنوات دفع مختلفة، بما في ذلك فروع البنوك، وأجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والمحافظ النقالة (JoMoPay)، ومكاتب البريد الأردني، والأكشاك، وغيرها. يُعتبر من أكثر الأنظمة تطوراً، ويحقق تقدماً في مدفوعات التجزئة، لا سيما فيما يختص بتوفير بيئة بدون استخدام الورق. وقد عهد البنك المركزي الأردني بنظام eFAWATEERcom إلى شركة

⁹¹ <https://www.cbj.gov.jo/EchoBusV3.0/SystemAssets/06ef2d20-96b0-4e23-8a68-df3ac3baf93a.pdf>

⁹² <https://www.cbj.gov.jo/EchoBusV3.0/SystemAssets/a6d37e65-4ed7-41d0-8799-60962f082f77.pdf>

⁹³ الأثر بالخدمات، جدول المملكة الأردنية الهاشمية للوفاء بالتزامات محددة.



• تمكين الزبائن من تنفيذ عمليات الإيداع والسحب من المحافظ الإلكترونية عبر أجهزة الصراف الآلي لبعض البنوك الأكثر انتشاراً في المملكة دون الحاجة إلى استخدام بطاقة.

• تنظيم وتشجيع المدفوعات الإلكترونية بدون تلامس لتمكين الزبائن من تنفيذ عمليات الدفع للتجار وقطاعات تجارة التجزئة من دون استخدام عوامل المصادقة الخاصة بالزبون، وتحديد القيمة القصوى لمعاملة الدفع الواحدة المنخفضة المخاطر من دون تلامس مبالغ 55 د.أ.

4-4. حلول الدفع الرئيسية المتاحة عبر الهاتف النقّال وغير النقدية

خلال الجائحة استُخدمت المحافظ الإلكترونية لتحويل الرواتب إلى الموظفين. أمّا موظفو القطاع الخاص الذين اعتادوا تلقي رواتبهم نقدًا وليس لديهم حساب مصرفي خاص، فقد تمّ تشجيعهم على فتح محافظ إلكترونية لتحويل واستلام الأموال، ودفع الفواتير، والأدّخار، والتسوّق عبر الإنترنت.

يتوافق رقم المحافظ الإلكترونية مع رقم الهواتف النقّالة التي يتم فتح المحفظة الإلكترونية عليها ولا ترتبط بحساب مصرفي. كما أنّ في الإمكان فتح محفظة إلكترونية لدى أحد المزودين السبعة في الأردن لخدمات الدفع عبر الهاتف، وهم «زين كاش» و«دينارك» و«أورانج موني» و«محفظتي» و«آية» و«المحفظة الوطنية» و«قضة». ولكي يقوم رجال الأعمال بتحويل رواتب الموظفين، عليهم أن يودعوا الأموال في المحفظة الإلكترونية إمّا عن طريق التحويل من حساب مصرفي إلى المحفظة، أو عبر إيداع الأموال في المحفظة من خلال أحد الوكلاء.

هناك عمولات صغيرة تستوفى على المعاملات المالية، وقد تختلف من مزود خدمة إلى آخر. يمكن الإيداع نقدًا والسحب نقدًا من خلال وكلاء المحافظ الإلكترونية، أو أجهزة الصراف الآلي لبنك القاهرة عمان والبنك الأردني الكويتي بدون بطاقة.

توفّر شركات المحافظ الإلكترونية السبع مجموعة واسعة من الخدمات مثل إصدار البطاقة، والإيداع أو السحب نقدًا، وسحب المبالغ النقدية لدى أيّ وكيل، والسحب نقدًا من البنك الأردني الكويتي وبنك القاهرة عمان، وإرسال الأموال من شخص إلى آخر،

مسجلين لدى هيئة الأوراق المالية (تعليمات ترخيص وتسجيل الخدمات المالية، المادة 3).⁹⁴

الإصلاحات المالية والهيكلية

منذ عام 2019 واصل الأردن إجراء إصلاحات هيكلية، فأطلق لوائح جديدة تحكم جوانب مختلفة من المعاملات المالية، مثل الإعسار والمدفوعات الرقمية والمشتريات العامة.

خلال جائحة كورونا COVID-19، اتخذ البنك المركزي الأردني مجموعة من الإجراءات لحماية الاقتصاد الوطني وتقليل تأثير الوباء على المجتمع.⁹⁵ تشمل بعض هذه الإجراءات أنظمة الدفع المختلفة، معززة الخدمات المالية الإلكترونية على النحو الآتي:

- الاستمرار في تشغيل جميع أنظمة تسوية المدفوعات والتقاض عن بُعد أثناء فترة الحجر.
- إصدار تعميم يؤكد على استمرار البنوك ومقدمي خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني في تقديم الخدمات المالية للزبائن دون انقطاع، وضمان استمرارية تقديم خدمات الدفع، بما في ذلك دفع الفواتير وأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع (POS) للتجار، وكذلك صيانة هذه الماكينات دوريًا وتغذيتها بالأوراق النقدية الكافية.
- تمكين شركات الدفع من إدارة أنظمة وخدمات المدفوعات الإلكترونية عن بُعد.
- التوصية باستخدام المحافظ الإلكترونية عبر الهواتف النقّالة، وتمكين شركات الدفع من تقديم خدمة فتح محافظ إلكترونية عن بُعد للزبائن والمتاجر والشركات بدون تكاليف بغية تمكين الزبائن، إلكترونياً، من إجراء التحويلات واستلام الرواتب والمساعدات الواردة من صندوق الدعم الوطني ومن أيّ برامج حكومية أخرى، بالإضافة إلى تمكينهم من تنفيذ عمليات الدفع والتحويل دون قيود من حيث المكان أو الزمان.
- توفير قنوات إلكترونية تمكّن الزبائن من إرسال الحوالات المالية إلى الخارج بطريقة إلكترونية بالكامل.
- توفير التقنيات الحديثة الداعمة لقبول المدفوعات الإلكترونية في نقاط البيع، مثل رمز الاستجابة السريعة.

⁹⁴ وزارة الصناعة والتجارة والتموين.

⁹⁵ التدابير التي اتخذها البنك المركزي الأردني في شأن أنظمة الدفع وتعزيز استخدام خدمات الدفع الإلكتروني خلال فترة جائحة كورونا: <https://www.cbj.gov.jo/EchoBus3.0/SystemAssets/PDFs/Covide19/Influencing%20Electronic%20Payments/Summary%20of%20the%20Central%20Bank%20of%20Jordan%E2%80%99s%20measures%20regarding%20payment%20systems.pdf>

من العام 2021، بلغ عدد الخدمات 1056 خدمة تعود لـ 361 مفوتر، حيث بلغ وصل عدد المعاملات الى 3246877 معاملة بقيمة اجمالية 851601330 دينار اردني، فيما شكلت المعاملات المنفذة الكترونيا 75% من اجمالي المعاملات وبنسبة 76% من القيمة الاجمالية⁹⁹.

من أصل 4,345,849 بطاقة دفع صادرة عن البنوك وشركات الدفع الإلكتروني، كانت 77% منها بطاقات مدينة، و9% بطاقات ائتمان، و14% بطاقات مُسبقة الدفع. وبلغت نسبة البطاقات الصادرة عن البنوك 96% من إجمالي البطاقات، أي زيادة 5% مقارنة بالعام 2019. وأصدرت شركات الدفع الإلكتروني ما مجموعه 173,243 بطاقة ائتمان وبطاقة مسبقة الدفع، منها 92.5% مسبقة. وتحلّ البطاقات اللاتلامسية تدريجياً محلّ البطاقات التقليدية عملاً بتوجيهات البنك المركزي الأردني للبنوك، الأمر الذي بات يمنع إصدار أي بطاقة لا تدعم تقنيات عدم التلامس¹⁰⁰.

في العام 2020 ارتفع عدد معاملات الدفع عبر استخدام بطاقات الدفع الصادرة عن البنوك (السحب والإيداع عبر أجهزة الصراف الآلي، ونقاط البيع، والتجارة الإلكترونية) بنسبة 1% مقارنة بعام 2019، لتصل إلى 111,752,617 معاملة، بقيمة إجمالية بلغت 14,206 مليون د.أ. (انخفاض نسبته 3% مقارنة بالعام 2019). وجاءت 60% من هذه المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي، و34% عبر نقاط البيع، و6% فقط عبر الإنترنت (انظر الجدول الإحصائي رقم 21).

تتمّ معظم معاملات أجهزة الصراف الآلي عبر البطاقات المدينة، الأمر الذي يُظهر ميل المستهلكين إلى استخدام البطاقات كوسيلة لإدارة حساباتهم أكثر من رغبتهم في استخدامها كوسيلة دفع. وقد يكون مرادف هذا الأمر أيضاً إلى عمولات البنوك على عمليات السحب نقداً داخل البنك.

خلال جائحة كورونا COVID-19، أطلق البنك المركزي الأردني تدابير أدت إلى زيادة كبيرة في المعاملات الإلكترونية عام 2020. وبيّن الجدول البياني رقم 9 أدناه وقع الوباء على استخدام بطاقات الدفع عبر نقاط البيع ومنصات التجارة الإلكترونية، مصنفة بحسب القطاعات. اللافت أنّ القطاع الوحيد الذي شهد زيادة مستمرة طوال العام 2020 هو قطاع التجارة الإلكترونية.

ودفع الفواتير، وeFAWATEERcom، والتسوّق عبر الإنترنت، وتحويل الأموال ما بين الأقران، ومن هاتف نقال إلى هاتف نقال، ومن هاتف نقال إلى بطاقة مسبقة الدفع، ومن هاتف نقال إلى حساب بنكي (وبالعكس)، والدفع للتجّار، والتحويل الوطني للأموال. معظم هذه المعاملات مجّانية، بينما تستوفي رسوم على بعضها. وتتراوح هذه الرسوم ما بين 0.5 د.أ. ودينار أردني واحد.

طرأت زيادة كبيرة على استخدام المحافظ الإلكترونية في العام 2020. فقد بلغ إجمالي عدد المحافظ الإلكترونية التي فتحت ضمن نظام الدفع الأردني عبر الهاتف النقّال (JoMoPay) (من خلال مزوّد خدمة الدفع أو عبر الحسابات المصرفية المرتبطة بالنظام عن طريق البنوك المشاركة) 1,181,231 محفظة وحسابات مصرفية، أيّ زيادة قدرها 113% مقارنة بالعام 2019. كما تمّ تنفيذ 12,059,668 عملية، بقيمة 1,082.62 مليون د.أ.، أي زيادة قدرها 213% و 571%، على التوالي، مقارنة بالعام 2019⁹⁶.

في غضون ذلك استمرّ ازدياد عدد المحافظ الإلكترونية واستعمالها بشكل كبير. فقد قفز عدد المحافظ الإلكترونية إلى 1.47 مليون في مايو 2021، أي زيادة قدرها 2% مقارنةً بأبريل 2021، و24.5% مقارنةً بنهاية العام 2020⁹⁷، وازداد عدد المعاملات في مايو 2021 بنسبة 15% مقارنةً بأبريل 2021، فيما اقترب عدد المعاملات وحجمها، أي 2.05 مليون معاملة و189 مليون د.أ. على التوالي، من ضعف المتوسط الشهري لعدد المعاملات وحجمها في العام 2020. إنّ ما يدعو إلى القلق، هنا، هو أنّ نسبة 27.6% فقط من مالكي المحافظ الإلكترونية هم من الإناث. أمّا من حيث التوزيع العمري، فإنّ أعمار 31% من مالكي المحافظ الإلكترونية تتراوح بين 18-30 سنة، و25% منهم بين 31-40 سنة، و 18% منهم بين 41-50 سنة.

في العام 2020 بلغ عدد معاملات الدفع المنفذة عبر نظام «عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً» (EFawateerCom) 22,625,416 معاملة، وقيمتها الإجمالية 7,455,48 مليون د.أ.، وهو مُو كبير، نسبته 56% في عدد المعاملات و10% في القيمة، مقارنةً بالعام 2019. كذلك ارتفع عدد الخدمات التي يدعمها النظام من 452 خدمة عام 2019 إلى 670 خدمة عام 2020، وتخصّ 196 مفوترًا في 2019 و 318 مفوترًا في 2020⁹⁸ وفي تشرين اول

⁹⁶ البنك المركزي الأردني: نظام الدفع في الأردن، التقرير السنوي الخامس لعام 2020.

⁹⁷ جمعية البنوك في الأردن، النشرة البنكية، يونيو 2020.

⁹⁸ البنك المركزي الأردني، التقرير السنوي الخامس 2020.

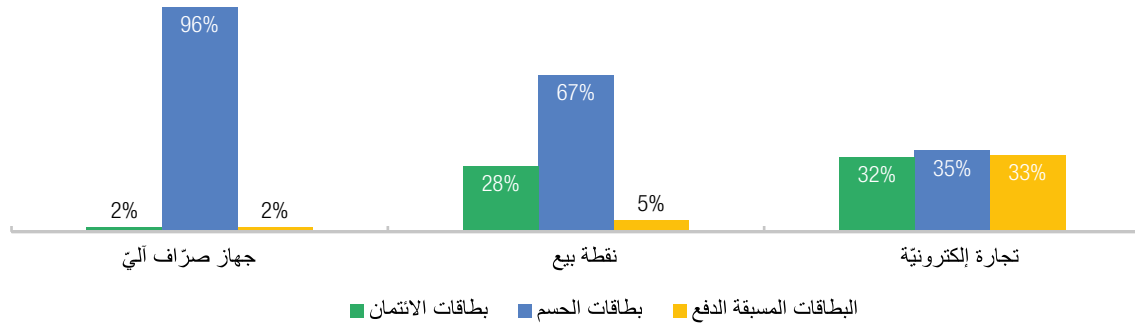
⁹⁹ الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاضا: https://www.jopacc.com/ebv4.0/root_storage/en/eb_list_page/efawateercom_report_-_october.pdf

¹⁰⁰ البنك المركزي الأردني، التقرير السنوي الخامس 2020.



جدول إحصائي رقم 21: بطاقات الائتمان والمدينة والمسبقة الدفع تبعاً لنوع المعاملة

نسبة بطاقات الائتمان والحسم والمسبقة الدفع تبعاً لنوع المعاملة



المصدر: استناداً إلى البنك المركزي الأردني، نظام الدفع في الأردن، التقرير السنوي الخامس لعام 2020.

جدول بياني رقم 9: النمو في حجم التعامل بالبطاقة بحسب القطاع، 2020 (المقارنة بالنسبة إلى الربع السابق)

القطاع	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
الحكومة	42%	15%	24%	14%
الاتصالات	14%	26%	20%	0.2%
الخدمات الأساسية	11%	18%	39%	15%
التربية	14%	63%	305%	50%
التجارة	5%	40%	28%	95%
التجارة الإلكترونية	147%	70%	19%	49%
الصحة	169%	15%	19%	6%
السياحة	37%	87%	234%	43%
محطات الوقود	22%	73%	48%	5%
قطاعات أخرى	50%	37%	362%	32%

المصدر: البنك المركزي الأردني، نظام الدفع في الأردن، التقرير السنوي الخامس لعام 2020.

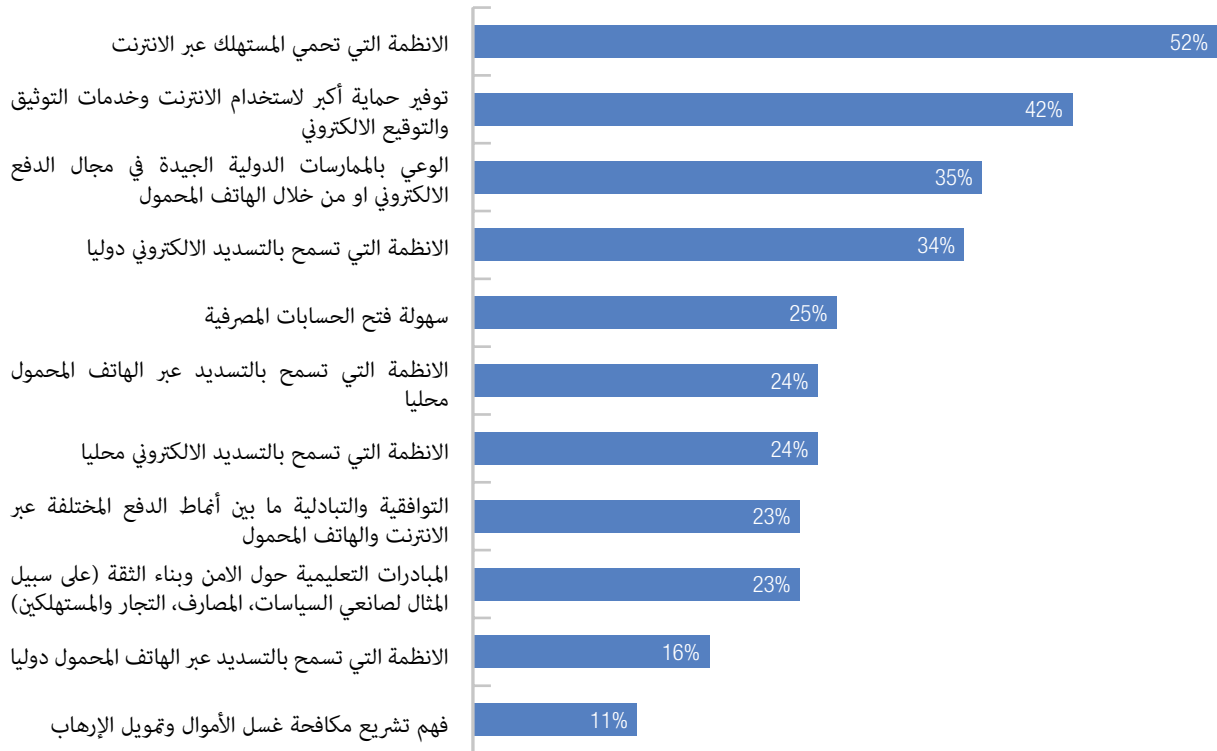
5-4. الإلمام والمعرفة بالأمور المالية والمالية الرقمية

بناءً على استبيان المستهلكين الذي تم إجراؤه خلال هذا التقييم، يفضل 87% من المستطلعين الدفع نقدًا عند التسليم. بالنسبة إلى الدفع «مُقدّمًا»، يفضل المستهلكون الدفع ببطاقات الائتمان (55%)، تليها المحافظ الإلكترونية (28.5%) والبطاقات المسبقة الدفع (14%). وهذا يتماشى مع نتائج استبيان القطاع الخاص (الجدول الإحصائي رقم 22). لا يشعر المستهلكون في الأردن بالأمان عند الدفع عبر الإنترنت، ويطلبون بوضع أنظمة لحماية المستهلكين.

في الوقت عينه باتت البطاقات المسبقة الدفع تُستخدم على نطاق واسع في معاملات التجارة الإلكترونية، حيث ترتبط بأي حساب مصرفي ومحفظة إلكترونية، كما تُستخدم لسحب الأموال. ثمة نوع من البطاقات المسبقة الدفع يصدرها التجار للمستهلكين ضمن حدود معينة بغية الشراء من نقطة بيع أو متجر معين. لا يُسمح بإعادة شحن مثل هذه البطاقات، ولم ينظمها البنك المركزي الأردني حتى الآن. تعدّ البطاقات المسبقة الدفع من أسرع البطاقات نموًا في الأردن، وسبب ارتفاع مثل هذه المعاملات هو عدم ارتباطها مباشرة بحساب الزبون وبالقائمة النقدية المودعة فيه، الأمر الذي يقلل من مخاطر سوء الاستخدام أو القرصنة أو الاحتيال. وقد نما استخدام البطاقات المدينة في التجارة الإلكترونية بعد أن سمح عدد قليل من البنوك باستخدام هذه البطاقات.

جدول إحصائي رقم 22: القضايا الأكثر إلحاحًا بغية تعزيز حلول الدفع الإلكتروني

السؤال الموجه إلى المستطلعين: ما هي، في رأيك، القضايا الثلاث الأكثر إلحاحًا من حيث حلول الدفع في بلادك؟
(استبيانات القطاعين العام والخاص، 79 إجابة)



المصدر: الأونكتاد

المؤطر رقم 4: OpenSooq

تُعتبر OpenSooq إحدى المنصات الرائدة للتسوق عبر الإنترنت في الأردن، وقد تكون أولها. يشكل هذا السوق عبر الإنترنت منصة إعلانية تتيح للمستهلكين الاتصال بالبائعين مباشرة، على أن تتم المعاملات في النهاية خارج الإنترنت. وقد باتت الشركة من اللاعبين الإقليميين، وتعمل في 19 دولة. تعمل منذ نحو 10 سنوات، وتوفر خدمات ذات قيمة مضافة للبائعين بغية زيادة مبيعاتهم. OpenSooq هو المنصة العربية الأولى للإعلانات المبنية في الشرق الأوسط، مع أكثر من ملياري مشاهدة لصفحتها شهرياً. تربط ما بين المشتري والبائع فوراً من أجل بيع خدمة ما وشراؤها واستئجارها أو بهدف العثور على وظيفة. تصل المبيعات من خلال OpenSooq إلى 30 مليار دولار.

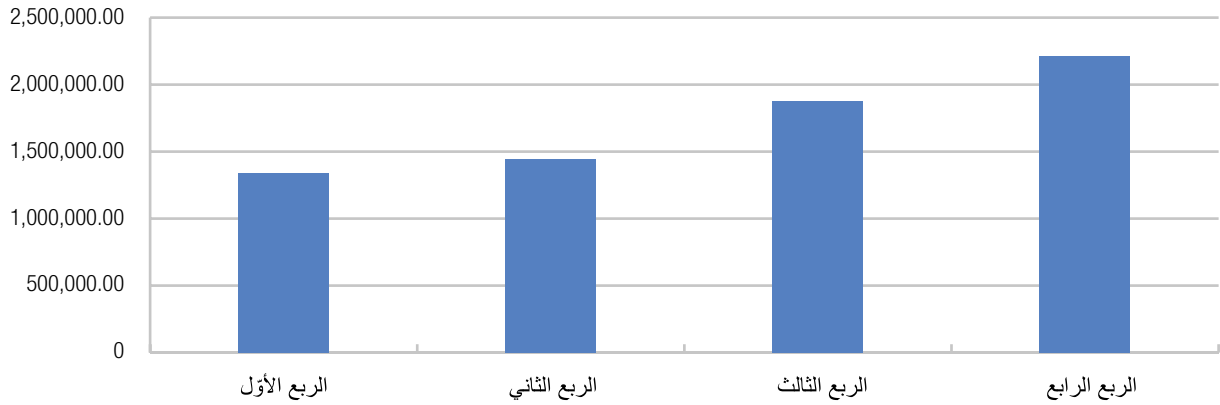
إحدى المشكلات الرئيسية التي تواجهها هذه المنصة في الأردن هي مسألة المدفوعات عبر الإنترنت. معظم الخدمات ذات القيمة المضافة يتم دفع ثمنها نقداً؛ يعمل نحو 170 موظفاً في مكتب الشركة في عمان، منهم 65 يتكرسون لتحصيل الأموال النقدية من الشركات والأفراد الذين يضعون إعلاناتهم على OpenSooq. الزبائن الجدد والمتسوقون لأول مرة يشكون أحياناً في وجود OpenSooq أو في شرعيته، فيسافرون إلى عمان من مدن أخرى لمجرد التأكد من أن مدفوعاتهم تتم في المكان الصحيح. لا يضع المستهلكون ثقة كافية في التجارة الإلكترونية وحلول الدفع الإلكتروني، وقد يكون مرد ذلك إلى نقص في المعرفة. ومهما يكن من أمر، فإن توفير وسائل مثل Escrow Payments أمر معقد، والتأمين اللازم لتوفير هذه الخدمة باهظ الكلفة. OpenSooq على استعداد للتعاون مع وزارة الصناعة والتجارة والتموين ومع غرف التجارة من أجل دعم المصنعين الأردنيين في إنشاء روابط تجارية من خلال OpenSooq، ولا سيما في معالجة مسألة المدفوعات تجنّباً لأي خديعة قد تخيف الشركات الصغيرة والمتوسطة.

المصدر: الأونكتاد، بناء على مقابلة أجريت مع المدير العام لشركة OpenSooq في الأردن



جدول إحصائي رقم 23: عدد المعاملات المنجزة عبر بطاقات الدفع على منصات التجارة الإلكترونية، 2020

عدد المعاملات المنجزة عبر بطاقات الدفع عام 2020



المصدر: البنك المركزي الأردني

بالرغم من تزايد استخدام المدفوعات الرقمية، ما زال هناك مجال للتحسين. على مقدمي الأموال الإلكترونية عبر المحمول أن يواصلوا توسّعهم عبر زيادة عدد المحافظ الإلكترونية النشطة، ورفع النسبة المئوية للمدفوعات عبر الإنترنت، وجذب زبائن جدد، وتوفير قنوات دفع جديدة عبر الإنترنت لتعزيز توسّع التجارة الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون إجراءات التسجيل أسهل، وينبغي توفير المزيد من الدعم الفني أثناء التسجيل، خصوصاً لمن هم غير معتادين على استخدام المدفوعات الإلكترونية. وسيؤدي إدخال المزيد من التطبيقات السهلة الاستعمال إلى ارتفاع في استخدام المحافظ الإلكترونية.

ووفقاً لأصحاب العلاقة خلال المشاورات الوطنية، فإنّ مبادرات مثل «البازار الرقمي»، حيث يوفر مقدمو خدمات الدفع الإلكتروني منصة للتجارة الإلكترونية، أو أية فرص أخرى تُوضع في متناول الشركات العاملة من المنازل، أو الشركات المتناهية الصغر والصغيرة، كي تستطيع بفضلها أن تباع عبر الإنترنت وأن تستخدم حلول الدفع الرقمية بدون رسوم، من شأنها تعزيز المدفوعات الرقمية لدى مؤسسات الأعمال الصغيرة والفئات المهمشة.

وقد أظهر استبيان عبر الإنترنت أجرته اللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة ومنظمة العمل الدولية أنّ 58% من الرجال و 57% من النساء لم يستطيعوا إنشاء حسابات مالية عبر المحفظة الإلكترونية. هذه النتائج هي دعوة إلى الحكومة والهيئات العامة كي ترفع من مستوى الوعي عبر موادّ توضيحية تثقّف الناس حول استخدام منصات المحافظ الإلكترونية بطريقة واضحة

ووفقاً لشركات التجارة الإلكترونية التي تمّ مقابلتها خلال المشاورات الوطنية، يحتاج المستهلكون والبائعون إلى مزيد من التوعية والدعم كي ترتفع ثقتهم بالدفع عبر الإنترنت.

استمرّ قطاع التجارة الإلكترونية في النموّ خلال العام 2020. وعلى الرغم من رفع قيود الحجر بشكل كامل تقريباً في الربع الثاني، واصل عدد المعاملات ارتفاعه في الربعين الثالث والرابع، وهذا دليل على حدوث تغيير في سلوك المستهلك وتحولّه إلى عمليّات الشراء عبر الإنترنت (الجدول الإحصائي رقم 23).

بلغت المعاملات التي تمّت عن طريق بطاقات الدفع الصادرة عن البنوك المرخصة داخل الأردن 101.408.447 معاملة، أي ما يمثّل 91% من إجمالي المعاملات، مقارنة بـ 100.340.257 معاملة تمّت في العام 2019. يشكّل عدد معاملات التجارة الإلكترونية داخل البلاد 2% فقط من إجمالي المعاملات، فيما يمثّل عدد معاملات التجارة الإلكترونية خارج البلاد 46% من إجمالي المعاملات.

أمّا منصات التجارة الإلكترونية في الأردن فلم يتعدّد عدد التجار الذين يقبلون المدفوعات عبرها 599 خلال العام 2020. بطاقات الائتمان والتحويلات المصرفية والمحافظ الرقمية هي أكثر طرق الدفع التي يستخدمها الزبائن المحليون حالياً، بينما تُعدّ PayPal وبطاقات الائتمان والتحويلات المصرفية أكثر ما يستخدمه الزبائن الدوليون كوسائط دفع.

خلال المشاورات الوطنية، حث أصحاب العلاقة على أن يقدم النظام المالي حوافز لرواد الأعمال وللمشتريين كي يتعزز لديهم خيار الدفع الإلكتروني والانخراط في التجارة عبر الإنترنت؛ وتوحيد المعايير والإجراءات لعملية المصادقة على المدفوعات عبر الهاتف المحمول في السوق المحلي؛ تسهيل تسجيل الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في مجال التصدير في بوابات الدفع الدولية بالتعاون مع البنوك المحلية حيث ان بنكاً واحداً فقط يوفر حساب للبائع على PayPal في الأردن؛ وعلى تطوير تكنولوجيا سلسلة الكتل (blockchain) وتعزيزها لتحسين المدفوعات الرقمية وتطوير التجارة الإلكترونية، خصوصاً ما بين الأعمال.

ومحددة، فتشمل مقاطع الفيديو والرسوم البيانية الإعلامية والرسائل الإذاعية/التلفزيونية والأسئلة الشائعة FAQ . وفوق ذلك يتعين على منظمات المجتمع المدني والنقابات العمالية تعزيز الوعي بأهمية المحافظ الإلكترونية للقطاع الخاص، لدى العمال كما لدى أرباب العمل، ولا سيما في ضوء الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا. في الوقت عينه يجب التشديد على سرية المعاملات وأمنها توفيراً للوقت والجهد.

بسبب وجود معظم أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع وفروع البنوك التجارية ووكلاء مزودي خدمات الدفع ضمن العاصمة عمان، يجب اعتماد استراتيجية توعية لزيادة المدفوعات الإلكترونية في المحافظات الأخرى تدريجياً.

5 - الأطر القانونية والتنظيمية

الأساس القانوني والتنظيمي الحالي في الأردن غير كافية وغير ملائمة لدعم تطوير التجارة الإلكترونية وتحويل البلاد إلى مركز إقليمي رائد للتجارة الإلكترونية. لقد تمت صياغة أو إقرار قانون المعاملات الإلكترونية وقانون حماية المستهلك وقانون الجرائم الإلكترونية، لكن هذه القوانين تظل بلا تفعيل، وغير مكتملة، وغير مطبقة بشكل كافٍ، وغير متوافقة مع الممارسات الإقليمية والدولية الفضلى في ما يختص بقضايا التجارة الإلكترونية. هذا ولا يوجد قانون لحماية البيانات والخصوصية. أضيف إلى ذلك أن التغييرات والتعديلات المتكررة في الرسوم المفروضة على المنتجات المستوردة تسبب الإرباك وانعدام الثقة لدى التجار والمستثمرين. هناك حاجة إذاً إلى قيام إصلاحات للوصول بالإطار القانوني والتنظيمي إلى المستوى المطلوب لنمو التجارة الإلكترونية وتوسّعها، وينبغي بناء قدرات وطنية لتطوير هذه الإصلاحات وإنفاذها.

5-1. اعتماد تشريعات للتجارة الإلكترونية

تجري حالياً مراجعة للقوانين الحالية المتصلة بالتجارة الإلكترونية، وبعضها بات في طور الإقرار. إن الإطار القانوني والتنظيمي لدى الأردن غير كافية، في وضعها الحالي، لتطوير التجارة الإلكترونية بحيث تكون عاملاً مكملاً للنمو الاقتصادي. ففيما تمت صياغة بعض القوانين، كقانون التوقيع الإلكتروني/المعاملات الإلكترونية، وقانون حماية المستهلك، وقانون الجرائم الإلكترونية، بقيت غير مكتملة ولا تلبي بشكل كافٍ لاحتياجات الخاصة بالتجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي قيد التطور، ولا لاحتياجات الشركات الصغيرة والمتوسطة. هناك أوجه قصور في مشاريع القوانين الحالية المختصة بحماية الخصوصية والبيانات، وفي مشروع قانون الجودة وحماية المستهلك، وثمة حاجة واضحة إلى مراجعتها في ضوء الممارسات الفضلى الدولية للتجارة الإلكترونية. كما تزداد الحاجة إلى مراجعة التشريعات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية للمواءمة في ما بينها، مع مراعاة التشريعات التي تحكم الشركاء التجاريين.

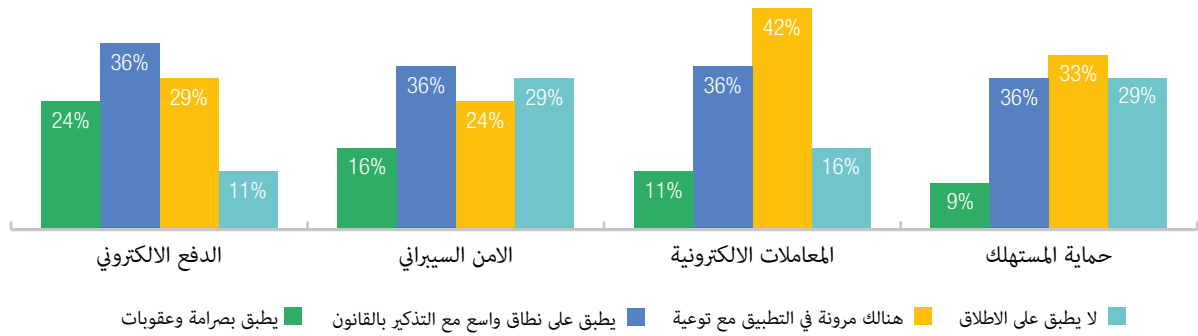
في المقابل لا تعرف معظم شركات القطاع الخاص شيئاً عن القوانين والأنظمة القائمة، وتشعر أن هناك نقصاً في إنفاذ القوانين المتعلقة بالتجارة الإلكترونية. فنحو 82% من المشاركين

في استبيانات القطاعين العام والخاص (69 إجابة) ليسوا على علم بأي قانون متعلق بالتجارة الإلكترونية. وفي رأي شركات القطاع الخاص أن القوانين واللوائح الخاصة بأمن المدفوعات مطبقة بصرامة أكثر من القوانين الأخرى. كما يعتقد كثيرون أن قوانين حماية المستهلك مرنة بشكل كبير أو غير مطبقة على الإطلاق (الجدول الإحصائي رقم 24). إن التطبيق الصارم لهذه القوانين، بالتوازي مع رفع درجة الوعي للعقوبات في حال انتهاك القوانين، سيؤدي إلى مزيد من الثقة بالتجارة الإلكترونية في البلاد.

ووفقاً لنتائج استبيان القطاعين العام والخاص فإن أكثر القضايا إلحاحاً من حيث الأطر التشريعية والتنظيمية هي حماية البيانات والخصوصية، وتسهيل الإجراءات الجمركية للتجارة الإلكترونية، وحماية المستهلك عند التسوق عبر الإنترنت (الجدول الإحصائي رقم 25). وعليه هنالك حاجة لإعطاء الأولوية لانتهاج من قانون البيانات والخصوصية، الذي بقي على طاولة المداولات فترة طويلة جداً، وللتوصل إلى اتفاق بين القطاعين العام والخاص حول الضرائب والرسوم الجمركية وإجراءات التجارة الإلكترونية، ولإعادة النظر في مشروع قانون الجودة وحماية المستهلك لعام 2020، الذي يخضع حالياً لمراجعة في البرلمان ولا يتناول قضايا ومتطلبات حماية المستهلك عند التسوق عبر الإنترنت.

جدول إحصائي رقم 24: إنفاذ القوانين في الأردن

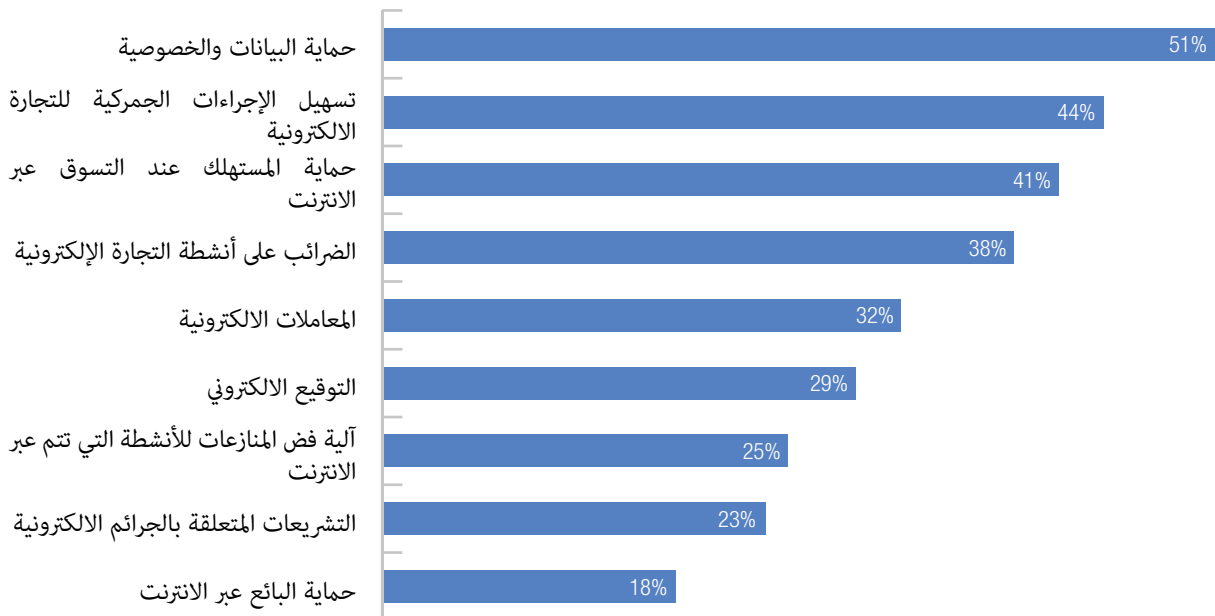
السؤال الموجه إلى المستطلعين: في كل ما يلي، هل يمكنك القول إن القانون يطبق بصرامة (مع عقوبات)، أو على نطاق واسع (مع التذكير بالقانون)، أو مبرونة (وتوعية)، أم لا يطبق على الإطلاق؟ (استبيان القطاع الخاص، 45 إجابة)



المصدر: الأونكتاد

جدول إحصائي رقم 25: القضايا الأكثر إلحاحًا من حيث الأطر التشريعية والتنظيمية

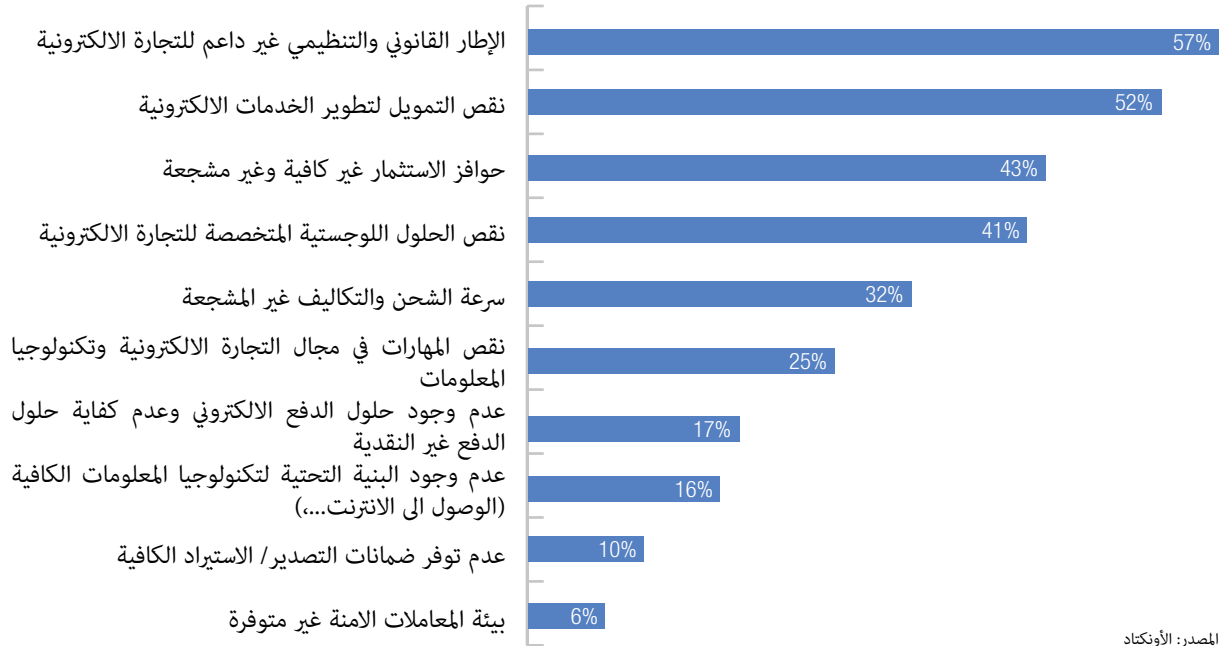
السؤال الموجه إلى المستطلعين: بحسب رأيك، ما هي القضايا الثلاث الأكثر إلحاحًا من حيث الأطر التشريعية والتنظيمية لتعزيز الثقة بالتجارة الإلكترونية؟ (استبيانات القطاع العام والخاص، 73 إجابة)



المصدر: الأونكتاد

جدول إحصائي رقم 26: استبيان تقييم الجاهزية في التجارة الإلكترونية: العوامل المقيدة التي تؤثر على الاستثمار في التجارة الإلكترونية

السؤال الموجه إلى المستطلعين: إن لم تستثمر بعد في خيارات التجارة الإلكترونية، ما مدى أهمية العوامل الآتية في اتخاذ قرارك؟ (استبيان القطاع الخاص، 63 إجابة)



الإلكترونية هو العامل المقيد الرئيسي الذي يؤثر على الاستثمار في التجارة الإلكترونية (الجدول الإحصائي رقم 26). وفي الوقت الذي يجب على القوانين واللوائح إنشاء وضع يضمن مصلحة الجميع - للحكومة وللمستهلكين وللتجار في آن واحد - وتوفير الثقة للمستخدمين، هنالك حاجة إلى بلوغ ذلك وفق رؤية واضحة وأهداف موحدة. كما يوصى، وبشدة، باعتماد الصناديق التنظيمية، وبالحياض التكنولوجية لدى تطوير القوانين.¹⁰¹

على القوانين واللوائح أن تسهل أيضاً تسجيل وزيادة شركات التجارة الإلكترونية. تشير نتائج المشاورات الوطنية إلى أن العديد من رواد الأعمال الأردنيين يفضلون تأسيس أعمالهم في الخارج، حيث يمكنهم العثور على بيئة ممكنة للأعمال على نحو أفضل. وقد ركز كثيرون من أصحاب العلاقة، مثلاً، على أن تسجيل شركات التجارة الإلكترونية يعتبر من أهم التحديات. وافادت دائرة مراقبة الشركات في وزارة الصناعة والتجارة والتموين، من جهتها، إلى إحراز بعض التقدم بعد إدراج بعض التعديلات اللازمة على الأنظمة والقوانين، ومن ضمنها نظام تسجيل الشركات على سبيل المثال (انظر المؤطر رقم 5).

في سياق المشاورات التي أجريت خلال هذا التقييم، اقترح أصحاب العلاقة مراجعة ودراسة الحاجة إلى قانون مخصص للتجارة الإلكترونية بناءً على رؤية الأردن وأهدافه الاستراتيجية فيما يتعلق بمساهمة التجارة الإلكترونية في التنمية الاقتصادية الاجتماعية للبلاد الأمر الذي يمثل أولوية في ضوء العمل الحالي لوزارة الصناعة والتجارة والتموين وأصحاب المصلحة الآخرين (بما يشمل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وإدارة الغذاء والدواء الأردنية، ومؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، ووحدة الجرائم الإلكترونية في مديرية الأمن العام، وغرفة تجارة الأردن، وغرفة صناعة الأردن) على تطوير نظام للبيع الإلكتروني. كذلك قد يحتاج الأردن إلى إجراء «تقييم الأثر القانوني» قبل تغيير القوانين والأنظمة والأحكام أو تعديلها. إن التعديلات المستمرة على تشريعات التجارة الإلكترونية وتنظيماتها، خصوصاً ما يختص منها بالرسوم الجمركية/رسوم الخدمات الجمركية المفروضة على المشتريات عبر الإنترنت، تُنشئ حالة من عدم اليقين لدى المستثمرين بهذا القطاع إلى حد كبير. ووفقاً لاستبيان القطاع الخاص، تعتبر الشركات وأصحاب العلاقة من القطاع الخاص أن الإطار القانوني والتنظيمي غير الداعم للتجارة

¹⁰¹ الصناديق التنظيمية أو صندوق الرمل Sandbox هي بيئة اختبار معزولة وآمنة لتطوير السياسات ينشأها المنظمون للسماح باختبار على نطاق محدود للابتكارات والتكنولوجيا والتطبيقات، والبرامج الجديدة في بيئة خاضعة للرقابة من أجل نشر أي تكنولوجيا جديدة بطريقة سريعة وقابلة للتطوير.

المؤطر رقم 5: تسجيل شركات التجارة الإلكترونية

خلال المشاورات تم الإشارة إلى أن عملية التسجيل لممارسة التجارة الإلكترونية تتطلب موافقة هيئة الإعلام (MC)، وهي عملية معقدة وتستغرق الكثير من الوقت.

لقد أشارت دائرة مراقبة الشركات (CCD) إلى أن الإطار القانوني لتسجيل شركات التجارة الإلكترونية في الأردن مطابق لمثيله الذي يحكم تسجيل الأعمال التجارية التقليدية، وهي مفتوحة للأردنيين كما لغير الأردنيين. وقد تم تطوير عملية التسجيل لشركات التجارة الإلكترونية، حيث يُستخدم «التصنيف الصناعي الدولي الموحد» (ISIC Rev.4) لجميع الأنشطة الاقتصادية (المراجعة الرابعة)، ويتضمن تصنيفات محددة يمكن لشركات التجارة الإلكترونية استخدامها. تُصنف أعمال التجارة الإلكترونية ضمن النشاط (479120) (مبيعات التجزئة عبر الإنترنت)، ويشمل البيع بالتجزئة عبر القنوات الرقمية التي لا تتطلب أي تصاريح أو موافقات خاصة.

تميز دائرة مراقبة الشركات، قانونيًا، بين الأعمال التجارية ذات المنصات لمبيعات التجزئة عبر الإنترنت، والأعمال التجارية ذات المنصات للتسويق والإعلان عبر الإنترنت، بمعنى أن قيام هذه الأخيرة يستلزم موافقة من هيئة الإعلام الأردنية.

اعتبارًا من يونيو 2020، رُقمت دائرة مراقبة الشركات الأردنية بشكل كامل عملية تسجيل الشركات الجديدة وغيرها من الخدمات الأخرى لأصحاب الأعمال، الأمر الذي يتيح للأفراد إنجاز عملية التسجيل من دون أي تدخل بشري، ومن ضمنها تسديد رسوم التسجيل، وهي تتراوح ما بين 70 و250 د.أ. بفعل هذه العملية يتم توجيه الأفراد نحو اختيار الأنشطة المناسبة مع أعمالهم المحتملة، وتقوم البوابة الرقمية، تلقائيًا، بتوجيه المستخدمين نحو الشروط المطلوبة للأنشطة المختارة بالتحديد. إذا كان الأمر، مثلاً، يتعلق بتسجيل وكالة أنباء، تقوم البوابة الرقمية، تلقائيًا، بتوجيه المستخدم نحو هيئة الإعلام ملء الطلب، ثم يتم إرساله إلى الهيئة لأخذ الموافقة.

هذه البوابة الرقمية غير مفعلة بالكامل في الوقت الراهن، بانتظار تفعيل التوافيق الرقمية عبر وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة. لذا فعلى الأفراد الذين يكملون عملية التسجيل الرقمية لأعمالهم أن يتوجهوا بعدئذٍ إلى دائرة مراقبة الشركات للتوقيع على شركتهم المسجلة، وهناك يتلقون، في المقابل، اسم مستخدم وكلمة مرور يتيحان لهم إجراء أي متطلبات أخرى رقميًا.

المصدر: الأونكتاد، استنادًا إلى مقابلة مع دائرة مراقبة الشركات

التوافيق الإلكترونية. غير أن قانون المعاملات الإلكترونية لا يسري على معاملات عدة، كتلك المتعلقة بالتملك والتأمين والأموال القضائية وغيرها. يركز قانون المعاملات الإلكترونية رقم 15 لسنة 2015، إلى حد ما، على مبادئ لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (أونسيترال)، علمًا بأن قانون المعاملات الإلكترونية رقم 85 لسنة 2001 قد اتبع نماذج «أونسيترال» بدرجة أكبر.

وبحسب وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة فإن قانون المعاملات الإلكترونية هو في طور المراجعة كي يشمل جميع المعاملات التجارية أو الإلكترونية التي لم يغطها القانون، أو استبعادها، أو حكمها قوانين أخرى. ستأخذ المراجعة في الاعتبار الممارسات الإقليمية والدولية الفضلى وستعالج التوقيع الإلكتروني معالجة شاملة.

إن مثل هذه المراجعة ضرورية للغاية. فقد أوصت دراسة بحثية أجريت عام 2017 بمعالجة مسألة تعريف العقد

إضافة إلى ذلك، أبرزت شركات التجارة الإلكترونية، خلال المشاورات، أن الوصول المحدود إلى الخبرات الأجنبية، بسبب وجوب التقيد بمتطلبات التصاريح الخاصة، هو عائق أمام التجارة الإلكترونية.¹⁰² ينبغي مراجعة وتبسيط المتطلبات والإجراءات لدخول المهنيين الأجانب من أجل ضمان استمرار رواد الأعمال وشركات التجارة الإلكترونية في جذب أفضل المرشحين.

2-5. حالة القوانين الأربعة الرئيسية وفقًا لمتتبع القوانين السببرانية الخاص بالأونكتاد

قانون المعاملات الإلكترونية

التشريع القائم حاليًا هو قانون المعاملات الإلكترونية رقم 15 لسنة 2015، بعد أن حل محل قانون المعاملات الإلكترونية رقم 85 لسنة 2001. تسري أحكام هذا القانون على المعاملات التي تتم بالوسائل الإلكترونية، بما في ذلك

¹⁰² بناءً على «جدول الأردن للوفاء بالتزامات محددة» في اتفاقية الاتجار بالخدمات مع منظمة التجارة العالمية، وموجب النمط 4 من الالتزامات الأفقية، تُمنح تصاريح العمل من كل الفئات بناءً على سبب للاحتياجات الاقتصادية، أي للمرشحين الذين لا تتوافر مؤهلاتهم بين الأردنيين، أو للباحثين عن عمل في مجالات تعاني من نقص في عدد المهنيين الأردنيين. ويفترض في عمليات مناقلات الموظفين داخل الشركة ممن هم مديرون تنفيذيون ومشرفون واختصاصيون (بالمعنى المحدد أعلاه) أن تلبّي متطلبات سبب الاحتياجات الاقتصادية.



التجارة الإلكترونية، بما في ذلك اتفاقية الأمم المتحدة حول استخدام الاتصالات الإلكترونية في العقود الدولية، يمكن أن يلبي احتياجات مشغلي الاقتصاد الرقمي الأردني، ولا سيما الشركات الصغيرة والمتوسطة. من شأن اعتماد معايير مقبولة دوليًا على أساس الحيازة التكنولوجي أن يساعد على تعزيز اليقين والمواءمة من ناحية قانونية، وعلى قابلية التشغيل البيئي من ناحية تقنية.¹⁰⁵

قانون حماية المستهلك

إن قانون حماية المستهلك رقم 7 لسنة 2017 هو الإطار الوحيد لحماية المستهلكين عبر الإنترنت.¹⁰⁶ فعلى الرغم من أنه لا يشير إلى التجارة الإلكترونية أو حماية الخصوصية والبيانات، فإن أحكامه المختصة بحقوق المستهلك في الحصول على منتجات آمنة ومعلومات آمنة يمكن تطبيقها على المعاملات الرقمية (من الأعمال إلى المستهلك B2C).¹⁰⁷ ووفقًا لخريطة حماية المستهلك العالمية التابعة للأمم المتحدة UNCTAD's World Consumer Protection Map، لم تمارس مديرية حماية المستهلك في وزارة الصناعة والتجارة والتموين حتى الآن أيًا من صلاحياتها، المحفوظة لها، في فرض عقوبات عند انتهاك قانون حماية المستهلك.¹⁰⁸

في 20 سبتمبر 2020 وافق مجلس الوزراء الأردني على مشروع قانون حماية الجودة والمستهلك لعام 2020، وسيحل محل القوانين الحالية المتعلقة بالمواصفات، والمقاييس، والمنافسة، وحماية المستهلك.

حاليًا يخضع مشروع القانون هذا لمراجعة في البرلمان، ولكن للأسف لم يتطرق نصه لحماية المستهلك ضمن التجارة الإلكترونية.¹⁰⁹ وكانت مديرية حماية المستهلك الأردنية التابعة لوزارة الصناعة والتجارة والتموين قد أعلنت، في العام 2019، أن قضايا التجارة الإلكترونية، وحل النزاعات بين المستهلكين، والإعلانات المضلّة، وسلامة المنتجات الاستهلاكية، هي مجالات

الإلكتروني، وكذلك بإدراج جوانب مختصة بحماية المستهلك في قانون المعاملات الإلكترونية.¹⁰³ كما أشارت دراسة أخرى إلى أن القانون يورد طريقتين مختلفتين للتحقق من صحة التوقيعات الإلكترونية، الأمر الذي يؤدي إلى التباس أحيانًا.¹⁰⁴ وخلصت الدراسات إلى أن أحكام قانون المعاملات الإلكترونية غير واضحة، خصوصًا في مسألتَي التعاقد الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني.

في بعض الحالات تأتي بعض الجوانب التقنية لتزيد من صعوبة فهم الأحكام المتعلقة بالتوقيعات الإلكترونية. مثلاً، يبدو تعريف عبارة «التوقيع الإلكتروني» محايدًا تكنولوجياً، لكن تعريف لفظة «الموقع» يصبح مرتبطاً بتكنولوجيا محدّدة (إذ يشير إلى الشهادة والمفتاح الخاص/ العام). ربّما كان مراد ذلك إلى الرغبة في تقديم إرشادات إضافية حول الوضع القانوني للتوقيعات الإلكترونية أكثر من تلك المنصوص عليها في القانون السابق، والتي كانت محايدة تمامًا من الناحية التكنولوجية. لكن، وكما هو مذكور أعلاه، قد تكون هناك حاجة إلى توضيح إضافي. من غير الواضح، مثلاً، كيف ينبغي أن تسري المادة 17 على أنواع معينة من التوقيعات الإلكترونية أكثر أمانًا من غيرها.

أضف إلى ذلك أن المواد 18-20 تتيح استخدام المستندات والأدوات القابلة للتحويل بصيغة إلكترونية. لكن هذه الأحكام لا تقدّم سوى إرشادات رفيعة وعلى المستوى الكلي مقارنة بالأحكام التفصيلية لقانون الأونسيترال النموذجي بشأن السجلات الإلكترونية القابلة للتحويل. كذلك لا يعالج قانون المعاملات الإلكترونية الجوانب العابرة للحدود.

بما أن الشركات الصغيرة والمتوسطة لديها قدرات وموارد محدودة في التجارة الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية، ستستفيد من القوانين المحايدة تكنولوجياً لأنه سيُسهل عليها الامتثال لها. إن النظر في نصوص «أونسيترال» التشريعية حول

¹⁰³ راجع: Global Journal of Politics and Law Research Vol.5 No.5, pp.46-62, September 2017, Published by European Centre for Research Training and Development UK (www.eajournals.org), The Legal Framework of Electronic Contract in the Jordanian Legislation, Morad Shnikat (PhD), Ali Alzubi (PhD), Maher Aljaber (PhD) and Ali Alnsoor.

¹⁰⁴ Use of E-Signature in Proof of Contracts Concluded through the Internet in Jordan Ahmed Al-Nuemat, Mohammad AL-Thunibat, Beijing Law Review, 2016, 7, 357-370, https://www.scirp.org/pdf/BLR_2016122814510596.pdf

¹⁰⁵ https://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/06-57452_Ebook.pdf

¹⁰⁶ https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d4_en.pdf

¹⁰⁷ المصدر نفسه.

¹⁰⁸ راجع السؤالين 35 و63 وجواب الأردن عنهما إلى «خريطة حماية المستهلك العالمية»: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Functadwcpm.org%2Fdocs%2FJOR.pdf&clen=269699&chunk=true>

¹⁰⁹ خلال المشاورات نوقشت الحاجة إلى الاتصال بمجلس النواب كي يعكف على مراجعة مشروع القانون بحيث يأخذ التجارة الإلكترونية في الاعتبار.



ينتمي اثنان من الأعضاء التسعة في المجلس الوطني للأمن السيبراني إلى القطاع الخاص، ويجب أن يكونا من ذوي الخبرة في المجال. يرشحهما رئيس المجلس، ويعينهما رئيس الوزراء. في المجلس لا وجود للقطاع الخاص كمؤسسات، فيما يمكن لهذا الوجود أن يوفر تمثيلاً مثاليًا لمجموعة أوسع من الشركات. ويمكن النظر في إضافة هذا النوع من التمثيل في المستقبل.

في المقابل لا يوجد حالياً قانون محدّد لحماية البيانات والخصوصية. شملت أنظمة المراقبة والخصوصية ضمن قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995، حيث «تعتبر المكالمات الهاتفية والاتصالات الخاصة من الأمور السرية التي لا يجوز انتهاك حرمتها وذلك تحت طائلة المسؤولية القانونية» (المادة 4:56). هنا تمّ ذكر وسائل الاتصال التقليدية، من دون أية إشارة محدّدة إلى المنصات الرقمية.

في العام 2014 قدّمت وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية (المعروفة اليوم باسم وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة) مشروع قانون لحماية البيانات الشخصية. وبحلول نهاية العام 2019 كانت المسودة الرابعة والأخيرة لمشروع القانون جاهزة، لكنها لم تُعتمد حتى الآن.

يتوافق مشروع قانون حماية البيانات الشخصية، جزئياً، مع الجوانب الأساسية لنظام حماية البيانات العامة (GDPR) في الاتحاد الأوروبي، لكنه لا يزال يثير التساؤلات بشأن حقوق الخصوصية للمواطنين،¹¹¹ مثلاً في شأن عدم استقلالية «لجنة الخصوصية» لأنها، وفقاً لمشروع القانون، برئاسة وزير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

في غياب قانون لحماية البيانات، تُطلق عدّة شركات عاملة عبر الإنترنت العنان للتعامل العشوائي مع بيانات المستخدمين. تفيد مراجعة سريعة لسياسات الخصوصية في المواقع الإلكترونية عن بعض الممارسات الجائرة. لذا يجب أن يكون من الأولويات، لمعالجة هذه الفجوة، الانتهاء من مشروع قانون حماية الخصوصية والبيانات، الخاضع للدراسة. عند مراجعة القانون يمكن للسلطات الأردنية أن تأخذ بعين الاعتبار اتفاقية مجلس أوروبا Council of Europe Convention+108 (اتفاقية حماية الأفراد في أمر المعالجة التلقائية للبيانات الشخصية).¹¹²

ذات أولوية وينبغي أخذها في الاعتبار ضمن التشريع المعدّل.¹¹⁰ وفقاً لمديرية حماية المستهلك الأردنية، ارتفع عدد الشكاوى ذات العلاقة بالتجارة الإلكترونية الواردة من 4 في عام 2017 (8% من إجمالي الشكاوى) إلى 76 في عام 2020 (14% من إجمالي الشكاوى). خلال الأرباع الثلاثة الأولى من عام 2021، بلغ عدد الشكاوى 72 شكاوى تمثل 14% من إجمالي الشكاوى، وتتعلق معظم هذه الشكاوى بسلع وخدمات معيبة وإعلانات مضلّة، و 44% و 41% من إجمالي الشكاوى على التوالي.

عند مراجعة مشروع قانون الجودة وحماية المستهلك لعام 2020 في إطار التجارة الإلكترونية، يبقى في وسع الأردن النظر في مواءمة تشريعاته مع إرشادات الأمم المتحدة لحماية المستهلك ومع المبادئ التوجيهية ذات الصلة لدى منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. هذا الأمر سوف يساعد على تشجيع التنسيق في تشريعات حماية المستهلك وتعزيز ثقة المستهلك بالتجارة الإلكترونية.

حماية الخصوصية والبيانات

في العام 2018 أقرّت الحكومة «الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني 2018-2023». كانت إحدى أولويات هذه الاستراتيجية إصلاح الأطر القانونية والتنظيمية لضمان التوازن بين الأمن والخصوصية، كما اعتمد قانون الأمن السيبراني الجديد رقم 16 لسنة 2019 بعد مضي أربعة أشهر فقط على بدء العمل في صياغة القانون. وهو يوفر منصة لحكومة الفضاء السيبراني وبيئة آمنة لتحوّل الدولة الرقمي، بما في ذلك التجارة الإلكترونية. ينشئ القانون مجلساً وطنياً للأمن السيبراني ومركزاً وطنياً للأمن السيبراني. وبحسب القانون فقد تمّ تشكيل المجلس الوطني للأمن السيبراني ليكون مسؤولاً عن مراجعة واعتماد الاستراتيجيات والخطط والسياسات المتعلقة بفضاء الأمن السيبراني.

تشمل الأهداف الرئيسية للمركز الوطني للأمن السيبراني، وهو الهيئة التنفيذية التي أنشأها القانون، التخطيط العام وتحديد الأهداف والاستراتيجيات؛ إقامة التعاون والاتفاقيات على الصعيدين الوطني والدولي؛ تنفيذ الاستراتيجيات وبناء القدرات في مجال الحماية، والاستجابة واستباق تهديدات الأمن السيبراني. تمّت صياغة أنظمة المركز الداخلية وعُيّن رئيسه، لكنه لم يشغل بالكامل بعد، وهذا أمر ينبغي أن يكون من أولويات الحكومة.

¹¹⁰ طلب تعاون تقني قدّمته البعثة الدائمة للأردن لدى الأونكتاد، 26 سبتمبر 2019.

¹¹¹ بناء على مقال بقلم راي شريين، العضوة في الجمعية الأردنية للمصدر المفتوح، عنوانه: Data protection policy void threatens privacy rights of citizens and refugees in Jordan, <https://advoc.globalvoices.org/2019/12/30/data-protection-policy-void-threatens-privacy-rights-of-citizens-and-refugees-in-jordan/>

¹¹² <https://rm.coe.int/convention-108-convention-for-the-protection-of-individuals-with-regar/16808b36f1>



قانون الجرائم الإلكترونية

في حزيران 2015 أُقرَّ «قانون الجرائم الإلكترونية» رقم ٧٢ لسنة 2015، فحلَّ محلَّ «قانون جرائم أنظمة المعلومات» الذي كان مجلس النواب الأردني قد اعتمده في آب 2010.

في يناير 2017 اقترحت وزارة العدل تعديلات على قانون الجرائم الإلكترونية تناولت صراحة «خطاب الكراهية». كما أدخلت تعديلات أخرى في ديسمبر 2018، ولكن لم يُصادق عليها بعد ضغوط من الجهات الفاعلة في المجتمع المدني وممثلي الأحزاب السياسية، إذ أعربوا عن قلقهم من فشل مشروع التعديلات في تلبية المعايير الدولية التي تحكم حرية التعبير عبر الإنترنت. وإلى جانب ما تبذله السلطات الأردنية من جهود لمكافحة المعلومات المضللة والمحافظة على النظام الرقمي، تجدر الإشارة إلى أنَّ المنظمات غير الحكومية وصفت القانون بأنه هجوم مبطن على حقوق التعبير المدني، وأنَّ لغة النص الغامضة يمكن أن تؤدي إلى إساءة استخدام القانون من خلال منح سلطات تقديرية واسعة.¹¹³ وخلال جلسة برلمانية في فبراير 2019 صوّت معظم النواب لصالح مشروع التعديلات.¹¹⁴ لا يغطي القانون التجارة الإلكترونية ولا الانتهاكات الممكنة في هذا المجال. عند مراجعة القانون يمكن للسلطات الأردنية أن تستلهم اتفاقية مجلس أوروبا في أمر الجرائم الإلكترونية لعام 2001.

3-5. الضرائب والرسوم الجمركية على التجارة الإلكترونية

أُطلقت في الآونة الأخيرة تشريعات جمركية للتجارة الإلكترونية، مع فرض قواعد جديدة ورسوم خدمات جمركية جديدة على عمليات الشراء عبر الإنترنت. هناك عدم يقين ملموس إزاء هذه الأنظمة لدى المستثمرين في القطاع، وهي نتيجة واضحة

للتعديلات المستمرة على تشريعات التجارة الإلكترونية وأنظمتها الخاصة برسوم الخدمات الجمركية المفروضة على المشتريات عبر الإنترنت (انظر المؤطّر رقم 6).

يعتقد أصحاب العلاقة أنَّ القوانين واللوائح يجب أن توفر وضعاً مربحاً للجميع - للحكومة كما للمستهلكين والتجار.

تفيد الجمارك الأردنية أنَّ النفقات التي تتكبدها الحكومة في إدارة وتحصيل الرسوم الجمركية على طرود التجارة الإلكترونية تتجاوز الإيرادات المحصّلة. لذا أشار ممثلو الجمارك، أثناء المشاورات الوطنية، إلى أنَّ على الحكومة أن تقود نقاشاً صريحاً حول تكلفة وفوائد ضرائب التجارة الإلكترونية، علماً بأنَّ الإيرادات المقدّرة لا تغطّي تكلفة 150 موظفاً جمركياً وعدّة موظفين آخرين من المؤسسة العامة للغذاء والدواء في الأردن (JFDA) ومن مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية (JSMO)، فيما يمكنها أن توفر نحو 40.000 فرصة عمل.

في المقابل، وبحسب إحدى الشركات الرائدة في الأردن، فإنَّ قرار الحكومة بتنظيم التجارة الإلكترونية قد يُضعف القطاع في الأردن، مع كونه يشهد الآن نمواً. فسترتب على قرار الحكومة تحديثات عدّة سوف تُعرض للخطر فرص الاستثمار المحليّة والأجنبية المقدّرة في شركات التجارة الإلكترونية في الأردن، مؤدية إلى زيادة محتملة في البطالة.

هذا مثال على وضع يمكن أن يكون فيه «تقييم الأثر القانوني» مفيداً، مع الأخذ بعين الاعتبار عدم وجود بيانات موثوقة عن القطاع. ويمكن لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، ووزارة الصناعة والتجارة والتموين، ووزارة التخطيط (دائرة الإحصاء)، ودائرة الجمارك، أن تطلق آلية في ما بينها لضمان جمع المعلومات الموثوقة حول التجارة الإلكترونية في الأردن ونشرها.

¹¹³ <https://www.menarights.org/en/articles/latest-cybercrime-law-amendments-once-again-risk-curbing-free-speech-jordan>

¹¹⁴ <https://advox.globalvoices.org/2019/12/30/data-protection-policy-void-threatens-privacy-rights-of-citizens-and-refugees-in-jordan/>



المؤتر رقم 6: الضرائب والرسوم الجمركية على التجارة الإلكترونية

تغيرت سياسة الحكومة الأردنية حول تنظيم واردات التجارة الإلكترونية مرّات عدّة خلال السنوات القليلة الماضية. ألغي قرار مجلس الوزراء رقم 13924، بتاريخ 16 فبراير 2016، المتضمّن إعفاء الطرود البريدية والمبيعات الإلكترونية من الرسوم الجمركية، واستُبدل بقرار مجلس الوزراء رقم 5861، بتاريخ 15 أغسطس 2019، الذي يفرض على هذه التجارة رسوم خدمات جمركية وتحديداً لسقوفها السنوية. وقد تناول قرار مجلس الوزراء حول تنظيم التجارة الإلكترونية فئات معيّنة من السلع هي: «الألبسة، الأحذية، لعب الأطفال، المواد الغذائية». وبحسب الجمارك الأردنية، استجابت الحكومة لمطالب القطاع التجاري، ومن ضمنها اتخاذ إجراءات عملية لحماية التجار والبائعين والمنتجين الأردنيين من إحصام المستهلكين عن شراء البضائع من التجار المحليين ورغبتهم في الشراء عبر المنصات الإلكترونية، الأمر الذي كبّد القطاع التجاري خسائر كبيرة. كما أطلقت دائرة الجمارك في 22 أغسطس 2019 منصة إلكترونية مخصّصة للمواطنين والمقيمين كقاعدة بيانات لتنظيم عملية التجارة الإلكترونية.

ووفقاً للنظام الحالي فإنّ الشحنات التي تقلّ قيمتها عن 50 د.أ. ستخضع لرسم خدمة جمركية بقيمة 5 د.أ.، وتلك التي تتراوح قيمتها بين 51 د.أ. و100 د.أ. لرسم بقيمة 10 د.أ.، فيما لن يؤدي أيّ تصريح إلى دفع 15 د.أ.، علماً بأنّ شرط تطبيق هذه الرسوم هو ألا يتجاوز إجماليّ مشتريات المستهلك (أو حسابه) 500 د.أ. أردنيّ سنوياً، بينما كان 2400 د.أ. في السابق. أمّا البضائع التي تزيد قيمتها عن 100 د.أ. وتنقص عن 1000 د.أ.، فيُنظّم في شأنها بيان جمركي بصفتها أمتعة مسافرين، وتحصلّ الرسوم والضرائب المقرّرة ضمن هذا الباب في التشريعات النافذة. أمّا البضائع التي تزيد قيمتها عن 1000 د.أ.، فيُنظّم في شأنها، بموجب القرار الحالي، بيان جمركي رسمي وتستوفي عنها الرسوم والضرائب المحدّدة في التشريعات النافذة.

وفي وقت لاحق قامت دائرة الجمارك، بناء على شكاوى وردتها من القطاع الخاص، بإلغاء إجراءات التصريح عن الشحنات عبر المنصة الإلكترونية (القرار الإداري رقم 6159 تاريخ 2019/8/28)، وبإصدار الإخطار رقم 2019/52، تاريخ 16 ديسمبر 2019، المتضمّن شروطاً وأحكاماً وإجراءات لتوضيح ماهية القرار الإداري وكيفية تنظيم تنفيذه.

وبموجب قرار أعلنه وزير المالية في 3 مارس 2021، ضعف سقف الإعفاء من الرسوم الجمركية على الأصناف والبضائع المشتراة عبر الإنترنت من خارج المملكة والمخصّصة للاستخدام الشخصي، ولا يستوفي الآن سوى رسم ثابت بنسبة 10 بالمائة¹ على أن يكون حدّه الأدنى 5 د.أ. عن كلّ طرد، وبشرط ألا تتجاوز قيمة كلّ طرد 200 د.أ. ينطبق هذا القرار على جميع المشتريات الأجنبية عبر الإنترنت المخصّصة للاستخدام الشخصي باستثناء التبغ ومنتجاته، ومن ضمنها السجائر والسيجار والسجائر الإلكترونية مع لوازمها ومكوّناتها، والمشروبات الكحولية، والسلع الواردة بكميّات تجارية.

يستهدف هذا التعديل، بحسب وزارة المالية، تسهيل التجارة الإلكترونية، ودعم قطاع الخدمات اللوجستية والتجارة عبر الإنترنت، وتسريع إجراءات التخليص الجمركي. وتُجري وزارة المالية مراجعة شاملة للنظام الجمركي بغية تحقيق الهدف المنشود، ألا وهو تسهيل ممارسة الأعمال التجارية خدمة للاقتصاد الوطني².

القطاع الخاص منقسم حول هذا القرار. فبينما تدعم الصناعات المحليّة قرارات كهذه، تفيد المتاجر التقليدية التي تبيع منتجات مستوردة أنّها لم تُستشر في هذا القرار، لأنّها تفضّل أن تتلقّى الإعفاءات المقدّمة للتجارة الإلكترونية منذ عام 2011 بدلاً من تطبيق ضرائب أو رسوم جديدة على التجارة الإلكترونية. وبحسب وزارة الصناعة والتجارة والتموين فإنّ هناك مطالب من غرف التجارة لزيادة المبالغ المفروضة على شحنات التجارة الإلكترونية.

المصدر: الأونكتاد، بناء على مشاورات وطنية وبيانات وزارة المالية

¹ يعدّ رسم الـ 10 بالمائة، وفقاً لوزارة المالية، رسماً موحّداً يحلّ محلّ جميع الرسوم الجمركية والضريبة، بما في ذلك رسم ضريبة المبيعات.

² https://mof.gov.jo/En/NewsDetails/Tax_on_foreign_online_purchases_reduced_standardized

أسهل منالاً، خصوصاً بالنسبة إلى التجار الصغار أو المصنّعين الذين يودّون ممارسة أعمال تجارية عبر الإنترنت، وخصوصاً للطلبات الصغيرة.

في ما يتعلّق بالضرائب، ينبغي تصميم الأنظمة بما يدعم الصادرات. إنّ أموراً مثل الحصول على إعفاء ضريبي، وإجراء تسوية أو استرداد على ضريبة القيمة المضافة، يجب أن تغدو

المؤطر رقم 7: اصدار الفواتير للمستورد

لكي تتمكن شركة صغيرة ومتوسطة أردنية من إصدار فاتورة للمستورد من دون أن تدفع ضريبة قيمة مضافة (ضريبة المبيعات) أردنية عليها، عليها أن تذهب إلى غرفة التجارة أو الصناعة للحصول على شهادة منشأ. تتطلب هذه العملية أحياناً أوراقاً إضافية لإثبات مصدر المنشأ، بحيث تعود بنتائج عكسية على المبيعات عبر الإنترنت وعلى الصادرات الإلكترونية لأنها تضيف خطوة مكلفة (من حيث الوقت والمال) فقط لتتمكن الشركة من البيع في الخارج بدون ضريبة القيمة المضافة الأردنية. لذا تفرض عدّة شركات محلية ضريبة القيمة المضافة الأردنية حتى على مبيعات التصدير الصغيرة، وهذا ما يجعل أسعارها أعلى بنسبة 18 بالمئة على المشتريين الأجانب، لأنها لا تريد الغوص في معاملات الإعفاء المحلي من ضريبة القيمة المضافة.

المصدر: الأونكتاد، بناء على المشاورات الوطنية

4-5. قوانين وتدابير وانظمة أخرى ذات صلة

في ما يتعلّق بالقوانين والسياسات الأخرى ذات الصلة، تهدف «السياسة العامة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقطاع البريد 2018» إلى اغتنام فرص الرقمنة في سبيل هدف أساسي هو تطوير اقتصاد رقمي يؤدي إلى تنمية اقتصادية متجددة وزيادة الدخل والثروة للأفراد الأردنيين. وهي تعبّر عن اهتمام الحكومة باستغلال التكنولوجيات الرقمية، الحالية منها والناشئة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الذكاء الاصطناعي (AI) وسلسلة الكتل (blockchain) وإنترنت الأشياء (IoT)، التي توفرها قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد من أجل التنمية الاقتصادية والاجتماعية.¹¹⁵

في هذا الصدد رسمت الحكومة سياسات عدّة، بينها: «سياسة الذكاء الاصطناعي الأردنية 2020»،¹¹⁶ والتي من خلالها تقرّر الحكومة بالدور الرائد للذكاء الاصطناعي في تطوير اقتصاد رقمي مستدام؛ «سياسة المنصات والخدمات السحابية 2020»، الموافق عليها وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم 9952 تاريخ 6 أغسطس 2020؛ «تعليمات الاستخدام الآمن للإنترنت»، والتي تشمل تعليمات إلى مقدّمي خدمات التجارة الإلكترونية والمستهلكين عبر الإنترنت؛¹¹⁷ «سياسة

واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة (APIs) 2020»، وعبرها تطمح الحكومة إلى تحقيق المزيد من الشفافية من خلال مشاركة البيانات والمعلومات، وتعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وزيادة دور القطاع الخاص في تصميم الخدمات الحكومية وتطويرها، وتمكين قابلية التشغيل التبادلي أو البيئي على امتداد جميع التطبيقات والبيانات والأنظمة والخدمات الحكومية، فضلاً عن تحقيق تكامل سريع وشفاف في ما بينها لتعزيز عملية التحوّل نحو الاقتصاد الرقمي في المملكة؛ بالإضافة إلى «سياسة البيانات الحكومية المفتوحة 2017».

لقد أثار أصحاب العلاقة الذين استُشِروا خلال إعداد هذا التقييم، بالإجمال، عدداً من القضايا التي ينبغي أن توجّه ردم الفجوة القانونية في النظام البيئي للتجارة الإلكترونية.

من أجل خلق بيئة مؤاتية للتجارة الإلكترونية، تحتاج القوانين الحالية المختصة بالتجارة الإلكترونية إلى التحديث بناءً على الممارسات والنماذج الإقليمية والدولية الفضلى. خلال المشاورات تمّ اقتراح قانون خاصّ حول الشركات الناشئة، وقانون مكرّس للتجارة الإلكترونية، ومن الممكن دراسة الحاجة إليهما دراسة وافية بما يخدم تعزيز الابتكار والنمو في قطاع التجارة الإلكترونية.

¹¹⁵ السياسة العامة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقطاع البريد 2018 https://www.trc.gov.jo/EchoBusV3.0/SystemAssets/About%20TRC/014da924-b808-4372-b2a9-61a49d19e5eb_ICTP_Policy_2018.pdf

¹¹⁶ https://www.modee.gov.jo/ebv4.0/root_storage/en/eb_list_page/ai_final_-_english_version.pdf

¹¹⁷ https://www.modee.gov.jo/ebv4.0/root_storage/en/eb_list_page/internet_afety_uidelines.pdf



6 - تنمية المهارات في التجارة الإلكترونية

يمتاز الأردن بمجتمع شاب وبارع في التكنولوجيا، إلا أن هناك قسماً كبيراً من عدم التطابق ما بين مهارات القوى العاملة، ولا سيما مهارات خريجي الجامعات الجدد، من جهة، واحتياجات الاقتصاد الرقمي وتوقعاته من جهة أخرى. على السياسات المرسومة أن تعمل على إثارة إعادة تأهيل القوى العاملة، ولا سيما الشبان غير المدربين أو العاطلين عن العمل، بما يخدم تطوير المهارات الملائمة مع اتجاهات سوق العمل الحالية والمستقبلية، المدفوعة بالتغير والتطور التكنولوجي. كان لشركاء التنمية، المحليين منهم والدوليين، إسهامهم في إعداد وتنفيذ العديد من مبادرات وبرامج بناء القدرات، لكن وقعها وأهدافها لم تتحقق بالكامل. يعود ذلك، أحياناً، إلى نقص في اطلاع الشركات الصغيرة والمتوسطة والموظفين على هذه البرامج، أو إلى التنسيق المحلي غير الكافي في ما بين مبادرات المهارات الرقمية. يمكن اتخاذ عدد من الخطوات لتحسين فعالية المبادرات الحالية وسد الفجوة، ومنها تنسيق الدعم والمساعدات على المستوى المحلي في القطاع الرقمي، وتطوير قدرة الحاضنات ومقدمي الخدمات، وتحسين جودة الدعم التقني لرواد الأعمال.

6-1. تحديد فجوات المهارات

انعكس هذا الاتجاه في نتيجة مؤشر رأس المال البشري Human Capital Index التي سجلها الأردن، إذ انخفضت بنسبة 22% بين عامي 2010 و 2020. ويحتل الأردن حالياً مرتبة أدنى من المتوسط العالمي والإقليمي والإقليمي الفرعي، على الرغم من أنه كان يحتل مرتبة أعلى من المتوسط العالمي والإقليمي في العام 2010.

لا يزال معدل معرفة القراءة والكتابة بين السكان من 15 عاماً فما فوق مرتفعاً، إذ بلغ 98.2% عام 2018: 97.8% للنساء و 98.6% للرجال. أما بالنسبة إلى السكان الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 24 عاماً، فيصل هذا المعدل إلى 99.3%: 99.5% للنساء و 99.2% للرجال.

غير أن معدل الالتحاق الإجمالي بالتعليم العالي سجل انخفاضاً خلال السنوات الخمس الماضية، إذ يبلغ حالياً 33.1%. وتبقى نسبة التحاق الإناث أعلى من نسبة الذكور: 35.8% و 30.4% على التوالي.¹¹⁹

الأردن أمة شابة يبرع شعبها في التكنولوجيا بشكل عام، ويحوي السوق العديد من شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الإقليمية والدولية، الباحثة عن عمالة ماهرة، لكن مهارات وخبرات خريجي الجامعات في حاجة إلى مراعاة التغيرات السريعة في التكنولوجيا الرقمية، واتجاهات السوق، ونماذج الاعمال. هذه العناصر، المتطورة باستمرار، تسهم في عدم التوافق الحاصل بين المهارات الحالية واحتياجات القطاع الخاص.

ثمة عوامل سلبية أخرى على صعيد المهارات، منها غياب العمل أو التدريب لدى الشباب. إن أكثر من ثلث السكان - 36% - تقل أعمارهم عن 30 عاماً، لكن ما يقرب من ثلث هؤلاء الشبان (أقل من 30 عاماً) غائبون عن سوق العمل ولا يتلقون تعليمًا أو تدريبًا. وتبلغ النسبة بين الشابات ثلاثة أضعاف مثيلتها بين الشبان: 43.8% و 14.5% على التوالي. بالتوازي، يُعد نمو التوظيف في القطاعات التي يرغب فيها الشباب الأردني المتعلم، مثل الخدمات المالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، منخفضاً نسبياً.¹¹⁸

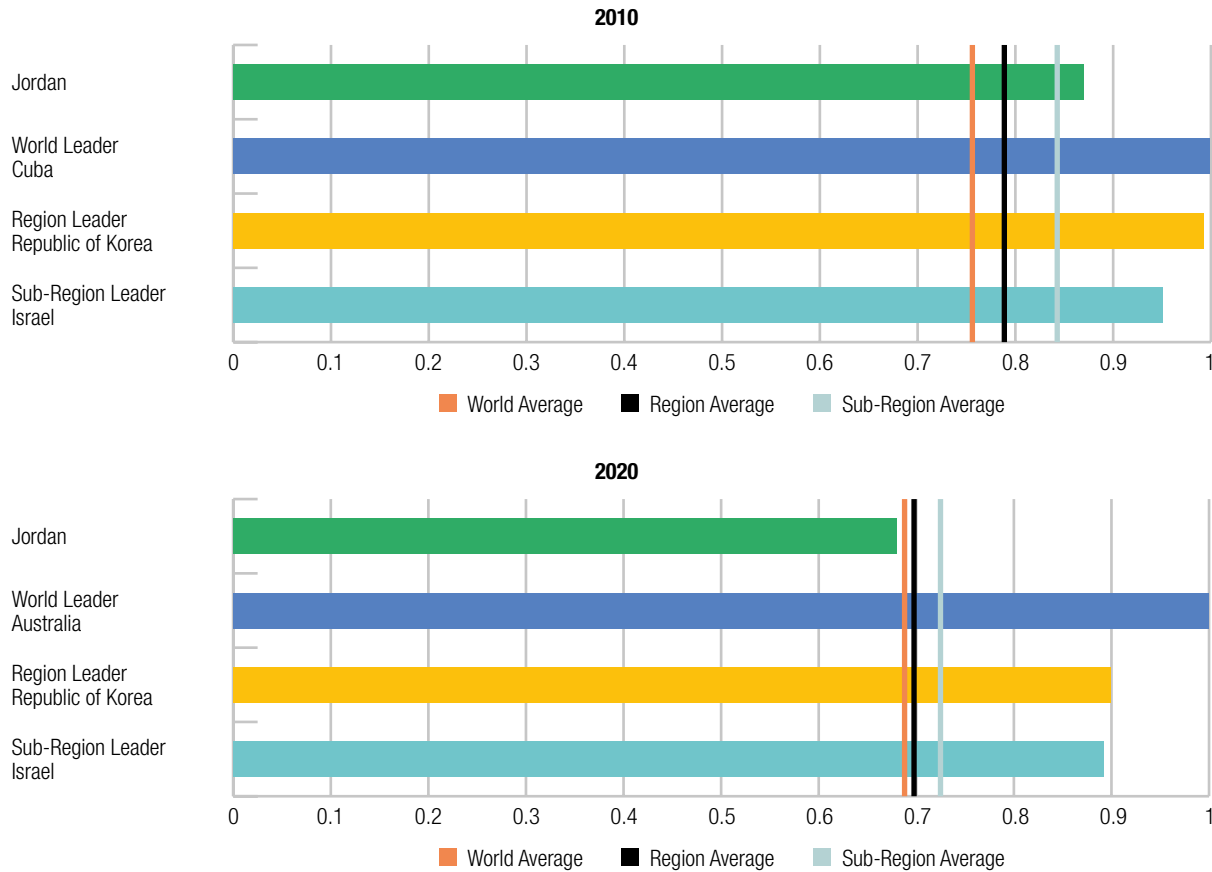
2018 Jordan Youth Well-Being Policy Review: http://www.oecd.org/dev/inclusivesocietiesanddevelopment/Youth_well_being_¹¹⁸

policy_review_Jordan.pdf

<http://uis.unesco.org/en/country/jo>، الأونيسكو،¹¹⁹



جدول إحصائي رقم 27: مؤشر رأس المال البشري Human Capital Index ، 2010 و 2020



Human Capital Index	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004	2003
Jordan (Value)	0.68000	0.73870	0.73442	0.72020	0.80133	0.86940	0.86770	0.86000	0.86000	0.78000

المصدر: البنك الدولي¹²⁰
<https://data.worldbank.org/indicator/HD.HCI.OVRL?end=2020&locations=JO&start=2003&view=map>¹²⁰


جاء نموّ ريادة الأعمال محدوداً، وأحد التحديات الرئيسية التي واجهها كان الحاجة إلى قدرات تقنية أعلى لدى جميع أعمال التجارة الإلكترونية، والمؤسسات الداعمة للتجارة، والحاضنات والمسرّعات.

2-6. الدعم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير مهارات التجارة الإلكترونية

تتمتع الشركات الصغيرة والمتوسطة، إجمالاً، بقدرة محدودة على النفاذ إلى المعلومات حول مشاريع التنمية القائمة. وقد تبين أن 87% من المشاركين في استبيان القطاع الخاص (40 إجابة) ليسوا على علم بأية مشاريع تنموية تنفذها الحكومة أو شركاء التنمية في التجارة الإلكترونية.

في الماضي قامت وزارة الصناعة والتجارة والتموين (MITS)، بالتعاون مع غرفة صناعة الأردن، بتصميم مشروع يختص بتحديد احتياجات المؤسسات الصناعية وخلق روابط مع برامج التنمية التي يوفرها شركاء التنمية.¹²¹ استهدفت هذه المبادرة تطوير قدرات القطاع الصناعي وتعزيز تنافسية منتجاته في الأسواق المحلية والدولية. مثل هذه المبادرات الهادفة إلى تطوير الروابط ينبغي أن تتمتع بالأفضلية في التجارة الإلكترونية بغية تشجيع أصحاب العلاقة على تناول مسألة بناء قدرات الشركات الصغيرة والمتوسطة في مجال التجارة الإلكترونية كمنهج استراتيجي وكأحد التدخلات المحورية في كل مشروع يستهدف تنمية الشركات الصغيرة والمتوسطة.

إنّ قيام آلية تنسيق الدعم والمساعدات على المستوى المحلي بين شركاء التنمية وأصحاب العلاقة المحليين في التجارة الإلكترونية من شأنه الإسهام في تحقيق الأهداف الوطنية المختصة بالتجارة الإلكترونية. وفي وسع وزارة الصناعة والتجارة والتموين أن تنشئ مجموعة عمل للجمع بين جميع شركاء التنمية المهتمين بالسير قدماً في أجندة التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي.

يمكن تحسين المعدّل المنخفض لتبني التجارة الإلكترونية من جانب الشركات الأردنية الصغيرة والمتوسطة عبر تعزيز مشاركتها في هذه التجارة من خلال أسواق إلكترونية لطرف ثالث. كما أنّ الاستثمار على الصعيد الوطني في بناء سوق وطني للتجارة الإلكترونية يمكن أن يكون بمثابة حاضنة لأنشطة التجارة الإلكترونية للشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية، ومن شأنه أن يوفر خبرة متزايدة على صعيد البيع عبر الإنترنت في غضون فترة قصيرة. بالتوازي، ينبغي تنفيذ برامج توعية وبناء قدرات لتطوير نماذج أعمال مربحة في التجارة الإلكترونية، وعلى صعيد حوكمة

قدرات الشركات الصغيرة والمتوسطة

ما زال النظام البيئي في الأردن للشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في مراحل الأولى من حيث اعتماد التجارة الإلكترونية كأداة لفتح أسواق جديدة، وتطوير التجارة/التصدير، وزيادة طاقات الأعمال.

إنّ العوائق والتحديات التي تواجه الشركات الأردنية المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة للمشاركة في أنشطة التجارة الإلكترونية هي:

- المحدودية في التخطيط للأعمال
- النقص في الحافز والطموح لتطوير نماذج أعمال ناجحة
- نقص المعرفة والتعليم حول كيفية تقييم فرص العمل
- وجود حواجز ثقافية تحول دون تبني التكنولوجيا ونشرها في الأعمال التجارية
- الضعف في حوكمة الشركة وغياب المسؤوليات المحددة في العمل
- الخوف من استكشاف الأسواق الخارجية أو التعامل معها، والشعور بعدم قدرة المنتجات الأردنية على المنافسة في هذه الأسواق
- عدم توافر الثقة لإجراء الأعمال التجارية عبر الإنترنت
- الهيكلية الموجهة على العمليات التشغيلية لدى معظم الشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن وقلة التوجه نحو عمليات السوق
- إجهاد معظم أصحاب الأعمال عن تبني التكنولوجيا في أعمالهم
- تكوّن تصوّر لدى أصحاب الأعمال بأنّ التجارة الإلكترونية زهيدة القيمة وبأنّ الاستثمار في التكنولوجيا أو التجارة الإلكترونية عالي التكلفة
- عدم إدراك أهميّة التسويق لمزاولة أنشطة التجارة الإلكترونية
- عدم وجود تكاملية في ما بين الشركات عبر الإنترنت لأنّ التفاعل الشخصي ما زال السائد في ثقافة الأعمال
- ضعف التنافسية على صعيد فعالية التسليم

¹²¹ مشروع الربط بين برامج المساعدة والقطاع الصناعي



مشاريع استراتيجية. لكن عدد الموظفين العموميين الذين يمتلكون معرفة مناسبة بقضايا التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي يبقى محدوداً جداً. لذا يفضل رواد الأعمال اللجوء إلى أطراف غير الحكومة عند تطوير أعمالهم الإلكترونية (الجدول الإحصائي رقم 28).

الأعمال والتسويق والتواصل والتفاوض وإدارة قاعدة الزبائن والاحتفاظ بهم. وحيث إن شركات تصدير عدة تسعى، عبر مبادرات عنقودية، إلى إنشاء مراكز في أسواق استراتيجية ذات أولوية، فقد تكون هذه الشراكات والمبادرات أداة فعالة لدمج الصادرات التقليدية بصادرات التجارة الإلكترونية.

تأسست هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية (TVSDC) عام 2019 لتعزيز التعليم والتدريب المهني والتقني كفرصة تعلم منذ سن مبكرة لضمان العيش الكريم، وتحسين جوده التعليم والتدريب المهني والتقني، وتشجيع جميع أشكال التعلم وتنمية المهارات، ومعالجة عدم التوافق بين النظام التعليمي وسوق العمل. يشرف على هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية مجلس إدارة يرأسه وزير العمل.

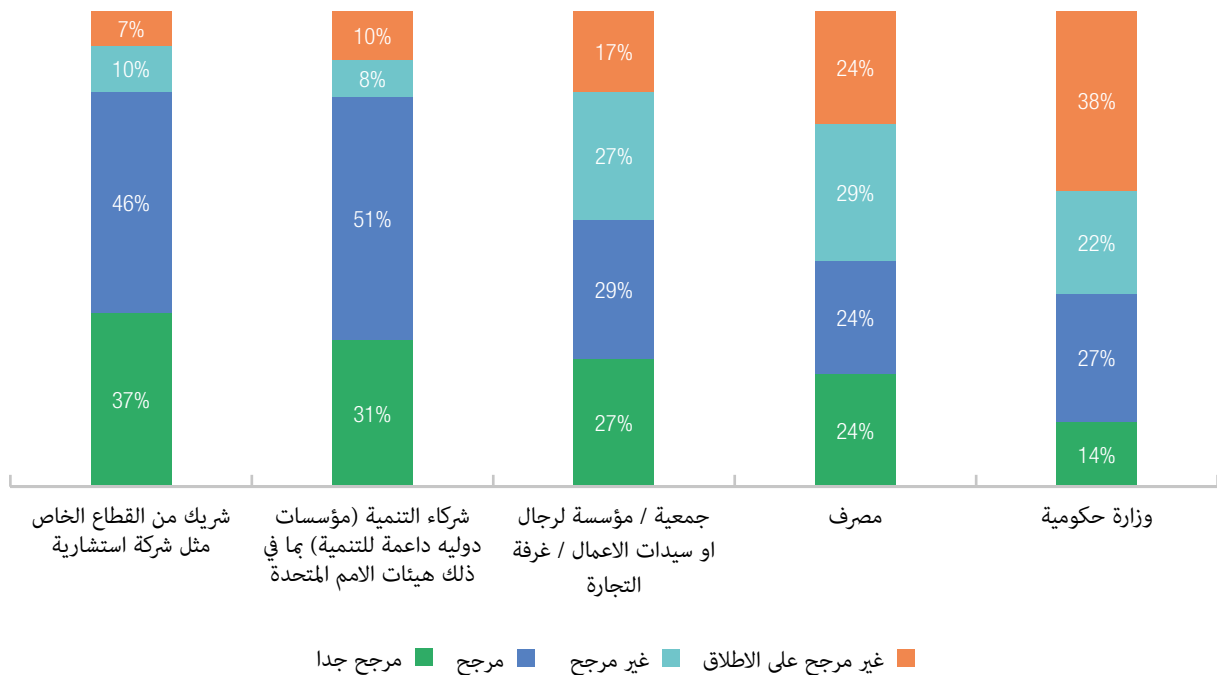
بناء على استبيان القطاع الخاص، أشار 85% من المشاركين (40 مشاركاً) إلى أن الجائحة أثرت على أعمالهم. كما أشار 58.5% إلى انخفاض في المبيعات، و 26.8% إلى ارتفاع، بينما لم يسجل 14.6% أي تغيير. إن التخطيط للتدخلات المطلوبة يجب أن يأخذ في الاعتبار وقع جائحة كورونا COVID-19 على اتجاهات الأعمال والتجارة الإلكترونية في القطاعات المختلفة. وعليه أن يستوحي ويبنى على الدروس المستفادة من الشركات التي شهدت ارتفاعاً أم انخفاضاً أم ثباتاً في مبيعاتها.

أنشأت الهيئة تسعة مجالس للمهارات القطاعية، من بينها مجلس مهارات قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

يملك القطاع العام الأردني، بالإجمال، المهارات والمعرفة اللازمة لتمكين التجارة الإلكترونية، وتقوم الوزارات المحورية بتنفيذ

جدول إحصائي رقم 28: الاحتياجات والفرص المتاحة لتنمية التجارة الإلكترونية في الأردن

السؤال الموجه إلى المستطلعين: إذا كنت محتاجاً إلى مساعدة تقنية للانطلاق في خيارات التجارة الإلكترونية، ما مدى احتمال لجوئك إلى: (42 من المشاركين ينشدون اللجوء إلى القطاع الخاص)



وذلك عبر التأكد من إشراكهما في المجلس. كما ينبغي أن تحقق DigiSkills تنسيقاً أكبر وتكاملاً أفضل مع الجامعات، والحاضنات، وبرامج التطوير، لضمان تكيف أسرع للمناهج الجامعية مع التغير المتلاحق والسريع في القطاع الرقمي، وبرامج تطوير متخصصة بشكل أكبر، ودعم تقني أفضل جودة.

هنالك حاجة إلى تنسيق أقوى في مشاريع إستراتيجية، مثل مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف (YTJ)، أنشئت تحديداً لمعالجة قضية عدم تطابق المهارات. في غضون السنوات الأربع المقبلة يمكن أن يكون مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف أداة رديفة لخطة عمل «تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية» (eT Ready)، ووسيلة لتحديد وتنفيذ النشاطات المحورية ذات الأولوية والهادفة إلى ردم هوة عدم تطابق المهارات في الأردن.

كذلك تم تأسيس جمعية المهارات الرقمية (DigiSkills) عام 2021 لدعم مجلس مهارات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أهدافه.¹²² وقد عُيّنَت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة لتكون الوزارة الفنية ذات الصلة. تهدف الجمعية إلى تطوير الشراكات بين القطاعين العام والخاص، وإلى إقامة الحوار بينهما، من أجل تعزيز مهارات العمل الفنية والمهنية ومدد الجسور بين أصحاب العمل والمؤسسات التعليمية لتقليص الفجوة بين العرض والطلب في سوق العمل.

من اللازم أن يكون مجلس مهارات قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، عبر جمعية DigiSkills، ضمن فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية (ENTF). كما يتعين تقوية التنسيق بين وزارة الصناعة والتجارة والتموين ووزارة الاقتصاد الرقمي والريادة،

المؤطر رقم 8: مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف (YTJ)

يهدف مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف (YTJ) إلى تحفيز نمو يقوده القطاع الخاص في القطاع الرقمي من خلال تحسين جودة المهارات الرقمية ودعم رقمنة الخدمات الحكومية من أجل خلق طلب على الخدمات والوظائف الرقمية. مدّة المشروع هي خمس سنوات، ويموله البنك الدولي بميزانية 200 مليون دولار، وينفذ من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة. يهدف المشروع إلى خلق 10000 فرصة عمل جديدة للشباب، ومن بينهم النساء (30%) واللاجئون السوريون الناشطون في مجالات العمل الرقمي المستقل (15%). كما يتطلع إلى رقمنة أكثر من 80 بالمئة من معاملات المدفوعات الحكومية، وإلى جذب استثمارات جديدة من القطاع الخاص بقيمة نحو 20 مليون دولار لدعم الخدمات الرقمية.

كذلك سيعمل المشروع على تطوير مهارات 15 ألف شاب وامرأة من خلال جمعية المهارات الرقمية (DigiSkills)، وتوفير منهج تعليمي للمهارات الرقمية في المدارس العامة من الصف السابع إلى الثاني عشر، وتوفير مساحات عمل للمجموعات المهمشة عبر مراكز تكنولوجية.

يتضمن الشق الثاني من مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف (YTJ) تنشيط نمو الاقتصاد الرقمي والخدمات الحكومية الرقمية في الأردن لتوليد فرص عمل وفرص مدرة للدخل، وذلك من خلال: تحسين نفاذ الشركات الرقمية ورواد الأعمال إلى الأسواق العالمية وفرص الاستثمار؛ دعم خلق فرص عمل اشتماكية من خلال منصات رقمية واقتصاد الوظائف المؤقتة/المرة/الحرة (Gig economy). بحيث يسهل على النساء والشباب والجماعات المحرومة والمهمشة الحصول عليها؛ دعم أنشطة مصممة خصيصاً لتحسين النفاذ إلى بعض الخدمات المختارة من الحكومة الإلكترونية ورفع مستوى جودتها؛ تحسين نوعية بعض الخدمات ومردودية تكلفتها، ومنها المدفوعات الحكومية الرقمية.

GrowJO (التوسع في الأسواق) هو أحد البرامج الرئيسية المصممة لتنفيذ مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف (YTJ)، وهدفه بناء روابط بين الشركات الرقمية الأردنية والمشتريين المحتملين في الأسواق الإقليمية/العالمية. كما أنّ الشركات الرقمية الدولية، المستعدة للتوسع في الأردن وتوظيف أردنيين، مؤهلة أيضاً للاستفادة من فرصة المنحة هذه. يوفر المشروع منحاً مطابقة «matching grants» تصل إلى 100.000 دولار لتغطية 50% بحد أقصى من تكلفة خطط العمل التطويرية.

ستقوم DigiSkills، بدعم من مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف (YTJ)، بإجراء تقييم حول عدم تطابق المهارات يتم بموجبه تصميم التدخلات ذات الأولوية. يُجرى هذا التقييم في الأسواق المحلية والإقليمية والدولية لاستكشاف فرص التعهيد/المناولة outsourcing، وبناء عليه يتم تصميم خطة التطوير التي ستضعها DigiSkills.

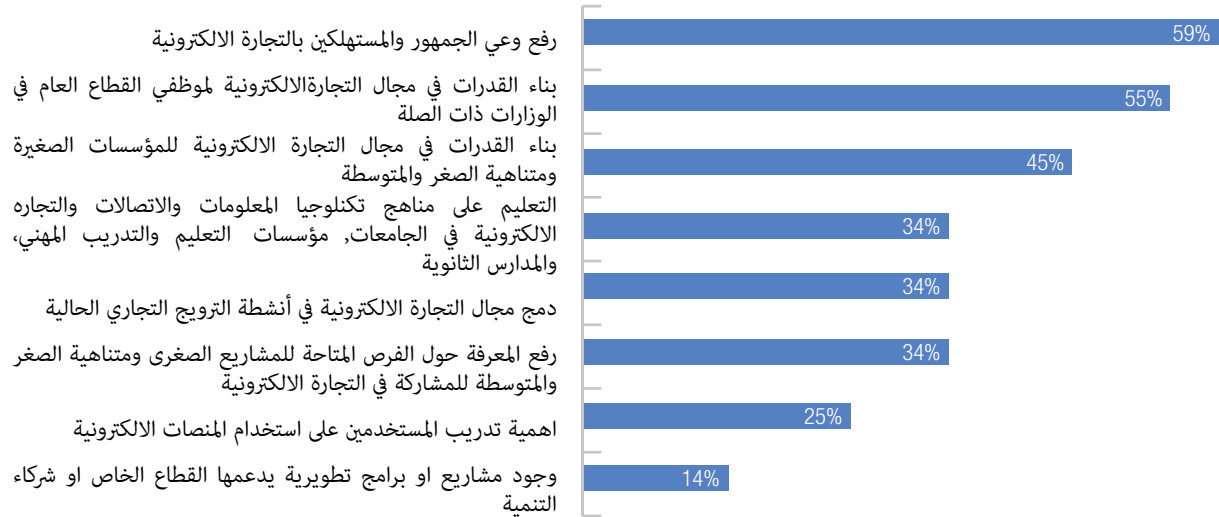
تضمّ لجنة «المشروع» التوجيهية كلاً من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، ووزارة التخطيط والتعاون الدولي، ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ووزارة التربية والتعليم، ووزارة العمل. أمّا الشركاء الاستراتيجيون، كوزارة الصناعة والتجارة والتموين (MITS)، والمؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية (JEDCO)، وجمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية (@Int)، فليسوا جزءاً من هذه اللجنة.

المصدر: الأونكتاد، بناء على مقابلة مع مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف و وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة



جدول إحصائي رقم 29: مهارات التجارة الإلكترونية واحتياجات بناء القدرات

السؤال الموجه إلى المستطلعين: ما هي، بحسب رأيك، القضايا الثلاث الأكثر إلحاحًا من حيث تطوير مهارات التجارة الإلكترونية في بلدك؟ (استبيان القطاع الخاص، 44 إجابة)



المصدر: الأونكتاد

التعليمي تلبي المتطلبات المستجدة للاقتصاد العالمي، وتزود الطلاب بالأدوات اللازمة للمنافسة والتفوق في عالم الأعمال.

في الأردن هنالك 34 جامعة خاصة وعامة، وكلها ثنائية اللغة. هناك 4300 خريج في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمعدل سنوي، ويحصل 95% منهم على درجة البكالوريوس، و3% على درجة الماجستير، و2% على درجة الدبلوم. كما وصل عدد خريجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى 51% في العام 2018. تَخَصَّصَ 31% من خريجي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجامعيين في علوم الكمبيوتر؛ و19% في نظم المعلومات الحاسوبية؛ و17% في هندسة البرمجيات؛ و13% في هندسة الحاسوب؛ و9% في هندسة الاتصالات؛ و4% في هندسة أمن الشبكات؛ و2% في شبكات النقل؛ و5% في الاختصاصات الأخرى ذات الصلة.¹²⁴

يتكلم خريجو الجامعات الأردنية اللغتين العربية والإنكليزية بتضلع أبناء اللغة الأصليين. يساهم الأردن بنسبة 75% في المحتوى العربي على الإنترنت،¹²⁵ ويتمتع الأردن بخبرة ممتازة في

الحملات الوطنية للتوعية يجب أن يكون غايتها استهداف المستهلكين من جميع شرائح المجتمع

من الواجب بذل جهود كبيرة على مستوى التوعية لرفع درجة معرفة جميع المواطنين على التجارة الإلكترونية. كما أنَّ هنالك حاجة كبيرة إلى توعية القطاع العام ككل، بما في ذلك واضعي السياسات والمشرعين والقضاة والمحامين. وبناء على استبيان المستهلكين حول التجارة الإلكترونية، يشعر 56% من المشاركين (1.270 إجابة) بأنهم محتاجون إلى توعية حول الإنترنت.

تُظهر المشاورات داخل البلد ونتائج الاستبيانات أنَّ خلق التوعية على التجارة الإلكترونية هو أولوية لدفع الأجندة الرقمية قُدماً (الجدول الإحصائي رقم 29).

3-6. توفر التعليم العالي/المناهج الدراسية والتدريب المهني

قدّم الأردن مثلاً يُحتذى به على المستوى الإقليمي بما يخص تحديث نظامه التعليمي وتطويره.¹²³ فقد أطلقت مبادرات من قبل القطاعين العام والخاص للتأكد من أنَّ مخرجات النظام

¹²³ https://www.modee.gov.jo/En/Pages/ICT_Investments

MODEE, https://www.modee.gov.jo/EN/Pages/Digital_Skills_Entrepreneurship¹²⁴

Source: Country Commercial Guide for US Companies¹²⁵

والتطوير الصناعي، والمجلس الأعلى للعلوم والتكنولوجيا الذي يقدم الدعم والتشجيع للصناعات الأردنية كي تستثمر في العلوم والتكنولوجيا. الهدف المنشود هو خلق فرص مؤاتية للجامعات، ومراكز البحث العلمي، والشركات، والمكاتب الاستشارية، لربط أنشطتها وردم الفجوة بين المنشآت البحثية ومراكز البحث العلمي من جهة، والصناعة من جهة أخرى، ثم التقريب بينهما. كما قام مركز تطوير الأعمال بإطلاق مبادرات مثل «مهارات» و«سند» لتعزيز إمكانيات خريجي الجامعات الأردنية في الإقلاع بأعمال تجارية صغيرة أو تحسينها، أو أية أنشطة أخرى في ريادة الأعمال. وعلى وجه الخصوص يطرح «سند» مادة ريادة الأعمال على جميع المستويات التعليمية. فهو من أطلق برنامج «إعراف عن الأعمال» في 20 مدرسة رائدة بغية تطوير مهارات ريادة الأعمال لدى الشباب، وردم الفجوة المهمة «ما قبل البدء»، عبر إعداد الطلاب والمتدربين للعمل بشكل منتج في الشركات الصغيرة والمتوسطة كمقدمة لإنشاء أعمالهم الخاصة في المستقبل. كذلك، وبغية تعزيز مهارات خريجي الجامعات، دعمت الحكومة عام 2019 تدريب 500 خريج في معسكر تدريبي، مدته ثلاثة أشهر، جرى فيه التركيز على المهارات الفنية والبرمجية واللغة الإنكليزية التي يتطلبها السوق.

يمكن للحاضنات والمسرعات ومؤسسات دعم التجارة وشركاء التنمية تعزيز قدرة الشركات الناشئة، وتصميم وتوفير تدريب على ريادة الأعمال، ودعم تطوير نموذج أعمال ذي جدوى، وتوفير الخبرة اللازمة في المراحل الأولى لعملية إنشاء الأعمال. في المقابل ينبغي بناء المهارات الإدارية والريادية للنجاح في إطلاق الشركات الناشئة وتنميتها. يمكن أيضاً لرؤاد الأعمال أن يخضعوا لبرامج تدريبية داخل شركات في نفس مجال أفكارهم الريادية كخطوة أولية لبناء قدراتهم قبل تأسيس أعمالهم الخاصة.

هناك بعض الهيئات الوطنية وشركاء التنمية الذين يطرحون برامج بناء قدرات على رؤاد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن، وكذلك برامج تهدف إلى تطوير المهارات اللازمة للتحويل والابتكار الرقمي (انظر الجدول البياني رقم 10 و الجدول البياني رقم 11). تركز برامج عدّة على تنمية الصادرات، ولا يركز سوى القليل منها على التجارة الإلكترونية. تعتمد القيمة المضافة لهذه البرامج على مستوى التكامل والتنسيق بين أصحاب العلاقة.

تعهد/مناولة العمليات داخل الأعمال والمحتاجة الى خبرات في تكنولوجيا المعلومات business process outsourcing، حيث تخدم الشركات في الأردن منطقة الخليج ودول أخرى. وعندما يتعلق الأمر بمراكز الاتصال، تفضل الكنتة الأردنية.

بدأت برامج التدريس الجامعي للتجارة الإلكترونية عام 2009 في جامعة البترا وجامعات أخرى، كجامعة فيلادلفيا والجامعة الأهلية. حالياً يلتحق نحو 500 طالب ببرامج تدريس التجارة الإلكترونية. هناك طلب مرتفع ومتزايد على برامج تدريس التجارة الإلكترونية في البلاد.¹²⁶ في العام 2021 أدخلت الجامعات الأردنية برامج تدريس جديدة للتجارة الإلكترونية وبرامج قائمة على التكنولوجيا، بينها الأمن السيبراني، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وتطوير التطبيقات، والتكنولوجيا المالية، والتسويق الرقمي. لكن رغم كل هذه الجهود في مجال التعليم، ووفقاً لأصحاب العلاقة خلال المشاورات الوطنية، لا تزال مهارات وخبرات خريجي الجامعات أقل بكثير من توقعات القطاع الخاص واحتياجاته. ومع التطور المتسارع للسوق الرقمي، ما زالت الفجوة قائمة بين مناهج التدريس في الجامعات الأردنية واحتياجات السوق. وفيما يبقى تغيير مناهج التدريس الجامعية ممكناً ومتاحاً، أشار الأكاديميون الذين حضروا المشاورات الوطنية إلى صعوبة تحديد احتياجات القطاع الخاص وتطلعاته، وهذا ما يشير إلى ضعف في التنسيق بين الجانبين وقلة الروابط القائمة بينهما.

4-6. المشهد العام لدعم الشركات الناشئة وتطوير الأعمال، مع التركيز على التجارة الإلكترونية

إحدى الوسائل المحتملة لردم الفجوة بين المهارات الحالية وبين احتياجات القطاع الخاص وتوقعاته هو قيام تنسيق أفضل للبرامج المعدة لتطوير الأجندة الرقمية (عبر كل من القطاع العام وشركاء التنمية).

تركز عدّة مبادرات حكومية على تسريع انتقال الأردن إلى الاقتصاد الرقمي، وإدراج التكنولوجيا في المدارس العامة عبر تزويد المعلمين والطلاب بتكنولوجيا المعلومات والمهارات الرقمية. من بين هذه المبادرات صندوق دعم البحث العلمي



جدول بياني رقم 10: مسح للمبادرات والبرامج التي تنفذها هيئات الأمم المتحدة وبرامج تنموية أخرى في مجال التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي

الشريك	المبادرة أو البرنامج
المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	- تسهيلات نقدية عامة لتقديم المساعدة النقدية للاجئين الأكثر هشاشة وللأسر الأردنية من خلال حسابات مصرفية أو محافظ عبر الهاتف المحمول - المبيعات: المنتجات التي يصنعها اللاجئون مباعه عبر الإنترنت
هيئة الأمم المتحدة للمرأة	- منصة الألعاب المحمولة WeRise - دخول هيئة الأمم المتحدة للمرأة إلى blockchain (تعاونت هيئة الأمم المتحدة للمرأة مع برنامج الأغذية العالمي (WFP) لاختبار استخدام تكنولوجيا blockchain لتحويل الرواتب إلى النساء المسجلات في برامج Oases للنقد مقابل العمل).
منظمة العمل الدولية	- تحويل أجور العاملين في قطاع الملابس رقمياً - دعم وزارة العمل في تحديث نظام التفتيش الإلكتروني - تعزيز المدفوعات الرقمية للأجور تحقيقاً للمساواة بين الجنسين - تطوير بوابة رقمية للجهازية في التوظيف («مهنتي»)
منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة	- دعم وزارة التربية في تطوير «نظم معلومات إدارة التعليم» (EMISs) كأداة ضرورية للتعليم الإلكتروني - تم تعديل وتكييف محتوى مناهج التدريس في «التعليم والتدريب التقني والمهني» وطريقة تعلمها وتدريبها لتوفير تعليم إلكتروني كامل أو تعليم مدمج - برنامج تدريب تنمية القدرات على التعلم الإلكتروني
منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية	خلق فرص عمل للشباب والنساء عبر تحسين بيئة الأعمال والقدرة التنافسية للشركات الصغيرة والمتوسطة
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	- برنامج قلب عمان ٢: تم دعم وسائل سبل العيش الرقمية الاشتمالية، والشركات الناشئة، والشركات الاجتماعية الممكنة تكنولوجياً، من خلال مراكز وحاضنات ريادة الأعمال. - برنامج قلب عمان ١: شبكة تجمع شركات ناشئة في التجارة الإلكترونية، مع 5 من أصل ٢٩ شركة ناشئة متخصصة في التجارة الإلكترونية وخدمات التسليم الإلكتروني
البنك الدولي	برنامج البنك الدولي: مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف (200 مليون دولار)
الاتحاد الأوروبي	- برنامج «ابتكار الأردن Innovate Jordan» بميزانية 20 مليون يورو - Innovation Space: نافذه واحدة للابتكار الرقمي ودعم ريادة الأعمال - المبادرة الأردنية لتطوير المنشآت الاقتصادية (JADE): مشروع مدته ٣ سنوات، ومقره عمان، ويخطط لمساعدة أكثر من 100 شركة صغيرة ومتوسطة و٦٠ شركة ناشئة - تم إنشاء مكتب نقل التكنولوجيا لدى غرفة صناعة عمان كجزء من المرحلة الثانية من مشروع دعم البحث والتطوير التكنولوجي والابتكار في الأردن (SRTD II)
الوكالة الألمانية للتنمية GIZ	- تحويل الأموال بلا حدود - الصناعات الثقافية والإبداعية كمحرك للتنمية - التعليم المهني، والتعليم العالي، والتدريب، مسددة نحو سوق العمل MOVE-HET - تعزيز فرص العمل للشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة - التجارة لتعزيز التوظيف

المصدر: الأونكتاد (بناء على بحث مكتبي وبيانات من مكتب المنسق المقيم في الأردن).



جدول بياني رقم 11: مسح للمبادرات والبرامج التي تنفذها هيئات محلية في مجال التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي	
الشريك	المبادرة أو البرنامج
وزارة الصناعة والتجارة والتموين/ المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية	— برنامج دعم 40 شركة صناعية لمزاولة التجارة الإلكترونية
	— دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة الصناعية العالية الجاهزية للتصدير، والشركات الصغيرة والمتوسطة ذات القدرة على تصدير سلع وخدمات عالية القيمة المضافة للمرة الأولى
	— برنامج دعم تشبيك الشركات الصغيرة والمتوسطة وتمويل استثماري
	— مشروع تسريع نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة وتسريع الصادرات 2019-2020
	— دعم تكاليف الشحن للمصدرين
	— JUMPII، «نافس»
	— طبيب لكل مصنع
وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	— برنامج الحاضنات الوطني
	— برنامج تدريب الخريجين (GIP)
	— تنفيذ مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف
مركز تطوير الأعمال	— Empretec: برنامج بناء قدرات ريادة الأعمال: بالتعاون مع الأونكتاد، ينظم مركز تطوير الأعمال ورش عمل تدريبية لمجموعة مختارة من رواد الأعمال بغية تطوير كفاءاتهم السلوكية عبر توفير بيئة تعلم ذاتي تجربهم على التفوق.
	— «مهارات» ريادة الأعمال: تعزيز قدرة خريجي الجامعات الأردنية على الانطلاق بأعمال تجارية صغيرة أو تحسينها أو غيرها من أنشطة ريادة الأعمال
	— «سند»: إدراج ريادة الأعمال في جميع مستويات التعليم
	— BidNetwork: التشبيك من أجل التنمية: مساعدة رواد الأعمال على تطوير خطط عمل فعالة وعلى النفاذ إلى سوق الأسهم العالمي المحتضن مستثمرين ملائكيين من ذوي الخبرة وصناديق تمويل لصالح الشركات الصغيرة والمتوسطة
	— تهدف مؤسسة ولي العهد إلى تنفيذ عدد من البرامج في جميع محافظات الأردن بالشراكة مع جهات مختلفة وبما يتماشى مع مجالات العمل الأساسية واستراتيجية مؤسسة ولي العهد، الهادفة إلى دعم مهارات الشباب الأردني وتطويرها.
	— مبادرة مليون مبرمج أردني
	— جائزة ولي العهد لأفضل تطبيق مختص بخدمة حكومية
هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية	— برنامج المهارات في التوظيف والاشتغال الاجتماعي (SESIP)

المصدر: الأونكتاد.



محددة، ويتيح للزبائن الدوليين فرصة اختبار المنتجات الأردنية. وينبغي أن تكون هذه التدخلات مصحوبة بأنشطة بناء قدرات تعزز القدرة التنافسية للشركات عبر تخفيض تكاليف معاملاتها.

في شأن بناء القدرات لدى القطاع الخاص، يمكن اعتماد برنامج تدريب الخريجين (GIP) بإشراف وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة كنموذج عملي. فلقد قدّم هذا البرنامج حوافز ووفّر دعماً حكومياً بنسبة 50٪ لتوظيف الخريجين كمتدربين في القطاع الخاص.

كذلك يقوم الاتحاد الأوروبي، ومؤسسة كونراد أديناور Konrad Adenauer Stiftung، ومبادرة الشراكة الأميركية الشرق أوسطية (MEPI)، بدعم «مركز الملكة رانيا لريادة الأعمال» (QRCE)، وهو منظمة غير ربحية تأسست عام 2004 للمساعدة على تطوير ريادة الأعمال التكنولوجية في الأردن. كما يوفّر التعاون البلجيكي مع الأردن (Enabel) لهذا البلد خبرته في قطاع التعليم والتدريب المهني والتقني عبر تنفيذ مشروع «تطوير مهارات التوظيف للأجئين السوريين والشباب المستضعف» في الأردن. وقد ساعدت الوكالة الأميركية للتنمية الدولية (USAID)، في حينه، الحكومة الأردنية على إدخال إصلاحات أدت إلى تحسين بيئتها الحاضنة لممارسة الأعمال وإلى بناء قدرات شركات القطاع الخاص وعاملته. وتدعم هذه الوكالة، مع الاتحاد الأوروبي، والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، ومؤسسة كونراد أديناور، ومبادرة الشراكة الأميركية الشرق أوسطية، العديد من المراكز والحاضنات الأردنية التي تدعم رواد الأعمال، مثل OASIS500، ومركز الملكة رانيا لريادة الأعمال.

خلال الفترة 2019-2020 أطلقت المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية (JEDCO) 17 برنامجاً مختلفاً هدفها دعم أكثر من 350 شركة. تمّ توفير برامج متخصصة لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة الصناعية العالية الجاهزية للتصدير، والشركات الصغيرة والمتوسطة ذات القدرة على تصدير سلع وخدمات عالية القيمة المضافة للمرة الأولى. كذلك أطلقت المؤسسة برنامجاً يدعم 40 شركة صناعية كي تزاوّل التجارة الإلكترونية، أو تعمل عن بُعد، عبر توفير خدمتين لها: (1) مساعدة الشركات الصناعية المحلية في عملية الترويج والمبيع عبر الإنترنت محلياً ودولياً من خلال تطوير قدرة الشركات على إطلاق نشاط تجاري عبر الإنترنت أو الانخراط في أسواق إلكترونية تابعة لأطراف ثالثة؛ (2) دعم أتمتة الأنشطة والعمليات لتمكين هذه الشركات من العمل عن بُعد. على هذا الصعيد تمّ تقديم منح مالية بقيمة 7000 د.أ. غير مستردة. وتأسيساً على هذه التجربة، يتوجّب على الأردن تصميم مشاريع مماثلة ذات نطاق أوسع ودعم استثماري أعلى.

كذلك وفّرت المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية (JEDCO) برامج لمساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة، العاملة في القطاعات الصناعية ذات الأولوية، عن طريق تحمّل رسوم الشحن عنها عندما تُصدّر إلى أسواق غير تقليدية. إنّ مثل هذا التدخل والدعم، إذا ما توفّر أيضاً لتغطية تكلفة الشحن للمصنّعين المحليين الطامحين إلى البيع عبر الإنترنت، من شأنه أن يشجّع الشركات الأردنية على تبني التجارة الإلكترونية بشكل أسرع، ويساعد على اختراق منتجاتها في أسواق استراتيجية

7 - الحصول على التمويل

هناك مبادرات وتدابير عديدة وضعها البنك المركزي الأردني وشركاء التنمية المحليون والدوليون موضع التنفيذ، ومع ذلك يبقى حصول الشركات الناشئة على التمويل غير كافياً في الأردن. فعلى الرغم من الجهود المبذولة لزيادة الاشتغال المالي، ما زال الحصول على التمويل وعلى الخدمات ذات الصلة تحدياً، وخصوصاً للشباب، والنساء، والقاطنين خارج العاصمة، والفئات المهمشة الأخرى. تواجه الشركات الناشئة عدداً من العقبات، مثل ارتفاع أسعار الفائدة التي تستوفيها البنوك منها (على الرغم من انخفاض معدل الفائدة الذي يطرحه البنك المركزي الأردني)، والضمانات المطلوبة، والمعرفة المحدودة بكيفية تقييم احتياجاتها التمويلية (خصوصاً على صعيد التجارة الإلكترونية). وثمة عقبات أخرى، منها الانظمة الضريبية، وتفسير القوانين، والتدريب غير الكافي في المراحل الأولى من إنشاء الأعمال. فضلاً عن البنوك، تُقدّم عشر مؤسسات للتمويل الصغير، والعديد من حاضنات الأعمال والمنظمات والجهات المانحة، أنواعاً مختلفة من الدعم لرواد الأعمال والشركات الناشئة. لكن هناك حاجة كبيرة إلى مستوى أعلى بكثير من التنسيق والتعاون والتكامل بين مختلف الشركاء النشطين في النظام البيئي لريادة الأعمال كي تبلغ الشركات الناشئة أفضل النتائج.

الشركات الصغيرة والمتوسطة، والقطاعات الاقتصادية المحلية ذات القيمة المضافة العالية، من خلال برنامجه الجديد لإعادة التمويل (بإجمالي قدره 1.2 مليار د.أ.). ومع حلول نهاية العام 2019، بلغت قيمة القروض المقررة 782.1 مليون د.أ. (65.7% من الأموال المتاحة)، فاستفاد منها 1,153 مشروعاً وخُلقت 11648 فرصة عمل.¹²⁷ وفي العام 2020 أطلق البنك المركزي الأردني برنامج تمويل آخر بقيمة 500 مليون د.أ. لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال البنوك التجارية والإسلامية.¹²⁸

لطالما كانت مسألة الحصول على التمويل على رأس جدول أعمال الحكومة الأردنية. وقد أدت الإصلاحات في هذا المجال، وخاصة من قبل البنك المركزي الأردني، إلى إحداث فرق كبير في ميادين عدة، بينها الحصول على الائتمان. لكنّ تحديات كثيرة ما زالت تواجه، على وجه الخصوص، الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، والشركات الناشئة، والأعمال التي يديرها شبّان أو نساء.

7-1. عمق النظام المصرفي التجاري واتساعه

تمّ تخفيض الفائدة على أدوات السياسة النقدية، وعلى عمليات السوق المفتوح بسعر البنك المركزي، خمس مرات بين أغسطس 2019 ويونيو 2020. كما تمّ تخفيض سعر الفائدة الرئيسي للبنك المركزي الأردني من 4.5% إلى 2.5% خلال الفترة ذاتها. كذلك تمّ تخفيض سعر إعادة الحسم من 5.5% إلى 3.5%.

من أجل دعم التشغيل الذاتي وتمكين الشباب الأردني من إقامة مشاريع تنموية تُوفّر لهم مصدر دخل وفرص عمل، قدّم البنك المركزي الأردني تمويلًا للبرنامج الوطني للتشغيل الذاتي («انهض») بقيمة 100 مليون د.أ. من خلال توفير قروض للبنوك التجارية والإسلامية المرخصة، على أن يتمّ إعادة اقراضها بتكاليف ومهل ميسرة، لدعم الشباب الحاصلين على شهادة انضمام إلى البرنامج. ونتيجة لذلك تمّ إصدار النظام رقم 2019/846، الخاص بتمويل المشاريع ضمن برنامج «انهض»، إلى المصارف المرخصة.

ومع ذلك، ووفقاً لأصحاب العلاقة من القطاع الخاص المشاركين في المشاورات الوطنية، لا تزال أسعار الفائدة التي تضعها البنوك المرخصة مرتفعة مقارنة بسعر الفائدة الذي يطبقه البنك المركزي الأردني. كذلك فإنّ ما تتطلبه البنوك من ضمانات يجعل

في السنوات الأخيرة أدخل البنك المركزي الأردني العديد من الإصلاحات والسياسات لتحسين الحصول على الائتمان وتعزيز الاشتغال المالي. كما أطلق البنك المركزي الأردني وشركاء التنمية مبادرات عدة لتطوير النظام البيئي للشركات الناشئة، مثل صندوق الشركات الابتكارية الناشئة والصغيرة والمتوسطة (شركة الصندوق الاردني للريادة) (ISSF). وأدّى نجاح العديد من الشركات المحلية إلى تسليط الضوء على طاقات المملكة في مجال الشركات الناشئة. تشمل بعض التدابير التي اتخذتها الحكومة للحدّ من آثار جائحة كورونا COVID-19 توفير الإغاثة المؤقتة تأمييناً لتدفق النقد للشركات عبر تأخير دفع ضريبة المبيعات والرسوم الجمركية. أمّا على الجانب النقدي فقد قام البنك المركزي الأردني بتخفيض أسعار الفائدة وضخ السيولة عن طريق تقليل متطلبات الاحتياطي على الودائع الآجلة، فضلاً عن تيسير شروط برامج التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة.

حتى قبل الجائحة، كان البنك المركزي الأردني يبذل جهوداً لدعم نموّ الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية، فقدّم، على سبيل المثال، حوافز للبنوك المرخصة بهدف تعزيز دورها في دعم

¹²⁷ التقرير السنوي عام 2019 للبنك المركزي الأردني

¹²⁸ التقرير السنوي عام 2020 للبنك المركزي الأردني



وفي نفس الوقت أشار المشاركون في الاستبيان حول الجاهزية للتجارة الإلكترونية إلى أن توفر رأس المال الاستثماري للشركات الناشئة، وتحقيق مناخ استثماري مشجع للتجارة الإلكترونية، والتوعية حول الفرص الاستثمارية في النظام البيئي للتجارة الإلكترونية، وتحديد العوائق التي تحول دون تمويل مشاريع التجارة الإلكترونية، هي من أهم القضايا الملحة ذات العلاقة بالحصول على التمويل (انظر الجدول الإحصائي رقم 30).

تمتلك الشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن معرفة محدودة للغاية حول كيفية تقييم احتياجاتها التمويلية للانخراط في أنشطة التجارة الإلكترونية. ولأن التجارة الإلكترونية تعدّ مجالاً جديداً للعديد من الشركات الصغيرة والمتوسطة، ليست لدى هذه الأخيرة ما يكفي من اختصاص وخبرة لتقييم احتياجاتها على امتداد سلسلة القيمة في التجارة الإلكترونية. وهذا بدوره يجعل من الصعب تقديم طلبات تمويل موثوقة للبنوك ومؤسسات الائتمان الأخرى. بل إن تطوير خطط ومقترحات أعمال أولية قد يمثل تحدياً لبعض الشركات الصغيرة والمتوسطة، وهو مطلب أساسي لدى معظم المؤسسات عند تقديم الطلب للحصول على التمويل.

بالإضافة إلى خلق الوعي حول فرص التمويل المتاحة، قد يحتاج رواد الأعمال الرقميون والشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المنخرطة في التجارة الإلكترونية، في الواقع، إلى تطوير قدراتهم حول كيفية تطوير خطط أعمال ومقترحات تمويلية مقبولة لدى البنوك. ويقتضي هذا الأمر، جزئياً، تطوير معرفة تفصيلية باحتياجات سلسلة القيمة في التجارة الإلكترونية، بما في ذلك الاحتياجات المحددة الخاصة بالمستهلكين والمستثمرين.

من الصعب على معظم رواد الأعمال الحصول على التمويل. وفي بعض الحالات تطلب البنوك رهناً عقارياً كضمان كي تُقرض شركة إلكترونية ناشئة.

في العام 2019 بلغت نسبة الائتمان المحلي الذي وفّره البنوك للقطاع الخاص (كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي) 76.8%، وهي أعلى من المتوسط في العالم العربي (54.9% عام 2017) ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (57.2% عام 2017)، لكنها أقل من المتوسط في العالم (90.1% عام 2019)، وفي البلدان ذات الدخل المتوسط (105% عام 2019)، وفي الشريحة العليا من البلدان ذات الدخل المتوسط (123.7% عام 2019).¹²⁹ بلغ الائتمان المقدم للقطاع الخاص 91.1% من إجمالي التسهيلات الائتمانية التي وفّرتها البنوك المرخصة عام 2019،¹³⁰ لكن نسبة إجمالي التسهيلات الائتمانية الممنوحة للشركات الصغيرة والمتوسطة كانت 11% فقط (في الربع الأول من 2021) من إجمالي التسهيلات الائتمانية الممنوحة للقطاع الخاص.¹³¹

2-7. التحديات المحورية التي تواجهها الشركات للحصول على ائتمان

يعدّ توافر الموارد المالية أمراً بالغ الأهمية من أجل إطلاق أو تطوير الأعمال في قطاع التجارة الإلكترونية في الأردن. يجهل العديد من الشركات الصغيرة والمتوسطة أين يجد رأس المال المطلوب. وقد أبرز أصحاب العلاقة ممن استشيروا خلال عملية التقييم ضآلة رأس المال الاستثماري في السوق، وانخفاض فرص الحصول على التمويل، والتوعية غير الكافية حول فرص الحصول على التمويل، كأبرز التحديات أمام تطوير الاقتصاد الرقمي والنظام البيئي للتجارة الإلكترونية في الأردن.

¹²⁹ البنك الدولي : <https://data.worldbank.org/indicator/FD.AST.PRVT.GD.ZS?end=2019&locations=JO&start=2004>

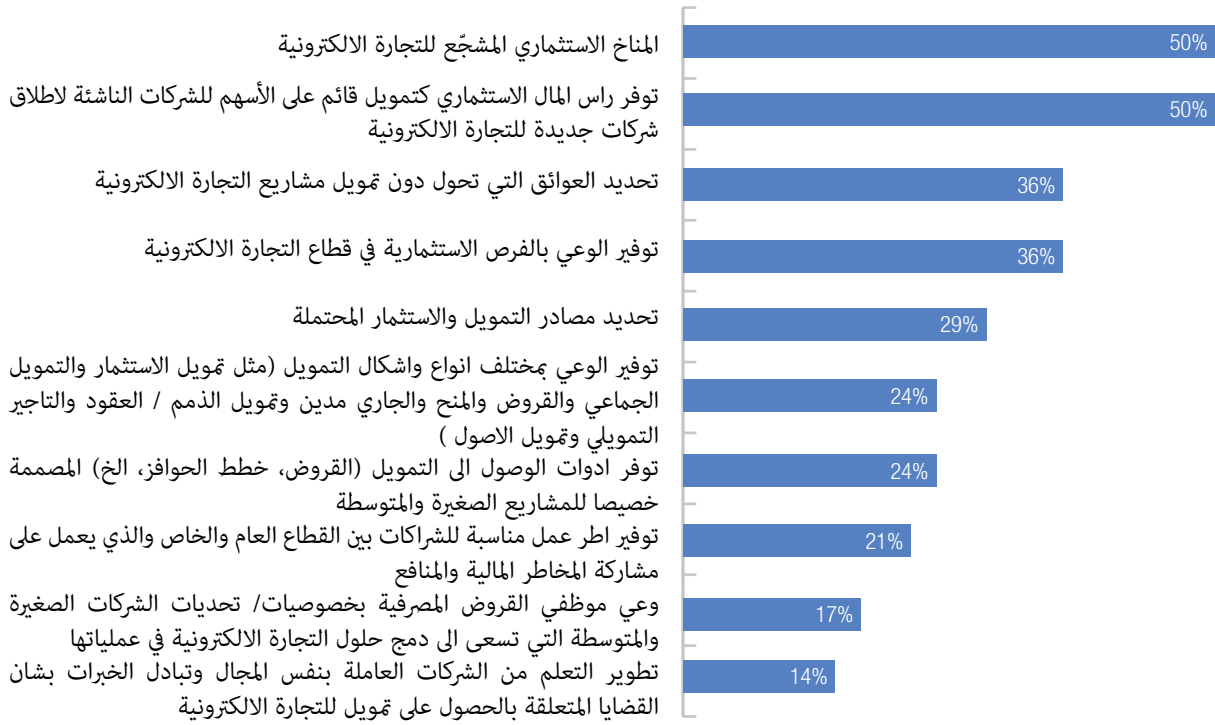
¹³⁰ البنك المركزي الأردني: <https://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=67>

¹³¹ البنك المركزي الأردني: (Q1_2016 – Q1_2021): Total Credit Facilities granted by Banks to Small and Medium-Sized Enterprises for the Period (Millions JOD)



جدول إحصائي رقم 30: الحصول على التمويل: القضايا الأكثر إلحاحًا من أجل تنمية التجارة الإلكترونية في الأردن

السؤال الموجه إلى المستطلعين: ما هي بحسب رأيك، القضايا الثلاث الأكثر إلحاحًا من حيث الحصول على التمويل في قطاع التجارة الإلكترونية في الأردن؟ (استبيان القطاع الخاص، 42 إجابة)



المصدر: الأونكتاد

3-7. النظام البيئي للشركات الناشئة في الأردن

إفريقيا.¹³³ الأردن هو أيضًا صاحب تاريخ عريق في توليد الشركات الناشئة المبتكرة. وشركة «مكتوب»، الرائدة في الإنترنت والتي اشتريتها شركة Yahoo أخيرًا، هي خير مثال على ذلك. أما «جواكر»، فهي شركة أردنية الأصل ورائدة في ألعاب الورق، ويقع مقرها الرئيسي في الإمارات العربية المتحدة، مع مكاتب لها في عمان.¹³⁴ «جواكر» هي شبكة اجتماعية لألعاب الورق، وتحتضن أشهر ألعاب الورق في الشرق الأوسط، بينها «طرنيب»، و«تريكس»، و«هاند»، و«بلوت»، و«إستيمايشن». تأسست «جواكر» عام 2009، ونمت بسرعة لتلبي حاجات مئات الآلاف من المستخدمين شهريًا.¹³⁵ في الآونة الأخيرة أبرم استوديو الألعاب العالمي Still-front Group صفقة استحواذ على «جواكر» بقيمة

يمتلك الأردن سمعة طيبة بسبب المستوى العالي لنشاطات ريادة الأعمال فيه. فلقد أطلق برامج عديدة لدعم الشركات الناشئة (مثلًا في مجال الحاضنات والتعليم والاستثمار) منذ أواخر الثمانينات وخلال التسعينات، حتى قبل أن تبادر العديد من البلدان الأخرى في المنطقة إلى إنشاء مثل هذه البرامج.¹³² وبالفعل كان الأردن أول بلد عربي يؤسس حاضنة. وفيما يمثل سكان الأردن 3% من مجموع سكان منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تحتضن البلاد أكثر من 23% من رؤاد الأعمال في مجال التكنولوجيا ضمن منطقة الشرق الأوسط وشمال

¹³² https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/ArabStates/Documents/events/2019/ARTECNET/Pres/Presentation%20ARTECNET_Shara.pdf, and Based on "Jordan's Startup Economy Assessing the economic contribution and potential of tech and tech-enabled startups May 2019"

¹³³ وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة : https://www.modee.gov.jo/EN/Pages/Digital_Skills_Entrepreneurship

¹³⁴ <https://mena.news/jawaker-acquired-for-205m/>

¹³⁵ <https://www.jawaker.com/en/about>



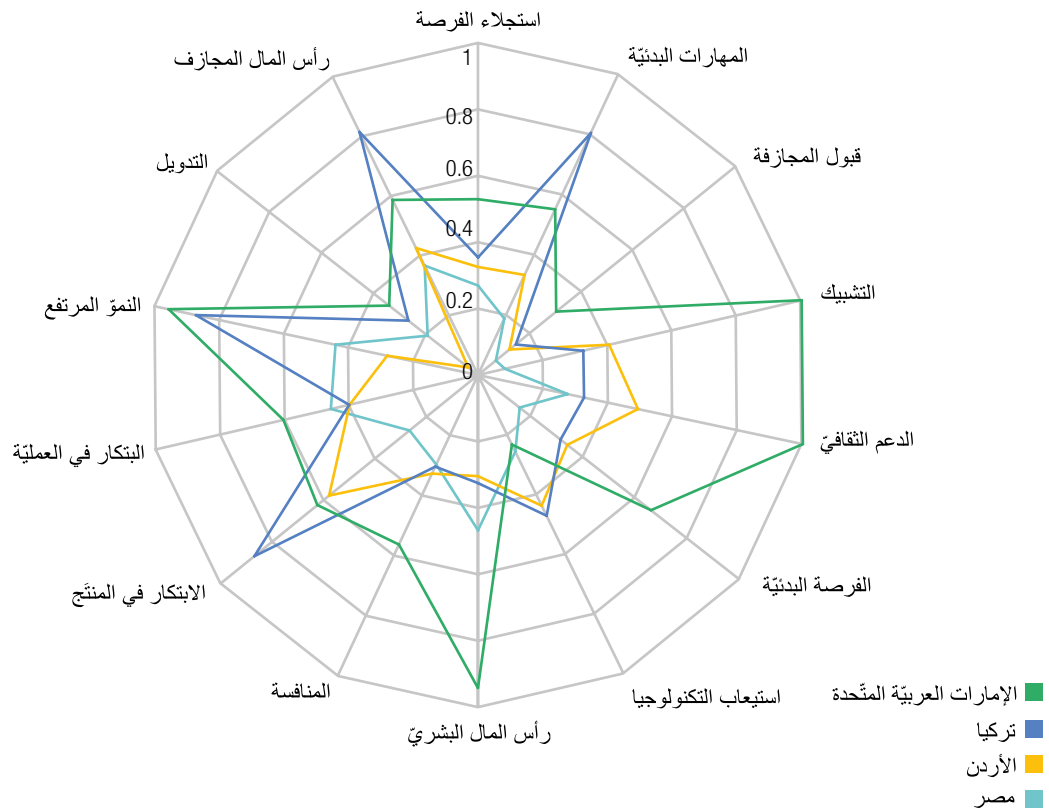
2019، وهو تحسّن طفيف مقارنة بـ 5.3% من العام 2009.¹³⁷ في المقابل بلغت نسبة توقّف الأعمال ثاني أعلى مستوى في العالم عام 2016.¹³⁸

يؤكد مؤشر ريادة الأعمال العالمي لعام 2019 أن النظام البيئي لريادة الأعمال في الأردن يتأخّر في مؤشرات النمو المرتفع high growth، ورأس المال المجازف risk capital، وقبول المجازفة، والتدويل internationalization، ورأس المال البشري (الجدول الإحصائي رقم 31). وقد احتلت الأردن المرتبة 63 من بين 137 دولة في العام 2019،¹³⁹ بانخفاض عن المرتبة 49 عام 2018.¹⁴⁰

بلغت نحو 205 مليون دولار.¹³⁶ كما شمل تصنيف «فوربس الشرق الأوسط» لأفضل 100 شركة ناشئة في العالم العربي أربع شركات أردنية هي و MadfoatCom، ArabiaWeather، ShopGo و Tamatem.

غير أن الإحصاءات الأحدث حول نشاط ريادة الأعمال تبدو أقل إيجابية. فبحسب المرصد العالمي لريادة الأعمال (GEM) ارتفع معدّل نشاط ريادة الأعمال الإجمالي في الأردن من 8.2% في العام 2016 إلى 9.11% في العام 2019، على الرغم من أنّه يمثل انخفاضاً عن نسبة 10.2% المسجلة في العام 2009. وارتفع معدّل ملكيّة الأعمال المنشأة من 2.7% في العام 2016 إلى 6.55% في العام

جدول إحصائي رقم 31: مؤشر ريادة الأعمال العالمي، 2019



المصدر: جمعه الأونكتاد استناداً إلى مؤشر ريادة الأعمال العالمي لعام 2019 الصادر عن المعهد العالمي لريادة الأعمال والتنمية (GEDI).

¹³⁶ <https://mena.news/jawaker-acquired-for-205m/>

¹³⁷ <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/jordan>

¹³⁸ Jordan's Startup Economy Assessing the economic contribution and potential of tech and tech-enabled startups May 2019.

¹³⁹ The Global Entrepreneurship Index 2019

¹⁴⁰ The Global Entrepreneurship Index 2018

لتذليل بعض التحديات الحالية التي تواجهها الشركات الصغيرة والمتوسطة الجديدة في البلاد، أطلقت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة عام 2018، بالتعاون مع منتدى الإستراتيجيات الأردني وأعضاء برنامج J-Core، «مبادرة تيسير أعمال الشركات الريادية والناشئة»، وهدفها تمكين الشركات الريادية والناشئة وتعزيز فرص نموها وقدرتها التنافسية. وأدرجت ورقة رسم سياسات، أعدت عام 2019، مقترحات وتوصيات لتذليل العقبات التي تواجه الشركات الناشئة والريادية عند التسجيل الرسمي، والحصول على حسابات بنكية، وإصدار تراخيص المهنة، وإجراءات الضمان الاجتماعي، واجتذاب العمالة الأجنبية والتمويل الأجنبي، وتعديل العديد من القوانين واللوائح. وقد تواصلت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة مع جميع الجهات

واستناداً إلى استبيان أجراه البنك الدولي عام 2019 مع 200 من رواد الأعمال الأردنيين، تواجه الشركات الناشئة المحلية العديد من العوائق التي تحول دون تأسيس أعمالها في الأردن، بدءاً من السياسات غير الملائمة، مروراً بأدوات التمويل، وصولاً إلى النفاذ المحدود إلى الخبرات اللازمة.¹⁴¹ وتشير دراسات أخرى¹⁴² إلى أن التحديات الرئيسية التي تواجه رواد الأعمال في الأردن هي الآتية:

- التمويل وحشد الأموال
- الانظمة الضريبية وتفسيرات القوانين
- نقص كبير في التدريب على الريادة في المراحل الأولى من إنشاء الأعمال

المؤطر رقم 9: عالم الأمهات (Mumzworld): مثال على مبادرة أعمال رقمية ناجحة بقيادة نسائية

أن تكون رائد أعمال لا يعني فقط أن تمتلك فكرة ومُنتجاً مبتكراً. أن تمتلك رؤية، وأن تكون مبدعاً في وضع الاستراتيجية للوصول إلى هذه الرؤية، هما أمران بالغ الأهمية لتحقيق النجاح أيضاً. قبل عشر سنوات لم يكن الأردن مستعداً لاستخدام التجارة الإلكترونية كمحرك للنمو بحيث ينمو رواد الأعمال، ويزدهرون، كما هي الحال الآن. Mumzworld (عالم الأمهات) هو أول وأكبر متجر تسوّق عبر الإنترنت في الشرق الأوسط لمنتجات الأم والرضع والأطفال، ويقوم حالياً بتوسيع استثماراته في الأردن. إنه خير دليل على أن التجارة الإلكترونية في الأردن تتطور، ويمثل دعوة لراسمي السياسات إلى الإسراع في إنشاء بيئة مؤاتية للتجارة الإلكترونية.

لقد أثبتت رائدة الأعمال الأردنية منى عطايا، مؤسّسة Mumzworld ورئيسة مجلس إدارة الشركة، أنها واحدة من أشهر رائدات الأعمال في الشرق الأوسط. بدأت منى حياتها المهنية في شركة Procter & Gamble، قبل أن تعود إلى منطقة الشرق الأوسط للعمل مع شركة عملاقة أخرى للسلع الاستهلاكية السريعة الحركة، ألا وهي Johnson & Johnson MENA. ثم انتقلت إلى Johnson & Johnson Europe، حيث أشرفت على مجموعة واسعة من العلامات التجارية العالمية الرائدة، قبل أن تتركها عام 2000 لتنضم إلى الفريق الذي أطلق شركة ناشئة هي موقع Bayt.com، وذلك بصفتها نائبة الرئيس للتسويق وأحد المشاركين في التأسيس. و Bayt.com هو اليوم أكبر مواقع التوظيف وأكثرها شهرة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

عام 2011 أطلقت منى شركتها الناشئة الثانية، Mumzworld، في الإمارات العربية المتحدة، وهي علامة تجارية توفر تسوّقاً أسرع، وأسهل، وأكثر فعالية من حيث التكلفة، للمنتجات الخاصة بالأم والرضع والطفل. وبات Mumzworld، منذ انطلاقة عام 2011، المتجر الإلكتروني الرائد عبر الإنترنت، بعد أن تنامي في العديد من بلدان المنطقة. ويخطط Mumzworld حالياً لإطلاق وتوسيع استثماراته في الأردن.

تمثل منى مثلاً يُحتذى به لما يتطلبه الأمر كي يكون المرء رائد أعمال ناجح، وهذا هو سبب كونها إحدى المدافعين عن حقوق المراه ضمن مبادرة eTrade for Women في الدول العربية من أجل ترسيخ فكرة المساواة بين الجنسين في الاقتصاد الرقمي، فتحتط بالاهتمام الذي تستحقه. تؤمن منى بأن حياة رائدة الأعمال ليست سهلة، وليست أمراً متاحاً للجميع. فيجب أن يكون (تكون) مدفوعاً (مدفوعة) برؤية والتزام هدفهما ترك وقع مؤثر ومهم، ويجب أن تكون لديه (ها) أسباب واضحة جداً للانخراط في هذا المجال. الشروط الأساسية لبلوغ الرؤية المنشودة هي الفطنة والإبداع والاستعانة بفريق من المساعدين يتحلون جميعاً بعقلية التفوق. على رواد الأعمال التأكد من أن شركاتهم الناشئة تستمر في جذب أفضل الخبرات، مع بناء عمليات خالية من الثغرات تؤسس لتجربة عملاء ممتازة.

على صعيد البيئة الممكنة تعتبر منى أن رأس المال والمهوبة والإطار القانوني هي من العوامل الممكنة المحورية لضمان ازدهار الشركات الناشئة في مجال التجارة الإلكترونية.

المصدر: الأونكتاد، بناء على مقابلة مع رئيسة مجلس إدارة Mumzworld

¹⁴¹ Jordan's Startup Economy Assessing the economic contribution and potential of tech and tech-enabled startups May 2019.
¹⁴² Entrepreneurship and Job Creation in Jordan: Challenges and Prospects for Start-ups, Mutaz Minwer Halal Alharbi, Irbid National University, DOI: <https://doi.org/10.37899/journalabisecoman.v1i3.114>, Vol. 1 No. 3 (2020): Journal La Bisecoman



أعد البنك المركزي الأردني «الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي 2020-2018»¹⁴⁵ وقد نجحت هذه الاستراتيجية في تخطي هدفها وهما: (1) زيادة مستوى الاشتغال المالي من 33.1% من السكان البالغين والمالكين حساباً إلى 41.5% مع حلول العام 2020؛ (2) تقليل الفجوة بين الجنسين على هذا الصعيد من 53% إلى 35%. وبالفعل، فبنهاية العام 2020 بلغ معدل السكان البالغين والمالكين حساباً 50%، وتقلصت الفجوة بين الجنسين إلى 29%.

كما أطلق البنك المركزي الأردني «الحساب البنكي الأساسي» عام 2019 لتحسين الاشتغال وتسهيل وصول جميع شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية والمصرفية. كما أن البنوك العاملة باتت الآن ملزمة بفتح حساب مصرفي أساسي لكل فرد مقصي مالياً.

من بين الخيارات المتاحة لهذه السياسة، تعزيزاً لاشتغال النساء والشباب مالياً، تصميم برامج ومبادرات مخصصة للنوع الاجتماعي، وتمكين النساء والشباب عبر خيارات مالية رقمية، واغتنام فرصة التكنولوجيا المالية لتقديم حلول منخفضة التكلفة لغير المستفيدين مصرفياً، وتعزيز المعرفة المالية لدى النساء والشباب، وإعطاؤهم القدرة على اتخاذ قرارات مالية مسؤولة.

4-7. أنواع التمويل المقدم

في إطار مبادرة حديثة العهد تهدف إلى تعزيز النظام البيئي لريادة الأعمال في الأردن، أجرت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، و Orange الأردن، وجمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية (Int@J)، «دراسة خريطة الشركات الناشئة وتحليل الفجوة»¹⁴⁶ وقد صنفت الدراسة 275 شركة ناشئة ضمن 21 قطاعاً رئيسياً (انظر الجدول الإحصائي رقم 32).¹⁴⁷

المعنية من أجل تعديل القوانين المذكورة في الورقة، بما في ذلك مع وزارة الصناعة والتجارة والتموين، ودائرة مراقبة الشركات، وبلدية عمان، وغيرها.¹⁴³

الاشتغال المالي في الأردن

بناءً على «دراسة خريطة الشركات الناشئة» التي أطلقت عام 2020، وصلت مشاركة الإناث في الشركات الناشئة إلى 40%،¹⁴⁴ وهي نسبة عالية تظهر ما يتمتع به قطاع التجارة الإلكترونية من طاقة وإسهام في تحقيق اشتغال أكبر للنوع الاجتماعي في البلاد.

حقّق الأردن نتائج جيّدة على صعيد الاشتغال المالي. غير أن تكلفة الحصول على قروض لا تزال مرتفعة، ويصعب على رواد الأعمال تأمين الضمانات المطلوبة. ففيما يمكن استخدام الأصول المنقولة والعقارات كضمانات في العديد من القطاعات، يتعدّد هذا الأمر على شركات التجارة الإلكترونية، إذ ليست لديها أصول منقولة أو مبانٍ خاصّة (العقارات) لاستخدامها كرهن، وهذا ما يحدّ من قدرة الحصول على التمويل، خصوصاً لرواد الأعمال من النساء والشباب.

بالنسبة إلى البنك المركزي الأردني تبقى مسألة الحصول على التمويل هي التحدي الرئيسي الذي يواجه رواد الأعمال من النساء والشباب في الأردن. وتشمل التحديات الرئيسية الأخرى الافتقار إلى المعرفة والإلمام الرقمي والمالي، وارتفاع تكلفة/رسوم الخدمات المالية، والتحديات القانونية والتنظيمية، والنفذ إلى متطلبات التمويل.

¹⁴³ وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، https://www.modee.gov.jo/EN/Pages/The_Facilitating_Entrepreneurial_and_startup_Businesses_initiative

¹⁴⁴ Startups Landscape and Gap Analysis Study (2021).

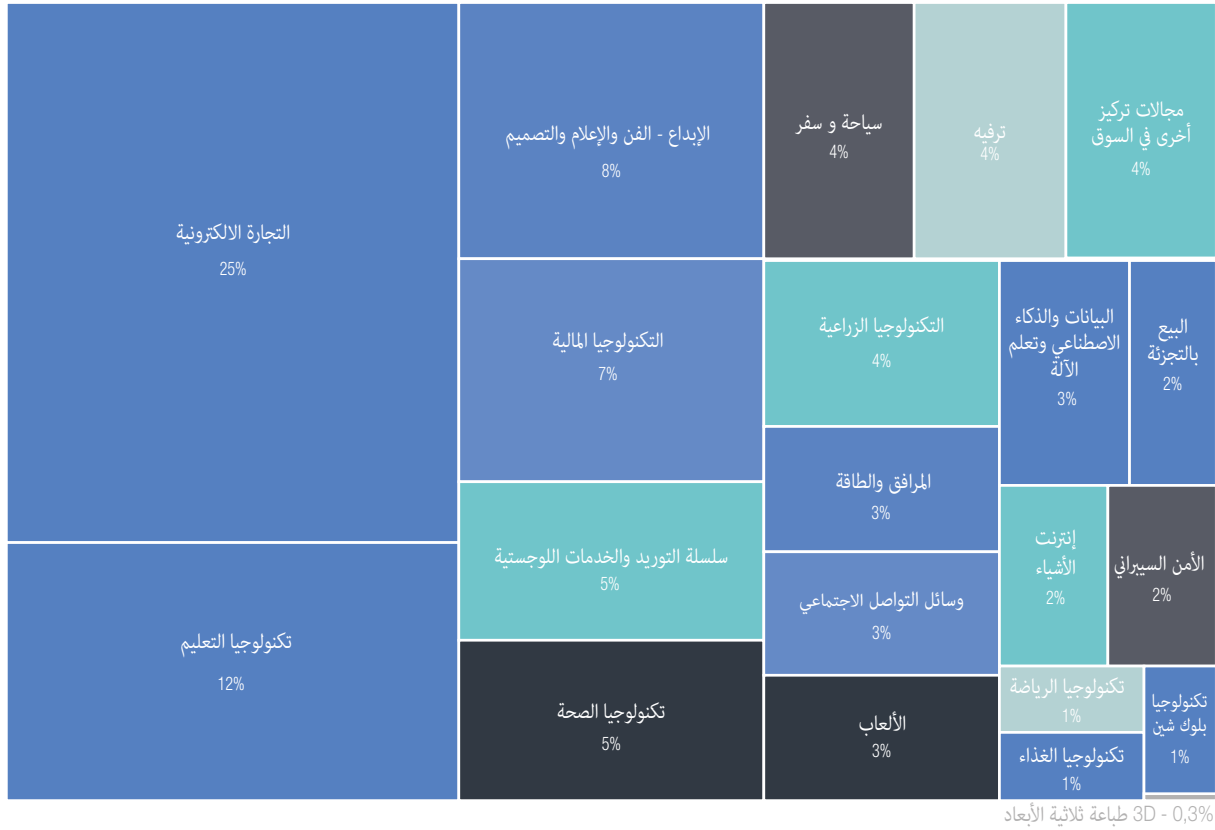
¹⁴⁵ <http://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pagelD=197>

¹⁴⁶ أطلقته StartupJo و Int@J باسم مشروع Innovation Space (الفضاء الابتكاري)، وهو برنامج مدته ٣ سنوات بتمويل مشترك من برنامج «الابتكار في سبيل نمو الشركات»، التابع للاتحاد الأوروبي، و Jobs program – Innovate Jordan، 11 مارس 2021.

¹⁴⁷ على الشركات الناشئة المسجلة ههنا أن يكون مقرها في الأردن، وأن تقدّم منتجات أو خيارات مبنية على ملكية فكرية، وأن تكون في مرحلة بدء تشغيلها، سواء أكانت مسجلة أم لا.



جدول إحصائي رقم 32: الشركات الناشئة واختصاصاتها



المصدر: دراسة خريطة الشركات الناشئة وتحليل الفجوة (2021)

(انظر الجدول البياني رقم 12). وبناء على جمعية@Int، تبين معظم هذه الشركات الناشئة للسوق المحلي، بينما يشارك عدد قليل جداً منها في التجارة الإلكترونية عبر الحدود. تقوم معظم الشركات الناشئة التي تستهدف أسواقاً معينة بإنشاء شركاتها ومنشأتها الخاصة داخل هذه الأسواق بسبب تكلفة إجراءات التصدير وتعقيداتها.

تفيد الدراسة بأن 57 بالمئة من الشركات الأردنية الناشئة تنظم في 5 قطاعات رئيسية. تشكل الشركات الناشئة في مجال التجارة الإلكترونية 25% من الشركات الناشئة الممسوحة، وهي الأكبر بين جميع القطاعات الرئيسية. الشركات الناشئة للتجارة الإلكترونية من الأعمال إلى المستهلك هي أكبر قطاع فرعي بواقع 52 شركة ناشئة

جدول بياني رقم 12: طبيعة الاختصاصات الرديفة

عدد الشركات الناشئة	القطاع الفرعي	القطاع الرئيس
52	المتجر من الأعمال إلى المستهلك	التجارة الإلكترونية
13	المنتجات	التجارة الإلكترونية
13	تطوير المحتوى	تكنولوجيا التعليم
12	المتجر الإلكتروني ما بين الأعمال	التجارة الإلكترونية
11	الرحلات والنشاطات السياحية	السفر والسياحة
11	توليد المحتوى وإدارة الحساب	وسائل التواصل الاجتماعي
10	الخدمات بناء على الطلب (On Demand services)	التجارة الإلكترونية
10	تسليم الميل الأخير	سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية

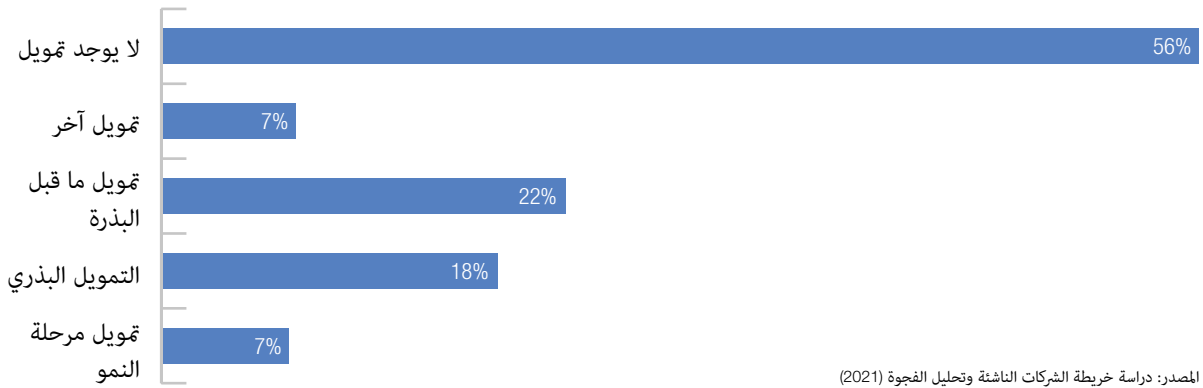
المصدر: الدراسة التحليلية لمشهد الشركات الناشئة وفجواته (2021)



سوى 35% من الشركات الناشئة إلى حاضنة أو مسرعة أعمال، بينما لم يتلق 56% منها أي تمويل (الجدول الإحصائي رقم 33). ستساهم نتائج هذه الدراسة في تهيئة الطريق إلى مزيد من الشركات الناشئة الأردنية الناجحة، لأنها ستساعد على فهم النظام البيئي لريادة الأعمال في المملكة والقطاعات الرئيسية التي تحتضن فرصاً مستقبلية للنمو والتوسع.

تُظهر الدراسة أيضاً أنّ 60% من الشركات الناشئة المشاركة هي في مرحلة النمو، و 25% منها لديها منتجات تلبي الحد الأدنى من متطلبات الاستخدام أو التجربة من قبل الزبائن MVP، بينما الباقي ما زال في طور الفكرة، أو في طور ما قبل المنتج الذي يلبي الحد الأدنى من متطلبات الاستخدام أو التجربة من قبل الزبائن، أو في طور النموذج الأولي. فضلاً عن ذلك، لم ينضم

جدول إحصائي رقم 33: تمويل الشركات الناشئة



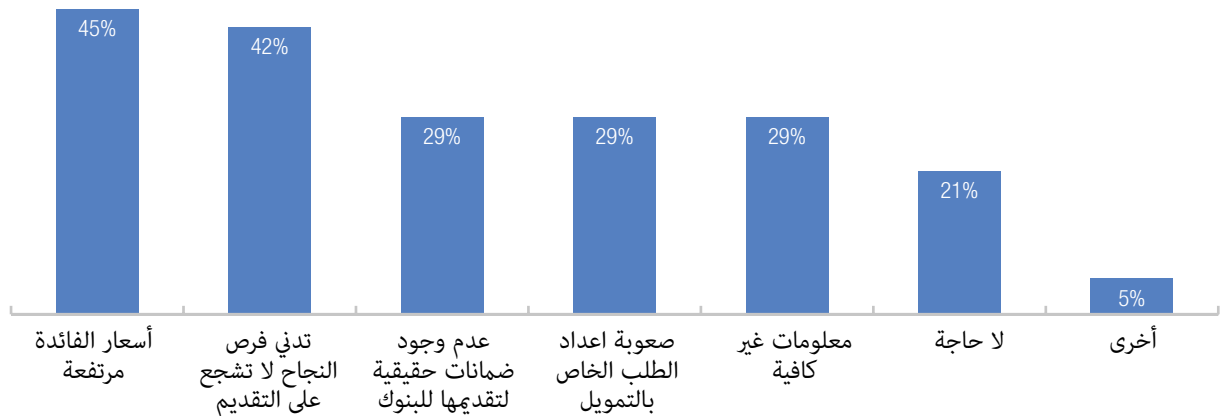
الأسباب الرئيسية لعدم تقدّم الشركات الناشئة في الأردن بطلبات للحصول على التمويل (انظر الجدول الإحصائي رقم 34). خلال المشاورات الوطنية تمت الإشارة إلى أنّ معدلات الفائدة المرتفعة، وتعدّ تأمين الضمانات، والمعلومات غير الكافية، هي على رأس قائمة التحديات الرئيسية، خصوصاً بالنسبة إلى النساء والشباب.

ووفقاً لـ Int@J، فقد وصل عدد الشركات الناشئة التي تم مسحها إلى 332 حتى تشرين ثاني 2021، تعمل 25.8 بالمئة منها في قطاع التجارة الإلكترونية، في حين لا يزال عدد الشركات الناشئة التي لم تتلق أي تمويل مرتفعاً (54%).

بحسب رأي المشاركين في استبيان الجاهزية للتجارة الإلكترونية، تُعدّ أسعار الفائدة المرتفعة وفرص النجاح المتدنية من بين

جدول إحصائي رقم 34: الحصول على التمويل - الأسباب الرئيسية لعدم التقدّم بطلب تمويل

السؤال الموجه إلى المستطلعين: إن لم تتقدّم مطلقاً بطلب للحصول على التمويل، ما هو السبب الرئيسي لذلك؟ (استبيان القطاع الخاص، 38 إجابة)



عام 2007 أنشئت «تنمية»، وهي شبكة مؤسسات التمويل الأصغر في الأردن، وسُجّلت رسمياً كمؤسسة غير ربحية في وزارة الصناعة والتجارة والتموين (MITS). إنَّ الهدف الرئيسي لهذه الشبكة هو تطوير صناعة تمويل صغير مستدامة لتكون جزءاً لا يتجزأ من النظام المالي الوطني في الأردن.

أفاد مسح الشركات الصغيرة والمتوسطة الذي أجراه «مشروع دعم الشركات المحلية» (LENS) التابع للوكالة الأميركية للتنمية الدولية في الأردن أنَّ 80% من الشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن ليس لديها حساب بنكي لأعمالها، وتفتقر عمومًا للحصول على خدمات مالية.¹⁵⁰ تستطيع مؤسسات التمويل الأصغر أن تلعب دوراً رئيسياً في تلبية احتياجات الفئات المهمشة إذا بنت قدراتها ووجهتها نحو الآتي: (1) توفير وسائل جديدة ومبتكرة لتزويد المنتجات والخدمات؛ (2) بناء القدرات المؤسسية لزيادة الإقراض عبر منهجيات التصنيف الائتماني المحسنة وتقنيات إدارة المخاطر؛ (3) تقييم متطلبات السوق وإطلاق منتجات جديدة، منها القروض للتدريب المتخصص أو مدخلات الانتاج، والقروض للمصاريف الجارية/التشغيلية، بحيث تستهدف على وجه الخصوص الشباب والشركات الناشئة والمبادرات الخضراء والمنتجات الإسلامية؛ (4) توفير الإلمام المالي والتدريب على كيفية استخدام التمويل الأصغر للانطلاق بعمل تجاري وتنميته؛ (5) تطوير قنوات تسليم بديلة وتقنيات مبتكرة لتوسيع انتشار مؤسسات التمويل الأصغر؛ (6) تزويد الزبائن بوسائل إلكترونية بديلة لسداد القرض.¹⁵¹

على مؤسسات التمويل الأصغر أن تُقرَّ بأنَّ عددًا كبيرًا من الشركات الناشئة يعمل ضمن قطاع التجارة الإلكترونية، وأنَّ تصمّم، نتيجة لذلك، منتجات خاصة ومبتكرة ينبغي أن تأخذ في الاعتبار الاحتياجات المالية المختلفة لنماذج أعمال التجارة الإلكترونية.

6-7. الدعم من جانب الحاضنات، وأصحاب رؤوس الأموال الاستثمارية، والجهات المانحة

ثمة كيانات عدّة تدعم النظام البيئي للشركات الناشئة الأردنية وتتنزّع الانتعاش الضخم في ريادة الأعمال، سواء على مستوى التمويل، أو الإعلام، أو الحاضنات، أو المسرّعات، أو التدريب.

من الأكيد أنَّ قيام عدد كبير من الشركات الأردنية الناشئة في مجال التجارة الإلكترونية يستدعي اتخاذ إجراءات استراتيجية سريعة وقيام بيئة أعمال مؤاتية تعزز التنافسية، وتدعم الاستدامة والنمو، وتجذب المزيد من الاستثمار إلى هذا القطاع.

ينبغي أن يزداد عدد الشركات الناشئة، ويجب تشجيعها على الاستثمار في الاقتصاد الرقمي، فيما تحتاج كل من الشركات الناشئة والشركات الأردنية الأكثر رسوخًا إلى استكشاف إمكانيات الشراكة مع شركات دولية، والتحوّل نحو تنمية السوق بناءً على الطلب، مستنيرة بالاتجاهات السائدة في سلاسل القيمة والأسواق العالمية. ومن بين المسائل التي أثّرت في هذا الصدد خلال المشاورات ما يأتي:

- توفير حُرْم حوافز جذابة، وهذا ما سيولّد زخمًا كبيرًا في النظام البيئي للشركات الناشئة ويمنع رواد الأعمال من البحث عن بيئة أكثر تمكينًا في البلدان الأخرى. هذه الأولوية يجب أن تأتي على رأس جدول أعمال فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية.
- ينبغي خفض معدّل الفائدة بشكل أكبر، خصوصًا بالنسبة إلى النساء والشباب. إنَّ تطوير برامج دعم للشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة كي تحصل على قروض بأسعار فائدة صفرية من شأنه أن يحسّن النظام البيئي للشركات الناشئة. يمكن أن يتمّ دعم هذه البرامج من خلال شركاء التنمية أو البنك المركزي الأردني.
- يجب تطوير منصة توعية وطنية شاملة عبر الإنترنت حول التجارة الإلكترونية لتوفير محطة واحدة للمعلومات حول الحصول على التمويل، ومشاريع التنمية، والحاضنات، والتسجيل، واتجاهات المستهلكين، وفرص الاستثمار، وغيرها.

5-7. التمويل من جانب البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر

يوجد في الأردن 10 مؤسسات للتمويل الصغير (MFIs) مسجلة رسميًا، ولها 201 فرع، منها 33% في العاصمة. لا يزال قطاع التمويل الأصغر محدودًا، إذ لا يتجاوز عدد المقترضين النشطين 411746، بينهم 73.9% من النساء.¹⁴⁸ ويقدر السوق المتاح للتمويل الصغير بضعف هذا الحجم.¹⁴⁹

¹⁴⁸ «تنمية»، شبكة مؤسسات التمويل الأصغر في الأردن، مؤشرات أداء صناعة التمويل الأصغر في الأردن، الربع الثاني 2021: <http://tanmeyahjo.com/>

¹⁴⁹ The USAID Jordan Local Enterprise Support Project (LENS)

¹⁵⁰ The USAID Jordan Local Enterprise Support Project (LENS)

¹⁵¹ <https://jordanlens.org/activity/qa-jordans-digital-banking-environment-central-bank-jordan/>



التمويل

تُعد Oasis500 و Dash Ventures و MENA Apps مراكز تمويلية للشركات الناشئة:

Oasis500 هي مؤسسة تمويل برأسمال استثماري للشركات الناشئة في مراحلها الأولى، وتتطلع إلى الاستثمار في أفكار تجارية مربحة في الصناعات التكنولوجية والابداعية في مراحلها الأولى. أطلقت أكثر من 130 شركة ناشئة، ودرّبت 2500 من رواد الأعمال عبر استثمار بقيمة 8 ملايين دولار، وبدعم من 100 مرشد ومدرب، و100 من المستثمرين الملائكة. Angel Investors وعلى سبيل المثال فإن BitsyBox، صندوق الأنشطة الذي يوفر للأطفال إمكانية اللعب للمسيّ الفريد عبر جعلهم ينشئون صناديق حسية خاصة بهم، يُعد قصة نجاح موفّق دعمتها Oasis500.

Dash Ventures هي مؤسسة ذات رأسمال استثماري تدعم إدراج الشركات الناشئة ضمن شبكة الصناعات العالمية. تركز المنظمة على الشركات التي تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات، وكفاءة الطاقة، والعلامات التجارية الخاصة بنمط حياة المستهلك، والصناعات الابتكارية.

تعمل MENA Apps على ربط رواد الأعمال الشبان المبتكرين والمبدعين بالموارد التي يحتاجون إليها للوصول إلى المستهلكين، وتدعم الشركات الناشئة التي تسعى إلى حشد التمويل.¹⁵²

المسرّعات والحاضنات الرائدة

مركز الملكة رانيا لريادة الأعمال (QRCE)، الذي يركز على تشبيك الشركات الناشئة، والتعريف بها، والتوعية حولها، وبناء قدراتها، وتمويلها. وقد عمل المركز مع أكثر من 100 شركة ناشئة.

مركز تطوير الأعمال في الأردن (BDC)، الذي أنشأ مجموعة واسعة من الحلول لاحتياجات الشركات الأردنية الصغيرة والمتوسطة، والنساء، والشباب، ورواد الأعمال، والتنمية الاقتصادية المحلية. ومن جملة ما نفّذه برنامج خاص لبناء قدرات الشركات الصغيرة والمتوسطة في التسويق الرقمي والتجارة الإلكترونية.

منصة زين للإبداع (ZINC)، الذي أنشأته شركة زين للاتصالات بغية تزويد رواد الأعمال الأردنيين والشركات الناشئة بالموارد التي يحتاجون إليها لنقل أعمالهم إلى المستوى التالي من التطور. توسّعت منصة ZINC لتشمل فروعاً في الجامعة الأردنية وجامعة اليرموك، فضلاً عن مبادرة Shamal Start (Luminus).

Spark، التي دخلت في شراكة مع جامعة البترا (UoP) لتعريف الشباب في الأردن بريادة الأعمال. يشتمل البرنامج على دورة ومسابقة حول ريادة الأعمال، ثم يستضاف المشاركون فيهما من أصحاب الأفكار التجارية الواعدة في دورة تدريبية متقدمة مدتها ثلاثة أسابيع في مرتّب الحاضنات للشركات الناشئة (Startup Incubator Quarter). توفر Spark فرصة للتعاون مع كلية الأعمال الدولية ميتروفيتشا International Business College Mitrovica. انتهى البرنامج إلى اثني عشر فريقاً طرحوا أفكارهم التجارية أمام اختصاصيين في الأعمال.

iPark، حاضنة التكنولوجيا الأردنية، التي تقدّم خدمات مثل الدعم اللوجستي والتشغيلي والاستراتيجي، والتفاعل، والتشبيك، والرصد والتقييم، فضلاً عن برامج وندوات تعليمية. بفضل خدمات هذه الحاضنة، تُقدّر اليوم قيمة شركات خريجها، ككل، بأكثر من 50 مليون دولار.

Shamal Start، وهي الرائدة في مجال تسريع الأعمال والاستثمار في المراحل الأولى لتطوير أفكار المشاريع والمنتجات في شمال الأردن. يدعم المسرّع رواد الأعمال بأفكار في مجالي التصنيع والخدمات من خلال تقديم الدعم والإرشاد ومساحة العمل والشبكات والتمويل الأولي والولوج إلى منشأة التصنيع الرقمي في الأردن. تشتهر Shamal Start بـ FabLab، وهو أول معمل تصنيع رقمي في الأردن.

The Business Innovation Growth (BIG)، الذي أنشأته Orange الأردن لإدارة برنامج لتسريع الأعمال في مراحل النمو، وهدفه دعم الشركات الأردنية الصغيرة. يدعم BIG الشركات الناشئة التي تبحث عن رعاية لأعمالها، كما يوفر مساحة مجهزة بالكامل لتسريع نمو أعمالها. يساعد BIG الشركات الأردنية الناشئة على التوسع نحو أسواق جديدة وبلوغ شرائح إضافية من الزبائن.

جمعية الريادة والإبداع في الأردن (JEIA)، التي أسست عام 2018 على يد مجموعة من رواد الأعمال والمبتكرين الأردنيين بهدف خلق مركز رائد رسمي يدعم المواهب ويربط بينها وبين رواد الأعمال الأردنيين. تدعم JEIA رواد الأعمال في تطوير نماذج أعمال ناجحة ومستدامة، وفي إعداد العروض التقديمية الاحترافية، وفي ربطهم بالمستثمرين.

أطلق البنك المركزي الأردني مبادرة لإنشاء صندوق تنظيمي "Regulatory Sandbox" في عام 2018 لدعم وتمكين رواد الأعمال والمبتكرين ومؤسسات التكنولوجيا المالية

¹⁵² <https://startupsbw.com/the-jordanian-startup-ecosystem-15-hubs-you-should-know-if-you-are-an-entrepreneur.html>



في كل محافظة - من أجل تمكين الشباب الريادي المبدع من الاستفادة من خدمات الحاضنات وتطوير أفكارهم الإبداعية بغض النظر عن موقعهم.

المبادرة الأردنية لتطوير المنشآت الاقتصادية (JADE) هو مبادرة ممولة من الاتحاد الأوروبي ويتم تنفيذها من خلال ست جمعيات أعمال محلية وخمس حاضنات لدعم نحو أكثر من 100 شركة صغيرة ومتوسطة و 60 شركة ناشئة.¹⁵³

من أجل مواجهة التحديات ضمن النظام البيئي للشركات الناشئة على نحو أفضل، أنشأ البنك الدولي والبنك المركزي الأردني الصندوق الأردني للريادة لدعم الشركات الابتكارية الناشئة والصغيرة والمتوسطة (ISSF)، وهو صندوق يديره القطاع الخاص ويستثمر في الشركات المبتكرة، أكانت ناشئة أم صغيرة ومتوسطة، أثناء مراحلها الأولى، وذلك برأسمال عامل قيمته الإجمالية 98 مليون دولار. يشير الصندوق إلى أن النظام البيئي الأردني متطور نسبيًا، ولا يوجد نقص في الأفكار المبتكرة والإبداعية، ومع ذلك فإن إمكان توليد شركات ناشئة يمكن أن يعتبرها المستثمرون قابلة للبقاء لا يزال محدودًا. إن التحديات التي تواجه بيئة الأعمال تحد من الاستثمار ومن قدرة القطاع الخاص على النمو، وهذا ما يؤثر، في آن واحد، على جانبي العرض والطلب. أضف إلى ذلك أن البطالة المزمنة والمتزايدة، وخصوصًا بطالة الشباب، أدت إلى تفاقم الحاجة إلى أدوات استثمار بغية تسهيل إنشاء شركات جديدة وخلق فرص عمل من خلالها.¹⁵⁴ ويعتبر الصندوق أيضًا أن رواد الأعمال الأردنيين يمتلكون أفكارًا ومنتجات مبتكرة، ولكنهم غالبًا ما يفتقرون إلى المهارات الإدارية اللازمة لتشغيل الشركة، وهذا ما يطالب به المستثمرون. للتخفيف من هذا التحدي، وقّع الصندوق اتفاقيات لإنشاء سبع حاضنات في مجالات مختلفة، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي والأمن السيبراني وتكنولوجيا التعليم. إن هذا التقييم، فضلًا عن المسح الذي أجري على الشركات الناشئة والذي يُظهر أن العدد الأكبر منها هو في قطاع التجارة الإلكترونية، يمكن أن يلهم ويشجع الصندوق حاليًا نحو العمل على إنشاء حاضنة متخصصة في التجارة الإلكترونية كجزء من خطته القاضية بإنشاء ثلاث حاضنات إضافية في قطاعات محددة.

بتمويل من الصندوق الأردني للريادة (ISSF)، تستعد جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية (Int@j) لإنشاء وإدارة أول حاضنة أعمال في الأردن متخصصة في مجال الأمن السيبراني. في المرحلة الأولى سيتم استهداف 15 شركة لتطوير خدمات وحلول عالمية جديدة للأمن السيبراني.

لاختبار الحلول التكنولوجية المبتكرة والأفكار الإبداعية في بيئة داعمة وامنة. يوفر هذا الصندوق التنظيمي البيئية الامنة للمؤسسات والأفراد باختبار الخدمات والمنتجات ونماذج الأعمال المالية المبتكرة والمتطورة. كما تقدم النصائح والإرشاد لرواد الأعمال والمشاريع الابتكارية دون إخضاع هذه المشاريع للمتطلبات التشريعية والتنظيمية في بداية إطلاق المنتج أو الخدمة الجديدة.

التنمية التكنولوجية

- Refugee Code Week and Reboot Kamp (RBK) المعروفان ببناء قدرات الترميز والتواجد عبر الإنترنت.
- Reboot Kamp (RBK) هو أحد محفزات تطوير الترميز في الشرق الأوسط، ويوفر برنامجًا مدته 16 أسبوعًا لتحويل الطلاب إلى مهندسي برمجيات ومختصين في لغات البرمجة.

مرافق دعم أخرى

- يوفر MakerSpace، الواقع ضمن متحف الأردن، مكانًا يستكشف فيه الزوّار أدوات التصنيع الرقمية والتقنيات المبتكرة ويتفاعلون معها.
- Dakwak هو خدمة برمجية لتعيين مواقع الويب وتعريبها، واختصاصاتها جعل الموقع الإلكتروني المحلي متاحًا للجمهور عالميًا وزيادة الظهور عبر محرك البحث، وإتاحة تكامل مع نطاقات جديدة يختارها المالك، وتوفير تحليلات Dakwak، التي تُظهر مدى انخراط الجمهور وتفاعله.
- Startup Grind Amman، أحد أكثر مجتمعات Startup Grind نشاطًا على مستوى العالم، وهو تجمع عبر الإنترنت من الشركات الناشئة، والمؤسسين، والمبتكرين، والمبدعين، ويصل إلى أكثر من 3.5 مليون شخص حول العالم.
- مجمع الملك حسين للأعمال King Hussein Business Park هو مجمع في عمان يستضيف 75 شركة عالمية ومحلية، ويوفر 120 ألف متر مربع من المساحات المكتبية الجاهزة للاستخدام في موقع مركزي يسهل الوصول إليه.

المبادرات الوطنية لدعم الشركات الناشئة بغية الاستفادة من الحاضنات والمسرعات

من خلال «البرنامج الوطني لحاضنات الأعمال» قامت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بتحويل 40 محطة معرفة إلى حاضنات في جميع محافظات المملكة - يوجد حاليًا نحو 3 إلى 4 حاضنات

¹⁵³ <https://issfjo.com/jordan-launches-98-million-startup-fund/>

¹⁵⁴ <https://issfjo.com/tor-design-develop-and-manage-issf-deal-flow-marketplace-platform-active/>



• إن توفير مسرعة خاصة للشركات الناشئة العاملة في التجارة الإلكترونية سيمثل فرصة تتيح مزيداً من الخدمات المتخصصة والعالية الجودة في هذا المجال.

• من خلال أدوات مختلفة لبناء القدرات، تقدم عدة مشاريع تنموية منحا للشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة بغية تنفيذ خطط عملها أو تحقيق أهداف محددة. إن تنسيقاً أفضل بين المشاريع التنموية والحاضنات التي توفر تمويلاً للشركات الناشئة يمكن أن يؤمن أموالاً مناسبة كي تتطور الشركات الناشئة وفقاً للاحتياجات المطلوبة في نماذج أعمالها.

• يجب أن تقوم مؤسسات دعم التجارة والحاضنات بتقييم دقيق للحد الأدنى من متطلبات نمو الأعمال. من دون هذا الحد الأدنى من المتطلبات لن تتمكن معظم الشركات الناشئة التي يملكها شبان، ونساء، أو غير القادرين على توفير رأسمال لشركاتهم الناشئة، من تأمين استدامة أعمالها.

• ينبغي السعي إلى تنسيق وتكامل أفضل ما بين الحاضنات، والمسرعات، ومؤسسات دعم التجارة العاملة على تعزيز القدرة التنافسية للمصدرين والمصنعين الأردنيين.

تقدم عدة مؤسسات مالية غير مصرفية خدمات مالية داعمة للشركات الأردنية الصغيرة والمتوسطة. على سبيل المثال، توفر الشركة الأردنية لضمان القروض (JLGC) عدة فرص للضمان، منها ضمان الشركات الناشئة الصغيرة، وضمان القروض المتناهية الصغر، وضمان قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة، وضمان التمويل الصناعي، وبرنامج «كفالة»- التمويل الإسلامي («إجادة»)، وبرنامج ضمان الائتمان المحلي والتصدير، وبرنامج ضمان القرض لمواجهة أزمة كورونا. وفرت الشركة الأردنية لضمان القروض ضمانات لـ 1.223 قرصاً في العام 2019، بالإضافة إلى القروض الممنوحة عبر البرنامج الوطني للتوظيف الذاتي («انهض») في خانة القروض المضمونة المقبولة ضمن برنامج ضمان قروض الأعمال الصغيرة للشركات الناشئة. إن تصميم ضمانات للقروض بما يلبي الاحتياجات الخاصة للشركات العاملة في قطاع التجارة الإلكترونية سيؤدي إلى تحسن كبير في النظام البيئي للتجارة الإلكترونية في الأردن.

كذلك أطلق صندوق التنمية والتشغيل «برنامج المشاريع الرقمية»، ومن خلاله سيتم إقراض 150 من رواد الأعمال الشباب من جميع المحافظات مبلغاً بقيمة 3,000 د.أ.¹⁵⁵

في نهاية العام 2017 أطلقت مؤسسة Gates والبنك المركزي الأردني مبادرة باسم «النقود الإلكترونية للتمكين» (Mobile Money for Resilience; MM4R) لتحسين نوعية الحياة لدى الأردنيين واللاجئين المتأثرين بالأزمة السورية. لهذه المبادرة هدفان مترابطان: (1) تسريع الاشتغال المالي للسكان الذين لا يتعاملون مع البنوك، أو يعانون من نقص في الخدمات من خلال الخدمات المالية الرقمية؛ (2) تحسين فعالية برامج الإغاثة الإنسانية وتأثيراتها. إحدى المبادرات التي تدعمها MM4R هي SouqJO، وهي بمثابة منصة للتجارة الإلكترونية جعلت لصغار المنتجين المنزليين. هذه المبادرة مهمة لتعزيز التجارة الإلكترونية، ولتشجيع الشركات الناشئة المبتكرة في مجال التكنولوجيا المالية، ولتعزيز فرص كسب العيش للأعمال التجارية العاملة من المنازل. إن SouqJO، الممول من MM4R،¹⁵⁶ هو متجر عبر الإنترنت للحرف اليدوية والسلع المنزلية وغيرها من المنتجات التي تدرها الشركات العاملة من المنازل. هناك صناعة كبيرة في الأردن تعمل من المنازل وتديرها بشكل أساسي نساء وأسر من ذوي الدخل المنخفض، أردنيين ولاجئين على حد سواء. يوفر موقع SouqJO تدريباً لأصحاب الأعمال على كيفية تسويق منتجاتهم عبر الإنترنت، ومنصة لبيع منتجاتهم، ونفاذاً إلى المحافظ الإلكترونية لتلقي المدفوعات من مبيعات التجارة الإلكترونية. منذ فبراير 2020 ضم SouqJO إلى كنفه 3000 من المشاريع والأعمال.¹⁵⁷

استناداً إلى المشاورات الوطنية، هناك حاجة إلى قدرات تقنية أعلى داخل الحاضنات والمسرعات لتكون قادرة على تحسين الخدمات للشركات الناشئة وتقديم خبرة اختصاصية ذات قيمة مضافة أعلى. فضلاً عن ذلك، وباستثناء Shamal Start، تتركز معظم الشركات الناشئة والحاضنات في عمان، الأمر الذي يحد من استفادة العديد من رواد الأعمال المبدعين والمبتكرين في المحافظات الأخرى. إن كثرة عدد المؤسسات والمبادرات الداعمة لهو أمر مشجع، غير أن هناك حاجة إلى تنسيق أعلى في ما بينها للتأكد من خدمة أكبر عدد ممكن من رواد الأعمال بطريقة متكاملة وفعالة. وخلال المشاورات اعتبر أصحاب العلاقة النقاط الآتية ضمن الأولويات:

¹⁵⁵ صندوق التنمية والتشغيل: <http://www.def.gov.jo/>

¹⁵⁶ <https://web.souqjo.net/>

¹⁵⁷ البنك المركزي الأردني: Mobile Money For Resilience – Case Study



الخاتمة

بما يخص التجارة الإلكترونية. أن معالجة المعوقات المتعلقة بإمكانية الوصول إلى الإنترنت والقدرة على تحمل التكاليف، لا سيما في المناطق الريفية، وبناء الثقة بين المستهلكين والتجار والمستثمرين من خلال مراجعة الإطار القانوني والتنظيمي الحالي وخلق الوعي بشأن استخدام حلول الدفع الإلكتروني. أما فيما يتعلق بالأعمال في قطاع التجارة الإلكترونية، فيتطلب زيادة الوعي بفرص التمويل وتطوير قدرتها على بناء خطط عمل قوية بالإضافة إلى تسهيل ريادة الأعمال للنساء.

ان هذا التقييم هو الخطوة الأولى نحو دعم الحكومة في تحديد أولويات الإجراءات والتدابير الاستراتيجية في مجالات السياسة الرئيسية السبعة المدرجة في مصفوفة العمل. ان مصفوفة العمل هي نتائج المشاورات المكثفة مع أصحاب المصلحة والشركاء أثناء إعداد التقييم. في خطوة ثانية، ستعمل الأونكتاد الى جانب وزارة الصناعة والتجارة والتمويل على تطوير خطة عمل، لتكون كأداة تشغيلية وعملية لتخطيط وتنفيذ الإجراءات ذات الأولوية على النحو الوارد في مصفوفة العمل وذلك لتسريع التحول الرقمي في الأردن، وخلق بيئة مواتية للشركات، وتعزيز التجارة الإلكترونية من أجل تطوير تنمية مستدامة. ان الإرادة السياسية، والتنسيق ما بين الوزارات، والحشد الفعال للموارد، من بين أمور أخرى، هي شروط مسبقة لتحقيق ذلك.

قام هذا التقييم بفحص قدرة الأردن على الانخراط في، والاستفادة من التوسع في التجارة الإلكترونية وتنميتها. كما عرضت التحديات أمام الحكومة ومجتمع الأعمال لتسخير الفرص والامكانيات التي توفرها التجارة الإلكترونية بهدف تنويع اقتصادها من خلال تعزيز التجارة والصادرات، وخلق فرص العمل، وتحفيز الابتكار والإنتاجية.

يعد الموقع الاستراتيجي للأردن، وتمتعها بمجتمع مبدع وشباب ذوي خبره في التكنولوجيا، وتوفر قطاع تكنولوجيا معلومات واتصالات قوي، والأعداد المتزايدة من الشركات الناشئة عوامل واعدة لنمو هذا القطاع. وقد اقرت وزارة الصناعة والتجارة والتمويل وأصحاب المصلحة والشركاء بأهمية التجارة الإلكترونية كأداة للتنمية الاجتماعية والاقتصادية في الأردن، وبأن إمكانياتها الكاملة لا تزال غير مستغلة.

ولكي تستغل الحكومة الأردنية الاقتصاد الرقمي والتجارة الإلكترونية بشكل كامل، يجب على الحكومة الأردنية اتباع نهج متكامل عند رسم سياسات العمل، مع التركيز بوضوح على إرساء بيئة ممكنة تسهل على منشآت الأعمال والشركات الناشئة الابتكار والمجازفة. وهذا يتطلب تعزيز التنسيق بين أصحاب المصلحة والشركاء من القطاعين العام والخاص والأوساط الأكاديمية

السبيل نحو المضي قُدَمًا: مصفوفة العمل

تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية وصياغة الإستراتيجيات

الاجراءات والنشاطات المقترحة	النتائج المتوقعة	درجة الأولوية	دعم محتمل من
1.1 وضع خطة عمل لتكون كأداة تشغيلية وعملية لتخطيط وتنفيذ الإجراءات ذات الأولوية على النحو الوارد في مصفوفة العمل لتقييم الجاهزية.	خطة عمل وطنية لتطوير التجارة الإلكترونية وموئها.	مرتفعة	وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وزارة التخطيط، الأونكتاد، جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية، غرفة صناعة الأردن، فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية، القطاع العام والخاص، الجامعات، مؤسسات المجتمع المدني
1.2 إنشاء فريق عمل وطني للتجارة الإلكترونية (ENTF)، يُدعم بأمانة سرّ ولجنة توجيهية عليا يمكن أن تكون ضمن وزارة الصناعة والتجارة والتموين، لتطوير خطة العمل الوطنية للتجارة الإلكترونية ودعم تنفيذها وتقييمها.	يتعزّز التنسيق بين أصحاب العلاقة، ويتمّ التوصل إلى رؤية موحّدة وإلى أدوار ومسؤوليات واضحة. يزداد تكامل الموارد.	مرتفعة	وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، الأونكتاد
1.3 إجراء دراسة تحليلية لأسواق التجارة الإلكترونية ذات الأولوية والمنتجات ذات الإمكانيات التصديرية، بما في ذلك تقييم للإمكانيات غير المستغلة التي توفرها اتفاقيات التجارة الحرة الموقعة.	يتمّ تحديد المنتجات/القطاعات والأسواق ذات الأولوية ضمن الإطار الزمني لخطة العمل. تصبح السياسات محدّدة أكثر.	مرتفعة	أمانة سرّ فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية، الأونكتاد، مركز التجارة الدولية، بيت التصدير
1.4 تطوير وتصميم حُرُم حوافز للاستثمار في الشركات الناشئة والمنشآت الاقتصادية في قطاع التجارة الإلكترونية، ولا سيّما للشباب والنساء	تجد الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، كما رواد الأعمال والنساء، سهولة أكبر للانخراط في التجارة الإلكترونية.	متوسطة	فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، مجلس الوزراء، هيئة الاستثمار في الأردن، الأونكتاد
1.5 تعزيز نظام جمع ونشر الإحصاءات الوطنية لتشمل بيانات دقيقة عن قطاع التجارة الإلكترونية وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومواءمتها بما يتماشى مع المعايير الدولية.	توفّر بيانات أكثر دقة عن التجارة الإلكترونية يرشد ويوجّه رسم السياسات. تتاح بيانات أفضل عن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية توجيه قرارات رسم السياسات ذات الصلة. تتوفّر بيانات محدّثة عن بيئة الأعمال في الأردن، وهو أمر يهمّ بشكل خاصّ المستثمرين الباحثين عن فرص مربحة في قطاع التجارة الإلكترونية عبر المنطقة.	مرتفعة	وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وزارة التخطيط (دائرة الإحصاء العامة)، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، غرفة صناعة الأردن، جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية، الأونكتاد، الجمارك الأردنية، الاتحاد الدولي للاتصالات، الإيسكو

تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية وصياغة الإستراتيجيات

الاجراءات والنشاطات المقترحة	النتائج المتوقعة	درجة الأولوية	دعم محتمل من
1.6 إنشاء منصة وطنية عبر الإنترنت/ قاعدة بيانات تشمل معلومات عن الإحصاءات الوطنية حول التجارة الإلكترونية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والخدمات التي تقدمها مؤسسات دعم التجارة، والمشاريع المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، والوصول إلى فرص التمويل، والبحوث والدراسات حول التجارة الإلكترونية، والمشاريع التي يتم تنفيذها في مجال الاقتصاد الرقمي بما في ذلك التجارة الإلكترونية لجميع أصحاب العلاقة وخصوصا للشركات ورواد الاعمال، والدروس المستفادة من تنفيذ مشاريع التنمية والتطوير، والمواد التدريبية المنشورة من قبل برامج التنمية المختلفة.	يزداد الوعي حول مشاريع الدعم التقني المتوفرة لأصحاب العلاقة في التجارة الإلكترونية. تستطيع الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة كما رواد الأعمال، ولا سيما النساء والشبان من بينهم، الوصول إلى معلومات محدثة حول مبادرات تختص بالتجارة الإلكترونية في الأردن. يتحسن تصميم مشاريع التنمية وبرامجها. تصبح السياسات أكثر ملاءمة لاحتياجات القطاع الخاص.	متوسطة	وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وزارة التخطيط، غرفة صناعة الأردن، غرفة تجارة الأردن، جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية، المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية، الجامعات، الأونكتاد
1.7 تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بنسبة 100٪ من خلال تقييم المعوقات في الأطر القانونية والتنظيمية، والمحددات على الموارد المالية، واتخاذ الإجراءات المناسبة للتغلب على هذه المعوقات.	تحدد هوية المعوقات الحائلة دون تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية. تتخذ الإجراءات اللازمة لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل كامل.	مرتفعة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، البنك الدولي، الأونكتاد
1.8 إجراء دراسة تحليلية حول الاستدامة، الاجتماعية والبيئية، لجاهزية التجارة الإلكترونية.	تتوفر استراتيجية وسياسات من شأنها أن تساعد في تقليل مخاطر التجارة الإلكترونية على التنمية المستدامة إلى الحد الأدنى، وتعزيز الفرص لتقديم خدمات اجتماعية وبيئية إلى الحد الأقصى.	متوسطة	فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، الأونكتاد، النقابة اللوجستية الأردنية، الاتحاد البريدي العالمي، (شركة البريد الأردني)

البنية التحتية وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات				
الاجراءات والنشاطات المقترحة	النتائج المتوقعة	درجة الأولوية	دعم محتمل من	
2.1	مراجعة وتقييم متطلبات الاستثمار وجهود ترويجه من أجل جذب المستثمرين المحليين والأجانب لبسط النطاق العريض، بما في ذلك الجيل الخامس 5G.	مرتفعة	فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، هيئة الاستثمار في الأردن، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، البنك الدولي، المنتدى الاقتصادي العالمي، شركات الاتصالات	
2.2	إجراء تقييم سريع لتحديد الاستثمارات، والوقت، والموارد المالية المطلوبة من أجل إنهاء توفير الجيل الخامس في غضون عامين.	مرتفعة	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، البنك الدولي	
2.3	إنهاء مراجعة السياسة الحكومية العامة للخدمة الشاملة في قطاع الاتصالات لضمان بيئة أكثر اشتمالية عبر زيادة النفاذ إلى إنترنت عالي السرعة وميسور التكلفة وموثوق، وتحسين جودة الاتصال في الميل الأخير.	مرتفعة	فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، مشغلون من القطاع الخاص، الاتحاد الدولي للاتصالات	
2.4	إجراء دراسة تحليلية مفصلة لتحديد التحديات والأسباب الرئيسية المؤدية إلى ارتفاع تكلفة استخدام الإنترنت	مرتفعة	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، مشغلون من الخاص، الاتحاد الدولي للاتصالات	
2.5	مسح وتحديد فرص الاستثمار وتعزيزها في مختلف القطاعات الرئيسة والفرعية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك تكنولوجيات الحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، وسلسلة الكتل. تقوم بيئة أكثر تمكينًا للتجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي.	متوسطة	هيئة الاستثمار، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية	

لوجستيات التجارة وتسهيل التجارة				
الاجراءات والنشاطات المقترحة	النتائج المتوقعة	درجة الأولوية	دعم محتمل من	
3.1 تعزيز القدرة التنافسية لقطاع الخدمات اللوجستية بما يعزز القدرة التنافسية لمقدمي الخدمات المحليين والأجانب.	تتحسن الخدمات اللوجستية. يستطيع مقدمو خدمات التسليم توفير خيارات تسليم فعالة وناجعة ومجدية للبائعين عبر الإنترنت. تنخفض تكاليف التسليم.	مرتفعة	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، النقابة اللوجستية الأردنية، وزارة النقل، فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية، المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية، الوكالة الألمانية للتعاون الدولي، مقدمي خدمات الشحن المحلي والدولي	
3.2 دراسة جدوى نماذج العمل المعتمدة في شركة "البريد الأردني".	يتحسن أداء شركة "البريد الأردني" ووعده القيمة لديه مع كل نموذج عملي. تتخذ الشركة قرارات أكثر استنارة لخدمة قطاع التجارة الإلكترونية ولتحقيق عائد أعلى على الاستثمار.	مرتفعة	فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية، (شركة) البريد الأردني، الاتحاد البريدي العالمي	
3.3 إجراء تقييم سريع لشركة «البريد الأردني» بهدف التأكد من قدرتها على تحقيق أهدافها في الوقت المحدد والقيام بأية إعادة هيكلة ضرورية لاستراتيجيتها كي تلتزم بالإطار الزمني المحدد أو أن تحدد إطاراً زمنياً جديداً. على هذا التقييم أن يشمل تحديث الجاهزية التشغيلية الحالية للتجارة الإلكترونية، ووضع تقييم في الجاهزية الرقمية للتجارة الإلكترونية (DRE)، وآخر حول جاهزية الدفع للتجارة الإلكترونية (PRE)، واستكشاف الفرص المحتملة، بما في ذلك التمويل، مثل صندوق تحسين جودة الخدمة (QSF) التابع للاتحاد البريدي العالمي.	الوصول الى تنسيق وتكامل أعلى لتحقيق الأهداف الوطنية في التجارة الإلكترونية.	مرتفعة	فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية، (شركة) البريد الأردني، الاتحاد البريدي العالمي	
3.4 تصميم وتنفيذ مبادرات عنقودية في قطاع اللوجستيات التجارية، بما في ذلك إنشاء مراكز رائدة لصادرات التجارة الإلكترونية الأردنية في أسواق استراتيجية ذات أولوية.	تنخفض تكاليف المعاملات. تتعزز القدرة التنافسية لدى صادات التجارة الإلكترونية الأردنية.	مرتفعة	وزارة الصناعة والتجارة والتموين، المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية، غرفة صناعة الأردن، النقابة اللوجستية الأردنية، بيت التصدير، الأونكتاد، اليونيدو، البنك الدولي، مركز التجارة الدولي	

لوجستيات التجارة وتسهيل التجارة				
الاجراءات والنشاطات المقترحة	النتائج المتوقعة	درجة الأولوية	دعم محتمل من	
3.5	ضمان توفير المعالجة التلقائية وتحليل المخاطر لشحنات التجارة الإلكترونية وتحليل مخاطرها، ورموز المصدر ASYCUDAWorld، والتصميم الموجه للأشياء المتداولة، عند تحديث النسخة الأخيرة من برنامج ASYCUDAWorld.	مرتفعة	الجمارك الاردنية، الأونكتاد، وزارة المواصلات، شركاء التنمية	يتاح للجمارك الأردنية أن تكيف، بسهولة، الوحدات القياسية الحالية ل ASYCUDAWorld مع الحاجات الوطنية التي تتطور بسرعة في الأردن في مجال التجارة الإلكترونية الدولية
3.6	دراسة جدوى إنشاء مركز للتجارة الإلكترونية، مثلاً مدينة التجارة الإلكترونية المقترحة في العقبة، ومقارنة جدواها مع مناطق حرة أخرى أو في المحافظات الاخرى. على دراسة الجدوى أن تتضمن جاذبية المشروع للمستثمرين المحليين والدوليين، بما في ذلك شركة البريد الأردني وشركات الخدمات اللوجستية والتسليم الخاصة الأخرى.	متوسطة	وزارة الصناعة والتجارة والتموين، شركة تطوير العقبة، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، الجمارك الاردنية، (شركة) البريد الأردني، النقابة اللوجستية الأردنية، هيئة الاستثمار- الأردن، الأونكتاد، الاتحاد البريدي العالمي، المنظمة العالمية للمناطق الحرة.	يزداد مستوى الفهم للشروط والمتطلبات لإقامة مراكز رائدة للتجارة الإلكترونية من أجل جذب الاستثمارات المحلية والأجنبية.
3.7	إجراء تقييم شامل لمؤشرات «تسهيل التجارة الرقمي والمستدام» بهدف تحسين أداء الأردن الحالي. على التقييم أن يشمل تحليل متطلبات إنشاء نافذة واحدة للتجارة الإلكترونية عبر الحدود، وتحسين التدابير الخاصة بتسهيل التجارة للنساء، والشركات الصغيرة والمتوسطة، وبالتداول التجاري المتعلق بالزراعة.	متوسطة	وزارة المالية، الجمارك الأردنية، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، الأونكتاد	تتحسن مؤشرات تسهيل التجارة الرقمي والمستدام، خصوصاً بالنسبة إلى التجارة الإلكترونية عبر الحدود. تتحسن بيئة أعمال شركات التجارة الإلكترونية، وتصبح أكثر اشتمالاً. تستطيع النتائج أن تدعم جهود تشجيع الاستثمار في الأردن.
3.8	استكمال نظام العنونة ووضع خطة عمل مفصلة مع ميزانية وأدوار ومسؤوليات واضحة.	متوسطة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، وزارة النقل، وزارة الإدارة المحلية، امانة عمان الكبرى، البلديات الاخرى	يتحسن النظام البيئي للتجارة الإلكترونية، ويصبح التسليم أسرع وأرخص.

حلول الدفع				
	الاجراءات والنشاطات المقترحة	النتائج المتوقعة	درجة الأولوية	دعم محتمل من
4.1	إجراء دراسة تحليلية لتحديد مدى تأثير تكاليف التشغيل على ديناميكية سوق المدفوعات الرقمية، والتوصية بإجراءات لتعزيز المدفوعات الرقمية.	يزداد عدد المدفوعات الرقمية، ويُشجّع على استخدامها.	مرتفعة	فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، البنك المركزي الأردني، مشغلو الهواتف النقالة، مشغلو المحافظ الإلكترونية، البنوك، البنك الدولي
4.2	تسهيل إجراءات التسجيل للمدفوعات الإلكترونية. تقديم الدعم الفني أثناء التسجيل للمدفوعات الإلكترونية. تقديم تطبيقات أكثر سهولة في الاستخدام.	تتنامي نسبة المدفوعات عبر الإنترنت، ويزداد عدد المستهلكين، وتتعزز الاشتمالية.	مرتفعة	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، البنك المركزي الأردني، جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية، مشغلو الهواتف النقالة، جمعية البنوك في الأردن، الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص JoPACC، (شركة) البريد الأردني، الاتحاد البريدي العالمي، مشغلو المحافظ الإلكترونية، صندوق الأمم المتحدة لتنمية راس المال، البنك الدولي
4.3	تصميم وتنفيذ مبادرات لتعزيز وتسهيل وترويج المدفوعات الإلكترونية في ما بين المؤسسات المتناهية الصغر والتي تعمل من المنازل. التي تعمل من المنازل.	تشجع المؤسسات والمشاريع المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ورائدات الأعمال، والمؤسسات العاملة من المنازل، على البيع عبر الإنترنت بواسطة أدوات الدفع الإلكتروني. تتسع مشاركة المرأة في التجارة الإلكترونية.	مرتفعة	مزودو خدمات الدفع الإلكتروني، البنك المركزي الأردني، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية، الاتحاد البريدي العالمي، (شركة) البريد الأردني
4.4	رفع مستوى الوعي والمعرفة لدى المستهلكين والقطاع الخاص حول استخدام المدفوعات الرقمية (المحفظة الإلكترونية والبطاقة المسبقة الدفع، إلخ) من خلال وسائل تفسيرية واضحة، التأكيد على سرية المعاملات وسلامتها.	يزداد عدد معاملات التجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني. تزداد ثقة المستهلكين والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بالمدفوعات الإلكترونية.	مرتفعة	البنك المركزي الأردني، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، جمعية البنوك في الأردن، مزودو خدمات الدفع الإلكتروني، (شركة) البريد الأردني، الاتحاد البريدي العالمي

حلول الدفع				
الاجراءات والنشاطات المقترحة	النتائج المتوقعة	درجة الأولوية	دعم محتمل من	
4.5 إصدار وتعزيز سياسات واضحة حول إرجاع المدفوعات، الأمر الذي سيكون من شأنه تعزيز ثقة المستهلكين عبر الإنترنت.	يحوز المستهلكون/المشترون حقهم في استرجاع المدفوعات إذا تعرضوا للاحتيال أو غيره. تزداد الثقة بالمعاملات الإلكترونية، وتغدو بيئة التجارة الإلكترونية ممكنة.	مرتفعة	البنك المركزي الأردني، جمعية البنوك في الأردن، البنوك، مزودو خدمات الدفع الإلكتروني	
4.6 إطلاق حوافز ضريبية ومالية لرواد الأعمال والمشتريين الذين يعتمدون عمليات الدفع الإلكتروني.	يتعاظم مؤ التجارة الإلكترونية. يزداد عدد المستهلكين والشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الذين يبيعون ويشتررون عبر الإنترنت.	مرتفعة	فريق العمل الوطني للتجارة الالكترونية، البنك المركزي الأردني، جمعية البنوك في الأردن، البنوك، صندوق الأمم المتحدة لتنمية راس المال، مزودو خدمات الدفع الإلكتروني	
4.7 إجراء دراسة سوق حول أدوات الدفع الرقمية الأكثر فاعلية لأجل الترويج للتجارة الإلكترونية، مع التركيز على المحافظ الإلكترونية والبطاقات المسبقة الدفع، وتصميم سياسات للترويج لهذه الأدوات. على الدراسة أن تنظر في أية فجوات بين الجنسين وأن توصي بالحلول المناسبة.	يتم تحديد أدوات الدفع الإلكتروني الأقل خطورة. يزداد عدد المستهلكين الذين يشتررون ويدفعون عبر الإنترنت.	مرتفعة	مزودو خدمات الدفع الإلكتروني، جمعية البنوك في الأردن، البنك المركزي الأردني	
4.8 تطوير سياسات وحوافز لزيادة المدفوعات الإلكترونية في جميع المحافظات.	يرتفع مستوى الاشتغال المالي. تزداد المدفوعات الإلكترونية ومعاملات التجارة الإلكترونية.	متوسطة	فريق العمل الوطني للتجارة الالكترونية، البنك المركزي الأردني، جمعية البنوك في الأردن، البنوك، مزودو خدمات الدفع الإلكتروني، البنك الدولي	
4.9 تحليل واستكشاف إمكانيات تكنولوجيا سلسلة الكتل (blockchain) لتحسين المدفوعات الرقمية ونشر التوعية حول النتائج والتوصيات.	يتحسن فهم سلسلة الكتل "بلوكتشين" بما يخدم المتطلبات المحلية.	متوسطة	البنك المركزي الأردني، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، النقابة اللوجستية الأردنية، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية، مزودو خدمات التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص	
4.10 توحيد المعايير والإجراءات في عملية المصادقة على شركات التجارة الإلكترونية التي تتداول الأموال الإلكترونية عبر المحمول.	تقوم بيئة أكثر تمكينا للدفع عبر المحمول. يرتفع مستوى الثقة لدى المستخدمين.	متوسطة	البنك المركزي الأردني، مزودو خدمات الدفع الإلكتروني	

الأطر القانونية والتنظيمية				
الاجراءات والنشاطات المقترحة	النتائج المتوقعة	درجة الأولوية	دعم محتمل من	
5.1	تصميم آلية ضريبية على التجارة الإلكترونية وتنفيذها، وتضمينها رسوماً جمركية وإجراءات قائمة على هدف وطني محدد للتجارة الإلكترونية، وإجراء «تقييم أثر قانوني».	مرتفعة	وزارة المالية/الجمارك، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، غرفة تجارة الأردن، غرفة صناعة الأردن، الأونكتاد	يتمّ تمكين وجود بيئة محفزة للتجارة الإلكترونية. يزداد حجم التجارة الإلكترونية عبر الحدود.
5.2	إنهاء تحديث قانون المعاملات الإلكترونية لتلبية احتياجات التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، خصوصاً لدى الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، وتماشياً مع الممارسات الدولية الفضلى.	مرتفعة	فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، جمعية البنوك في الأردن، البنك المركزي الأردني، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، غرفة تجارة الأردن، غرفة صناعة الأردن، شركات القطاع الخاص، الأونسيترال	يتحسن مستوى الانخراط في التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي. وعلى وجه الخصوص تصبح الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أكثر جاهزية للانخراط في المعاملات عبر الإنترنت. تتماشى القوانين مع الممارسات الدولية الفضلى.
5.3	مراجعة مشروع قانون الجودة وحماية المستهلك بهدف تناول قضية حماية المستهلك عبر الإنترنت، وتلبية الاحتياجات المحددة للتجارة الإلكترونية، بما يتماشى مع "إرشادات الأمم المتحدة لحماية المستهلك".	مرتفعة	فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، غرفة صناعة الأردن، الأونكتاد، شركات القطاع الخاص	يحظى المستهلكون والشركات بحماية أوسع عبر الإنترنت. تنمو التجارة الإلكترونية بشكل أكبر.
5.4	إنهاء قانون حماية البيانات والخصوصية وإقراره بناءً على أفضل الممارسات الدولية.	مرتفعة	فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، البنك المركزي الأردني، المجلس الوطني للأمن السيبراني، الأونكتاد	تزداد ثقة المستهلكين والمؤسسات، فيقبلون على المعاملات عبر الإنترنت.
5.5	مراجعة قانون الجرائم الإلكترونية لجعله متلائماً مع احتياجات التجارة الإلكترونية.	مرتفعة	فريق العمل الوطني للتجارة الإلكترونية، وزارة العدل، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، البنك المركزي الأردني، البنك الدولي، الأونكتاد	يحظى المستهلكون والمؤسسات بحماية أكبر. تتوطد بيئة التجارة الإلكترونية.

الأطر القانونية والتنظيمية				
الاجراءات والنشاطات المقترحة	النتائج المتوقعة	درجة الأولوية	دعم محتمل من	
5.6	تحسين عملية تسجيل الأعمال التجارية لشركات التجارة الإلكترونية، ولا سيما للشركات الناشئة ورائدات الأعمال. توفير حوافز للتسجيل.	يتم إنجاز إجراءات إطلاق العمل التجاري بشكل أسرع، فيصبح أسهل وميسور التكلفة. تزداد نسبة الشركات المسجلة رسمياً.	مرتفعة	وزارة الصناعة والتجارة والتموين، غرفة صناعة الأردن، غرفة تجارة الأردن، الأونكتاد
5.7	مراجعة المتطلبات والإجراءات للمهنيين الأجانب ذوي المهارات الأساسية في التجارة الإلكترونية بغية توفير خدماتهم للشركات الأردنية والجامعات والحاضنات وغيرها، والتوصية بشروط أكثر فعالية ونجاعة.	تتحسن متطلبات اجتذاب الخبرات الأجنبية وإدخالها إلى البلاد.	متوسطة	فريق العمل الوطني للتجارة الالكترونية، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، الأونكتاد
5.8	تعميق الوعي لدى الشركات التجارية حول القوانين واللوائح الحالية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية.	يرتفع وعي الشركات التجارية لحقوقها وتشعر بمزيد من الأمان.	متوسطة	فريق العمل الوطني للتجارة الالكترونية، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، البنك المركزي الأردني، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، الأونكتاد
5.9	إجراء دراسة تحليلية لاستكشاف الحاجة إلى سن قانون مخصص للتجارة الإلكترونية وذلك في ضوء العمل الحالي على تطوير نظام خاص بالمبيعات الالكترونية والتأكد من أن أي قانون يتم تطويره سيعمل على تشجيع الابتكار وهو قطاع التجارة الإلكترونية.	تتعزيز القدرة التنافسية لدى شركات التجارة الإلكترونية. تزداد قوة جذب الاستثمارات لدى قطاع التجارة الإلكترونية.	مرتفعة	فريق العمل الوطني للتجارة الالكترونية، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، الأونكتاد
5.10	دراسة الحاجة إلى اعتماد قانون خاص يدعم خلق بيئة مؤاتية للشركات الناشئة على أساس السياسات المعدة في إطار «مبادرة تيسير أعمال الشركات الريادية والناشئة».	تتعزيز القدرة التنافسية لدى الشركات الناشئة. يزداد عدد الرؤاد من ذوي الأعمال المستدامة. تقل الحواجز أمام دخول الشركات الجديدة.	متوسطة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، منتدى الإستراتيجيات الأردني، برنامج J-Core، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، صندوق الشركات الابتكارية الناشئة والصغيرة والمتوسطة، هيئة الاستثمار - الأردن، الأونكتاد

تنمية المهارات في التجارة الإلكترونية				
	الاجراءات والنشاطات المقترحة	النتائج المتوقعة	درجة الأولوية	دعم محتمل من
6.1	إنشاء متجر إلكتروني وطني يكون بمثابة حاضنة لأنشطة التجارة الإلكترونية التي تقوم بها الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، العاملة على المستوى المحلي.	يحدث اختراق على صعيد المبيعات عبر الإنترنت من قبل الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، ورواد الأعمال الشبان والنساء. تحظى الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بخبرة متزايدة.	مرتفعة	الصندوق الأردني للريادة، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، غرفة تجارة الأردن، غرفة صناعة الأردن، جمعية نادي صاحبات الأعمال والمهن-عمّان، الأونكتاد، مركز التجارة الدولي، شركاء التنمية
6.2	إنشاء مجموعة عمل لتنسيق الدعم والمساعدات على المستوى المحلي بين شركاء التنمية وأصحاب العلاقة المحليين في التجارة الإلكترونية.	يتعمق التنسيق والتكامل في ما بين شركاء التنمية، وبينهم وبين أصحاب العلاقة المحليين في قطاع التجارة الإلكترونية.	مرتفعة	فريق العمل الوطني للتجارة الالكترونية، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، الأونكتاد
6.3	تطوير آلية لرفع مستوى الوعي لدى الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة حول برامج التنمية القائمة، وخلق روابط بين الجانبين.	تحظى الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بفرص أكبر للانخراط في برامج بناء القدرات على صعيد التجارة الإلكترونية. تزداد معاملات التجارة الإلكترونية محلياً ودولياً.	مرتفعة	وزارة الصناعة والتجارة والتموين، غرفة صناعة الأردن، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية، المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية
6.4	إدخال وزارة الصناعة والتجارة والتموين (MITS)، والمؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية (JEDCO)، وجمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية (int@j)، في اللجنة التوجيهية لمشروع «الشباب والتكنولوجيا والوظائف» (YTJ)، واعتماد التجارة الإلكترونية كأحد المجالات ذات الأولوية. إطلاق برنامج توعية حول التجارة الإلكترونية للمستهلكين وللشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.	يتعاظم إسهام «المشروع» في تطوير أجندة التجارة الإلكترونية إلى حدّه الأقصى.	مرتفعة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، الأونكتاد، بيت التصدير، مركز التجارة الدولي

تنمية المهارات في التجارة الإلكترونية				
الاجراءات والنشاطات المقترحة	النتائج المتوقعة	درجة الأولوية	دعم محتمل من	
6.5	تصميم مشروع خاص بزيادة استخدام الشركات المصنعة الأردنية لحلول التجارة الإلكترونية، وحشد الأموال له، وتنفيذه، بغية جعل هذه الشركات تتوسع محلياً وتحتق الأسواق الدولية عبر توفير حوافز ذكية تشارك فيها التكاليف والمخاطر.	مرتفعة	وزارة الصناعة والتجارة والتموين، المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية، غرفة صناعة الأردن، البنك المركزي الأردني، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، جمعية نادي صاحبات الأعمال والمهن- عمان، الأونكتاد، مركز التجارة الدولي، شركاء التنمية	
6.6	تصميم وتنفيذ تدريب متخصص لرواد الأعمال حول تطوير نماذج أعمال ذات جدوى، وبناء القدرات الإدارية، والعلامات التجارية، والتسويق، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وتطوير المواقع الإلكترونية. أيضاً تأمين الخبرات الوطنية والدولية اللازمة في المراحل الأولى لإنشاء الأعمال، وتوفير فرص تدريب لرواد الأعمال في مشاريع أو شركات ذات صلة بمشاريعهم المستقبلية لبناء قدراتهم كخطوة أولية تُهيئ لتأسيس أعمالهم الخاصة.	مرتفعة	وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية، مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف، هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية/Digiskills، بيت التصدير، الجامعات	
6.7	تصميم وتوفير برنامج بناء قدرات للعاملين في القطاع العام، بما في ذلك القضاة وصانعي السياسات، تطويراً لمهاراتهم اللازمة من أجل خلق بيئة مؤاتية للتجارة الإلكترونية.	متوسطة	وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، الأونكتاد، مركز التجارة الدولي	
6.8	تنظيم معارض التوظيف والمؤتمرات خاصة بالتجارة الإلكترونية للجامعات ومراكز التدريب المهني، وذلك بالتعاون مع مؤسسات دعم التجارة في القطاعين العام والخاص.	متوسطة	وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف، هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية/Digiskills، الجامعات	

الحصول على التمويل				
	الاجراءات والنشاطات المقترحة	النتائج المتوقعة	درجة الأولوية	دعم محتمل من
7.1	تطوير برامج دعم للشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، ولرؤاد الأعمال، بغية حصولهم على قروض بدون فائدة، وعلى تمويل لصادراتهم ودعم لتكليفهم التشغيلية.	يتحسن النظام البيئي للشركات الناشئة. تزداد فرص الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة للحصول على التمويل.	مرتفعة	فريق العمل الوطني للتجارة الالكترونية، البنك المركزي الأردني، شركاء التنمية، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، غرفة صناعة الأردن، المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية، البنك الدولي
7.2	كمبادرة مشتركة بين غرف التجارة والجامعات، إنشاء مسرعة أعمال مكرسة للشركات الناشئة في التجارة الإلكترونية.	يتعزز وجود خدمات متخصصة للشركات الناشئة في التجارة الإلكترونية. تركز الأبحاث التي تقوم بها الجامعات بشكل أكبر على التجارة الإلكترونية	مرتفعة	الصندوق الأردني للريادة، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، غرفة صناعة الأردن، غرفة تجارة الأردن، بيت التصدير، جامعات، البنك الدولي
7.3	تطوير السياسات والمتطلبات اللازمة للتحفيز على تأسيس صناديق رأسمال استثماري وشركات لتوفير تمويل قائم على أساس الأسهم.	يحظى رؤاد الأعمال بفرصة أكبر لإطلاق شركاتهم الناشئة، أو تنميتها، في مجال التجارة الإلكترونية.	مرتفعة	وزارة الصناعة والتجارة والتموين، البنك المركزي الأردني، الصندوق الأردني للريادة، هيئة الاستثمار - الأردن
7.4	توفير برنامج بناء قدرات لدعم مؤسسات التمويل الاصغر في تصميم منتجات خاصة ومبتكرة لرؤاد الاعمال في التجارة الإلكترونية.	يحظى رؤاد الأعمال الصغار، ولا سيما النساء، بفرص أكبر للحصول على التمويل.	متوسطة	”تنمية“، مؤسسات التمويل الاصغر، البنك الدولي، شركاء التنمية
7.5	إرساء معايير فنية ومهنية للحاضنات والمسرعات ومقدمي خدمات استشارت الاعمال ومؤسسات دعم التجارة التي تقدم خدمات للشركات الناشئة في قطاع التجارة الإلكترونية. تصميم برامج لبناء قدراتها وفقاً للمعايير الموضوعة.	تتحسن جودة الخدمات المقدمة إلى الشركات الناشئة في قطاع التجارة الإلكترونية. تتعزز القدرة التنافسية لدى الشركات الناشئة.	متوسطة	هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، جمعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية، غرفة صناعة الأردن، غرفة تجارة الأردن، البنك الدولي

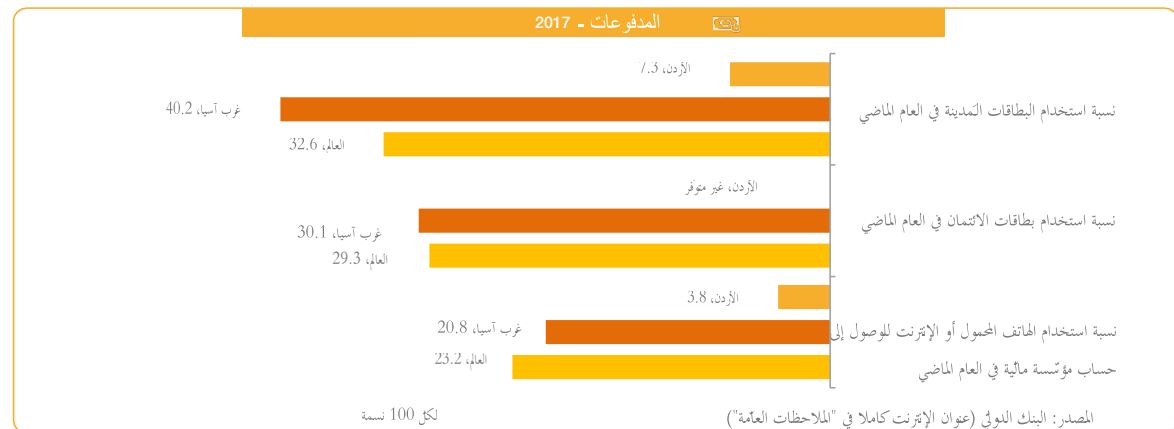
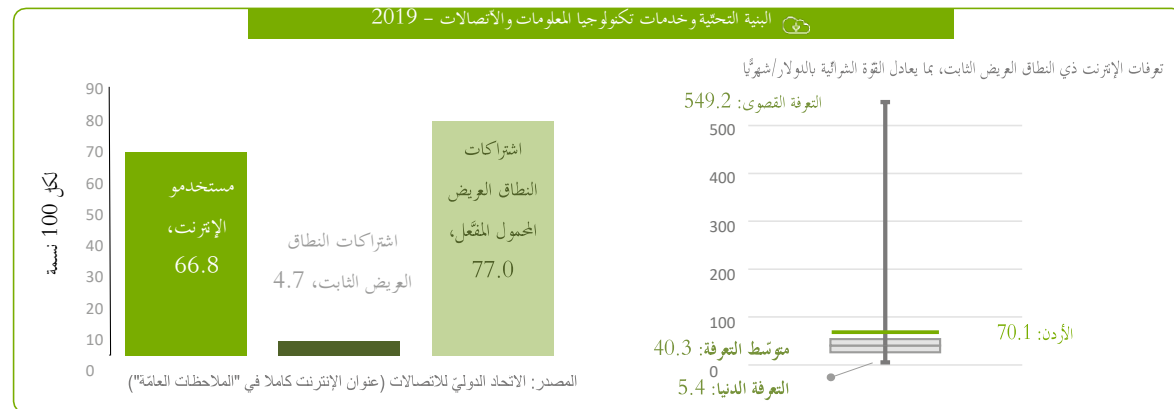
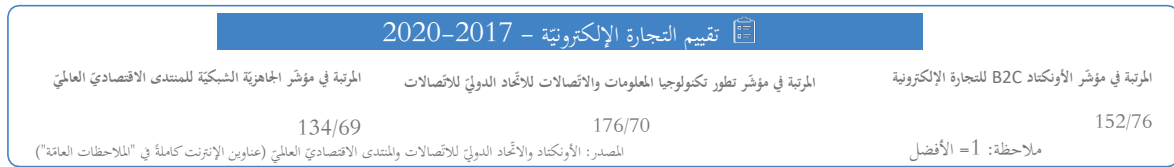
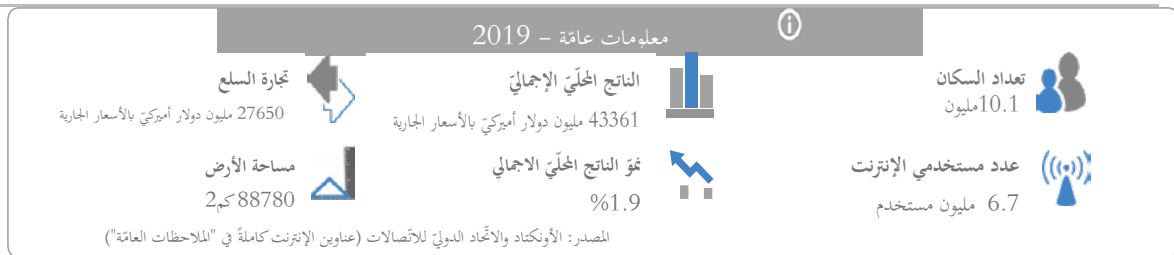
الملحق رقم 1: ملفّ حال الأردن على الموقع الإلكتروني

ETRADEFORALL.ORG



للاتصال: info@etradeforall.org

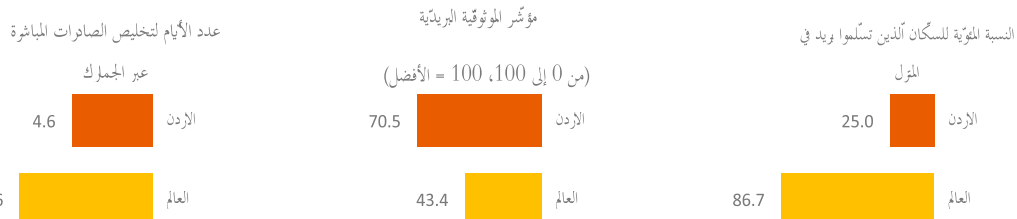
الملف التعريفي للبلد: الأردن



الملف التعريفي للبلد: الأردن

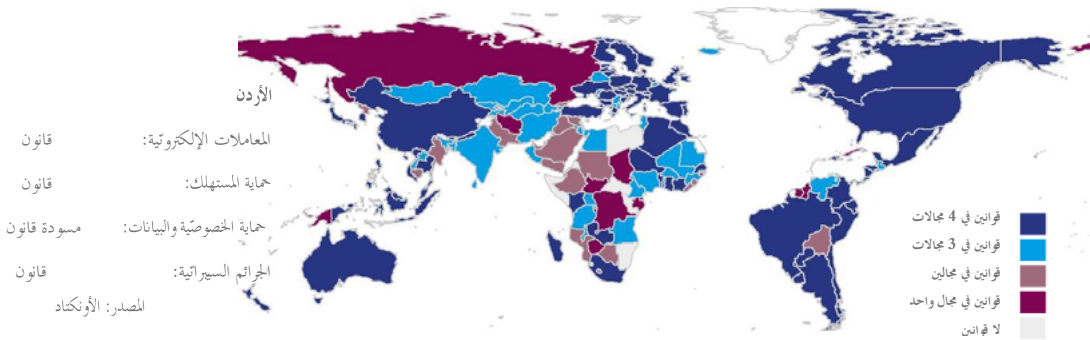


لوجستيات التجارة - 2017-2019



المصدر: الاتحاد البريدي العالمي والبنك الدولي (عناوين الإنترنت كاملة في "الملاحظات العامة")

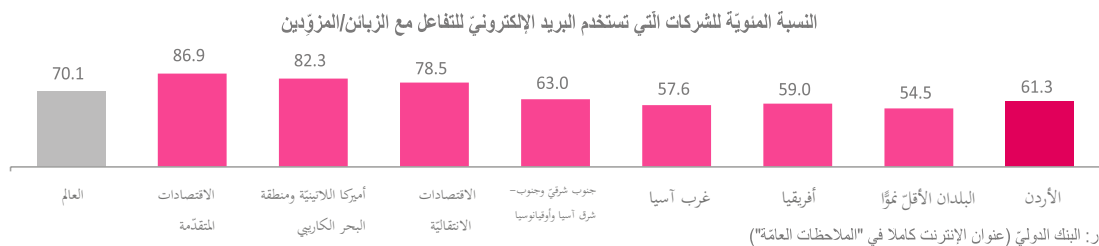
الأطر القانونية والتنظيمية - 2020



للمزيد من المعلومات راجع:

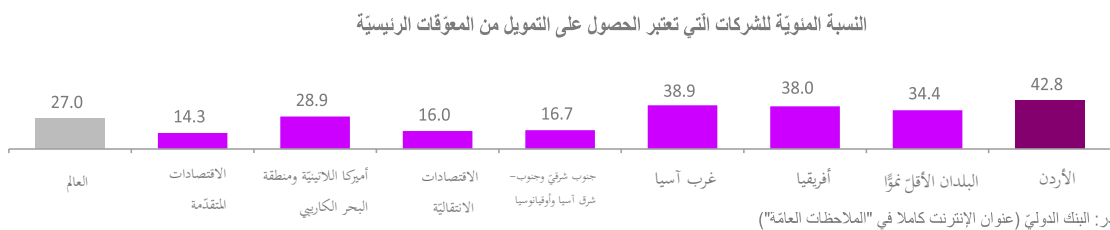
http://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and_ICTs/ICT4D-Legislation/eCom-Global-Legislation.aspx

تنمية المهارات - 2013-2017



المصدر: البنك الدولي (عنوان الإنترنت كاملاً في "الملاحظات العامة")

فرص التمويل للتجارة الإلكترونية - 2013-2017



المصدر: البنك الدولي (عنوان الإنترنت كاملاً في "الملاحظات العامة")



الملف التعريفي للبلد: الملاحظات العامة

ملاحظات:

- بالنسبة إلى تجارة السلع - احتُسب مجموع الصادرات والواردات.
- بالنسبة إلى مجموعات البلدان اعُتُمد عدد السكّان لاحتساب معظم المؤشرات، باستثناء تلك المتعلقة بتنمية المهارات وتمويل التجارة الإلكترونية وعدد الأتّام لتخليص الصادرات المباشرة عبر الجمارك. متوسط القيم على الصعيد الإقليمي تخص الاقتصادات النامية في تلك المناطق.

رموز القيم المفقودة:

رمز الصفر يعني لا شيء أو لا شيء يُذكر
الرمز N/A # يعني أنّ القيمة غير متوقّرة أو غير متاحة للنشر

لمزيد من المعلومات حول مصادر البيانات:

- بالنسبة إلى الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)، راجع قاعدة البيانات: World Telecommunication/ICT Indicators database
<http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/wtid.aspx>
- بالنسبة إلى مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية-الأونكتاد (UNCTAD)، راجع قاعدة البيانات: UNCTADStat
<http://unctadstat.unctad.org>
- بالنسبة إلى الاتحاد البريدي العالمي (UPU)، راجع قاعدة البيانات: Postal Statistics
<http://www.upu.int/en/resources/postal-Statistics/about-postal-Statistics.html>
- بالنسبة إلى البنك الدولي (World Bank)، راجع قاعدة البيانات: E-trade Indicators
<http://wits.worldbank.org/analyticaldata/etrade-indicators.aspx>
- بالنسبة إلى المنتدى الاقتصادي العالمي (WEF)، راجع قاعدة البيانات: Networked Readiness Index
<http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2016/networked-readiness-index>

إخلاء المسؤولية:

- لا تفيد التسميات المستخدمة أيّ تعبير عن أيّ رأي في ما يتعلّق بالوضع القانوني لأيّ بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة، أو بقانونيّة سلطاتها، أو بتعيين حدودها أو تخومها.

تاريخ الأعداد:

15 آذار (مارس) 2021



الملحق رقم 2: قائمة المراجع والمواقع الإلكترونية المراجعة

قائمة المراجع

- CBJ Fifth Annual Report 2020
- CBJ: Mobile Money For Resilience – Case Study
- CBJ: Payment System in Jordan, Fifth Annual Report 2020
- Country Commercial Guide for US Companies
- Department of Statistics: Estimated Population of the Kingdom by governorate, sex, Urban* and Rural, at End-year 2020.
- Draft Jordanian Policy for E-Participation 2021
- Entrepreneurship and Job Creation in Jordan: Challenges and Prospects for Start-ups, Mutaz Minwer Halal Alharbi, Irbid National University, DOI: <https://doi.org/10.37899/journallabisecom.v1i3.114>, Vol. 1 No. 3 (2020): Journal La Bisecoman
- General Policy for the Information & Communications Technology and Postal Sectors 2018
- Global Entrepreneurship Index 2018
- Global Entrepreneurship Index 2019
- Global Journal of Politics and Law Research Vol.5 No.5, pp.46-62, September 2017, Published by European Centre for Research Training and Development UK (www.eajournals.org), The Legal Framework of Electronic Contract in the Jordanian Legislation, Morad Shnikat (PhD) , Ali Alzubi (PhD), Maher Aljaber (PhD) and Ali Alnsoor.
- ITC, Export Potential Map, <https://exportpotential.intracen.org/en/products/gap-chart?fromMarker=i&exporter=400&toMarker=w&market=w&whatMarker=k>
- ITU, statistic for 2019
- ITU: Measuring digital development ICT price trends 2020
- Jordan 2025, A National Vision and Strategy
- Jordan Department of Statistics.
- Jordan Economic Growth Plan
- Jordan National Information and Communications Technology Strategy (2013-2017)
- Jordan's Startup Economy Assessing the economic contribution and potential of tech and tech-enabled startups May 2019
- World Bank (2020) Digital Trade in MENA Regulatory Readiness Assessment, available at <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/33521/Digital-Trade-in-MENA-Regulatory-Readiness-Assessment.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nordea, country profile Jordan, <https://www.nordeatrade.com/en/explore-new-market/jordan/e-commerce>



- Oxford Business Group, The Report, Jordan 2018.
- Postal Development Report 2020: Achieving Higher Performance Amid a Major Crisis, October 2020, UPU, <https://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/2020-Postal-Development-Report.pdf>
- Report 2019: Perspectives on the Performance of Postal Operators Worldwide, October 2019, UPU, https://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/Postal-Development-Report-2019_FINAL.pdf
- The Association of Banks in Jordan, Banking Bulletin, June 2020
- The MoDEE statistical report on open government data, 14 October 2020
- Tracking SDG 7 – The energy progress report 2019
- UNDP, Human Development Report 2019
- Use of E-Signature in Proof of Contracts Concluded through the Internet in Jordan Ahmed Al-Nuemat, Mohammad AL-Thunibat, Beijing Law Review, 2016, 7, 357-370, https://www.scirp.org/pdf/BLR_2016122814510596.pdf
- World Bank, Jordan's Economic Update, April 2021, <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/9affb87e291b0fee6409b48cb4d65f02-0280012021/original/7-mpo-sm21-jordan-jor-kcm3.pdf>.

المواقع الإلكترونية المراجعة

- En/Default/jo.gov.mit.www//:https
- <https://advox.globalvoices.org>
- <https://www.almamlakatv.com>
- <http://alrai.com>
- <https://www.cbj.gov.jo>
- <https://www.commsupdate.com>
- <https://data.worldbank.org>
- <http://www.def.gov.jo>
- <https://www.gemconsortium.org>
- <https://www.globenewswire.com>
- <https://intaj.net>
- <https://issfjo.com>
- <https://lpi.worldbank.org>
- <http://moict.gov.jo>
- <https://www.itu.int>
- <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Dashboards/Pages/IPB.aspx>



- <https://jordanlens.org>
- <https://www.menarights.org>
- <https://www.moddee.gov.jo>
- <https://www.objectif-import-export.fr>
- <http://www.oecd.org>
- <https://www.orange.jo>
- <https://portal.jordan.gov.jo>
- <https://publicadministration.un.org>
- <https://startupswb.com>
- <https://sustainabledevelopment.un.org>
- <http://www.the-businessreport.com>
- <https://www.trc.gov.jo>
- <https://tvscdc.gov.jo>
- <http://uis.unesco.org>
- <https://www.uncitral.org>
- <https://unctad.org>
- <https://untfsurvey.org>
- <https://web.souqjo.net>
- <https://www.zain.com>
- <http://www.jeia.me>
- <http://dosweb.dos.gov.jo>

الملحق رقم 3: لائحة بتقارير الأونكتاد حول تقييم الجاهزية للتجارة الإلكترونية

- Côte d'Ivoire: Évaluation de l'état de préparation au commerce électronique (February 2021).
- Iraq: eTrade Readiness Assessment (November 2020).
- Niger: Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique (July 2020).
- Bénin: Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique (June 2020).
- Malawi: Rapid eTrade Readiness Assessment (May 2020).
- United Republic of Tanzania: Rapid eTrade Readiness Assessment (May 2020).
- Mali: Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique (February 2020).
- Kiribati: Rapid eTrade Readiness Assessment (December 2020).
- Tuvalu: Rapid eTrade Readiness Assessment (November 2019).
- Lesotho: Rapid eTrade Readiness Assessment (June 2019).
- Bangladesh: Rapid eTrade Readiness Assessment (March 2019).
- Islamic Republic of Afghanistan: Rapid eTrade Readiness Assessment (March 2019).
- Madagascar: Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique (December 2018).
- Zambia: Rapid eTrade Readiness Assessment (December 2018).
- Uganda: Rapid eTrade Readiness Assessment (December 2018).
- Burkina Faso: Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique (October 2018).
- République du Togo: Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique (October 2018).
- Solomon Islands: Rapid eTrade Readiness Assessment (July 2018).
- Republic of Vanuatu: Rapid eTrade Readiness Assessment (July 2018).
- République du Sénégal: Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique (July 2018).
- Liberia: Rapid eTrade Readiness Assessment (April 2018).
- Lao People's Democratic Republic: Rapid eTrade Readiness Assessment (April 2018).
- Myanmar: Rapid eTrade Readiness Assessment (April 2018).
- Nepal: Rapid eTrade Readiness Assessment (December 2017).
- Samoa: Rapid eTrade Readiness Assessment (October 2017).
- Bhutan: Rapid eTrade Readiness Assessment (April 2017).
- Cambodia: Rapid eTrade Readiness Assessment (April 2017).

