



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

KNOWLEDGE STATIONS STRATEGY ROADMAP AND IMPLEMENTATION PLAN

Final Report

July 1, 2008

This publication was produced for review by the United States Agency for International Development. It was prepared by Talal Abu-Ghazaleh Information Technology International (TAGITI)

KNOWLEDGE STATIONS STRATEGY ROADMAP AND IMPLEMENTATION PLAN

FINAL REPORT

USAID JORDAN ECONOMIC DEVELOPMENT PROGRAM
(SABEQ)

CONTRACT NUMBER: 278-C-00-06-00332-00

BEARINGPOINT, INC.

USAID/JORDAN
OFFICE OF ECONOMIC GROWTH

JULY 1, 2008

AUTHOR: TALAL ABU-GHAZALEH INFORMATION
TECHNOLOGY INTERNATIONAL (TAGITI)

DELIVERABLE N^o: 4.8.4.26.9.1

DISCLAIMER:

The author's views expressed in this publication do not necessarily reflect the views of the United States Agency for International Development or the United States Government.

CONTENTS

3	EXECUTIVE SUMMARY
12	المقدمة
20	تحليل الوضع الحالي
22	التوصيات و الاقتراحات
23	الملحقات
53	المقدمة
54	الملخص التنفيذي
55	الإطار العام لتنفيذ خطة العمل (للمراحل الثلاث):
56	النشاطات المقترحة لتطوير برنامج محطات المعرفة
56	المرحلة الأولى: تنظيم الخدمات الأساسية و وضعها في إطار مؤسسي
56	نطاق الخدمات المقترحة:
56	خطة العمل المقترحة:
56	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
56	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
57	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
57	رابعاً: التنفيذ و المتابعة و التقييم
58	المرحلة الثانية: مراجعة الخدمات المتقدمة و دمجها في الإطار المؤسسي
58	نطاق الخدمات المقترحة:
58	خطة العمل المقترحة:
58	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
58	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
59	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
59	رابعاً: المتابعة و التقييم
60	المرحلة الثالثة: تطوير الخدمات ذات القيمة المضافة
60	نطاق الخدمات المقترحة:
60	خطة العمل المقترحة:
60	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
60	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
61	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
61	رابعاً: المتابعة و التقييم
62	خطة التنفيذ
65	المقدمة
68	الشروط الفنية
68	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
68	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
69	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
69	رابعاً: المتابعة و التقييم
72	الملحقات
75	1. التنظيم
76	2. العمليات
	3. الخدمات المقدمة: 78

79.....	الواقع المالي:	4.
79.....	البنية التحتية للمحطات:	5.
80.....	البرمجيات المستخدمة:	6.
80.....	الترويج:	7.

EXECUTIVE SUMMARY

Knowledge Stations 3rd Generation Strategy and Action Plan Project

The Initiative of establishing Information Technology and Community Service Centers (renamed later Knowledge Stations) was launched in 2001. This initiative aims at ensuring that every Jordanian has access to Information and Communications Technology; significantly, the initiative is targeted towards those communities who, under ordinary circumstances, would not be able to experience ICT easily. These marginalized populations are those such as women, the underprivileged and underserved, children, laborers, farmers, and the illiterate. The majority of these communities reside in the rural and remote areas of Jordan, where access to ICT is difficult to obtain. In addition, the initiative is intended to implement IT in local communities in remote areas in preparation for the E-government process. The National Information Technology Center (NITC) was mandated with the execution of the project after it conducted a study on the best practice in selecting the sites for the Knowledge Stations in the different governorates and local communities.

These KSs effectively dual as community centers, thus serving two primary roles; first, as training centers in information technology and social programs, and second, as walk-in centers providing services such as internet, fax machine usage and photocopiers. However, the role of the KSs is beginning to expand, underscoring the relevance of community-based activities that aid in the sustainability of the centers, and of the populations around them.

Since its inception, the various Knowledge Stations have trained a total of (85,634) people, [55.2% females, and 44.8% males], on basic computer literacy and other various advanced courses on how to utilize ICT towards enhancing their businesses, attaining health care information, participating in e-government, acquiring novel leadership and entrepreneurship qualities, and general awareness of the various social issues such as gender discrimination and child development. An additional (84,000) people have used the Stations' walk-in services that include Internet access; fax machines, photocopiers and various multimedia services.

As a result, a need for a new comprehensive strategy to maintain and enhance the activities of KS has emerged. SABEQ program team, KS management and Talal Abu-Ghazaleh Information Technology International (TAGITI) team of consultants have worked collaboratively to investigate the emerged needs for KS 3rd generation activities development and enhancement, develop the new strategy and set an action plan to flawlessly achieve the new strategic goals and objectives.

TAGITI consultants have divided the project into four phases as follows:

- Phase 1: Current Strategy Review
- Phase 2: Data Collection & Gap Analysis
- Phase 3: New Strategy Formulation
- Phase 4: Action Plan & Roadmap Development

Within Phase 1 the team met with KS management and analyzed the previously conducted studies documents. As a result, TAGITI consultants became more aware of KS activities in addition to the external environment surrounding its operations. Proceeding to Phase 2, TAGITI consultants have used various quantitative and qualitative data gathering techniques such as Interviews, Brainstorming, Field Visits and Surveys. By the end of Phase 2, TAGITI consultants were able to analyze the current and potential strengths, weaknesses, opportunities and threats/challenges (SWOT/C) of KS.

According to the analysis, KS have gained much strength since it was launched, these major strengths could be briefed as follows:

- 1) The royal vision and the continuous support of his majesty
- 2) Qualified management and employees
- 3) Wide geographical distribution of KS all around the kingdom
- 4) Excellent infrastructure

On the other hand, the major weaknesses could be briefed as follows:

- 1) Lack of systems, standards and clear policies to administrate and manage the operations and the services of KS.
- 2) The promotion activities are limited
- 3) The infrastructure is not fully utilized
- 4) The relations with other stakeholders are not subdued to service level agreement
- 5) Very poor financial performance which is insufficient for self sustainability.

In addition, the consultants have pointed out number of opportunities which could be briefed as follows:

- 1) Integration services with the different national initiatives
- 2) Availability of fund from international aid programs
- 3) The existence of a need for ICT and KS services between the citizens which allows exchanging ideas and opinions to develop and enhance the current services.
- 4) The possibility of utilizing the geographical distribution to get the required revenue for KS sustainability

However, the major threats/challenges were:

- 1) Difficult living circumstances and limited income of citizens in some of knowledge stations areas in addition to the availability of other alternatives such as internet cafes and technology centers funded by other organizations in other areas besides the continues cost reducing of technology services might decrease the number of KS beneficiaries especially for paid services.
- 2) Lack of commitment of the hosting agencies and some other governmental bodies.
- 3) Transportations difficulty in some areas.
- 4) Existence of other institutes that provide competitive jobs for the trainers.

Based on the SWOT/C analysis, TAGITI consultants, during Phase 3, developed a four yeas strategy for KS based on the royal vision and aims at achieving the following objectives:

- 1) Organize working methodology
- 2) Develop and update services
- 3) Integrate with the different national initiatives
- 4) Leverage services to all regions & community segments
- 5) Sustainability and increase self-sufficiency

In Phase 4 TAGITI consultants set an action plan to implement and execute the strategy in order to achieve its objectives. To facilitate implementing and monitoring the action plan, it was divided into three main phases which are:

- Phase 1: Organize and institute basic services
- Phase 2: Review advance services and include it in organizational system
- Phase 3: Develop value added services

Additionally, for each of these phases an iterative course of actions includes (1) reviewing and developing the services (2) resources and processes reengineering (3) enhancing social relationships and an action to (4) implement, monitor and evaluate the process were set to ensure complete implementation of the plan.

TAGITI consultants, in addition, have prepared a TOR of the first phase of implementing the action plan.

In conclusion, the KS initiative is one of the most important national initiatives that plays an important role in enhancing the capabilities and level of knowledge of the local community all around the kingdom. The management of KS has achieved many success stories and is expecting to increase the participation of KS in the development of the kingdom through implementing the new strategy and the related action plan which was developed according to realistic facts and figures about the internal and external environment of the KS focusing on three main pillars which are enhancing the promotion activities, ensuring financial sustainability and integrating with the other national initiatives.

3.....	EXECUTIVE SUMMARY
3.....	KNOWLEDGE STATIONS 3 RD GENERATION STRATEGY AND ACTION PLAN
3.....	PROJECT
8.....	عن هذه الوثيقة
9.....	التسليم رقم 1: وثيقة تحليل الوضع الحالي
12	المقدمة
12.....	نبذة عن مشروع محطات المعرفة:
12.....	الهدف من هذه الوثيقة:
12.....	منهجية العمل:
13.....	التوجه الإستراتيجي:
13.....	التنظيم:
15.....	العمليات:
17.....	الخدمات المقدمة:
18.....	الواقع المالي:
19.....	البنية التحتية للمحطات:
19.....	البرمجيات المستخدمة:
19.....	الترويج:
20.....	تحليل الوضع الحالي
20.....	أولاً: مواضع القوة
20.....	ثانياً: مواضع الضعف
20.....	ثالثاً: الفرص المتاحة
22.....	التوصيات و الاقتراحات
23	الملحقات
23.....	أولاً: نتائج استبيان المنتفعين من المحطات
29.....	ثانياً: نتائج استبيان غير المنتفعين من المحطات
39.....	رابعا: نتائج استبيان مسح البنية التحتية
42.....	خامساً: ملخص التحليل الكمي (الاستبيانات)
46.....	سادساً: أهم الملاحظات و الاقتراحات المستقاة من المستجيبين للاستبيانات
48.....	التسليم رقم 2: وثيقة الخطة الإستراتيجية
48.....	المحتويات
52.....	التسليم رقم 3: وثيقة خطة العمل لتنفيذ الإستراتيجية
53.....	المقدمة
54.....	الملخص التنفيذي
55.....	الإطار العام لتنفيذ خطة العمل (للمراحل الثلاث):
56.....	النشاطات المقترحة لتطوير برنامج محطات المعرفة
56.....	المرحلة الأولى: تنظيم الخدمات الأساسية و وضعها في إطار مؤسسي
56.....	نطاق الخدمات المقترحة:
56.....	خطة العمل المقترحة:

56	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
56	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
57	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
57	رابعاً: التنفيذ و المتابعة و التقييم
58	المرحلة الثانية: مراجعة الخدمات المتقدمة و دمجها في الإطار المؤسسي
58	نطاق الخدمات المقترحة:
58	خطة العمل المقترحة:
58	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
58	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
59	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
59	رابعاً: المتابعة و التقييم
60	المرحلة الثالثة: تطوير الخدمات ذات القيمة المضافة
60	نطاق الخدمات المقترحة:
60	خطة العمل المقترحة:
60	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
60	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
61	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
61	رابعاً: المتابعة و التقييم
62	خطة التنفيذ
64	التسليم رقم 4: وثيقة الشروط الفنية لاستدراج العروض لتنفيذ المشروع الأول
64	المحتويات
	65 المقدمة
65	نبذة عن مشروع محطات المعرفة:
65	الخطة الإستراتيجية الجديدة:
65	خطة العمل التابعة للخطة الإستراتيجية (2008 – 2012):
68	الشروط الفنية
68	الهدف الأساسي من المشروع:
68	نطاق العمل:
68	خطة العمل المقترحة:
68	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
68	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
69	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
69	رابعاً: المتابعة و التقييم
70	النتائج و التسليمات المتوقعة:
71	فريق العمل المطلوب و المدة الزمنية:
	72 الملحقات
72	أولاً: التوجه الاستراتيجي (2008 – 2012)
75	ثانياً: وصف الوضع الحالي للمحطات
75	1. التنظيم:
76	2. العمليات:
	3. الخدمات المقدمة: 78
	4. الواقع المالي: 79
79	5. البنية التحتية للمحطات:
80	6. البرمجيات المستخدمة:
80	7. الترويج:

عن هذه الوثيقة

تحتوي هذه الوثيقة على جميع التسليمات التي تم تزويد إدارة محطات المعرفة بها خلال فترة عمل المشروع و هي:

- 1- وثيقة تحليل الوضع الحالي
- 2- وثيقة الخطة الإستراتيجية
- 3- وثيقة خطة العمل لتنفيذ الإستراتيجية
- 4- وثيقة الشروط الفنية لاستدراج العروض لتنفيذ المشروع الأول

وقد قام مستشارو شركة أبو غزالة لتقنيات المعلومات الدولية بالعمل بأسلوب المشاركة مع فريق عمل المشروع من طرف برنامج محطات المعرفة و مستشارو الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية و ذلك باطلاعهم على جميع مراحل العمل و مناقشتها و إجراء التغييرات اللازمة قبيل تسليم النسخة النهائية.

التسليم رقم 1: وثيقة تحليل الوضع الحالي

المحتويات

3.....	EXECUTIVE SUMMARY
3.....	KNOWLEDGE STATIONS 3 RD GENERATION STRATEGY AND ACTION PLAN
3.....	PROJECT
8.....	عن هذه الوثيقة
9.....	التسليم رقم 1: وثيقة تحليل الوضع الحالي
12.....	المقدمة
12.....	نبذة عن مشروع محطات المعرفة:
12.....	الهدف من هذه الوثيقة:
12.....	منهجية العمل:
13.....	التوجه الإستراتيجي:
13.....	التنظيم:
15.....	العمليات:
17.....	الخدمات المقدمة:
18.....	الواقع المالي:
19.....	البنية التحتية للمحطات:
19.....	البرمجيات المستخدمة:
19.....	الترويج:
20.....	تحليل الوضع الحالي
20.....	أولاً: مواضع القوة
20.....	ثانياً: مواضع الضعف
20.....	ثالثاً: الفرص المتاحة
22.....	التوصيات و الاقتراحات
23.....	الملحقات
23.....	أولاً: نتائج استبيان المنتفعين من المحطات
29.....	ثانياً: نتائج استبيان غير المنتفعين من المحطات
39.....	رابعاً: نتائج استبيان مسح البنية التحتية
42.....	خامساً: ملخص التحليل الكمي (الاستبيانات)
46.....	سادساً: أهم الملاحظات و الاقتراحات المستقاة من المستجيبين للاستبيانات
48.....	التسليم رقم 2: وثيقة الخطة الإستراتيجية
48.....	المحتويات
52.....	التسليم رقم 3: وثيقة خطة العمل لتنفيذ الإستراتيجية
53.....	المقدمة
54.....	الملخص التنفيذي

55	الإطار العام لتنفيذ خطة العمل (للمراحل الثلاث):
56	النشاطات المقترحة لتطوير برنامج محطات المعرفة
56	المرحلة الأولى: تنظيم الخدمات الأساسية و وضعها في إطار مؤسسي
56	نطاق الخدمات المقترحة:
56	خطة العمل المقترحة:
56	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
56	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
57	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
57	رابعاً: التنفيذ و المتابعة و التقييم
58	المرحلة الثانية: مراجعة الخدمات المتقدمة و دمجها في الإطار المؤسسي
58	نطاق الخدمات المقترحة:
58	خطة العمل المقترحة:
58	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
58	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
59	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
59	رابعاً: المتابعة و التقييم
60	المرحلة الثالثة: تطوير الخدمات ذات القيمة المضافة
60	نطاق الخدمات المقترحة:
60	خطة العمل المقترحة:
60	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
60	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
61	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
61	رابعاً: المتابعة و التقييم
62	خطة التنفيذ
64	التسليم رقم 4: وثيقة الشروط الفنية لاستدراج العروض لتنفيذ المشروع الأول
64	المحتويات
65	المقدمة
65	نبذة عن مشروع محطات المعرفة:
65	الخطة الإستراتيجية الجديدة:
65	خطة العمل التابعة للخطة الإستراتيجية (2008 – 2012):
68	الشروط الفنية
68	الهدف الأساسي من المشروع:
68	نطاق العمل:
68	خطة العمل المقترحة:
68	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
68	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
69	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
69	رابعاً: المتابعة و التقييم
70	النتائج و التسليمات المتوقعة:
71	فريق العمل المطلوب و المدة الزمنية:
72	الملحقات
72	أولاً: التوجه الاستراتيجي (2008 – 2012)
75	ثانياً: وصف الوضع الحالي للمحطات
75	1. التنظيم

76.....	العمليات:	2.
78.....	الخدمات المقدمة:	3.
79.....	الواقع المالي:	4.
79.....	البنية التحتية للمحطات:	5.
80.....	البرمجيات المستخدمة:	6.
80.....	الترويج:	7.

المقدمة

نبذة عن مشروع محطات المعرفة:

تبلورت فكرة محطات المعرفة الأردنية من رؤية جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين المعظم بالتحول إلى الاقتصاد الرقمي والمعرفي والتي تمثلت بإتاحة الفرصة للمواطن الأردني لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة فاعلة لخدمة المجتمع المحلي بمختلف فئاته مع التركيز على المجتمعات الريفية والنائية بهدف تجسير الفجوة الرقمية بين محافظات المملكة، ولتطوير القوى البشرية وإكسابها مهارات الاقتصاد الحديث لزيادة قدرتها التنافسية في الحصول على الوظائف ورفع كفاءتها العملية، وذلك من أجل تكامل الجهود للمساهمة في تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية شاملة على مستوى التجمعات السكانية تنعكس آثارها المباشرة على حياة ورفاهية المواطن.

وقد تمّ إطلاق مبادرة تأسيس مراكز تكنولوجيا المعلومات وخدمة المجتمع (والتي سميت فيما بعد مبادرة محطات المعرفة الأردنية) في عام 2001 وتأتي هذه المبادرة كخطوة عملية في طريق اعتماد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المجتمعات المحلية تمهيداً لتفعيل استخدامات الحكومة الإلكترونية في خدمة المواطنين في أماكن تواجدهم. وأوكلت إلى مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني مهمة تنفيذ المشروع وإعداد دراسة تحدد التوزيع الأمثل لمحطات المعرفة على جميع المحافظات والتجمعات السكانية في المملكة.

ومنذ افتتاحها، قامت محطات المعرفة من خلال مدربين متخصصين بتدريب ما مجموعه (82,450) شخصاً، (55.2% من الإناث و 44.8% من الذكور) على المعلومات الأساسية بالحاسوب، إضافة إلى دورات متقدمة ومتنوعة حول كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها من قبل المستفيدين في مجالات تعزيز وتطوير أعمالهم، والحصول على معلومات الرعاية الصحية والمشاركة في النشاطات الحكومية الإلكترونية وإكسابهم قدرات قيادية جديدة ونوعية ملتزمة ووعياً وإدراكاً عاماً للأمور والمشاكل الاجتماعية المختلفة مثل التمييز في التعامل بين الجنسين وتنمية ورعاية الأطفال.

وإلى جانب هذه المهام الرئيسية فقد وفرت محطات المعرفة خدمات استخدام شبكة الإنترنت وآلات الفاكس والنسخ السريع والوسائط المتعددة لأكثر من (84000) مستخدم في مختلف المناطق.

الهدف من هذه الوثيقة:

الهدف من هذه الوثيقة هو استعراض الواقع الإداري والمالي والخدمات والعمليات التي تقوم بها المحطات من وجهة نظر الإدارة والعاملين بالإضافة إلى عينات من المجتمع المحلي ممن استخدموا الخدمات وممن لم يستخدموها بالإضافة إلى مسح مبدئي للبنية التحتية المستخدمة، ومن ثم تقييم الوضع الحالي وتحديد نقاط الضعف والقوة والفرص المتاحة والمخاطر المحيطة للخروج بالتوصيات والاقتراحات اللازمة لتطوير الإستراتيجية الجديدة.

منهجية العمل:

استخدم مستشارو شركة طلال أبو غزالة عدداً من الأساليب النوعية والكمية لجمع المعلومات وهي:

- المقابلات الشخصية
- جلسة حث الأفكار (Brainstorming)
- الزيارات الميدانية
- الاستبيانات

أما بالنسبة لتحليل المعلومات فقد تم استخدام أداة تحليل مواضع القوة – الضعف – الفرص – التهديدات/التحديات (SWOT/C Analysis)

وصف الوضع الحالي

التوجه الإستراتيجي:

الرؤية:

"وقد كان إيماننا راسخاً دوماً أن الإنسان الأردني هو هدف التنمية وأساسها، وكان حرصنا منصّباً على أهمية الاستثمار بالإنسان تعليماً وتدريباً وتأهيلاً، بهدف إعداد جيل من الشباب قادر على التفكير والتحليل والإبداع والتميز ومدرّك لحقوقه وواجباته تجاه وطنه وأمتة وحرصاً على المشاركة في مختلف مراحل العمل والبناء".

جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين

المهمة:

انطلاقاً من رؤية جلالة الملك عبد الله الثاني تبلورت مهمة محطات المعرفة و التي تهدف إلى تضيق الفارق الرقمي و تعزيز قوة مراكز تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كوسيلة من وسائل التنمية الاقتصادية و الاجتماعية.

الأهداف:

1. ردم الهوة أو الفجوة الرقمية بين أقاليم ومحافظات المملكة .
2. تعريف الأفراد والمؤسسات في مختلف محافظات المملكة بأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشجيعهم على استخدامها وتوفير الوسائل اللازمة لمساعدتهم على الاعتماد عليها في كافة نشاطات حياتهم اليومية .
3. المساهمة في القضاء على الأمية الحاسوبية من خلال إتاحة الفرصة للتعليم والتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
4. تعظيم الاستفادة من نظام المعلومات الوطني وذلك من خلال إتاحة الفرصة للمواطنين للوصول إلى المعلومات الوطنية والعالمية عبر استخدام شبكة الانترنت .
5. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة مساعدة للمساهمة في إحداث تنمية اجتماعية واقتصادية في المجتمعات المحلية .
6. تأهيل ورفع كفاءة أفراد المجتمعات المحلية من خلال التحاقهم ببرامج ودورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤدي إلى إكسابهم مهارات جديدة .
7. زيادة القدرة التنافسية للمواطنين الحاصلين على شهادات علمية من خلال امتلاك مهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات .
8. تهيئة المجتمعات المحلية للاندماج بمشروع الحكومة الإلكترونية المزمع تنفيذه من قبل الحكومة الأردنية .

التنظيم:

الإدارة العليا:

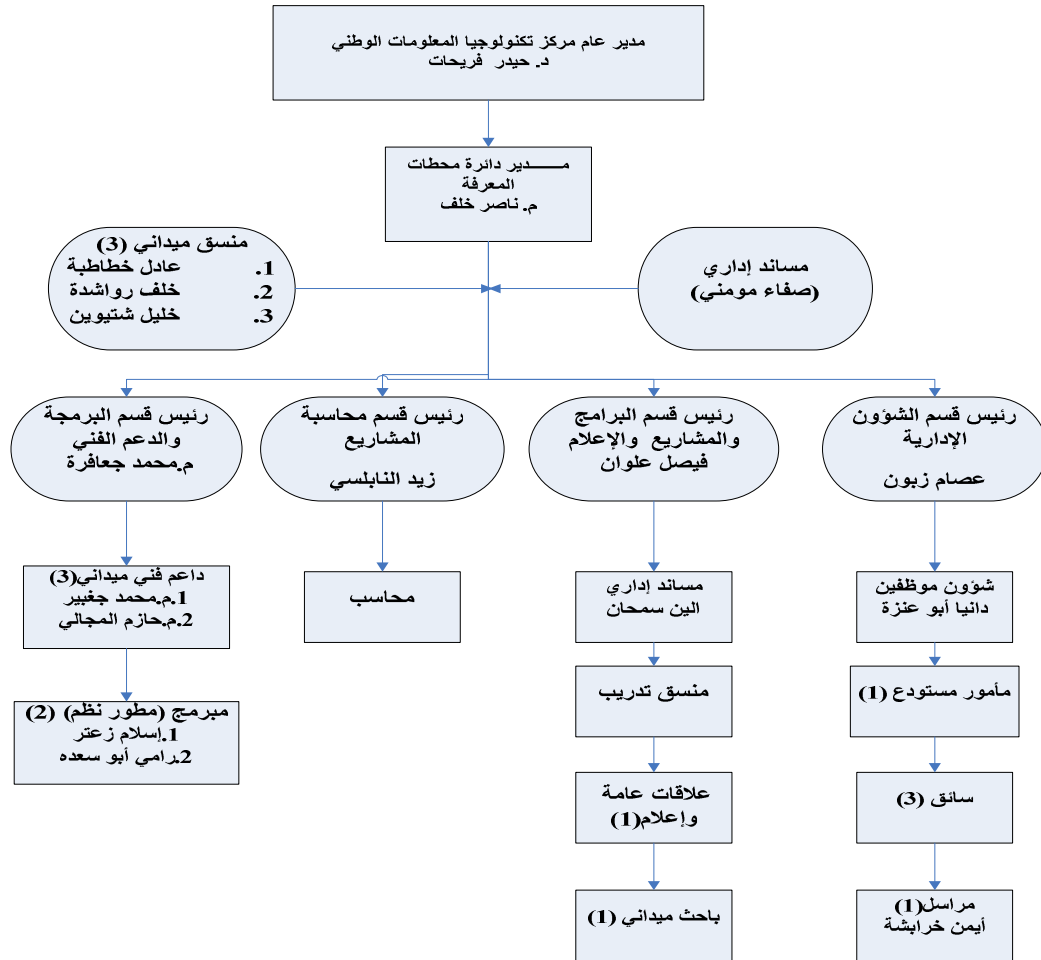
تدار المحطات من قبل لجنة ملكية تتولى الإشراف و التوجيه الإدارة التنفيذية.

و تتكون اللجنة (حتى نهاية العام 2007) من السادة:

1. معالي د. خالد طوقان وزير التربية و التعليم و التعليم العالي (رئيس اللجنة)
2. سيادة الشريفة زين بنت ناصر
3. سعادة الدكتور حيدر فريجات، مدير مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني
4. عطوفة السيد محمد شهيز، مدير مركز بحث و تطوير البادية
5. ممثل UNDP
6. ممثل UNESCO

الإدارة التنفيذية:

كلفّت اللجنة الملكية مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني تنفيذ و متابعة أعمال محطات المعرفة، و قد قام المركز بدوره بإنشاء "وحدة إدارة المشروع" و التي يوضحها الهيكل التنظيمي التالي:



الوحدة التشغيلية:

يتم التشغيل من خلال مصفوفة عمل تتكون من المدربين المعيّنين من قبل وحدة إدارة المشروع ليتولوا التدريب و المهام التشغيلية في مقرات المحطات في الجهات المستضيفة المختلفة.

الجهات المستضيفة الرئيسية هي: البلديات، الصندوق الأردني الهاشمي، الجمعيات الخيرية و الأهلية، دائرة الشؤون الفلسطينية، مراكز الشباب، مراكز تنمية المجتمعات المحلية.

يتم التركيز على البلديات لاستضافة محطات المعرفة و ذلك تنفيذا للتوجه الملكي من أجل تفعيل دور البلديات في المجتمع.

• ملاحظات على التنظيم:
○ يتبع المدربون تعاقدًا و إداريًا إلى وحدة إدارة مشروع محطات المعرفة، بينما تتولى الجهات المستضيفة متابعة الإجراءات اليومية. ○ أغلب الموظفين و كل المدربين يعملون تحت بند العقود محدودة المدة و ليس التعاقد المفتوح ○ صندوق الملك عبد الله الثاني الممول الرئيسي للمشروع غير ممثل في الإدارة العليا (اللجنة الملكية) حتى نهاية العام 2007.

العمليات:

- كلفت اللجنة الملكية مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني بالمهام التالية:
 1. اختيار المكان والجهة المشاركة (الحاضنة) لمحطات المعرفة .
 2. الإشراف على تنفيذ الأعمال الإنشائية والمدنية لضمان صلاحية المكان من الناحية الفنية والعملية .
 3. توفير التجهيزات الفنية، وتوفير الأثاث اللازم للدورات ولكافة المستويات التدريبية.
 4. توفير وتطوير المناهج التعليمية والتدريبية اللازمة للدورات ولكافة المستويات التدريبية.
 5. تقييم وتأهيل المدربين العاملين في محطات المعرفة .
 6. الإشراف الفني على محطات المعرفة .
 7. متابعة خطط عمل محطات المعرفة وتطويرها .
 8. إعداد ورفع التقارير الدورية حول أعمال وإنجازات محطات المعرفة للجنة الملكية.

و فيما يلي استعراض لواقع تنفيذ هذه المهام:

- أولاً: إنشاء المحطات
 - بدأت عملية إنشاء محطات المعرفة الأردنية في عام 2001 ، حيث تمّ تكليف مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني بإعداد دراسة تحدد التوزيع الأمثل لمحطات المعرفة الأردنية في التجمعات السكانية في المملكة، وقد توصلت الدراسة إلى أن تحقيق أهداف المبادرة يتطلب إنشاء (60) "محطة معرفة" تمّ توزيعها حسب أسس ومعايير راعت العوامل السكانية والاجتماعية والجغرافية لمناطق المملكة.
 - تم إنشاء عدد من المحطات تباعاً، حيث كانت المحطات الجديدة تنشأ بأمر من اللجنة الملكية و يشرف مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني و أعضاء اللجنة من جهات رسمية و غير ربحية على تنفيذ المشروع.
 - وصل عدد المحطات حتى نهاية عام 2007 إلى 132 محطة موزعة كالتالي: 52 محطة في إقليم الوسط، 47 محطة في إقليم الشمال، 33 محطة في إقليم الجنوب.
 - يتم اختيار مواقع محطات المعرفة من قبل اللجنة الملكية و مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني و ذلك بناء على عدة عوامل من أهمها توافر جهة مستضيفة و توفر البنية التحتية المناسبة و طبيعة المنطقة الاجتماعية و السكانية الخ...

- ثانيا: الإشراف على تنفيذ الأعمال الإنشائية و المدنية
 - لا يوجد مباني خاصة لمحطات المعرفة، إنما تكون مقراتها ضمن الجهات المستضيفة.
- ثالثا: توفير التجهيزات الفنية
 - يتم حاليا تجهيز المحطات الجديدة عن إحالة عطاءات المواد و الأجهزة اللازمة بالتجزئة
 - يتم تخزين المواد و الأجهزة مركزيا في المخازن التابع لوحدة إدارة المشروع
 - يتم تجهيز محطات المعرفة بأجهزة و بخطوط انترنت سريعة لتلبية احتياجات المواطنين.
 - يوجد هناك 7 محطات لا تحتوي على خدمة ADSL و ذلك نظرا لعدم توفرها من شركة الاتصالات في مناطق تلك المحطات.
- رابعا: توفير وتطوير المناهج التعليمية والتدريبية
 - تقسم المناهج التعليمية و التدريبية إلى:
 - الدورات الأساسية (الدورة الشاملة، IT Essentials): ولا يوجد لها مناهج موحدة و مطبوعات قياسية.
 - الدورات الدولية (ICDL, Cambridge) و الدورات الدولية المتقدمة و المتخصصة (Cisco CCNA, E-learning): و يتم الالتزام بالمناهج المعطاة من قبل الجهات المصدرة للشهادة.
 - دورات خاصة حسب الطلب: و يتم تزويد مناهجها بالاتفاق مع الجهات الطالبة للدورات
 - الدورات الاجتماعية و التنموية: ولا يوجد لها مناهج و أسس ثابتة، إلا إذا تم تزويدها من قبل الجهة الممولة و المشرفة على الدورة.
 - لمزيد من المعلومات حول الدورات المختلفة الرجاء مراجعة باب "الخدمات المقدمة".
- خامسا: تقييم و تأهيل المدربين
 - يتم حاليا تقييم المدربين بأسلوب نوعي فقط و ليس كمي، ولا يتم ربط التقييم بأهداف (Targets) للأداء.
 - يتم الاعتماد في تأهيل المدربين على المبادرات و العروض المقدمة من الجهات الخارجية و لا يوجد برامج محددة للتدريب.
 - التدريب و التأهيل ينحصر في المهارات الفنية ولا يشمل المهارات الشخصية و الإدارية.
- سادسا: الإشراف الفني على المحطات
 - يقوم المدربون بأعمال الصيانة البسيطة و الحفاظ على استمرارية العمل
 - يتم دعم المحطات مركزيا من قبل وحدة إدارة المشروع في الحالات الحرجة و التي تطلب دعم فني متخصص
 - يتم شراء المستلزمات الدورية و البسيطة لتجهيزات المحطات من خلال الجهات المستضيفة
- سابعا: متابعة خطط العمل و تطويرها
 - يتم التخطيط للبرامج و الخدمات التي تقدم مركزيا في قسم البرامج و المشاريع و الإعلام في وحدة إدارة المشروع
 - يتم إنشاء بعض الدورات و الخدمات من خلال اقتراحات المدربين و المجتمع المحلي و لكن هذه العملية غير محكمة بأسس و نظم محددة و تعتمد على النشاط الشخصي
 - يتم التخطيط للبرامج و الخدمات و الدورات الخاصة من خلال الإدارة التنفيذية للمشروع و علاقاتها بالجهات الرسمية و الدولية
 - يتم متابعة خطط العمل من خلال المنسقين الميدانيين الأقاليم
- ثامنا: إعداد ورفع التقارير الدورية حول أعمال وإنجازات محطات المعرفة للجنة الملكية
 - يتم رفع تقارير دورية للجنة الملكية عن أعمال و إنجازات المحطات
 - طريقة جمع المعلومات لهذه التقارير لا تتم بشكل مؤتمت و من خلال نظم محددة للتغذية الراجعة و قياس الأداء و إنما تعتمد على الاجتهاد الشخصي لأفراد وحدة إدارة المشروع.

● ملاحظات على العمليات:

- يوجد تأخر ملحوظ في الإجراءات وخصوصا المتعلقة بالجهات الحكومية الأخرى
- لا يوجد نظام إداري معياري لضبط العمليات المختلفة سونا كانت داخلية أم تتعلق بالجهات الخارجية
- يوجد أسس للتعامل بين إدارة مشروع محطات المعرفة و بين الجهات المستضيفة و ذلك ضمن اتفاقية محددة (مذكرات تفاهم) و لكنها بحاجة إلى مراجعة من حيث المضمون و الإلزام و الرقابة على التطبيق
- وجود تداخل إداري و مالي بين وحدة إدارة المشروع و الجهات المستضيفة يؤدي إلى حدوث بطء في التنفيذ.
- لا يوجد نظام رقابي موحد و مرن لضبط دوام المدربين، و خصوصا عند خروجهم في مهمات خارج المحطات للترويج أو غيره و يتم اعتماد التقارير الصادرة من الجهات المستضيفة
- عدم وجود أهداف دورية Targets للأداء من حيث عدد الدورات، المتدربين، استخدام الخدمات... إلخ
- لا يوجد نظام محدد للتطور الوظيفي مع ملاحظة وجود حالات للتطور الوظيفي
- ضعف الرواتب المقدمة لمدربين المحطات، و عدم وجود نظام للحوافز
- من الملاحظ وجود نسبة عالية للدوران الوظيفي في كادر المدربين
- الحاجة إلى تدريب الطاقم الإداري و المدربين في مجالات المهارات الإدارية و مهارات الاتصال و الترويج
- مركزية القرارات الإدارية و المالية في مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني يؤدي إلى حدوث بطء في التنفيذ، وخصوصا مع عدم وجود أنظمة مؤتمتة أو حتى اتفاقيات لمستوى الخدمة بين الأقسام المختلفة.
- لتجهيز المحطات الجديدة يتم طرح الأجهزة و الأدوات اللازمة في عدة عطائات مما يسبب تأخر تسليم بعض المواد.
- مشاكل تخزين الأجهزة حيث تكررت حادثة انتهاء كفاءة بعض الأجهزة قبل الأخرى و ذلك لتفاوت أوقات التسليم.
- تم مناقشة عدد من الإجراءات التي يحصل فيها تأخير مثل:
 - التوظيف و تعيين مدربين جدد
 - عملية تجهيز محطة جديدة و طرح عطائات تزويد الأجهزة و باقي المستلزمات
 - لا يتم اعتماد الطرق الإلكترونية (مثل البريد الإلكتروني) كوثائق رسمية

الخدمات المقدمة:

● الخدمات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

- خدمات التدريب و تشمل
 - الدورات الأساسية (الدورة الشاملة، IT Essentials)
 - الدورات الدولية (ICDL, Cambridge)
 - الدورات الدولية المتقدمة و المتخصصة (CISCO CCNA, E-learning)
 - دورات خاصة حسب الطلب (بالتنسيق مع بعض الجهات مثل القوات المسلحة و بعض الشركات)
- الخدمات الإلكترونية و تشمل:
 - خدمة تصفح الإنترنت
 - خدمات الطباعة و التصوير و المسح الضوئي
 - خدمات المساعدة في البحث
 - الإقراض الإلكتروني (صندوق التشغيل و التنمية)
 - تقديم طلبات التوظيف (عن طريق موقع ديوان الخدمة و مواقع خاصة مثل MANAR)
 - نتائج التوجيهي
 - تسجيل الجامعات
 - الدخول لنظام وزارة التربية و التعليم EDUwave

• الخدمات و النشاطات الاجتماعية:

- دورات للتنمية البشرية و المجتمعية تشمل الجانب الصحي والأسري الخ...
- أقيمت بعض الدورات بدعم من مايكروسوفت و لكن المبادرة حدثت مرة واحدة فقط
- الجانب الاجتماعي و النشاطات التنموية للمحطات يفتقر للترويج المطلوب

• ملاحظات تتعلق بالخدمات المقدمة:

- تواجه بعض المحطات مشاكل في استمرارية خدمة المجتمع لأوقات المساء و ذلك بسبب إغلاق بعض الجهات المستضيفة أبوابها في ساعات مبكرة.
- وجود اتفاقية تشمل 16 محطة لتكون مراكز اختبار لبعض الدورات العالمية.
- قد تتطلب بعض الحالات الاستعانة بمدرسين من خارج المحطات لإعطاء بعض الدورات المتقدمة.
- عدم وجود جهة متخصصة تشرف على البرامج التنموية و الاجتماعية و تعتمد هذه البرامج على الجهد الفردي لمدرسي محطات المعرفة و مدى طلب المجتمع عليها.
- لا يوجد أسس ثابتة أو مناهج مطبوعة موحدة لإعطاء للدورات التدريبية الشاملة.
- الافتقار إلى المركزية في إنشاء و تنظيم جداول معلنة للدورات، و خصوصا النشاطات الاجتماعية
- تعتبر الكثافة السكانية و نشاط المدرب العوامل الأساسية المؤثرة على انجازات المحطة و طبيعة الخدمات المقدمة.
- لا يوجد نظام محدد للتغذية الراجعة و قياس مستوى الرضى و تأثير الخدمات المقدمة على المواطنين مع العلم انه تم فيما سبق تطبيق فكرة صندوق الشكاوي و لكن بعدما أثبتت هذه الفكرة عدم فاعليتها تم إلغاؤها حيث كانت الشكاوى شخصية و غير موضوعية

الواقع المالي:

- تتلقى محطات المعرفة الدعم المالي الرئيسي من صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية بالإضافة إلى رواتب الكادر الوظيفي و أي مصاريف أخرى.
- يقتصر دور وحدة إدارة مشروع محطات المعرفة على تجهيز العمليات المحاسبية و المستندات، حيث أن القرارات المالية و التنفيذية تتم من خلال الإدارة المالية لمركز تكنولوجيا المعلومات الوطني
- المصاريف الأساسية هي: الرواتب (حوالي 60%)، تكلفة إنشاء محطات جديدة، رسوم اتصالات و خدمات انترنت و منافع أخرى (كهرباء، ماء...) تطوير و تدريب، نشاطات اجتماعية، مستهلكات (ورق، حبر...).
- الربع المتحصل من العمليات الأساسية للمحطات يتم إعطاؤه للجهات المستضيفة بغرض تغطية المصروفات اليومية و المستهلكات و فوائد المنافع المختلفة.
- قرر تحصيل الربع المتحقق من الدورات و النشاطات الخاصة لصالح إدارة المشروع المركزية اعتباراً من عام 2006
- معظم الخدمات و النشاطات الاجتماعية تكون مجانية
- تقع مسؤولية الصرف و التعاقد مع مزودي الخدمات من الجهات الخارجية (مثل الاتصالات) ضمن مسؤولية الجهة المستضيفة حيث أنها صاحبة المباني.
- لا يوجد أسس واضحة و آليات لتنظيم رسوم الخدمات، حتى عدم وجود نظام إلكتروني بسيط لإدارة خدمة تصفح الانترنت أو حتى كوبونات لاستخدام أي خدمات
- لا يوجد نظام للرقابة المالية
- يتم إعفاء نسبة كبيرة من المواطنين المستفيدين من الرسوم المختلفة

البنية التحتية للمحطات:

- المباني:
 - لا يوجد مباني خاصة للمحطات، إنما يتم استضافتها ضمن الجهات المستضيفة من بلديات و غيرها من الجهات المذكورة في هذا التقرير.
- الأثاث و التجهيزات:
 - يتوفر في المحطات الأثاث الأساسي بمعدل 18 مقعد و 10 طاولات لكل محطة
 - أغلب المحطات مزودة بأجهزة تكييف هوائي و أجهزة هاتف و لوح للمحاضرات و آلة عرض (Data show).
 - ثلث المحطات فقط يحتوي على أجهزة تصوير ورقي
- أجهزة الحاسوب و الشبكات:
 - 85% من المحطات تحتوي على 6 إلى 11 جهاز حاسوب بمواصفات جيدة جدا (من جيل Pentium 4)
 - نصف المحطات تستخدم أحد أجهزة التدريب كجهاز رئيسي خاد (Server)
 - الغالبية العظمى من المحطات تحتوي على طابعات و أجهزة مسح ضوئي.
 - كل المحطات مرتبطة بشبكة الإنترنت، الغالبية العظمى منها مرتبط بخطوط سريعة (ADSL) و الباقي (Dialup) لعدم توفر الخدمة السريعة في مناطقها.

البرمجيات المستخدمة:

- تنقسم البرمجيات المستخدمة إلى:
 - الجانب الإداري و الذي يشمل برامج تقارير مختلفة للتقارير و بعض الإحصاءات و جوانب محدودة في نطاق شؤون الموظفين و تمت برمجتها و تطويرها في قسم البرمجة و الدعم الفني (VB & SQL)
 - الجانب التدريبي ضمن محطات المعرفة و تشمل رخصة مفتوحة من ميكروسوفت لأنظمة التشغيل و البرمجيات الجاهزة (MS Windows & Office) و البرامج للدورات و الامتحانات الدولية مثل (CISCO & ICDL)

• ملاحظات على البرمجيات المستخدمة:

- نظرا للكلفة الباهظة لبعض البرامج فانه يتعذر استخدامها مثل ORACLE.
- لا يتم استخدام برمجيات Open Source نظرا لعدم توفر الكادر التدريبي و قلة الوعي لهذه البرمجيات و صعوبتها عموما على المستخدم العادي في المملكة
- يوجد منتدى نقاش لموظفي و مدربي المشروع، كان يحتوي على عدة أبواب لكنه الآن يقتصر على باب التعميمات

الترويج:

- لا يوجد حاليا أي خطط ترويجية متبعة و يعتمد الترويج على الجهود الشخصية للمدربين و إدارة المشروع.
- الكثافة السكانية و النشاط الشخصي للمدرب هما أهم العوامل التي تؤثر في مستوى و حجم الإنجازات و الترويج.
- الدعاية و الإعلان عن طريق وسائل الإعلام العامة و الجهات الرسمية غير كافي
- لا يوجد مواد إعلامية مدروسة و مزودة مركزيا من قبل إدارة المشروع عن خدمات المحطات
- لا يتم طباعة المواد التدريبية بغلاف يحتوي اسم المشروع
- اللافتات و اللوحات الإعلانية في مناطق المحطات غير كافية ولا تعبر عن خدمات المحطات

تحليل الوضع الحالي

تستخدم هذه الوثيقة منهجية تحليل مواضع القوة – الضعف – الفرص – التهديدات/التحديات (SWOT/C Analysis):

أولاً: مواضع القوة

1. أساس التوجه الاستراتيجي هو الرؤية الملكية السامية مما يشكل الدعم الأكبر للمشروع
2. دعم الإدارة العليا الممثلة باللجنة الملكية و سعيها الدائم نحو التطوير
3. الالتزام المؤسسي من قبل أفراد وحدة إدارة المشروع بتحقيق الأهداف و تطوير الأداء
4. السمعة الحسنة و ثقة المواطن بمركز تكنولوجيا المعلومات الوطني كجهة رسمية
5. البنية التحتية الجيدة و الانتشار الواسع للمحطات
6. العمر الصغير نسبيا المدربين و مستوى التعليم الجيد لديهم يتيح الفرصة لتزويدهم بمهارات جديدة لخدمة المواطنين

ثانياً: مواضع الضعف

1. ضعف الترويج و عدم وجود خطط ترويجية
2. العمليات و إجراءات العمل الداخلية تخدم الأهداف الحالية فقط (Ad Hoc) لكنها غير معيارية (Non-standardized) و غير موثقة مما سيضعف القدرة على الرقابة و السيطرة على العمليات في حالة تغير أي من الظروف الداخلية أو الخارجية للعمل و يؤخر الإجراءات بشكل عام
3. العلاقات الخارجية مع الشركاء و المزودين (الجهات المستضيفة و الجهات الحكومية الأخرى و المزودين للتجهيزات و الخدمات) لا تخضع لاتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreements)
4. التداخل الإداري مع الجهات المستضيفة، و التعاقد محدود الأجل، و ضعف المهارات الإدارية و الترويجية، و عدم وجود الحوافز و قلة الكثافة السكانية و الوعي و الإقبال في بعض المناطق يؤثر على أداء المدربين و المحطات بالتالي.
5. الاستغلال الجزئي للبنية التحتية و إمكانيات تقنيات المعلومات و الاتصالات في إدارة العمليات و الاتصالات الإدارية
6. العلاقة بالمواطن لا تخضع لنظم محددة و معيارية و لا يوجد نظام محدد للتغذية الراجعة و قياس مستوى الرضى و تأثير الخدمات المقدمة على المواطنين
7. البرامج و الخدمات لا تخضع لأنظمة أو جداول محددة، و انعدام المعيارية في المناهج لبعض الخدمات المقدمة مثل الدورة الشاملة
8. البرامج الاجتماعية لا تخضع لأسس منهجية في تحديدها و ربطها بحاجات المجتمع و لا تخضع لرقابة و تنظيم جهات أو أشخاص مختصين.
9. التطبيق العملي للتكامل مع المبادرات الوطنية مثل الحكومة الإلكترونية غير مفعّل و منظم ولا يتلقى الدعم الكافي من الجهات التي تدير تلك المبادرات
10. الأداء المالي للمحطات ضعيف جدا و لا يمكن من خلاله الاكتفاء الذاتي و تنظيم الاستمرارية المؤسسية

ثالثاً: الفرص المتاحة

1. تفعيل التكامل مع المبادرات الوطنية المختلفة و خصوصا الحكومة الإلكترونية
2. توفر دعم خارجي من خلال البرامج المانحة الدولية لتطوير النظام الإداري و المالي و الترويجي و استغلال البنية التحتية المتوفرة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
3. توفر أعداد كبيرة من المواطنين في مناطق انتشار الجيد للمحطات في المناطق الأقل حظا ممن يفتقروا إلى خدمات و مهارات تقنيات المعلومات
4. بناء علاقات أقوى مع المواطنين و اخذ آرائهم و حاجاتهم بعين الاعتبار لدراسة تطوير الخدمات و تقديم خدمات إضافية
5. الدعم المالي من القطاع الخاص و الجهات الدولية سونا كان بالدعم المباشر أو بتصميم خدمات لهذين القطاعين مقابل رسوم معينة

رابعاً: التهديدات و التحديات

1. الظروف الاجتماعية الصعبة و المستوى المادي المتواضع للمواطنين في مناطق المحطات يعيق استفادتهم من خدمات المحطات و يقلل من فرص تحصيل الرسوم
2. عدم الالتزام بمستوى الخدمات من قبل الجهات الحاضنة و الجهات الحكومية الأخرى
3. توفر البدائل من مقاهي انترنت و مراكز تقنية معلومات مدعومة من جهات أخرى
4. صعوبة المواصلات في بعض المناطق
5. الانخفاض المستمر لكلفة تقنيات المعلومات و خدماتها يتيح فرصة أكبر للاستخدام المنزلي لهذه التقنيات و بالتالي يقلل من الزبائن المتوقعين
6. وجود شركات و مؤسسات أخرى توفر وظائف منافسة للمدربين

التوصيات و الاقتراحات

1. إعادة دراسة للخدمات المقدمة و دراسة إمكانية:
 - أ. إضافة خدمات جديدة
 - ب. تقديم خدمات متكاملة مع المبادرات الوطنية المختلفة
 - ج. تنسيق و ضبط الخدمات الاجتماعية
 - د. إعادة تصميم نموذج تحصيل الربح للخدمات
2. إعادة هندسة إجراءات العمل: تصميم النظام الإداري و المالي لعمليات المحطات و إدارة المشروع و وضع مقاييس أداء و نظام رقابي لحوكمة العمليات و أداء الأفراد و الأداء المؤسسي بشكل عام
3. أتمتة إجراءات العمل و الاستغلال الأمثل للبنية التحتية المتوفرة من تقنيات المعلومات
4. إعداد خطة ترويجية وإعلانية و وضع نظام لتطبيق الخطة الترويجية على أرض الواقع و ربطها مع تطوير المهارات الشخصية و الترويجية للمدربين
5. إدارة علاقات المواطن (Citizen Relationship Management)
6. تنظيم و تفعيل التعاون مع مؤسسات المجتمع المحلي و الشركات الخاصة و الجهات الدولية
7. تفعيل الدور التطوعي للمواطن من غير مناطق المحطات
8. تطوير الكادر البشري و وضع نظام للحوافز
9. تطوير و توحيد المناهج التدريبية
10. إنشاء مراكز إقليمية محكومة بنظم رقابة مناسبة
11. إنشاء وحدة للبحث و التطوير و التحسين المستمر

الملحقات

أولاً: نتائج استبيان المنتفعين من المحطات

يستعرض في هذا القسم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال 161 استبيان للمنتفعين من محطات المعرفة و ذلك بالنسب المئوية لكل قسم من أقسام الاستبيان.

الجنس

معلومات مقدم الإستبانة	
الجنس	
أنثى	ذكر
%40.37	%59.63

الحالة الاجتماعية

معلومات مقدم الإستبانة		
الحالة الاجتماعية		
مطلق	متزوج	أعزب
%1.24	%27.95	%70.19

المستوى التعليمي

معلومات مقدم الإستبانة					
المستوى التعليمي					
غير متعلم	إعدادي	توجيهي	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير
%0.00	%12.42	%16.77	%18.63	%47.20	%4.97

البيئة و الموقع

القسم الأول

البيئة و الموقع

البيئة و الموقع	ممتاز %	جيد جدا %	جيد %	مقبول %	ضعيف %
ما نقيّمك لموقع محطة المعرفة الموجودة في منطقتك	56.52	23.60	8.07	7.45	4.35
ما نقيّمك لطريقة ترتيب محطة المعرفة	36.65	44.72	15.53	3.11	0.00
ما نقيّمك لمساحة محطة المعرفة	20.50	30.43	30.43	13.04	5.59
ما نقيّمك للشكل العام لمحطة المعرفة	28.57	29.19	29.81	9.94	2.48
ما نقيّمك لنظافة محطة المعرفة	58.39	27.33	12.42	1.24	0.62

القسم الأول
الخدمات المقدمة

الخدمات	استخدمتها/ قدمت لي و كانت مرضية %	استخدمتها و لم تكن مرضية %	لم استخدمها / لم تقدم لي %	لا اعلم بوجودها %	غير موجودة بالمحطة %	لا يوجد إجابة %
تصفح الإنترنت و استخدام البريد الإلكتروني	70.81	13.04	11.80	0.62	1.86	1.86
المساعدة في البحث على الإنترنت	72.05	8.07	14.29	2.48	1.24	1.86
الطباعة	60.25	9.32	26.09	0.62	1.24	2.48
استخدام الماسح الضوئي	23.60	4.35	47.20	11.18	13.04	0.62
التصوير الورقي	45.34	6.21	32.92	5.59	9.32	0.62
البحث عن وظيفة عن طريق المواقع الإلكترونية	28.57	6.21	50.93	8.70	3.11	2.48
التقدم بطلبات القروض عبر المواقع الرسمية	13.66	2.48	59.63	14.91	6.83	2.48
التسجيل للجامعة إلكترونياً	31.06	2.48	52.17	8.70	3.11	2.48
الخدمات الإلكترونية لديوان الخدمة المدنية	41.61	3.11	44.10	6.21	2.48	2.48
إجراء المعاملات الحكومية أو استخراج المعلومات و الوثائق اللازمة لذلك	24.22	3.73	56.52	9.94	3.11	2.48
الدورة الشاملة	39.75	1.24	52.17	3.73	1.86	1.24
دورات الشبكات	13.66	1.24	61.49	11.18	11.18	1.24
دورات البرمجة	9.32	3.11	63.98	11.80	10.56	1.24
دورة صيانة الحاسوب	17.39	0.62	59.01	8.70	13.04	1.24
دورة قيادة الحاسوب الدولية (ICDL)	55.28	3.73	34.78	3.11	2.48	0.62
دورة كامبريدج لمهارات الحاسوب Cambridge	7.45	0.62	58.39	13.66	18.01	1.24
دورات أخرى متخصصة (CCNA)	1.86	1.24	58.39	14.91	21.12	1.24
دورات اللغة الانجليزية	13.66	0.00	53.42	11.80	19.25	1.24
دورات حرف يدوية	4.97	2.48	52.80	16.15	21.74	1.24
دورات و محاضرات توعية وطنية، اجتماعية، أسرية، نسائية، زراعية.	25.47	2.48	39.75	16.15	14.29	1.24
تقديم الخدمات في الحملات الوطنية كالاقتخابات	21.12	4.97	44.72	14.29	12.42	1.86
خدمة عمل السيرة الذاتية	37.89	1.86	36.65	12.42	9.32	1.24

الاستفسارات

القسم الأول						
لا يوجد إجابة %	ضعيف %	مقبول %	جيد %	جدا %	ممتاز %	الاستفسار
0.00	1.24	2.48	13.04	39.13	44.10	ما تقييمك لمستوى لخدمات المقدمة بشكل عام؟
0.00	0.62	0.00	2.48	18.63	78.26	ما مدى رضاك عن تعاون المدرب؟
0.00	9.94	8.07	22.98	37.89	21.12	ما مدى رضاك عن الأجهزة و المعدات الموجودة؟
0.62	1.24	3.73	19.88	29.19	45.34	ما مدى رضاك عن ساعات الدوام الرسمية للمحطة؟
2.48	0.00	6.21	14.91	31.68	44.72	ما مدى رضاك عن المدة التدريبية للدورات؟
1.24	5.59	7.45	17.39	29.19	39.13	ما مدى رضاك عن رسوم الخدمات المختلفة؟
1.86	4.97	6.21	22.98	26.71	37.27	ما مدى رضاك عن رسوم البرامج التدريبية؟

1.4- الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية:

هل قدم لك المدرب شرحاً كاملاً عن الخدمات التي تقدمها المحطة؟
الاستفسارات

القسم الأول	
لا	نعم
10.56 %	89.44 %

1.5 - نرجو وضع إشارة (X) عند كل إجابة مناسبة طريقة العلم بالمحطة

القسم الأول	
طريقة العلم بالمحطة	
75.16%	من الأصدقاء والمعارف
45.96%	من الإعلانات
8.07%	عن طريق الصدفة
10.56%	عن طريق الانترنت

أساليب التسويق التي تفضلها

القسم الأول	
أساليب التسويق المفضلة	
48.45%	الصحيفة اليومية
40.99%	التلفاز
44.10%	المنشورات
24.84%	البريد الإلكتروني

عوامل استخدام المحطة

القسم الأول	
عوامل استخدام المحطة	
28.57%	ورشات العمل
85.09%	دورات الكمبيوتر
16.77%	دورات تعلم اللغة الانجليزية

القسم الثالث

3.1- بناء على طبيعة عملك / دراستك، ما هي الفترة المناسبة من اليوم للحصول على المعلومات أو الخدمات المعرفية المختلفة

فترة الحصول على المعلومة

القسم الثالث	
أنسب فترة للحصول على المعلومة	
23.60%	فترة الصباح
29.81%	فترة الظهر
30.43%	فترة المساء

ثانيا: نتائج استبيان غير المنتفعين من المحطات

يستعرض في هذا القسم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال 100 استبيان لغير المنتفعين من محطات المعرفة و ذلك بالنسب المئوية لكل قسم من أقسام الاستبيان.

معلومات مقدم الاستبيان

الجنس

معلومات مقدم الإستبانة	
الجنس	
ذكر	أنثى
45.45%	42.42%

الحالة الاجتماعية

معلومات مقدم الإستبانة		
الحالة الاجتماعية		
أعزب	متزوج	مطلق
49.49%	38.38%	0.00%

المستوى التعليمي

معلومات مقدم الإستبانة					
المستوى التعليمي					
لا يوجد إجابة	إعدادي	توجيهي	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير
12.12%	6.06%	19.19%	13.13%	47.47%	2.02%

القسم الثاني				
الخدمات المقدمة				
الخدمات	لا أحتاجها%	نادرًا%	أحيانًا%	أحتاجها بكثرة%
تصفح الإنترنت و استخدام البريد الإلكتروني	6.06	14.14	38.38	41.41
المساعدة في البحث على الإنترنت	8.08	17.17	40.40	34.34
الطباعة	6.06	19.19	32.32	42.42
استخدام الماسح الضوئي	33.33	35.35	22.22	7.07
التصوير الورقي	6.06	12.12	35.35	46.46
البحث عن وظيفة عن طريق المواقع الإلكترونية	34.34	21.21	22.22	22.22
التقدم بطلبات القروض عبر المواقع الرسمية	46.46	29.29	18.18	5.05
التسجيل للجامعة إلكترونيا	52.53	10.10	16.16	20.20
الخدمات الإلكترونية لديوان الخدمة المدنية	29.29	17.17	25.25	28.28
إجراء المعاملات الحكومية أو استخراج المعلومات و الوثائق اللازمة لذلك	21.21	25.25	27.27	26.26
الدورة الشاملة	21.21	11.11	24.24	43.43
دورات الشبكات	33.33	13.13	28.28	25.25
دورات البرمجة	33.33	13.13	22.22	31.31
دورة صيانة الحاسوب	22.22	11.11	23.23	43.43
دورة قيادة الحاسوب الدولية(ICDL)	12.12	4.04	16.16	67.68
دورة كامبريدج لمهارات الحاسوب Cambridge	43.43	15.15	15.15	26.26
دورات أخرى متخصصة(CCNA)	45.45	16.16	15.15	23.23
دورات اللغة الانجليزية	9.09	4.04	26.26	60.61
دورات حرف يدوية	42.42	17.17	22.22	18.18
دورات و محاضرات توعية وطنية، اجتماعية، أسرية، نسائية، زراعية.	26.26	21.21	32.32	20.20
تقديم الخدمات في الحملات الوطنية كالانتخابات	24.24	18.18	30.30	27.27
خدمة عمل السيرة الذاتية	18.18	16.16	32.32	33.33

طريقة الحصول على المعلومة

القسم الثاني	
طريقة الحصول على الخدمات	
31.31%	المنزل
35.35%	مقهى انترنت
42.42%	الجامعة أو المدرسة
44.44%	مركز ثقافي

ترتيب أفضلية العوامل المتعلقة بمصادر الحصول على الخدمات

القسم الثاني						
ترتيب أفضلية العوامل للحصول على الخدمة						
لا يوجد إجابة	1	2	3	4	5	ترتيب أفضلية العوامل المتعلقة بمصادر الحصول على الخدمات %
2.02	46.46	18.18	12.12	6.06	15.15	الموقع (المسافة، سهولة الوصول)
2.02	13.13	18.18	17.17	22.22	27.27	الترتيب و النظافة
2.02	24.24	23.23	28.28	17.17	5.05	جودة الخدمة
2.02	9.09	15.15	19.19	26.26	28.28	الرسوم
2.02	5.05	23.23	21.21	26.26	22.22	سهولة التعامل مع مزودي الخدمة
0	1	2	3	4	5	ترتيب أفضلية العوامل المتعلقة بمصادر الحصول على الخدمات

ما هي الطريقة التي تفضلها في الحصول على المعلومة في حياتك اليومية

القسم الثاني							
ترتيب أفضلية العوامل للحصول على المعلومة							
لا يوجد إجابة	1	2	3	4	5	6	ما هي الطريقة التي تفضلها في الحصول على المعلومة في حياتك اليومية %
1.01	20.20	27.27	24.24	12.12	4.04	11.11	الصحيفة اليومية
1.01	2.02	4.04	9.09	32.32	27.27	24.24	تقارير مطبوعة
1.01	25.25	15.15	13.13	13.13	17.17	15.15	انترنت
1.01	9.09	10.10	17.17	21.21	19.19	22.22	الكتب
1.01	10.10	14.14	22.22	18.18	23.23	11.11	نشرات بسيطة و مفيدة
1.01	32.32	28.28	13.13	2.02	8.08	14.14	التلفاز

يستعرض في هذا القسم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال 65 استبيان للعاملين في محطات المعرفة و ذلك بالنسب المئوية لكل قسم من أقسام الاستبيان.

معلومات مقدم الاستبيان

الجنس

معلومات مقدم الإستبانة

الجنس

أنثى	ذكر
38.46	61.54

الحالة الاجتماعية

معلومات مقدم الإستبانة

الحالة الاجتماعية

مطلق	متزوج	أعزب
1.24%	27.95%	70.19%

المستوى التعليمي

معلومات مقدم الإستبانة

المستوى التعليمي

لا يوجد إجابة	إعدادي	توجيهي	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
1.54%	0.00%	0.00%	6.15%	81.54%	9.23%	1.54%

الإقليم

معلومات مقدم الإستبانة

الإقليم

الجنوب	الوسط	الشمال
32.31%	26.15%	41.54%

القسم الأول (الخدمات المقدمة ضمن محطات المعرفة)

1.1- ما رأيك في الخدمات المقدمة حالياً من حيث مدى الإقبال من أبناء المنطقة ومحتوى الخدمة المقدمة؟

الخدمات		ممتازة %	جيدة جدا %	جيدة %	مقبولة %	ضعيفة %	لا يوجد اجابة %	لا يوجد انترنت %	غير متوفرة %
الخدمات الالكترونية	تصفح الإنترنت و استخدام البريد الإلكتروني	مدى الإقبال	33.85	23.08	18.46	10.77	10.77	3.08	0.00
		محتوى الخدمة	33.85	27.69	16.92	9.23	3.08	1.54	0.00
	المساعدة في البحث على الإنترنت	مدى الإقبال	35.38	33.85	10.77	9.23	6.15	3.08	0.00
		محتوى الخدمة	38.46	27.69	13.85	7.69	3.08	1.54	0.00
	الطباعة	مدى الإقبال	9.23	33.85	23.08	16.92	15.38	0.00	0.00
		محتوى الخدمة	30.77	29.23	20.00	6.15	6.15	0.00	0.00
	استخدام الماسح الضوئي Scanner	مدى الإقبال	1.54	3.08	12.31	20.00	60.00	0.00	0.00
		محتوى الخدمة	21.54	16.92	13.85	7.69	29.23	0.00	1.54
	التصوير الورقي	مدى الإقبال	12.31	15.38	20.00	12.31	33.85	0.00	1.54
		محتوى الخدمة	23.08	9.23	18.46	10.77	29.23	0.00	0.00
	البحث عن وظيفة عن طريق المواقع الإلكترونية	مدى الإقبال	9.23	10.77	24.62	15.38	36.92	0.00	0.00
		محتوى الخدمة	21.54	35.38	15.38	7.69	12.31	0.00	0.00
	التقدم بطلبات القروض عبر المواقع الرسمية	مدى الإقبال	3.08	6.15	4.62	4.62	78.46	3.08	0.00
		محتوى الخدمة	7.69	9.23	20.00	16.92	33.85	1.54	0.00
	التسجيل للجامعة إلكترونيا	مدى الإقبال	29.23	13.85	24.62	7.69	18.46	3.08	0.00
		محتوى الخدمة	49.23	13.85	13.85	0.00	10.77	1.54	0.00
	الخدمات الإلكترونية لديوان الخدمة المدنية	مدى الإقبال	24.62	23.08	29.23	6.15	13.85	3.08	0.00
		محتوى الخدمة	47.69	16.92	16.92	3.08	6.15	1.54	0.00
	إجراء المعاملات الحكومية أو استخراج المعلومات اللازمة لذلك	مدى الإقبال	6.15	10.77	18.46	23.08	40.00	0.00	0.00
		محتوى الخدمة	21.54	16.92	16.92	12.31	20.00	1.54	0.00
الدورة الشاملة		مدى الإقبال	15.38	27.69	27.69	9.23	20.00	0.00	0.00
		محتوى الخدمة	38.46	26.15	23.08	0.00	3.08	1.54	0.00
	دورات الشبكات	مدى الإقبال	3.08	4.62	6.15	13.85	69.23	0.00	1.54

1.2 - ما هو سبب إقبال المواطنين على المحطة؟

القسم الأول					
سبب إقبال المواطنين للمحطة					
السبب	4	3	2	1	لا يوجد إجابة
الرسوم	3.08%	13.85%	30.77%	26.15%	26.15%
جودة الخدمة المقدمة	3.08%	9.23%	21.54%	38.46%	27.69%
الموقع (المسافة، سهولة الوصول)	15.38%	32.31%	13.85%	12.31%	26.15%
عدم وجود مصادر أخرى	50.77%	15.38%	4.62%	1.54%	27.69%

1.3 - الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية:

بوجهة نظرك هل هناك أي أسباب تحول دون تقديم الخدمات بالشكل المطلوب؟

نعم	لا
%70.77	%29.23

القسم الثاني (التسويق)

2.1 - الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية:

هل تقوم بالتسويق لخدمات المحطة؟

نعم	لا
98.46%	1.54%

إذا كانت إجابتك نعم فما هي طرق التسويق المتبعة؟

طرق التسويق للمحطة	
التسويق المباشر؟	86.15%
إرسال كتب رسمية؟	66.15%
توزيع نشرات و مطبوعات	89.23%
عن طريق الأصدقاء و المعارف؟	90.77%
إرسال بريد الكتروني؟	18.46%
القيام بزيارات تعريفية للمحطات؟	84.62%

2.2- بوجهة نظرك ما هي نسبة المواطنين الذين يعلمون بخدمات المحطة في منطقتك؟

النسبة	
أقل من 25%	7.69%
25%-50%	33.85%
50%-75%	44.62%
أكثر من 75%	13.85%

2.3- برأيك ما هي الوسائل التسويقية المفضلة لدى أبناء منطقتك؟

القسم الثاني					
الوسائل التسويقية المفضلة					
الوسائل التسويقية المفضلة	4	3	2	1	لا يوجد إجابة
الصحيفة اليومية	6.15%	38.46%	13.85%	20.00%	21.54%
الزيارات التسويقية	0.00%	27.69%	29.23%	24.62%	18.46%
البريد الالكتروني	61.54%	4.62%	3.08%	3.08%	27.69%
اللوحات الاعلانية	6.15%	3.08%	24.62%	53.85%	12.31%

القسم الثالث (الرضا الوظيفي)

3.1- ما مستوى رضاك عما يلي:

الحالة	ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	ضعيف
رضاك عن دخلك الشهري	6.15%	16.92%	32.31%	29.23%	15.38%
الحوافز و العلاوات	1.54%	3.08%	6.15%	26.15%	63.08%
رضاك عن التأمين الصحي	13.85%	36.92%	20.00%	13.85%	15.38%
التأهيل و التدريب	1.54%	1.54%	16.92%	23.08%	56.92%
أوقات الدوام	1.54%	12.31%	30.77%	30.77%	24.62%

3.2- في حال اقتراح نظام ربط الحوافز بحجم العمل المنتج ، هل تعتقد أن ذلك سيؤثر على ما يلي:

الحالة	نعم بإيجابية	نعم بسلبية	لا اظن
زيادة التسويق من قبل المدربين	67.69%	6.15%	26.15%
الولاء للعمل	66.15%	6.15%	27.69%
زيادة عدد الدورات المقدمة	55.38%	7.69%	36.92%
ارتفاع مستوى الخدمة المقدمة	50.77%	7.69%	41.54%

رابعاً: نتائج استبيان مسح البنية التحتية

يستعرض هذا القسم تحليل بيانات البنية التحتية التي تم الحصول عليها من خلال 65 استبيان للعاملين في محطات المعرفة.

أجهزة الكمبيوتر ضمن المحطات:

أجهزة الكمبيوتر ضمن المحطات

المجموع	معطل	لا يوجد إجابة	بين 6-11 جهاز	بين 12-17 جهاز	بين 18-23 جهاز
جهاز 633	أجهزة 8	محطة 1	محطة 55	محطات 8	محطة 1

• وحدة المعالجة المركزية للأجهزة:

وحدة المعالجة المركزية للأجهزة

لا يوجد إجابة	أقل من 1 GHZ	بين 1-1.6 GHZ	بين 1.7-2.4 GHZ	بين 2.5 – 3.7 GHZ
محطة 1	محطة 7	محطة 26	محطات 6	محطة 25

• جيل الأجهزة المتوفرة:

جيل الأجهزة المتوفرة

pentium1	pentium2	pentium3	pentium4	pentium3&4
محطة 0	محطة 0	محطة 10	محطة 52	محطة 3

• ذاكرة الوصول العشوائي (RAM) بالنسب المئوية للمحطات:

ذاكرة الوصول العشوائي

لا يوجد إجابة	64 RAM	128 RAM	256 RAM	512 RAM	RAM 1024
محطة 2	%1.59	%38.10	%44.44	%11.11	%4.76

- قياس الشاشات المتوفرة بالنسب المنوية للمحطات:

قياس الشاشات

17 بوصة	15 بوصة	14 بوصة	لا يوجد إجابة
41.82%	49.09%	9.09%	محطة 10

- سرعة الإنترنت المتوفرة ضمن المحطات:

سرعة الإنترنت

1024	512	256	128	64	Dialup	إجابة خاطئة	لا يوجد إجابة	لا يوجد إنترنت
41.67%	36.67%	6.67%	8.33%	0.00%	6.67%	1	3	1

- مواصفات السيرفر:
ممتاز: (سرعة وحدة المعالجة المركزية 3.0 GHZ أو أعلى / و 1024 RAM أو أعلى)
جيد: (سرعة وحدة المعالجة المركزية 2.6 GHZ أو أعلى / و 512 RAM)
مقبول: (سرعة وحدة المعالجة المركزية 2.4 GHZ أو أعلى / و 256 RAM)

مواصفات السيرفر

ممتاز	جيد	مقبول	معطل	نفس مواصفات أجهزة المحطة	لا يوجد إجابة
29.63%	12.96%	5.56%	1.85%	50.00%	محطة 11

- أجهزة ربط الشبكة المستخدمة (switch ,hub ,patch panel) بالنسب المنوية:

أجهزة ربط الشبكة

Switch/Hub	Hub/Patch Panel	Switch/Patch Panel	hub	Patch panel	switch	لا يوجد إجابة
3.17%	3.17%	11.11%	9.52%	3.17%	68.25%	محطة 2

- عدد المقاعد الموجودة

عدد المقاعد الموجودة

المجموع
1193

• عدد الطاولات الموجودة:

عدد الطاولات

المجموع
656

• هل يوجد ماسح ضوئي؟

ماسح ضوئي

لا يوجد	يوجد	معطل	المجموع
16.92%	83.08%	أجهزة 3	51

• الطابعات:

الطابعات

معطل	المجموع
2	65

• آلات النسخ :

آلات النسخ

لا يوجد	يوجد	معطل	المجموع
32.31%	67.69%	محطة 1	43

• آلات العرض:

آلات العرض

لا يوجد	يوجد	المجموع
13.85%	86.15%	57

• هل يوجد هاتف؟

هل يوجد هاتف

لا يوجد	يوجد	معطل	المجموع
16.92%	83.08%	محطة 1	56

• هل يوجد لوح للمحاضرات؟

هل يوجد لوح للمحاضرات

لا يوجد	يوجد	المجموع
7.69%	92.31%	64

• هل يوجد وحدة تكييف؟

هل يوجد وحدة تكييف

لا يوجد	يوجد	المجموع
7.69%	92.31%	61

• هل يوجد قاعة للتدريب؟

هل يوجد قاعة للتدريب

لا يوجد	يوجد	المجموع
7.69%	92.31%	60

خامسا: ملخص التحليل الكمي (الاستبيانات)

أولا: استبيان غير المنتفعين من محطات المعرفة

- شملت الدراسة ما يقارب 100 عينة حيث بلغ نسبة الإناث 42% بينما بلغت نسبة الذكور 45% من إجمالي العينة بعد استبعاد العينات غير الصالحة.
- أظهرت الدراسة أن الخدمة ذات أعلى نسبة من الطلب هي دورة (ICDL) و من ثم يليها دورات اللغة الانجليزية فالتصوير الورقي و استخدام الانترنت على التوالي.
- أظهرت الدراسة أن الخدمات الأقل طلبا هي الدورات المتقدمة مثل (CCNA).
- أظهرت الدراسة أن غالبية غير المنتفعين من المحطات يحصلون على الخدمات من الجامعة والمدارس أو من خلال المراكز الثقافية.
- كان هناك تأثير واضح مرتبط بموقع المحطة وسهولة الوصول للحصول على الخدمات حيث كان موقع المحطة صاحب أعلى نسبة و من ثم جودة الخدمة و الرسوم على التوالي بينما كان سهولة التعامل مع مزودي الخدمة الترتيب و النظافة من أقل الأولويات.
- أظهرت الدراسة أن الطريقة المفضلة للحصول على المعلومة هي التلفاز و من ثم الصحيفة اليومية بينما كانت التقارير المطبوعة صاحبة أقل نسبة.
- بينت الدراسة أن أنسب فترة للحصول على المعلومة كانت ضمن فترة المساء ثم الصباح فالظهر على التوالي.

ثانيا: استبيان المنتفعين من الخدمات ضمن محطات المعرفة

- تمت الدراسة من خلال 161 استبيان حيث كانت نسبة الإناث 60% و نسبة الذكور 40% من إجمالي العينة.
- كانت نسبة العزاب 70% و المتزوجين 28% بينما بلغت نسبة المطلقين 2%.
- أظهرت الدراسة أن غالبية المنتفعين كانوا من حملة شهادات البكالوريوس حيث كانت نسبتهم ما يقارب 47% ثم يليها الدبلوم بنسبة 19% و من ثم التوجيهي بنسبة 17% فالإعدادي بنسبة 12% والماجستير بنسبة 5% بنما بلغت نسبة غير المتعلمين 0%.
- أظهرت الدراسة عن رضا جيد بالنسبة لموقع المحطة حيث كان التقييم الممتاز بنسبة 56.52% و من ثم نظافة المحطة بنسبة 58.39% بتقييم ممتاز و بالنسبة لترتيب المحطة فقد حصلت 36.65% بتقييم ممتاز و من الشكل العام للمحطة بنسبة 28.57% و كانت مساحة المحطة صاحبة أقل نسبة بما يقارب 21% من إجمالي العينة.
- بالنسبة للخدمات المقدمة أظهرت الدراسة أن خدمة تصفح الانترنت و استخدام البريد الالكتروني كانت نسبتها من حيث استخدامها و الرضا عنها بنسبة 70.81% و بلغت نسبة استخدامها و عدم الرضا عنها ما نسبته 13.04% أما بالنسبة لدورة ICDL فقد كانت نسبة استخدامها بشكل مرضي ما نسبته 55.28% و كانت نسبة غير المستفيدين من هذه الدورة ما يقارب 35% من إجمالي العينة أما خدمة البحث في الانترنت فقد كانت صاحبة أعلى نسبة من حيث الاستخدام بما يقارب 72.05% و كانت الدورات المتخصصة صاحبة أقل نسبة من حيث الاستخدام حيث بلغت 1.86%.
- أظهرت الدراسة أن هناك رضا ملحوظ من أبناء المجتمع المستفيد من الخدمة من حيث تعاون المدرب حيث بلغت النسبة ما يقارب 79% بتقييم ممتاز بينما كان رضا المستفيدين عن الأجهزة و المعدات الموجودة ضعيفة حيث بلغت 21.12% من إجمالي العينة.
- أظهرت الدراسة تقييم جيد جدا للمدربين من حيث تقديم شرح للمستفيدين عن الخدمات المقدمة ضمن المحطة بنسبة 89.44%.
- تلخصت الدراسة إلى أن الأصدقاء و المعارف هم أصحاب أعلى نسبة للترويج للمحطة بنسبة 75.96% و يليها الإعلانات بنسبة 45.96% و يليها المعرفة عن طريق الصدفة بنسبة 8.07% و أخيرا عن طريق الانترنت بنسبة 2.48%.
- كانت الاساليب التسويقية المفضلة بأنسب التالية، عن طريق الصحيفة اليومية بما نسبته 48.45% يليها المنشورات بنسبة 44.10% و من ثم التلفاز بنسبة 41% و أخيرا البريد الالكتروني بنسبة 24.84%.
- بالنسبة لأهم العوامل لاستخدام المحطة حصلت دورات الكمبيوتر على أعلى نسبة بمقدار 85.09% و يليها ورشات العمل بنسبة 28.57% و من ثم دورات اللغة الانجليزية بنسبة 16.77%.
- كانت فترة المساء من حيث أنسب وقت للحصول على المعلومة أعلى نسبة بما يقارب 31% و من ثم فترة الظهر بنسبة 29.81% وحصلت فترة الصباح على نسبة 23.60%.

ثالثا: استبيان آراء العاملين ضمن محطات المعرفة

- بلغت نسبة العاملين الإناث 38.46% بينما بلغت نسبة الذكور 61.54% من إجمالي العينة.
- أوضحت الدراسة أن النسبة العظمى من العاملين من حملة البكالوريوس بنسبة 81.54% و من ثم الماجستير بنسبة 9.23% و يليها الدبلوم بنسبة 6.15% و الدكتوراه بنسبة 1.54%.
- بلغت نسبة العينة من الشمال 41.54% من إجمالي العينة يليها الجنوب بنسبة 32.31% و من ثم الوسط بنسبة 26.15%.
- أظهرت الدراسة أن دورة ICDL هي صاحبة أعلى نسب من حيث مدى الإقبال و مدى جودة محتوى الخدمة مقارنة بالخدمات الأخرى بما نسبته 50.77% من حيث الإقبال و 60% من حيث محتوى الخدمة.

- بوجهة نظر المدربين فإن السبب الأقوى لإقبال المواطنين على المحطات جودة الخدمة بنسبة 38.46% ومن ثم الرسوم بنسبة 26.15% يليها الموقع بنسبة 12.31% .
- كانت إجابة الغالبية العظمى من المدربين بالإيجاب للتسويق للمحطة بما نسبته 98.46%.
- بالنسبة لطرق التسويق المتبعة من قبل المدربين فقد كانت متقاربة نوعاً ما بنسبة للتسويق عن طريق الأصدقاء و توزيع نشرات ومطبوعات و القيام بزيارات تعريفية للمحطات و التسويق المباشر و إرسال الكتب الرسمية بمعدل 86% أما بالنسبة لإرسال البريد الإلكتروني فكانت أقل نسبة بما يقارب 18.5%.
- أظهرت الدراسة بنسبة 44.62% من العينة يعلم أبناء المنطقة بما يزيد نسبتهم 50% من سكان المنطقة إلى 75% بوجود محطات المعرفة.
- أما بالنسبة للرضا الوظيفي فقد أظهرت الدراسة تدني مستوى الرضا الوظيفي بشكل عام حيث بلغت نسبة الرضا عن الدخل الشهري 6.15% بتقييم ممتاز و 1.54% للحوافز و العلاوات و 13.85% عن التأمين الصحي و 1.54% عن التأهيل و التدريب و أوقات الدوام.
- أظهرت الدراسة نسب مرتفعة نسبياً لزيادة التسويق و الولاء للعمل و زيادة عدد الدورات المقدمة بالإضافة إلى ارتقاء مستوى الخدمة في حال ربط الحوافز بحجم العمل المنتج.

رابعاً: استبيان البنية التحتية

سنستعرض في هذا القسم تحليل للبنية التحتية من خلال 65 استبيان تم الحصول عليها من محطات المعرفة:

- أظهرت الدراسة أن غالبية المحطات تحتوي على مجموع أجهزة ما بين 6-11 جهاز حيث بلغ مجموع المحطات 55 محطة و كان هناك محطة واحدة تحتوي على أجهزة ما بين 18-23 جهاز و ثمان محطات تحتوي على أجهزة ما بين 12-17 جهاز و بلغ مجموع الأجهزة المعطلة ضمن جميع المحطات ما مجموعه 8 أجهزة.
- بالنسبة لوحدة المعالجة المركزية أظهرت الدراسة بوجود 25 محطة تحتوي أجهزتها على وحدة معالجة مركزية بسرعة تتراوح بين 2.5-3.7 GHZ و ست محطات تحتوي أجهزتها على وحدة معالجة مركزية بسرعة تتراوح بين 1.7-2.4 GHZ و ستة و عشرين محطة تحتوي أجهزتها على وحدة معالجة مركزية بسرعة تتراوح بين 1-1.6 GHZ و سبع محطات أقل من 1GHZ.
- بلغ مجموع الأجهزة التي تصنف على أساس 4 Pentium 52 محطة و هي تعد نسبة جيدة جداً مقارنة بالعينة و عشر محطات تحتوي على أجهزة تصنف على أساس 3 Pentium و كان هناك ثلاث محطات تحتوي على أجهزة Pentium3 و Pentium4 .
- أظهرت الدراسة أن 4.76% من مجموع العينة كانت تحتوي على 1024 RAM و كان هناك 11.11% من إجمالي العينة تحتوي على 512 RAM و كان هناك 44.44% من إجمالي العينة من المحطات تحتوي على 256 RAM وما نسبته 38.10% من العينة تحتوي على 128 RAM وما نسبته 1.59% من إجمالي عينة المحطات تحتوي على 64 RAM.
- أظهرت الدراسة أن أغلبية الشاشات المتوفرة كانت بقياس 15 بوصة بمعدل 49.09% من إجمالي العينة و 41.82% من العينة تحتوي على شاشات بقياس 17 بوصة و 9.09% من العينة تحتوي على شاشات بقياس 14 بوصة.
- أما بالنسبة لسرعة خط الانترنت ضمن المحطات فقد كانت جيدة بشكل عام حيث كان هناك 41.67% من المحطات تحتوي على خطوط انترنت بسرعة 1024 و ما نسبته 36.67% من العينة تحتوي على خطوط بسرعة 512 و ما نسبته 6.67% من العينة تحتوي على خطوط بسرعة 256 و ما نسبته 8.33% من العينة تحتوي على خطوط بسرعة 128 و يوجد هناك 6.67% من العينة تحتوي على خطوط Dial Up و ذلك لعدم توفر الخدمة من الاتصالات في هذه المناطق.
- أظهرت الدراسة أن 29.63% من إجمالي العينة تحتوي على أجهزة الخادم بتقييم ممتاز و 12.96% من العينة تحتوي على أجهزة خادم بتقييم جيد و 5.56% من العينة تحتوي على أجهزة خادم بتقييم مقبول و 50% من العينة كان لديها جهاز شخصي يستخدم كجهاز خادم في المحطة.
- معظم المحطات من العينة يستخدم فيها SWITCH كجهاز ربط بين الأجهزة.
- بلغ مجموع المقاعد لإجمالي العينة 1193 مقعد و 656 طاولة.
- شكلت ما نسبته 83.08% من العينة بتوفر ماسح ضوئي في المحطة و 16.92% من العينة بعدم توفر ماسح ضوئي و كانت هناك 3 أجهزة مسح ضوئي معطلة ضمن العينة.
- بلغ مجموع الطابعات لإجمالي العينة 65 طابعة و كان هناك طابعتين معطلتين.
- أظهرت الدراسة بأن 32.31% من المحطات ضمن العينة تحتوي على آلات نسخ و 67.69% من المحطات لا تحتوي على آلات نسخ و محطة واحدة تحتوي على آلة نسخ معطلة.
- أظهرت الدراسة بأن 13.85% من المحطات لا تحتوي على آلة عرض وما نسبته 86.15% من المحطات في العينة تحتوي على آلة عرض بما مجموعه 57 آلة عرض.
- أظهرت الدراسة بأن 16.92% من المحطات لا تحتوي على هاتف و 83.08% من المحطات تحتوي على هاتف بما مجموعه 56 هاتف.

- أظهرت الدراسة بأن 7.69% من العينة لا تحتوي على لوح للمحاضرات و 92.31% من العينة تحتوي على لوح للمحاضرات بما مجموعه 64 لوح ضمن العينة.
- أظهرت الدراسة بأن 7.69% من العينة لا تحتوي على وحدة تكييف و 92.31% من العينة تحتوي على وحدة تكييف بما مجموعه 61 وحدة تكييف.
- أظهرت الدراسة بأن 7.69% من العينة لا تحتوي على قاعات للتدريب و 92.31% من العينة تحتوي على قاعات للتدريب بما مجموعه 61 قاعة تدريب.

سادسا: أهم الملاحظات و الاقتراحات المستقاة من المستجيبين للاستبيانات

يستعرض في هذا القسم أهم الملاحظات و الاقتراحات التي دونها المستجيبون للاستبيانات الأربعة المذكورة أعلاه.

القسم الأول (من انتفعوا بخدمات المحطة)	
هل تقترح أي خدمات إضافية؟	1- نقل المحطة و توسعة القاعة.
طرق أخرى يجب ذكرها (طرق العلم بالمحطة)	1- عن طريق هيئة شباب كلنا الأردن. 2- عن طريق الندوات و عن طريق موظفي المحطة. 3- من خلال زيارة البلدية لإجراء المعاملات.
أساليب أخرى يجب ذكرها (أساليب التسويق)	1- تعليق الإعلانات و المنشورات في المدارس. 2- وضع إعلانات في الأماكن العامة كالبليات. 3- إعلانات في الجرائد. 4- إعلانات في التلفزيون.
عوامل أخرى يجب ذكرها (عوامل الاستخدام)	1- التواصل مع العالم عن طريق الانترنت ومتابعة آخر الأخبار خصوصا ما يتعلق بوزارة الصحة حيث يتم نشر الدورات و البعثات على موقع الوزارة. 2- استخدام الانترنت. 3- الأجواء مريحة لي كفتاة و سهولة التعامل مع المدربة. 4- التعلم على استخدام الكمبيوتر. 5- تصفح البريد الالكتروني. 6- قراءة الصحف العربية. 7- مراسلة الجامعات الخارجية
القسم الثاني (من لم ينتفعوا بخدمات المحطة)	
خدمات أخرى يجب ذكرها	1- الدخول على مواقع مثل دائرة الأراضي و المساحة. 2- تجديد جوازات السفر.
مصادر أخرى يجب ذكرها (مصادر الخدمات)	1- المراجع و الكتب من المكتبات.
القسم الثالث (عام)	
ما هي العوائق التي قد تحول دون حصولك على المعلومات أو الخدمات المعرفية من مصدر معين	1. بعد المكان. 2. الرسوم المرتفعة. 3. عدم الترتيب و التنظيم. 4. قلة الوقت. 5. التعارض بين أوقات دوامي و أوقات دوام المحطة. 6. عدم المعرفة بالكمبيوتر

ما هي الدوافع التي تشجعك على الحصول على المعلومات و الخدمات المعرفية من مصدر معين؟	1- قرب المكان و سهولة التعامل مع المصدر. 2- الأسعار المناسبة. 3- التعاون الجيد من الجهة المقدمة للخدمة. 4- الخدمة الجيدة. 5- عدم وجود مصدر آخر. 6- رغبتني في التواصل مع العالم. 7- اهتمامي بأخر الأخبار. 8- قرب المسافة. 9- جودة الخدمة. 10- البحث عن فرص عمل. 11- قرب المكان و سهولة التعامل مع المصدر. 12- الأبحاث الجامعية. 13- قدرة المصدر على إيصال المعلومة و مدى خبرة المدربين. 14- استخدام كادر متخصص من ذوي الكفاءة.
هل لديك أية مقترحات أو آراء لتطوير خدمات محطات المعرفة؟	1- زيادة الأجهزة وتوسيع المحطة 2- توفير التدفئة في الشتاء. 3- توفير مكيف. 4- زيادة عدد أجهزة الحاسوب. 5- زيادة سرعة الانترنت. 6- توسيع الخدمات لتشمل الحرف اليدوية و الخياطة 7- والتجميل و عمل برامج لدعم الشباب. 8- دورة صيانة أجهزة كهربائية. 9- عمل ورشات تثقيفية. 10- عمل دورات توعية لربات البيوت. 11- التطور المستمر في طرح الدورات. 12- تحديث أجهزة الكمبيوتر الموجودة. 13- وجود أكثر من مدرب في المحطة. 14- أن تكون فترة دوامها للمساء. 15- أن تفتح أيام السبت للمساء. 16- تقديم حوافز للطلاب. 17- تزويد المحطة بماسح ضوئي. 18- عمل ورشات عمل للمجتمع المحلي. 19- توفير أجهزة كمبيوتر بأقساط شهرية. 20- توفير إمكانية التعلم من خلال الصوت و ذلك لتلقي المعلومة. 21- وجود رسالة ترحيبية تتكلم عن الملك و الأردن والشعب. 22- دورات جديدة مثل صيانة الكمبيوتر. 23- أن يكون هناك برنامج ثابت للدورات التدريبية بالإضافة إلى البرنامج الذي يكتمل عند اكتمال العدد. 24- توجيه كتب رسمية من المحطة إلى كافة المؤسسات لعقد دورات لموظفيها بأسعار مخفضة. 25- تكثيف حجم الدعاية لبرامج المحطات. 26- جعلها مكان بارز بحيث يتم ملاحظتها من قبل الجميع و أن لا تكون 27- زيادة كفاءة المدربين من خلال إخضاعهم للدورات . 28- زيادة عدد المحطات و نشرها في أماكن أكثر.

التسليم رقم 2: وثيقة الخطة الإستراتيجية

المحتويات

49	الهدف من الخطة الإستراتيجية.....
49	الأهداف الوطنية التي تساهم بها محطات المعرفة.....
49	الرؤية.....
49	الرسالة.....
49	القيم.....
50	المنهجية المتبعة لوضع الخطة.....
50	الغايات والأهداف.....
50	الغايات و الأهداف وأولوياتها.....

1. الهدف من الخطة الإستراتيجية

"وقد كان إيماننا راسخاً دوماً أن الإنسان الأردني هو هدف التنمية وأساسها، وكان حرصنا منصّباً على أهمية الاستثمار بالإنسان تعليماً وتدريباً وتأهيلاً، بهدف إعداد جيل من الشباب قادر على التفكير والتحليل والإبداع والتميز ومدرّك لحقوقه وواجباته تجاه وطنه وأمتة وحريص على المشاركة في مختلف مراحل العمل والبناء".

جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين

لغايات تحقيق استمرارية إنتاجية محطات المعرفة وفعاليتها في تنمية المجتمع وذلك تطبيقاً لرؤية جلالة الملك عبد الله الثاني انبثقت هذه الإستراتيجية الشاملة لبرنامج محطات المعرفة لتنظيم أعمال محطات المعرفة المختلفة من خلال استغلال الموارد والإمكانات الحالية لمواجهة التحديات المحتملة والاستفادة من الفرص المتاحة بما يخدم المجتمع الأردني كما أراد جلالة الملك عبد الله الثاني.

2. الأهداف الوطنية التي تساهم بها محطات المعرفة

1. ردم الهوة أو الفجوة الرقمية بين أقاليم ومحافظات المملكة .
2. تعريف الأفراد والمؤسسات في مختلف محافظات المملكة بأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشجيعهم على استخدامها وتوفير الوسائل اللازمة لمساعدتهم على الاعتماد عليها في كافة نشاطات حياتهم اليومية .
3. المساهمة في القضاء على الأمية الحاسوبية من خلال إتاحة الفرصة للتعليم والتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
4. تعظيم الاستفادة من نظام المعلومات الوطني وذلك من خلال إتاحة الفرصة للمواطنين للوصول إلى المعلومات الوطنية والعالمية عبر استخدام شبكة الإنترنت .
5. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة مساعدة للمساهمة في إحداث تنمية اجتماعية واقتصادية في المجتمعات المحلية .
6. تأهيل ورفع كفاءة أفراد المجتمعات المحلية من خلال التحاقهم ببرامج ودورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤدي إلى إكسابهم مهارات جديدة .
7. زيادة القدرة التنافسية للمواطنين الحاصلين على شهادات علمية من خلال امتلاك مهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات .
8. تهيئة المجتمعات المحلية للاندماج ببرنامج الحكومة الإلكترونية المزمع تنفيذه من قبل الحكومة الأردنية.
9. تنمية المجتمع اجتماعياً من خلال الدورات الاجتماعية وورش العمل.

3. الرؤية

انطلاقاً من رؤية جلالة الملك عبد الله الثاني تبلورت هذه الرؤية والتي تهدف إلى تضيق الفارق الرقمي وتعزيز قوة مراكز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة من وسائل التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

4. الرسالة

تحقيق رؤية إدارة برنامج محطات المعرفة من خلال:

1. العمل من خلال محطات المعرفة على تنمية المجتمع اقتصادياً واجتماعياً.
2. إبراز الدور الهام لمراكز تكنولوجيا المعلومات وقطاع الاتصالات في تطوير المجتمع من خلال الخدمات الاجتماعية والإلكترونية المقدمة وذلك تطبيقاً للنظرة الملكية.

5. القيم

1. المسؤولية الاجتماعية: كل عضو في هذا البرنامج الوطني هو ممثل لرؤية صاحب الجلالة لتنمية المجتمع المحلي اجتماعياً واقتصادياً وتقنياً في سبيل تكوين "مجتمع المعرفة".

2. الجودة و التميز في خدمة المواطن: تزويد المواطن بأفضل المهارات و الخدمات في جو إيجابي و شفاف يحفز على للتطور و للاستقلال و الإبداع.
3. المهنية: تطبيق أفضل الممارسات و الأساليب العلمية سواء في إدارة العمليات الداخلية أو تقديم الخدمات، و تزويد الكادر بأفضل المهارات و الأدوات في الجوانب الإدارية و التقنية و الخدمية المختلفة.
4. البحث و التطوير: متابعة كل ما توصلت إليها تكنولوجيا المعلومات و البحوث الاجتماعية و الاقتصادية و الإدارية و أساليب التدريب و تقديم الخدمات و عكسها على العمليات الداخلية و الخدمات المقدمة.

6. المنهجية المتبعة لوضع الخطة

لوقوف على الوضع الحالي لمحطات المعرفة وضمان احتواء الصورة الكاملة اعتمدت المنهجية المستخدمة على عدد من الأساليب النوعية والكمية و التحليلية ضمن معايير عالمية شملت:

1. المقابلات الشخصية مع أصحاب القرار والجهات المعنية بمحطات المعرفة.
2. الزيارات الميدانية لعدد من المحطات في مختلف الأقاليم
3. وتحليل الاستبيانات.
4. الخطة الإستراتيجية السابقة لمحطات المعرفة.
5. الخطة الإستراتيجية لوزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات.
6. الدراسات السابقة لمحطات المعرفة.
7. أداة تحليل مواضع القوة- الضعف - الفرص / التهديدات (SWOT/C Analysis).

7. الغايات والأهداف

7.1 الغايات

1. تنظيم منهجية العمل الحالية وتطويرها للنهوض ببرنامج محطات المعرفة.
2. العمل على تطوير الخدمات المقدمة من أجل مواكبة متطلبات العصر.
3. التكامل والانخراط مع المبادرات الوطنية مع التركيز على مبادرات تكنولوجيا المعلومات.
4. العمل على إيصال خدمات المحطات إلى جميع شرائح المجتمع و إلى مختلف مناطق المملكة.
5. التنمية المستدامة والاكتفاء الذاتي من خلال تطوير نموذج اقتصادي لدعم نشاطات محطات المعرفة.

7.2 الأهداف وأولوياتها

1. تنظيم منهجية العمل الحالية وتطويرها للنهوض ببرنامج محطات المعرفة.

- 1.1 إعادة هندسة إجراءات العمل من خلال تصميم النظام الإداري و المالي لعمليات المحطات و إدارة البرنامج.
- 1.2 وضع مقاييس أداء ونظام رقابي لحوكمة العمليات وأداء الأفراد والأداء المؤسسي بشكل عام.
- 1.3 أتمتة إجراءات العمل و الاستغلال الأمثل للبنية التحتية المتوفرة من تقنيات المعلومات.
- 1.4 وضع خطط عمل لتطبيق الأنظمة المطورة وضمان استمرارها.

2. العمل على تطوير الخدمات المقدمة من أجل مواكبة متطلبات العصر

- 2.1 وضع خطة لتطوير البنية التحتية لمحطات المعرفة و العمل على المستمر لتطويرها.
- 2.2 إنشاء وحدة التطوير والتحسين المستمر لمحطات المعرفة لبيان خدمات جديدة لتلبية حاجات المتفاعلين ومواكبة متطلبات العصر.
- 2.3 التواصل المستمر مع متلقي الخدمات لاستقصاء آراءهم حول محطات المعرفة.
- 2.4 مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات.

2.5 تطوير معايير لتقديم الخدمات بجودة عالية.

3. التكامل والانخراط مع المبادرات الوطنية مع التركيز على مبادرات تكنولوجيا المعلومات

- 3.1 وضع الخطط اللازمة للتكامل مع المبادرات الوطنية المرتبطة بقطاع التكنولوجيا والاتصالات ومبادرات تنمية المجتمع.
- 3.2 وضع الخطط اللازمة لتقديم الخدمات وتوعية أفراد المجتمع لخدمات الحكومة الالكترونية ومدى استفادة المجتمع من هذه الخدمة.

4. العمل على إيصال خدمات المحطات إلى جميع شرائح المجتمع و إلى مختلف مناطق المملكة.

- 4.1 وضع خطة تسويقية للتعريف بمحطات المعرفة و الخدمات التي تقدمها.
- 4.2 القيام بدراسة شرائح المجتمع المنتفعة وغير المنتفعة من محطات المعرفة لتحديد احتياجاتها.
- 4.3 القيام بشراكات إستراتيجية مع هيئات و منظمات أخرى لتبادل الخبرات في تنمية المجتمع.
- 4.4 تنويع أساليب الترويج والدعاية وعمل (Re-Branding) لمحطات المعرفة.

5. التنمية المستدامة والاكتفاء الذاتي من خلال تطوير نموذج اقتصادي لدعم نشاطات محطات المعرفة.

- 5.1 وضع خطة لتقييم نشاطات محطات المعرفة ماليا للوقوف على واقعها المالي.
- 5.2 وضع خطط و أسس لرصد الوضع المالي للمحطات لتحقيق الاكتفاء الذاتي .
- 5.3 القيام بوضع إستراتيجية مالية مرنة لمحطات المعرفة.

التسليم رقم 3: وثيقة خطة العمل لتنفيذ الإستراتيجية

المحتويات

53	المقدمة
54	الملخص التنفيذي
55	الإطار العام لتنفيذ خطة العمل (للمراحل الثلاث):
56	النشاطات المقترحة لتطوير برنامج محطات المعرفة
56	المرحلة الأولى: تنظيم الخدمات الأساسية و وضعها في إطار مؤسسي
56	نطاق الخدمات المقترحة:
56	خطة العمل المقترحة:
56	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
56	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
57	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
57	رابعاً: التنفيذ و المتابعة و التقييم
58	المرحلة الثانية: مراجعة الخدمات المتقدمة و دمجها في الإطار المؤسسي
58	نطاق الخدمات المقترحة:
58	خطة العمل المقترحة:
58	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
58	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
59	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
59	رابعاً: المتابعة و التقييم
60	المرحلة الثالثة: تطوير الخدمات ذات القيمة المضافة
60	نطاق الخدمات المقترحة:
60	خطة العمل المقترحة:
60	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
60	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
61	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
61	رابعاً: المتابعة و التقييم
62	خطة التنفيذ

المقدمة

منذ تأسيسها في عام 2001 كانت مبادرة محطات المعرفة أحد الأمثلة الناجحة لتطبيق وإدارة المبادرات الملكية السامية على أرض الواقع، حيث وصل عدد هذه المحطات إلى 144 محطة قامت بتدريب ما مجموعه (82,450) شخصاً، (55.2% من الإناث و 44.8% من الذكور) على المعلومات الأساسية بالحاسوب، إضافة إلى دورات متقدمة ومتنوعة حول كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها من قبل المستفيدين في مجالات تعزيز وتطوير أعمالهم، والحصول على معلومات الرعاية الصحية والمشاركة في النشاطات الحكومية الإلكترونية وإكسابهم قدرات قيادية جديدة ونوعية ملتزمة ووعياً وإدراكاً عاماً للأمور والمشاكل الاجتماعية المختلفة مثل التمييز في التعامل بين الجنسين وتنمية ورعاية الأطفال كما وفرت محطات المعرفة خدمات استخدام شبكة الإنترنت وآلات الفاكس والنسخ السريع والوسائط المتعددة لأكثر من (84000) مستخدم في مختلف المناطق.

و حيث أن الرسالة التي يحملها هذا البرنامج انبثقت من الرؤيا الملكية السامية التي تهدف إلى تنمية المجتمع اقتصادياً واجتماعياً من خلال تزويد المواطن الأردني بأسلحة التقنية و المعرفة، و حتى تتمكن إدارة البرنامج من القيام بهذه المسؤولية الغالية على أحسن وجه قامت بالتعاون مع مستشاريها بتكوين إستراتيجية جديدة تتطلع إلى المستقبل و لتطوير و تحسين الخدمات المقدمة وكفاءة العمليات الداخلية.

و لضمان التطبيق العملي للأهداف و الغايات التي تم تحديدها في الخطة الإستراتيجية على أرض الواقع كان لا بد من تكوين خطة عمل مدروسة تحقق عدداً من الأهداف القريبة التي ستؤدي بدورها إلى الهدف العام من الخطة الإستراتيجية و من هنا جاءت هذه الوثيقة التي تم تطويرها بتطبيق أفضل الممارسات و اعتماد أهم النظريات الإدارية في هذا المجال.

الملخص التنفيذي

بعد دراسة الوضع الحالي لمحطات المعرفة و تكوين الإستراتيجية الجديدة و التي تضمنت الأهداف و الغايات للسنوات 2008 و حتى 2012 كان لا بد من تكوين خطة عمل مدروسة و قابلة للتطبيق يتم تنفيذها على مراحل خلال هذه الفترة.

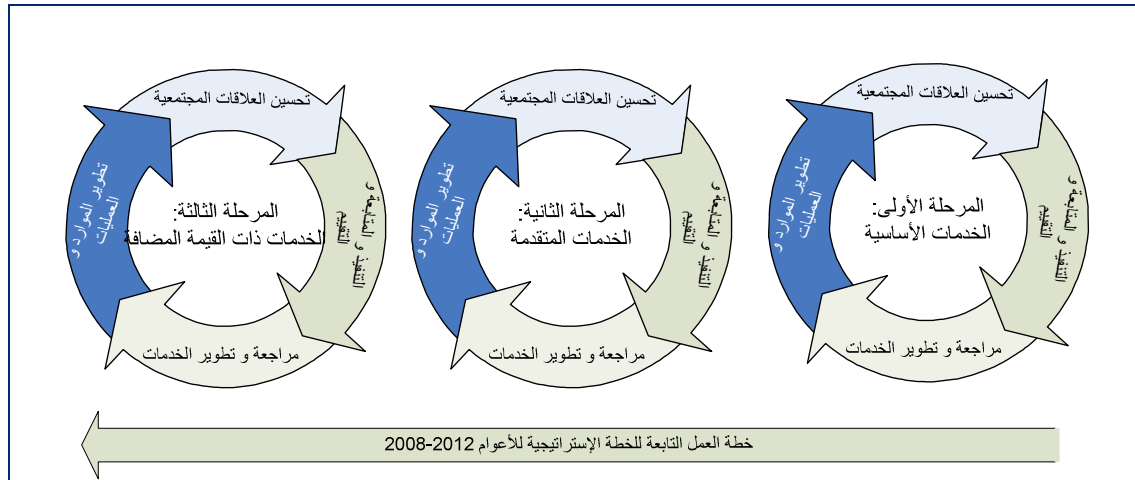
و بصدد هذا الهدف تم تحديد ماهية المشاريع و محتوياتها من خلال التوصيات التي خرج بها تقرير الوضع الحالي و الأهداف و الغايات في الإستراتيجية الجديدة واعتماد أفضل الممارسات في هذا المجال، و حيث أن برنامج محطات المعرفة هو برنامج خدمي تنموي تم تحليل العوامل التالية: المنتج (الخدمات) و السعر والمكان و الترويج و العمليات و العناصر البشرية و البيئة المادية التي تقدم فيها خدمات المحطات

و بعد الدراسة و المشاورة مع إدارة البرنامج تمت جدولة خطة العمل على 3 مراحل بحسب مجموعات الخدمات و هي:

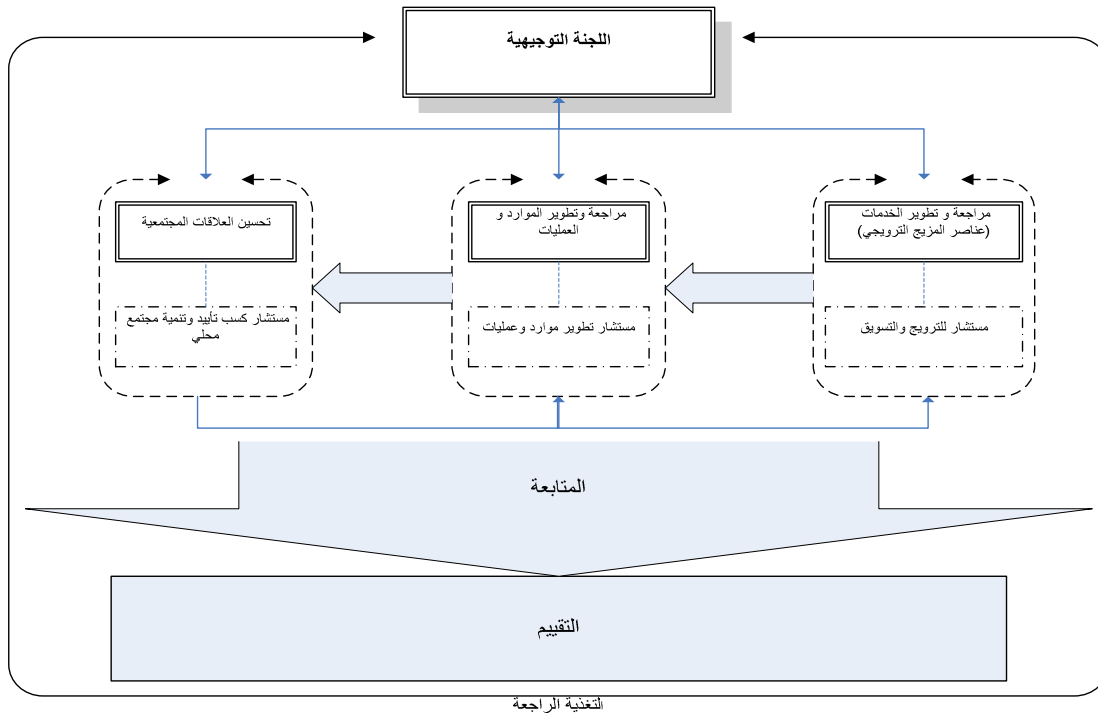
1. المرحلة الأولى: تنظيم الخدمات الأساسية و وضعها في إطار مؤسسي
2. المرحلة الثانية: مراجعة الخدمات المتقدمة و دمجها في النظام المؤسسي
3. المرحلة الثالثة: تطوير الخدمات ذات القيمة المضافة

أما من ناحية طبيعة النشاطات التي سيتم تنفيذها في كل مرحلة فهي:

1. مراجعة و تطوير الخدمات
 2. تطوير الموارد و العمليات
 3. تحسين العلاقات المجتمعية
- و كل هذه النشاطات سوف تحكم بنظام للمتابعة و التقييم



الإطار العام لتنفيذ خطة العمل (المراحل الثلاث):



النشاطات المقترحة لتطوير برنامج محطات المعرفة

المرحلة الأولى: تنظيم الخدمات الأساسية و وضعها في إطار مؤسسي

نطاق الخدمات المقترحة:

1. خدمات التدريب على المهارات الأساسية للحاسوب
2. الخدمات الإلكترونية العامة
3. خدمات الحكومة الإلكترونية
4. تنسيق الخدمات الاجتماعية

خطة العمل المقترحة:

أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)

1. مراجعة و تطوير الخدمات: مراجعة الخدمات المقدمة حالياً و دراسة حاجة المجتمع للخدمات الجديدة.

أ. دراسة حاجة المجتمع من الخدمات المختلفة بحيث يتم:

- (1) تحديد الخدمات الأساسية الأكثر حاجة من قبل المجتمع
- (2) إضافة خدمات أساسية جديدة قد يكون بحاجتها المجتمع
- (3) تقديم خدمات متكاملة مع المبادرات الوطنية المختلفة
- (4) تنسيق و ضبط الخدمات الاجتماعية

ب. تصميم نموذج تقديم الخدمات الأساسية (يتضمن طبيعة الخدمات و طرق تقديمها)

2. إجراء دراسة للمواقع الحالية للمحطات

أ. إنشاء محطات جديدة في الجيوب غير المخدومة

ب. نقل بعض المحطات إلى مواقع أفضل

ج. تحديد الأوقات المناسبة لتقديم الخدمات في كل منطقة

3. تطوير سياسة مالية و نظام تسعير جديد

أ. بالاعتماد على نتيجة (1 و 2)

4. إنشاء المراكز الإقليمية

أ. دراسة فكرة المراكز الإقليمية و مدى ملائمتها

ب. توصية مكان و طبيعة المراكز الإقليمية

ج. يتم تفعيل المراكز الإقليمية بعد إعادة هندسة العمليات (5)

ثانياً: تطوير الموارد و العمليات

1. إعادة هندسة العمليات:

أ. العمليات الأساسية:

- (1) عمليات البرامج التدريبية (تتضمن تحديد المناهج و تطويرها و وحدة تنمية المجتمع)

- (2) عمليات تقديم الخدمات الإلكترونية

- (3) عمليات تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية

- (4) عمليات تنسيق الخدمات الاجتماعية

- ب. عمليات الترويج
 - ج. عمليات الدعم الفني و التطوير المستمر للبنية التحتية
 - د. عمليات الموارد البشرية و المالية
2. مراجعة و تطوير الهيكل المؤسسية:
- أ. مراجعة الهيكل التنظيمي
 - ب. إعادة التوصيف الوظيفي لكل من المدربين و مسؤولي الجهات المستضيفة
3. مراجعة و إعادة تصميم البيئة المادية:
- أ. اللافتات و الشعارات الخارجية
 - ب. الترتيب و التنظيم الداخلي (أسلوب التصميم الداخلي، الأثاث، الألوان، الإعلانات)
 - ج. نظام العضوية (إصدار بطاقات وفي الخلف شعار و مهمة و رؤية البرنامج)
 - د. المواد التدريبية (الأقلام، الدفاتر...)
 - هـ. المقصف (مشروبات بسيطة مع دراسة إمكانية وجود مستثمر محلي)
4. تحديد الاحتياجات التدريبية في:
- أ. المهارات الترويجية: التدريب على حملات كسب التأييد و التشبيك المجتمعي (Advocacy & Social Networking Training)
 - ب. المهارات الفنية في: تقنيات المعلومات، التخطيط المجتمعي، العرض و التقديم و أساليب التدريب
 - ج. المهارات الإدارية العامة: كتابة التقارير الإدارية و المالية
- ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
1. تنظيم حملات التوعية و كسب التأييد المجتمعي
 2. التشبيك المجتمعي (Social Networking)
- أ. تخطيط نموذج التشبيك المجتمعي
 - ب. إنشاء شبكة اجتماعية محلية داعمة
- رابعاً: التنفيذ و المتابعة و التقييم
1. إنشاء نظام المتابعة و التقييم (M&E System)
 2. تنفيذ و تطبيق ما تم تطويره من عمليات و موارد على أرض الواقع
 3. المتابعة و الرقابة المستمرة
 4. قياس آثار المشاريع في نهاية المرحلة (Projects Impacts Measurement)

المرحلة الثانية: مراجعة الخدمات المتقدمة و دمجها في الإطار المؤسسي

نطاق الخدمات المقترحة:

1. التدريب على مهارات تقنية المعلومات المتقدمة
2. خدمات الحكومة الإلكترونية المتقدمة (تكامل سلسلة التوريد)
3. الخدمات الاجتماعية المتقدمة (تنسيق أعلى مع الجهات المزودة، و تقديم الخدمات بشكل إلكتروني)
4. المحطات المتنقلة (Mobile KS)
5. أية خدمات جديدة قد تطرأ على الساحة

خطة العمل المقترحة:

مراجعة النظام المؤسسي بكافة أبعاده و إجراء التغييرات اللازمة لدمج هذه الخدمات

أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)

1. مراجعة و تطوير الخدمات:
 - أ. دراسة حاجة المجتمع من الخدمات المتقدمة المختلفة
 - ب. تصميم نموذج تقديم الخدمات المتقدمة (يتضمن طبيعة الخدمات و طرق تقديمها)
2. دراسة توزيع الخدمات في للمواقع الحالية للمحطات
 - أ. دراسة مدى الحاجة للخدمات المتقدمة في مختلف المواقع
 - ب. تقديم الخدمات المتقدمة في المواقع التي هي بحاجة لهذه الخدمات و يوجد طلب جيد لها في المجتمع المحيط
 - ج. تحديد الأوقات المناسبة لتقديم الخدمات المتقدمة في كل منطقة
 - د. تصنيف المحطات بناءاً على طبيعة الخدمات المقدمة
3. تطوير سياسة مالية و نظام تسعير جديد للخدمات المتقدمة
 - أ. بالاعتماد على نتيجة (1 و 2)
4. مراجعة فكرة المحطات المتنقلة (Mobile KS)
 - أ. دراسة إمكانية تقديم الخدمات المتقدمة في المناطق ذات الطلب الضعيف من خلال المحطات المتنقلة

ثانياً: تطوير الموارد و العمليات

1. تحسين هندسة العمليات: مراجعة النموذج الناتج عن المرحلة الأولى و تطويره بحيث يستوعب الخدمات المتقدمة و عكس التغييرات اللازمة على كل من
 - أ. العمليات الأساسية (تقديم الخدمات)
 - ب. عمليات الترويج
 - ج. عمليات الدعم الفني و التطوير المستمر للبنية التحتية
 - د. عمليات الموارد البشرية و المالية

2. مراجعة أثر الخدمات المتقدمة و عملياتها على الهيكلة المؤسسية:
 - أ. مراجعة الهيكل التنظيمي
 - ب. تعديل التوصيف الوظيفي للوظائف المتأثرة
3. مراجعة و إعادة تصميم البيئة المادية: تعديل البيئة المادية على ضوء التعديلات و الإضافات الناشئة عن إضافة الخدمات المتقدمة
4. مراجعة الاحتياجات التدريبية في كل من المهارات الفنية و الإدارية و الترويجية التي تلزم لتقديم الخدمات المتقدمة الجديدة

ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية

1. تنظيم حملات التوعية و كسب التأييد المجتمعي للخدمات المتقدمة
2. التشبيك المجتمعي (Social Networking)
 - أ. إعادة تخطيط نموذج التشبيك المجتمعي (إن لزم ذلك)
 - ب. توسيع الشبكة الاجتماعية المحلية الداعمة

رابعاً: المتابعة و التقييم

1. تعديل نظام المتابعة و التقييم (M&E System) ليشمل الخدمات المتقدمة
2. تنفيذ و تطبيق ما تم تطويره من عمليات و موارد على أرض الواقع
3. المتابعة و الرقابة المستمرة
4. قياس آثار المشاريع (Projects Impacts Measurement) للمرحلة الثانية

المرحلة الثالثة: تطوير الخدمات ذات القيمة المضافة

نطاق الخدمات المقترحة:

1. خدمات التجارة الإلكترونية
2. التعليم الإلكتروني
3. خدمات منظمات الأعمال و المنظمات الدولية (إحصاءات، خدمات المكاتب الذكية)
4. المجتمعات المهنية (Communities of Practice)
5. أية خدمات جديدة قد تطرأ على الساحة

خطة العمل المقترحة:

مراجعة النظام المؤسسي بكافة أبعاده و إجراء التغييرات اللازمة لدمج هذه الخدمات

أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)

1. مراجعة و تطوير الخدمات:
 - أ. دراسة حاجة المجتمع من الخدمات ذات القيمة المضافة المختلفة
 - ب. تصميم نموذج تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة (يتضمن طبيعة الخدمات و طرق تقديمها)
2. دراسة توزيع الخدمات في للمواقع الحالية للمحطات
 - أ. دراسة مدى الحاجة للخدمات ذات القيمة المضافة في مختلف المواقع
 - ب. تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة في المواقع التي هي بحاجة لهذه الخدمات و يوجد طلب جيد لها في المجتمع المحيط
 - ج. تحديد الأوقات المناسبة لتقديم الخدمات ذات القيمة المضافة في كل منطقة
 - د. تصنيف المحطات بناءاً على طبيعة الخدمات المقدمة
3. تطوير سياسة مالية و نظام تسعير جديد للخدمات ذات القيمة المضافة
 - أ. بالاعتماد على نتيجة (1 و 2)
4. مراجعة فكرة المحطات المتنقلة (Mobile KS)
 - أ. دراسة إمكانية تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة في المناطق ذات الطلب الضعيف من خلال المحطات المتنقلة

ثانياً: تطوير الموارد و العمليات

1. تحسين هندسة العمليات: مراجعة النموذج الناتج عن المرحلة الأولى و تطويره بحيث يستوعب الخدمات ذات القيمة المضافة و عكس التغييرات اللازمة على كل من
 - أ. العمليات الأساسية (تقديم الخدمات)
 - ب. عمليات الترويج
 - ج. عمليات الدعم الفني و التطوير المستمر للبنية التحتية
 - د. عمليات الموارد البشرية و المالية
2. مراجعة أثر الخدمات ذات القيمة المضافة و عملياتها على الهيكل المؤسسية:
 - أ. مراجعة الهيكل التنظيمي
 - ب. تعديل التوصيف الوظيفي للوظائف المتأثرة

3. مراجعة و إعادة تصميم البيئة المادية: تعديل البيئة المادية على ضوء التعديلات و الإضافات الناشئة عن إضافة الخدمات ذات القيمة المضافة
4. مراجعة الاحتياجات التدريبية في كل من المهارات الفنية و الإدارية و الترويجية التي تلزم لتقديم الخدمات ذات القيمة المضافة الجديدة

ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية

1. تنظيم حملات التوعية و كسب التأييد المجتمعي للخدمات ذات القيمة المضافة
2. التشبيك المجتمعي (Social Networking)
 - أ. إعادة تخطيط نموذج التشبيك المجتمعي (إن لزم ذلك)
 - ب. توسيع الشبكة الاجتماعية المحلية الداعمة

رابعاً: المتابعة و التقييم

1. تعديل نظام المتابعة و التقييم (M&E System) ليشمل الخدمات ذات القيمة المضافة
2. تنفيذ و تطبيق ما تم تطويره من عمليات و موارد على أرض الواقع
3. المتابعة و الرقابة المستمرة
4. قياس آثار المشاريع (Projects Impacts Measurement) للمرحلة الثالثة

خطة التنفيذ

الجدول الأول: خطة تنفيذ النشاطات

الخطة الزمنية لتنفيذ نشاطات خطة العمل، و الجهات المقترحة للتنفيذ		
الفترة	النشاط	الجهة النفاذة
2008/6-1	تكوين الإستراتيجية و خطة العمل	تاجيبي و مركز المعلومات الوطني
2008/9-7	التخطيط لتفاصيل المرحلة الأولى: تنظيم الخدمات الأساسية و وضعها في إطار مؤسسي	مركز المعلومات الوطني مستشار ترويج و تسويق مستشار عمليات و هيكلية مؤسسية مستشار تأييد و تشبيك مجتمعي مستشار متابعة و تقييم
2008/12-10	عقد حملات التوعية و التأييد و التشبيك المجتمعي للمرحلة الأولى عقد الدورات التدريبية	مركز المعلومات الوطني مستشار تأييد و تشبيك مجتمعي مؤسسات التدريب المعتمدة
2009/12-1	تنفيذ و تطبيق المرحلة الأولى المتابعة و التقييم	مركز المعلومات الوطني
2009/12	قياس أثر المشاريع للمرحلة الأولى	مستشار متابعة و تقييم
2010/2-1	التخطيط لتفاصيل المرحلة الثانية: مراجعة الخدمات المتقدمة و دمجها في النظام المؤسسي	مركز المعلومات الوطني مستشار ترويج و تسويق مستشار عمليات و هيكلية مؤسسية مستشار تأييد و تشبيك مجتمعي مستشار متابعة و تقييم
2010/3	عقد حملات التوعية و التأييد و التشبيك المجتمعي للمرحلة الثانية عقد الدورات التدريبية	مركز المعلومات الوطني مستشار تأييد و تشبيك مجتمعي مؤسسة تدريب مهني
2010/4 2011/3	تنفيذ و تطبيق المرحلة الثانية المتابعة و التقييم	مركز المعلومات الوطني
2011/4	قياس أثر المشاريع للمرحلة الثانية	مستشار متابعة و تقييم

2011/6-5	التخطيط لتفاصيل المرحلة الثالثة: تطوير الخدمات ذات القيمة المضافة	مركز المعلومات الوطني مستشار ترويج و تسويق مستشار عمليات و هيكله مؤسسية مستشار تأييد و تشبيك مجتمعي مستشار متابعة و تقييم
2011/8-7	عقد حملات التوعية و التأييد و التشبيك المجتمعي للمرحلة الثالثة عقد الدورات التدريبية	مركز المعلومات الوطني مستشار تأييد و تشبيك مجتمعي مؤسسة تدريب مهني
2011/9- 2012/9	تنفيذ و تطبيق المرحلة الثالثة المتابعة و التقييم	مركز المعلومات الوطني
2012/10	قياس أثر المشاريع للمرحلة الثالثة	مستشار متابعة و تقييم
2012/12-11	قياس أثر المشاريع لكافة المراحل توثيق الدروس المستفادة التحضير للخطة الإستراتيجية القادمة	مركز المعلومات الوطني مستشار متابعة و تقييم

التسليم رقم 4: وثيقة الشروط الفنية لاستدراج العروض لتنفيذ المشروع الأول

المحتويات

65.....	المقدمة
65.....	نبذة عن مشروع محطات المعرفة:
65.....	الخطة الإستراتيجية الجديدة:
65.....	خطة العمل التابعة للخطة الإستراتيجية (2008 – 2012):
68.....	الشروط الفنية
68.....	الهدف الأساسي من المشروع:
68.....	نطاق العمل:
68.....	خطة العمل المقترحة:
68.....	أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)
68.....	ثانياً: تطوير الموارد و العمليات
69.....	ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية
69.....	رابعاً: المتابعة و التقييم
70.....	النتائج و التسليمات المتوقعة:
71.....	فريق العمل المطلوب و المدة الزمنية:
72.....	الملحقات
72.....	أولاً: التوجه الاستراتيجي (2008 – 2012)
75.....	ثانياً: وصف الوضع الحالي للمحطات

المقدمة

نبذة عن مشروع محطات المعرفة:

تبلورت فكرة محطات المعرفة الأردنية من رؤية جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين المعظم بالتحول إلى الاقتصاد الرقمي والمعرفي والتي تمثلت بإتاحة الفرصة للمواطن الأردني لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة فاعلة لخدمة المجتمع المحلي بمختلف فئاته مع التركيز على المجتمعات الريفية والناحية بهدف تجسير الفجوة الرقمية بين محافظات المملكة، ولتطوير القوى البشرية وإكسابها مهارات الاقتصاد الحديث لزيادة قدرتها التنافسية في الحصول على الوظائف ورفع كفاءتها العملية، وذلك من أجل تكامل الجهود للمساهمة في تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية شاملة على مستوى التجمعات السكانية تنعكس آثارها المباشرة على حياة ورفاهية المواطن.

وقد تم إطلاق مبادرة تأسيس مراكز تكنولوجيا المعلومات وخدمة المجتمع (والتي سميت فيما بعد مبادرة محطات المعرفة الأردنية) في عام 2001 وتأتي هذه المبادرة كخطوة عملية في طريق اعتماد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المجتمعات المحلية تمهيداً لتفعيل استخدامات الحكومة الإلكترونية في خدمة المواطنين في أماكن تواجدهم. وأوكلت إلى مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني مهمة تنفيذ المشروع وإعداد دراسة تحدد التوزيع الأمثل لمحطات المعرفة على جميع المحافظات والتجمعات السكانية في المملكة.

ومنذ افتتاحها، قامت محطات المعرفة من خلال مدربين متخصصين بتدريب ما مجموعه (82,450) شخصاً، (55.2% من الإناث و 44.8% من الذكور) على المعلومات الأساسية بالحاسوب، إضافة إلى دورات متقدمة ومتنوعة حول كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها من قبل المستفيدين في مجالات تعزيز وتطوير أعمالهم، والحصول على معلومات الرعاية الصحية والمشاركة في النشاطات الحكومية الإلكترونية وإكسابهم قدرات قيادية جديدة ونوعية ملتزمة ووعياً وإدراكاً عاماً للأمور والمشاكل الاجتماعية المختلفة مثل التمييز في التعامل بين الجنسين وتنمية ورعاية الأطفال.

وإلى جانب هذه المهام الرئيسية فقد وفرت محطات المعرفة خدمات استخدام شبكة الإنترنت وآلات الفاكس والنسخ السريع والوسائط المتعددة لأكثر من (84000) مستخدم في مختلف المناطق.

الخطة الإستراتيجية الجديدة:

بعد دراسة الوضع الحالي لمحطات المعرفة و تكوين الإستراتيجية الجديدة و التي تضمنت الأهداف و الغايات للسنوات 2008 و حتى 2012 كان لا بد من تكوين خطة عمل مدروسة و قابلة للتطبيق يتم تنفيذها على مراحل خلال هذه الفترة.

حيث أن الرسالة التي يحملها هذا البرنامج انبثقت من الرؤيا الملكية السامية التي تهدف إلى تنمية المجتمع اقتصاديا و اجتماعيا من خلال تزويد المواطن الأردني بأسلحة التقنية و المعرفة، و حتى تتمكن إدارة البرنامج من القيام بهذه المسؤولية الغالية على أحسن وجه قامت بالتعاون مع مستشاريها بتكوين إستراتيجية جديدة تتطلع إلى المستقبل و لتطوير و تحسين الخدمات المقدمة وكفاءة العمليات الداخلية.

و لضمان التطبيق العملي للأهداف و الغايات التي تم تحديدها في الخطة الإستراتيجية على أرض الواقع كان لا بد من تكوين خطة عمل مدروسة تحقق عددا من الأهداف القريبة التي ستؤدي بدورها إلى الهدف العام من الخطة الإستراتيجية و من هنا تم تطوير خطة عمل تم إنشائها بتطبيق أفضل الممارسات و اعتماد أهم النظريات الإدارية في هذا المجال.

خطة العمل التابعة للخطة الإستراتيجية (2008 – 2012):

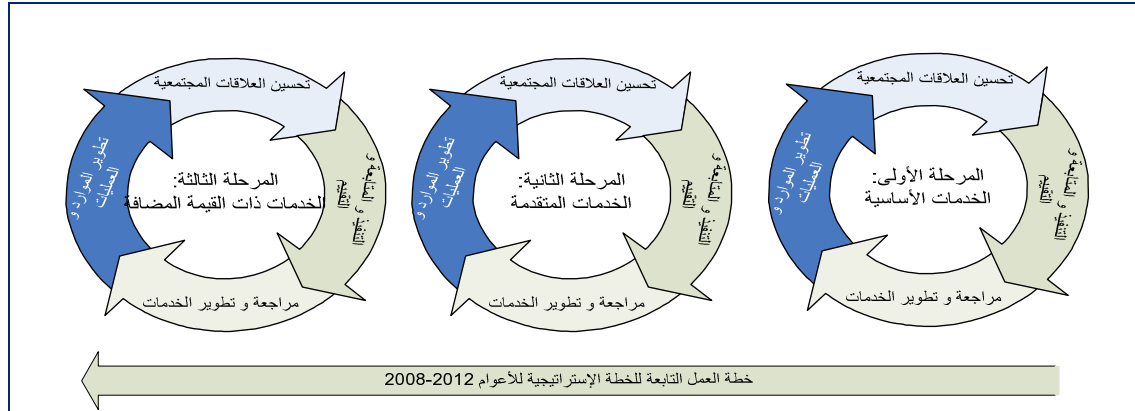
بعد الدراسة و المشاورة بين إدارة البرنامج و مستشاريها تمت جدولة خطة العمل على 3 مراحل بحسب مجموعات الخدمات و هي:

1. المرحلة الأولى: تنظيم الخدمات الأساسية و وضعها في إطار مؤسسي
2. المرحلة الثانية: مراجعة الخدمات المتقدمة و دمجها في النظام المؤسسي
3. المرحلة الثالثة: تطوير الخدمات ذات القيمة المضافة

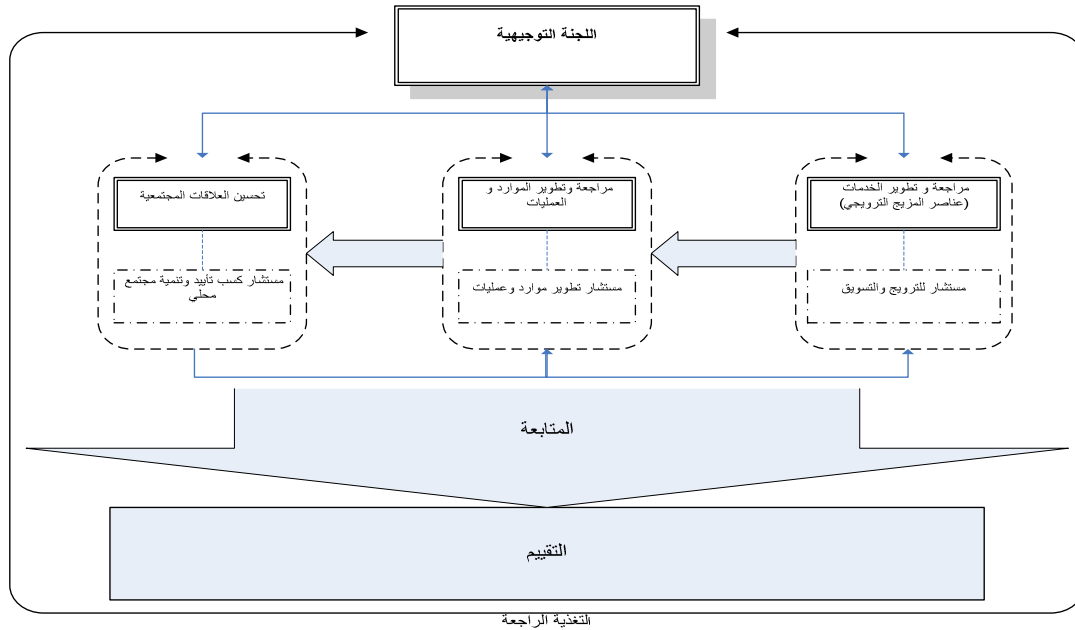
أما من ناحية طبيعة النشاطات التي سيتم تنفيذها في كل مرحلة فهي:

1. مراجعة و تطوير الخدمات
2. تطوير الموارد و العمليات
3. تحسين العلاقات المجتمعية

و كل هذه النشاطات سوف تحكم بنظام للمتابعة و التقييم



و الإطار العام لتنفيذ خطة العمل (للمراحل الثلاث):



نطاق الخدمات المقترحة للمرحلة الأولى:

1. خدمات التدريب على المهارات الأساسية للحاسوب
2. الخدمات الإلكترونية العامة
3. خدمات الحكومة الإلكترونية
4. تنسيق الخدمات الاجتماعية

الشروط الفنية

الهدف الأساسي من المشروع:

الهدف الأساسي من هذا المشروع هو تقديم خدمات مهنية لمساعدة مركز تكنولوجيا المعلومات في إعداد خطة مفصلة لتنفيذ المرحلة الأولى من خطة العمل التابعة للإستراتيجية الجديدة لبرنامج و ذلك من خلال: مراجعة و تطوير الخدمات التي تقدمها المحطات، و تطوير الموارد و العمليات، وتحسين العلاقات المجتمعية، و إنشاء نظام للمتابعة و التقييم.

نطاق العمل:

خطة العمل المقترحة:

أولاً: مراجعة و تطوير الخدمات (المزيج الترويجي)

1. مراجعة و تطوير الخدمات: مراجعة الخدمات المقدمة حالياً و دراسة حاجة المجتمع للخدمات الجديدة.

أ. دراسة حاجة المجتمع من الخدمات المختلفة بحيث يتم:

- 1) تحديد الخدمات الأساسية الأكثر حاجة من قبل المجتمع
- 2) إضافة خدمات أساسية جديدة قد يكون بحاجة المجتمع
- 3) تقديم خدمات متكاملة مع المبادرات الوطنية المختلفة
- 4) تنسيق و ضبط الخدمات الاجتماعية

ب. تصميم نموذج تقديم الخدمات الأساسية (يتضمن طبيعة الخدمات و طرق تقديمها)

2. إجراء دراسة للمواقع الحالية للمحطات

- أ. إنشاء محطات جديدة في الجيوب غير المخدومة
- ب. نقل بعض المحطات إلى مواقع أفضل
- ج. تحديد الأوقات المناسبة لتقديم الخدمات في كل منطقة

3. تطوير سياسة مالية و نظام تسعير جديد

أ. بالاعتماد على نتيجة (1 و 2)

4. إنشاء المراكز الإقليمية

- أ. دراسة فكرة المراكز الإقليمية و مدى ملائمتها
- ب. توصية مكان و طبيعة المراكز الإقليمية
- ج. يتم تفعيل المراكز الإقليمية بعد إعادة هندسة العمليات (5)

ثانياً: تطوير الموارد و العمليات

1. إعادة هندسة العمليات:

أ. العمليات الأساسية:

- 1) عمليات البرامج التدريبية (تتضمن تحديد المناهج و تطويرها و وحدة تنمية المجتمع)
- 2) عمليات تقديم الخدمات الإلكترونية
- 3) عمليات تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية

4) عمليات تنسيق الخدمات الاجتماعية

- ب. عمليات الترويج
- ج. عمليات الدعم الفني و التطوير المستمر للبنية التحتية
- د. عمليات الموارد البشرية و المالية
- 2. مراجعة و تطوير الهيكل المؤسسية:
 - أ. مراجعة الهيكل التنظيمي
 - ب. إعادة التوصيف الوظيفي لكل من المدربين و مسؤولي الجهات المستضيفة
- 3. مراجعة و إعادة تصميم البيئة المادية:
 - أ. اللافتات و الشعارات الخارجية
 - ب. الترتيب و التنظيم الداخلي (أسلوب التصميم الداخلي، الأثاث، الألوان، الإعلانات)
 - ج. نظام العضوية (إصدار بطاقات وفي الخلف شعار و مهمة و رؤية البرنامج)
 - د. المواد التدريبية (الأقلام، الدفاتر...)
 - هـ. المقصف (مشروبات بسيطة مع دراسة إمكانية وجود مستثمر محلي)
- 4. تحديد الاحتياجات التدريبية في:
 - أ. المهارات الترويجية: التدريب على حملات كسب التأييد و التشبيك المجتمعي (Advocacy & Social Networking Training)
 - ب. المهارات الفنية في: تقنيات المعلومات، التخطيط المجتمعي، العرض و التقديم و أساليب التدريب
 - ج. المهارات الإدارية العامة: كتابة التقارير الإدارية و المالية

ثالثاً: تحسين العلاقات المجتمعية

- 1. تنظيم حملات التوعية و كسب التأييد المجتمعي
- 2. التشبيك المجتمعي (Social Networking)
 - أ. تخطيط نموذج التشبيك المجتمعي
 - ب. إنشاء شبكة اجتماعية محلية داعمة

رابعاً: المتابعة و التقييم

- 1. إنشاء نظام المتابعة و التقييم (M&E System)
- 2. قياس آثار المشاريع في نهاية المرحلة (Projects Impacts Measurement)

النتائج و التسليمات المتوقعة:

1. دراسة حاجة المجتمع من الخدمات الأساسية المختلفة
2. نموذج تقديم الخدمات الأساسية
3. دراسة مواقع المحطات، و تقرير يتضمن التوصيات اللازمة للأماكن الأمثل للمحطات والأوقات الأنسب لعملها
4. نظام تسعير شامل لجميع الخدمات مع مراعاة وجود أكثر من حزمة للأسعار بالتوافق مع الوضع الاقتصادي و الاجتماعي للمناطق
5. دراسة فكرة المراكز الإقليمية و تحديد المكان المناسب لها و طبيعة عملها و دورها في تقديم الخدمات (بالتكامل مع النتيجة 2: نموذج تقديم الخدمات)
6. دراسة و إعادة هندسة العمليات و تقديم نموذج عمليات متكامل (السياسات و الإجراءات بتفاصيلها و قواعد العمل و النماذج و الأوصاف الوظيفية و المسؤوليات) لكافة العمليات الإدارية و الفنية وتشمل دون الحصر:
 - العمليات الأساسية:
 - عمليات البرامج التدريبية (تتضمن تحديد المناهج و تطويرها و وحدة تنمية المجتمع)
 - عمليات تقديم الخدمات الإلكترونية
 - عمليات تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية
 - عمليات تنسيق الخدمات الاجتماعية
 - عمليات الترويج
 - عمليات الدعم الفني و التطوير المستمر للبنية التحتية
 - عمليات الموارد البشرية و المالية
7. مراجعة و تطوير الهيكل المؤسسية على ضوء النتيجة السابقة (إعادة هندسة العمليات):
 - مراجعة الهيكل التنظيمي
 - إعادة توصيف الوظيفي لكل من الوظائف الإدارية و المدربين و مسؤولي الجهات المستضيفة
 - إنشاء الأوصاف الوظيفية للوظائف الجديدة (إن وجدت)
8. مراجعة و إعادة تصميم البيئة المادية، و تقديم المشورة في الجوانب التالية على سبيل المثال لا الحصر:
 - اللافتات و الشعارات الخارجية
 - الترتيب و التنظيم الداخلي (أسلوب التصميم الداخلي، الأثاث، الألوان، الإعلانات)
 - نظام العضوية (إصدار بطاقات وفي الخلف شعار و مهمة و رؤية البرنامج)
 - المواد التدريبية (الأقلام، الدفاتر...)
 - المقصف (مشروبات بسيطة مع دراسة إمكانية وجود مستثمر محلي)
9. تحديد الاحتياجات التدريبية في:
 - المهارات الترويجية: التدريب على حملات كسب التأييد و التشبيك المجتمعي (Advocacy & Social Networking Training)
 - المهارات الفنية في: تقنيات المعلومات، التخطيط المجتمعي، العرض و التقديم و أساليب التدريب
 - المهارات الإدارية العامة: كتابة التقارير الإدارية و المالية
10. وضع الخطط اللازمة و تكوين المحتوى لتنظيم حملات التوعية و كسب التأييد المجتمعي
11. وضع نموذج التشبيك المجتمعي (Social Networking Model)

12. إنشاء نظام المتابعة و التقييم (M&E System)

13. قياس آثار المشاريع في نهاية المرحلة (Projects Impacts Measurement)

فريق العمل المطلوب و المدة الزمنية:

تقوم الجهة الاستشارية (أو التحالف) بتوفير فريق عمل مناسب للقيام بالمهام المذكورة أعلاه بحيث يكون قادرا على إنجاز النتائج والتسليمات المطلوبة خلال مدة ثلاثة أشهر، و قياس أثر المشاريع بعد سنة واحدة من تطبيق المشروع.

و يراعى في الفريق الاستشاري وجود الخبرات التالية:

1. مستشار ترويج و تسويق مع خبرة في إنشاء الدراسات و استشارات الأعمال لمجال الخدمات
2. مستشار إعادة هندسة عمليات
3. مستشار موارد بشرية و هيكلية تنظيمية
4. مستشار تأييد و تشبيك مجتمعي
5. مستشار متابعة و تقييم (Monitoring & Evaluation) و قياس آثار المشاريع (Projects Impacts Measurement)

و يراعى في الجهة الاستشارية (أو التحالف) توافر خبرة لا تقل عن ثلاثة مشاريع مشابهة.

الملحقات

أولاً: التوجه الاستراتيجي (2008 – 2012)

1. الهدف من الخطة الإستراتيجية

"وقد كان إيماننا راسخاً دوماً أن الإنسان الأردني هو هدف التنمية وأساسها، وكان حرصنا منصباً على أهمية الاستثمار بالإنسان تعليماً وتدريباً وتأهيلاً، بهدف إعداد جيل من الشباب قادر على التفكير والتحليل والإبداع والتميز ومدرّك لحقوقه وواجباته تجاه وطنه وأمتة وحريص على المشاركة في مختلف مراحل العمل والبناء".

جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين

لغايات تحقيق استمرارية إنتاجية محطات المعرفة وفعاليتها في تنمية المجتمع وذلك تطبيقاً لرؤية جلالة الملك عبد الله الثاني انبثقت هذه الاستراتيجية الشاملة لبرنامج محطات المعرفة لتنظيم أعمال محطات المعرفة المختلفة من خلال استغلال الموارد والإمكانات الحالية لمواجهة التحديات المحتملة و الاستفادة من الفرص المتاحة بما يخدم المجتمع الأردني كما أراد جلالة الملك عبد الله الثاني.

2. الأهداف الوطنية التي تساهم بها محطات المعرفة

1. ردم الهوة أو الفجوة الرقمية بين أقاليم ومحافظة المملكة .
2. تعريف الأفراد والمؤسسات في مختلف محافظات المملكة بأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشجيعهم على استخدامها وتوفير الوسائل اللازمة لمساعدتهم على الاعتماد عليها في كافة نشاطات حياتهم اليومية .
3. المساهمة في القضاء على الأمية الحاسوبية من خلال إتاحة الفرصة للتعليم والتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
4. تعظيم الاستفادة من نظام المعلومات الوطني وذلك من خلال إتاحة الفرصة للمواطنين للوصول إلى المعلومات الوطنية والعالمية عبر استخدام شبكة الانترنت .
5. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة مساعدة للمساهمة في إحداث تنمية اجتماعية واقتصادية في المجتمعات المحلية .
6. تأهيل ورفع كفاءة أفراد المجتمعات المحلية من خلال التحاقهم ببرامج ودورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤدي إلى إكسابهم مهارات جديدة .
7. زيادة القدرة التنافسية للمواطنين الحاصلين على شهادات علمية من خلال امتلاك مهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات .
8. تهيئة المجتمعات المحلية للاندماج ببرنامج الحكومة الإلكترونية المزمع تنفيذه من قبل الحكومة الأردنية .
9. تنمية المجتمع اجتماعياً من خلال الدورات الاجتماعية و ورش العمل.

3. الرؤية

انطلاقاً من رؤية جلالة الملك عبد الله الثاني تبلورت هذه الرؤية والتي تهدف إلى تضيق الفارق الرقمي وتعزيز قوة مراكز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة من وسائل التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

4. الرسالة

تحقيق رؤية إدارة برنامج محطات المعرفة من خلال:

1. العمل من خلال محطات المعرفة على تنمية المجتمع اقتصادياً واجتماعياً.

2. إبراز الدور الهام لمراكز تكنولوجيا المعلومات وقطاع الاتصالات في تطوير المجتمع من خلال الخدمات الاجتماعية والالكترونية المقدمة وذلك تطبيقاً للنظرة الملكية.

5. القيم

1. المسؤولية الاجتماعية: كل عضو في هذا البرنامج الوطني هو ممثل لرؤية صاحب الجلالة لتنمية المجتمع المحلي اجتماعياً واقتصادياً وتقنياً في سبيل تكوين "مجتمع المعرفة".
2. الجودة والتميز في خدمة المواطن: تزويد المواطن بأفضل المهارات والخدمات في جو إيجابي وشفاف يحفز على التطور والاستقلال والإبداع.
3. المهنية: تطبيق أفضل الممارسات والأساليب العلمية سواء في إدارة العمليات الداخلية أو تقديم الخدمات، و تزويد الكادر بأفضل المهارات والأدوات في الجوانب الإدارية والتقنية والخدمية المختلفة.
4. البحث والتطوير: متابعة كل ما توصلت إليها تكنولوجيا المعلومات والبحوث الاجتماعية والاقتصادية والإدارية وأساليب التدريب وتقديم الخدمات وعكسها على العمليات الداخلية والخدمات المقدمة.

6. المنهجية المتبعة لوضع الخطة

للقوف على الوضع الحالي لمحطات المعرفة وضمان احتواء الصورة الكاملة اعتمدت المنهجية المستخدمة على عدد من الأساليب النوعية والكمية والتحليلية ضمن معايير عالمية شملت:

1. المقابلات الشخصية مع أصحاب القرار والجهات المعنية بمحطات المعرفة.
2. الزيارات الميدانية لعدد من المحطات في مختلف الأقاليم.
3. وتحليل الاستبيانات.
4. الخطة الإستراتيجية السابقة لمحطات المعرفة.
5. الخطة الإستراتيجية لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
6. الدراسات السابقة لمحطات المعرفة.
7. أداة تحليل مواضع القوة- الضعف - الفرص / التهديدات (SWOT/C Analysis).

7. الغايات والأهداف

7.1 الغايات

1. تنظيم منهجية العمل الحالية وتطويرها للنهوض ببرنامج محطات المعرفة.
2. العمل على تطوير الخدمات المقدمة من أجل مواكبة متطلبات العصر.
3. التكامل والانخراط مع المبادرات الوطنية مع التركيز على مبادرات تكنولوجيا المعلومات.
4. العمل على إيصال خدمات المحطات إلى جميع شرائح المجتمع وإلى مختلف مناطق المملكة.
5. التنمية المستدامة والاكتفاء الذاتي من خلال تطوير نموذج اقتصادي لدعم نشاطات محطات المعرفة.

7.2 الأهداف وأولوياتها

1. تنظيم منهجية العمل الحالية وتطويرها للنهوض ببرنامج محطات المعرفة.

- 1.1 إعادة هندسة إجراءات العمل من خلال تصميم النظام الإداري والمالي لعمليات المحطات وإدارة البرنامج.
- 1.2 وضع مقاييس أداء ونظام رقابي لحوكمة العمليات وأداء الأفراد والأداء المؤسسي بشكل عام.
- 1.3 أتمتة إجراءات العمل والاستغلال الأمثل للبنية التحتية المتوفرة من تقنيات المعلومات.
- 1.4 وضع خطط عمل لتطبيق الأنظمة المطورة وضمان استمرارها.

2. العمل على تطوير الخدمات المقدمة من أجل مواكبة متطلبات العصر

- 2.1 وضع خطة لتطوير البنية التحتية لمحطات المعرفة و العمل على المستمر لتطويرها.
- 2.2 إنشاء وحدة التطوير والتحسين المستمر لمحطات المعرفة لبيان خدمات جديدة لتلبية حاجات المنفعين ومواكبة متطلبات العصر.
- 2.3 التواصل المستمر مع متلقي الخدمات لاستقصاء آراءهم حول محطات المعرفة.
- 2.4 مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات.
- 2.5 تطوير معايير لتقديم الخدمات بجودة عالية.

3. التكامل والانخراط مع المبادرات الوطنية مع التركيز على مبادرات تكنولوجيا المعلومات

- 3.1 وضع الخطط اللازمة للتكامل مع المبادرات الوطنية المرتبطة بقطاع التكنولوجيا والاتصالات ومبادرات تنمية المجتمع.
- 3.2 وضع الخطط اللازمة لتقديم الخدمات وتوعية أفراد المجتمع لخدمات الحكومة الالكترونية ومدى استفادة المجتمع من هذه الخدمة.

4. العمل على إيصال خدمات المحطات إلى جميع شرائح المجتمع و إلى مختلف مناطق المملكة.

- 4.1 وضع خطة تسويقية للتعريف بمحطات المعرفة و الخدمات التي تقدمها.
- 4.2 القيام بدراسة شرائح المجتمع المنتفعة وغير المنتفعة من محطات المعرفة لتحديد احتياجاتها.
- 4.3 القيام بشراكات إستراتيجية مع هيئات و منظمات أخرى لتبادل الخبرات في تنمية المجتمع.
- 4.4 تنويع أساليب الترويج والدعاية وعمل (Re-Branding) لمحطات المعرفة.

5. التنمية المستدامة والاكتفاء الذاتي من خلال تطوير نموذج اقتصادي لدعم نشاطات محطات المعرفة.

- 5.1 وضع خطة لتقييم نشاطات محطات المعرفة ماليا للوقوف على واقعها المالي.
- 5.2 وضع خطط و أسس لرصد الوضع المالي للمحطات لتحقيق الاكتفاء الذاتي .
- 5.3 القيام بوضع إستراتيجية مالية مرنة لمحطات المعرفة.

ثانيا: وصف الوضع الحالي للمحطات

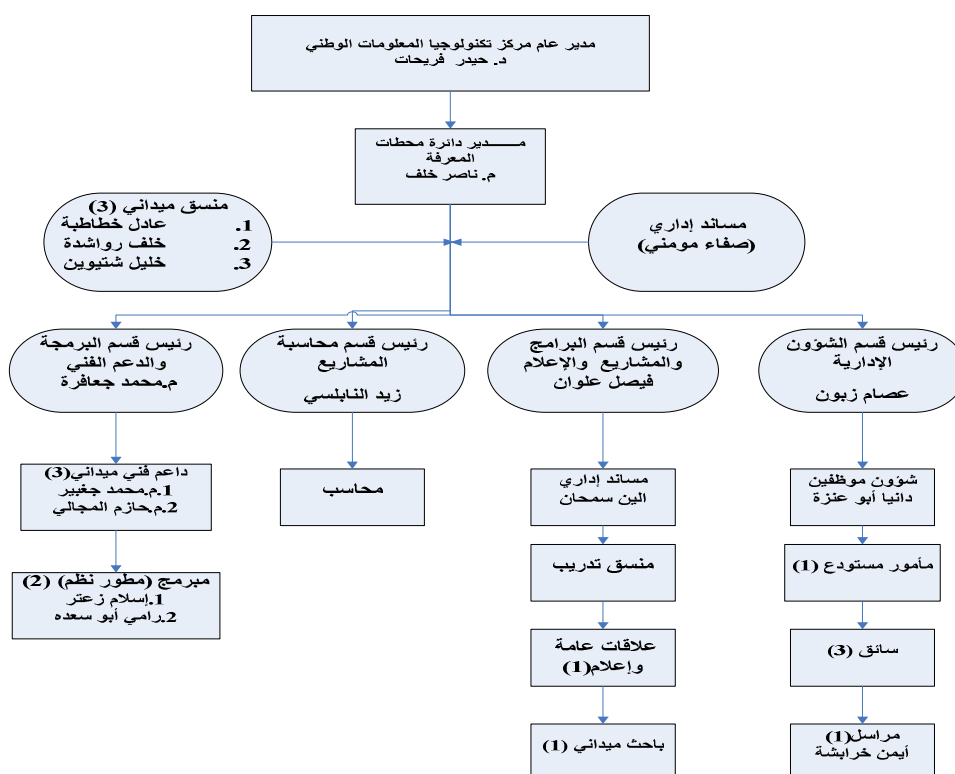
1. التنظيم:

الإدارة العليا:

تدار المحطات من قبل لجنة ملكية تتولى الإشراف و التوجيه الإدارية التنفيذية.

الإدارة التنفيذية:

كلفت اللجنة الملكية مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني تنفيذ و متابعة أعمال محطات المعرفة، و قد قام المركز بدوره بإنشاء "وحدة إدارة المشروع" و التي يوضحها الهيكل التنظيمي التالي:



الوحدة التشغيلية:

يتم التشغيل من خلال مصفوفة عمل تتكون من المدربين المعيّنين من قبل وحدة إدارة المشروع ليتولوا التدريب و المهام التشغيلية في مقرات المحطات في الجهات المستضيفة المختلفة.

الجهات المستضيفة الرئيسية هي: البلديات، الصندوق الأردني الهاشمي، الجمعيات الخيرية و الأهلية، دائرة الشؤون الفلسطينية، مراكز الشباب، مراكز تنمية المجتمعات المحلية.

يتم التركيز على البلديات لاستضافة محطات المعرفة و ذلك تنفيذا للتوجه الملكي من أجل تفعيل دور البلديات في المجتمع.

• ملاحظات على التنظيم:
○ يتبع المدربون تعاقديا و إداريا إلى وحدة إدارة مشروع محطات المعرفة، بينما تتولى الجهات المستضيفة متابعة الإجراءات اليومية. ○ أغلب الموظفين و كل المدربين يعملون تحت بند العقود محدودة المدة و ليس التعاقد المفتوح ○ صندوق الملك عبد الله الثاني الممول الرئيسي للمشروع غير ممثل في الإدارة العليا (اللجنة الملكية) حتى نهاية العام 2007.

2. العمليات:

- كلفت اللجنة الملكية مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني بالمهام التالية:
- 1. اختيار المكان والجهة المشاركة (الحاضنة) لمحطات المعرفة .
- 2. الإشراف على تنفيذ الأعمال الإنشائية والمدنية لضمان صلاحية المكان من الناحية الفنية والعملية .
- 3. توفير التجهيزات الفنية، وتوفير الأثاث اللازم للدورات ولكافة المستويات التدريبية.
- 4. توفير وتطوير المناهج التعليمية والتدريبية اللازمة للدورات ولكافة المستويات التدريبية.
- 5. تقييم وتأهيل المدربين العاملين في محطات المعرفة .
- 6. الإشراف الفني على محطات المعرفة .
- 7. متابعة خطط عمل محطات المعرفة وتطويرها .
- 8. إعداد ورفع التقارير الدورية حول أعمال وإنجازات محطات المعرفة للجنة الملكية.

و فيما يلي استعراض لواقع تنفيذ هذه المهام:

- أولا: إنشاء المحطات
 - بدأت عملية إنشاء محطات المعرفة الأردنية في عام 2001 ، حيث تم تكليف مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني بإعداد دراسة تحدد التوزيع الأمثل لمحطات المعرفة الأردنية في التجمعات السكانية في المملكة، وقد توصلت الدراسة إلى أن تحقيق أهداف المبادرة يتطلب إنشاء (60) "محطة معرفة" تم توزيعها حسب أسس ومعايير راعت العوامل السكانية والاجتماعية والجغرافية لمناطق المملكة.
 - تم إنشاء عدد من المحطات تباعا، حيث كانت المحطات الجديدة تنشأ بأمر من اللجنة الملكية و يشرف مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني و أعضاء اللجنة من جهات رسمية و غير ربحية على تنفيذ المشروع.
 - وصل عدد المحطات حتى نهاية عام 2007 إلى 132 محطة موزعة كالتالي: 52 محطة في إقليم الوسط، 47 محطة في إقليم الشمال، 33 محطة في إقليم الجنوب.
 - يتم اختيار مواقع محطات المعرفة من قبل اللجنة الملكية و مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني و ذلك بناء على عدة عوامل من أهمها توافر جهة مستضيفة و توفر البنية التحتية المناسبة و طبيعة المنطقة الاجتماعية و السكانية الخ...

- ثانيا: الإشراف على تنفيذ الأعمال الإنشائية و المدنية
 - لا يوجد مباني خاصة لمحطات المعرفة، إنما تكون مقراتها ضمن الجهات المستضيفة.
- ثالثا: توفير التجهيزات الفنية
 - يتم حاليا تجهيز المحطات الجديدة عن إحالة عطاءات المواد و الأجهزة اللازمة بالتجزئة
 - يتم تخزين المواد و الأجهزة مركزيا في المخازن التابع لوحدة إدارة المشروع
 - يتم تجهيز محطات المعرفة بأجهزة و بخطوط انترنت سريعة لتلبية احتياجات المواطنين.
 - يوجد هناك 7 محطات لا تحتوي على خدمة ADSL و ذلك نظرا لعدم توفرها من شركة الاتصالات في مناطق تلك المحطات.
- رابعا: توفير وتطوير المناهج التعليمية والتدريبية
 - تقسم المناهج التعليمية و التدريبية إلى:
 - الدورات الأساسية (الدورة الشاملة، IT Essentials): ولا يوجد لها مناهج موحدة و مطبوعات قياسية.
 - الدورات الدولية (ICDL, Cambridge) و الدورات الدولية المتقدمة و المتخصصة (Cisco CCNA, E-learning): و يتم الالتزام بالمناهج المعطاة من قبل الجهات المصدرة للشهادة.
 - دورات خاصة حسب الطلب: و يتم تزويد مناهجها بالاتفاق مع الجهات الطالبة للدورات
 - الدورات الاجتماعية و التنموية: ولا يوجد لها مناهج و أسس ثابتة، إلا إذا تم تزويدها من قبل الجهة الممولة و المشرفة على الدورة.
 - لمزيد من المعلومات حول الدورات المختلفة الرجاء مراجعة باب "الخدمات المقدمة".
- خامسا: تقييم و تأهيل المدربين
 - يتم حاليا تقييم المدربين بأسلوب نوعي فقط و ليس كمي، ولا يتم ربط التقييم بأهداف (Targets) للأداء.
 - يتم الاعتماد في تأهيل المدربين على المبادرات و العروض المقدمة من الجهات الخارجية و لا يوجد برامج محددة للتدريب.
 - التدريب و التأهيل ينحصر في المهارات الفنية ولا يشمل المهارات الشخصية و الإدارية.
- سادسا: الإشراف الفني على المحطات
 - يقوم المدربون بأعمال الصيانة البسيطة و الحفاظ على استمرارية العمل
 - يتم دعم المحطات مركزيا من قبل وحدة إدارة المشروع في الحالات الحرجة و التي تطلب دعم فني متخصص
 - يتم شراء المستلزمات الدورية و البسيطة لتجهيزات المحطات من خلال الجهات المستضيفة
- سابعا: متابعة خطط العمل و تطويرها
 - يتم التخطيط للبرامج و الخدمات التي تقدم مركزيا في قسم البرامج و المشاريع و الإعلام في وحدة إدارة المشروع
 - يتم إنشاء بعض الدورات و الخدمات من خلال اقتراحات المدربين و المجتمع المحلي و لكن هذه العملية غير محكمة بأسس و نظم محددة و تعتمد على النشاط الشخصي
 - يتم التخطيط للبرامج و الخدمات و الدورات الخاصة من خلال الإدارة التنفيذية للمشروع و علاقاتها بالجهات الرسمية و الدولية
 - يتم متابعة خطط العمل من خلال المنسقين الميدانيين الأقاليم
- ثامنا: إعداد ورفع التقارير الدورية حول أعمال وإنجازات محطات المعرفة للجنة الملكية
 - يتم رفع تقارير دورية للجنة الملكية عن أعمال و إنجازات المحطات
 - طريقة جمع المعلومات لهذه التقارير لا تتم بشكل مؤتمت و من خلال نظم محددة للتغذية الراجعة و قياس الأداء و إنما تعتمد على الاجتهاد الشخصي لأفراد وحدة إدارة المشروع.

• ملاحظات على العمليات:

- يوجد تأخر ملحوظ في الإجراءات و خصوصا المتعلقة بالجهات الحكومية الأخرى
- لا يوجد نظام إداري معياري لضبط العمليات المختلفة سونا كانت داخلية أم تتعلق بالجهات الخارجية
- يوجد أسس للتعامل بين إدارة مشروع محطات المعرفة و بين الجهات المستضيفة و ذلك ضمن اتفاقية محددة (مذكرات تفاهم) و لكنها بحاجة إلى مراجعة من حيث المضمون و الإلزام و الرقابة على التطبيق
- وجود تداخل إداري و مالي بين وحدة إدارة المشروع و الجهات المستضيفة يؤدي إلى حدوث بطء في التنفيذ.
- لا يوجد نظام رقابي موحد و مرن لضبط دوام المدربين، و خصوصا عند خروجهم في مهمات خارج المحطات للترويج أو غيره و يتم اعتماد التقارير الصادرة من الجهات المستضيفة
- عدم وجود أهداف دورية Targets للأداء من حيث عدد الدورات، المتدربين، استخدام الخدمات... إلخ
- لا يوجد نظام محدد للتطور الوظيفي مع ملاحظة وجود حالات للتطور الوظيفي
- ضعف الرواتب المقدمة لمدربين المحطات، و عدم وجود نظام للحوافز
- من الملاحظ وجود نسبة عالية للدوران الوظيفي في كادر المدربين
- الحاجة إلى تدريب الطاقم الإداري و المدربين في مجالات المهارات الإدارية و مهارات الاتصال و الترويج
- مركزية القرارات الإدارية و المالية في مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني يؤدي إلى حدوث بطء في التنفيذ، و خصوصا مع عدم وجود أنظمة مؤتمتة أو حتى اتفاقيات لمستوى الخدمة بين الأقسام المختلفة.
- لتجهيز المحطات الجديدة يتم طرح الأجهزة و الأدوات اللازمة في عدة عطائات مما يسبب تأخر تسليم بعض المواد.
- مشاكل تخزين الأجهزة حيث تكررت حادثة انتهاء كفاءة بعض الأجهزة قبل الأخرى و ذلك لتفاوت أوقات التسليم.
- تم مناقشة عدد من الإجراءات التي يحصل فيها تأخير مثل:
 - التوظيف و تعيين مدربين جدد
 - عملية تجهيز محطة جديدة و طرح عطائات تزويد الأجهزة و باقي المستلزمات
 - لا يتم اعتماد الطرق الإلكترونية (مثل البريد الإلكتروني) كوثائق رسمية

3. الخدمات المقدمة:

• الخدمات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

- خدمات التدريب و تشمل
 - الدورات الأساسية (الدورة الشاملة، IT Essentials)
 - الدورات الدولية (ICDL, Cambridge)
 - الدورات الدولية المتقدمة و المتخصصة (CISCO CCNA, E-learning)
 - دورات خاصة حسب الطلب (بالتنسيق مع بعض الجهات مثل القوات المسلحة و بعض الشركات)
- الخدمات الإلكترونية و تشمل:
 - خدمة تصفح الإنترنت
 - خدمات الطباعة و التصوير و المسح الضوئي
 - خدمات المساعدة في البحث
 - الإقراض الإلكتروني (صندوق التشغيل و التنمية)
 - تقديم طلبات التوظيف (عن طريق موقع ديوان الخدمة و مواقع خاصة مثل MANAR)
 - نتائج التوجيهي
 - تسجيل الجامعات
 - الدخول لنظام وزارة التربية و التعليم EDUwave

• الخدمات و النشاطات الاجتماعية:

- دورات للتنمية البشرية و المجتمعية تشمل الجانب الصحي و الأسري الخ...
- أقيمت بعض الدورات بدعم من مايكروسوفت و لكن المبادرة حدثت مرة واحدة فقط
- الجانب الاجتماعي و النشاطات التنموية للمحطات يفتقر للترويج المطلوب

● ملاحظات تتعلق بالخدمات المقدمة:

- تواجه بعض المحطات مشاكل في استمرارية خدمة المجتمع لأوقات المساء و ذلك بسبب إغلاق بعض الجهات المستضيفة أبوابها في ساعات مبكرة.
- وجود اتفاقية تشمل 16 محطة لتكون مراكز اختبار لبعض الدورات العالمية.
- قد تتطلب بعض الحالات الاستعانة بمدرسين من خارج المحطات لإعطاء بعض الدورات المتقدمة.
- عدم وجود جهة متخصصة تشرف على البرامج التنموية و الاجتماعية و تعتمد هذه البرامج على الجهد الفردي لمدرسي محطات المعرفة و مدى طلب المجتمع عليها.
- لا يوجد أسس ثابتة أو مناهج مطبوعة موحدة لإعطاء للدورات التدريبية الشاملة.
- الافتقار إلى المركزية في إنشاء و تنظيم جداول معلنه للدورات، و خصوصا النشاطات الاجتماعية
- تعتبر الكثافة السكانية و نشاط المدرب العوامل الأساسية المؤثرة على انجازات المحطة و طبيعة الخدمات المقدمة.
- لا يوجد نظام محدد للتغذية الراجعة و قياس مستوى الرضى و تأثير الخدمات المقدمة على المواطنين مع العلم انه تم فيما سبق تطبيق فكرة صندوق الشكاوي و لكن بعدما أثبتت هذه الفكرة عدم فاعليتها تم إلغاؤها حيث كانت الشكاوى شخصية و غير موضوعية

4. الواقع المالي:

- تتلقى محطات المعرفة الدعم المالي الرئيسي من صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية بالإضافة إلى رواتب الكادر الوظيفي و أي مصاريف أخرى.
- يقتصر دور وحدة إدارة مشروع محطات المعرفة على تجهيز العمليات المحاسبية و المستندات، حيث أن القرارات المالية و التنفيذ تتم من خلال الإدارة المالية لمركز تكنولوجيا المعلومات الوطني
- المصاريف الأساسية هي: الرواتب (حوالي 60%)، تكلفة إنشاء محطات جديدة، رسوم اتصالات و خدمات انترنت و منافع أخرى (كهرباء، ماء...) تطوير و تدريب، نشاطات اجتماعية، مستهلكات (ورق، حبر...).
- الربح المتحصل من العمليات الأساسية للمحطات يتم إعطاؤه للجهات المستضيفة بغرض تغطية المصروفات اليومية و المستهلكات و فوائد المنافع المختلفة.
- قرر تحصيل الربح المتحقق من الدورات و النشاطات الخاصة لصالح إدارة المشروع المركزية اعتباراً من عام 2006
- معظم الخدمات و النشاطات الاجتماعية تكون مجانية
- تقع مسؤولية الصرف و التعاقد مع مزودي الخدمات من الجهات الخارجية (مثل الاتصالات) ضمن مسؤولية الجهة المستضيفة حيث أنها صاحبة المباني.
- لا يوجد أسس واضحة و آليات لتنظيم رسوم الخدمات، حتى عدم وجود نظام إلكتروني بسيط لإدارة خدمة تصفح الانترنت أو حتى كوبونات لاستخدام أي خدمات
- لا يوجد نظام للرقابة المالية
- يتم إعفاء نسبة كبيرة من المواطنين المستفيدين من الرسوم المختلفة

5. البنية التحتية للمحطات:

- المباني:
 - لا يوجد مباني خاصة للمحطات، إنما يتم استضافتها ضمن الجهات المستضيفة من بلديات و غيرها من الجهات المذكورة في هذا التقرير.
- الأثاث و التجهيزات:
 - يتوفر في المحطات الأثاث الأساسي بمعدل 18 مقعد و 10 طاولات لكل محطة
 - أغلب المحطات مزودة بأجهزة تكييف هوائي و أجهزة هاتف و لوح للمحاضرات و آلة عرض (Data show).
 - ثلث المحطات فقط يحتوي على أجهزة تصوير ورفي
 - أجهزة الحاسوب و الشبكات:
 - 85% من المحطات تحتوي على 6 إلى 11 جهاز حاسوب بمواصفات جيدة جداً (من جيل Pentium 4)
 - نصف المحطات تستخدم أحد أجهزة التدريب كجهاز رئيسي خادم (Server)
 - الغالبية العظمى من المحطات تحتوي على طابعات و أجهزة مسح ضوئي.
 - كل المحطات مرتبطة بشبكة الإنترنت، الغالبية العظمى منها مرتبط بخطوط سريعة (ADSL) و الباقي (Dialup) لعدم توفر الخدمة السريعة في مناطقها.

6. البرمجيات المستخدمة:

- تنقسم البرمجيات المستخدمة إلى:
 - الجانب الإداري و الذي يشمل برامج تقارير مختلفة للتقارير و بعض الإحصاءات و جوانب محدودة في نطاق شؤون الموظفين و تمت برمجتها و تطويرها في قسم البرمجة و الدعم الفني (VB & SQL)
 - الجانب التدريبي ضمن محطات المعرفة و تشمل رخصة مفتوحة من ميكروسوفت لأنظمة التشغيل و البرمجيات الجاهزة (MS Windows & Office) و البرامج للدورات و الامتحانات الدولية مثل (CISCO & ICDL)

• ملاحظات على البرمجيات المستخدمة:
○ نظرا للكلفة الباهظة لبعض البرامج فانه يتعذر استخدامها مثل ORACLE. ○ لا يتم استخدام برمجيات Open Source نظرا لعدم توفر الكادر التدريبي و قلة الوعي لهذه البرمجيات و صعوبتها عموما على المستخدم العادي في المملكة ○ يوجد منتدى نقاش لموظفي و مدربي المشروع، كان يحتوي على عدة أبواب لكنه الآن يقتصر على باب التعميمات

7. الترويج:

- لا يوجد حاليا أي خطط ترويجية متبعة و يعتمد الترويج على الجهود الشخصية للمدربين و إدارة المشروع.
- الكثافة السكانية و النشاط الشخصي للمدرب هما أهم العوامل التي تؤثر في مستوى و حجم الإنجازات و الترويج.
- الدعاية و الإعلان عن طريق وسائل الإعلام العامة و الجهات الرسمية غير كافي
- لا يوجد مواد إعلامية مدروسة و مزودة مركزيا من قبل إدارة المشروع عن خدمات المحطات
- لا يتم طباعة المواد التدريبية بغلاف يحتوي اسم المشروع
- اللافتات و اللوحات الإعلانية في مناطق المحطات غير كافية ولا تعبر عن خدمات المحطات

Sustainable Achievement of Business Expansion and Quality
Salem Center, Sequleyah Street
Al Rabieh, Amman
Phone: +962 6 550 3050
Fax: +962 6 550 3069
Web address: <http://www.sabeq-jordan.org>