وزارة الاقتصاد
الرقمي والريادة

الاستراتيجية الأردنية للتحول الرقمي

2020

المحتويات

- تمهيد
- الاستراتيجية الأردنية للتحول الرقمي 2020
- الرؤية والأهداف الاستراتيجية
- الإدارة الرقمية (حوكمة التحول الرقمي)
- ممكنات الاستراتيجية
  - البنية التحتية الرقمية
    - تقنيات التحول الرقمي
    - المنصات السحابية
    - الدفع الإلكتروني
    - الأردن كمنصة (JAAP)
    - الهوية الرقمية
    - الانترنت عريض النطاق والتقنيات الرقمية المتنقلة
    - برنامج شبكة الألياف الضوئية الوطني (National Broadband Network)
    - الشبكة الحكومية الآمنة (Secured Government Network)
  - البيانات
    - نظام المعلومات الوطني
    - تصنيف البيانات الحكومية
    - البيانات الشخصية
    - البيانات المفتوحة
  - الشباب والتكنولوجيا والوظائف
  - الخدمات الحكومية الرقمية
  - المشاركة المجتمعية الرقمية
  - إدارة التغيير
  - إدارة الموارد الحكومية

تمهيد

إنّ النمو المتسارع للتكنولوجيا الرقمية والتطور في الأجهزة والآلات والأنظمة الذكية، وزيادة القدرة على معالجة البيانات والذكاء الاصطناعي قد أدى إلى تحولات غير مسبوقة في العملية الإنتاجية. مما أسهم في احداث تغيرات ثورية في الاقتصاد العالمي. ولا شك أن اتساع نطاق النمو والتطور وما تبعه من تحولات غير مسبوقة في الاقتصاد بمختلف قطاعاته وسوق العمل كان له الأثر الأكبر على الميزة التنافسية للدول والمؤسسات على حد سواء، باعتبارها أهم دوافع ومحفزات النمو لمؤسسات القطاعين العام والخاص لضمان وصول المنتجات والخدمات التي تقدمها بكفاءة وفاعلية وتوسيع قاعدة المستفيدين منها.

ونظراً لضخامة حجم التغيير في الميزة التنافسية التي تضيفها التكنولوجيا الرقمية على مستخدميها، فإن التأخر في الأخذ بها أو ضعف استخدامها سيحد من امكانية تحقيق المنافع التي توفرها عمليات التحول الرقمي كالنمو الشامل المستدام وتحسين الإدارة العامة .

حيث يعمل التحول الرقمي على نقل القطاعات الحيوية إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديده للارتقاء بكفاءة الأداء إلى مستويات غير مسبوقة، مما يؤدي إلى اختصار الوقت وخفض التكلفة وتحقيق مرونة أكبر وكفاءة أكثر في العمليات الإنتاجية ومعالجة البيانات واستغلال تقنيات الذكاء الاصطناعي بالإضافة إلى تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات وخلق الفرص لتقديم خدمات مبتكرة وابداعية بعيداً عن الطرق التقليدية.

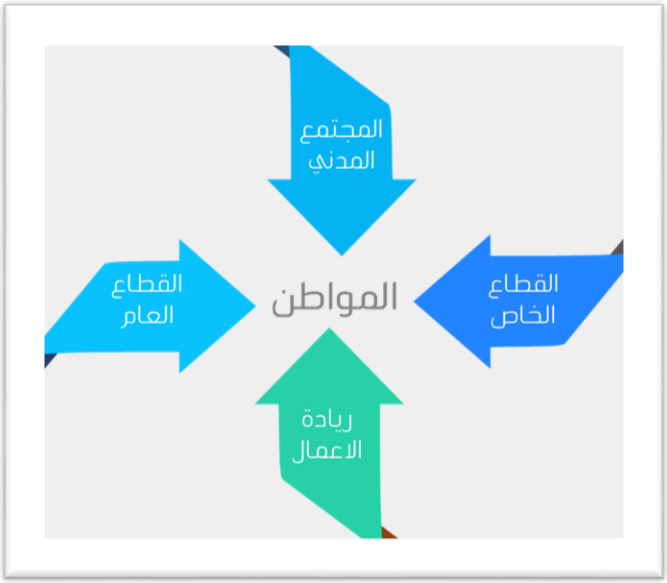
كما ويساعد التحول الرقمي في تعزيز الشفافية والحد من البيروقراطية والفساد بالإضافة إلى التوسع والانتشار على نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من المستفيدين، كونه أحد أهم دوافع ومحفزات نمو الاقتصاد الرقمي. وبدورها، تسعى الحكومة إلى مواكبة هذه التطورات والاستفادة من أفضل الممارسات العالمية والفرص المتاحة بما يمكنها من التحول إلى حكومة رقمية بامتياز، وتعتبر عملية التحول الرقمي رحلة رقمية تمر عبر محطات عديدة منها التقنيات الرقمية والبيانات والشباب والتكنولوجيا والمشاركة المجتمعية الرقمية والخدمات الحكومية الرقمية.

تحرص الحكومة بصفتها صانعًا للسياسات على إشراك جميع المواطنين وتمكينهم من الوصول للخدمات الأساسية بكلفة أقل من خلال رقمنة القطاعات الرئيسية، وضمان تحقيق التنمية في كافة المحافظات، مع التركيز على بناء مهارات أكثر ملائمة بالمستقبل ورفع معدل خلق المزيد من الوظائف وتعزيز ريادة الأعمال والمشاركة المجتمعية الرقمية.

لقد أثمرت الجهود المبذولة لإطلاق المبادرات الرقمية المختلفة في المملكة في الكشف عن العديد من المجالات الرقمية والحلول الذكية التي أسهمت على سبيل المثال في تطوير المنصات الوطنية التي توفر الوسيلة المناسبة لنشر المعلومات وإتاحة وصول المواطنين إلى مصادر المعلومات المتنوعة مثل محتوى التعليم الرقمي والمعلومات والبيانات الحكومية المفتوحة وغيرها الكثير.

وتقدم الحكومة اليوم العديد من خدماتها بصورة رقمية عبر التطبيقات الذكية المتنقلة وخدمات النافذة الواحدة بهدف منح المستفيدين تجربة استخدام سهلة سواء من خلال توفير خيارات الدفع الإلكتروني بما يغنيهم عن المعاملات الورقية. كما تعمل الحكومة على تحسين الكفاءة التشغيلية للعديد من القطاعات من خلال تحويل المحتوى إلى محتوى رقمي.

تدرك الحكومة أنّ نجاح مثل هذه المبادرات سيتوقف أولاً وأخيراً على الاستخدام المتسارع للتقنيات الرقمية من قبل الأفراد والقطاعين العام والخاص وعلى تنفيذها وفقاً لخطط مدروسة. وترى الحكومة أنّ تبني أفضل التقنيات الرقمية المعتمدة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وانترنت الاشياء أصبح من أساسيات عملية التحول الرقمي. كما تدرك الحكومة أنّ التحولات الرقمية هي عمليات طويلة الأمد تتطلب كل مرحلة منها تنفيذ خطوات محددة ضمن قطاع التقنيات الرقمية ومسنودة بإجراءات لتنمية المهارات الرقمية للمواطنين، وتقّر أنّ من شأن إدراك أهمية التقنيات الرقمية في هذه المجالات أن يدفع عجلة تطوير القطاع العام نحو الأمام، والإسهام في تنمية الخدمات العامة المستدامة.



الاستراتيجية الأردنية للتحول الرقمي 2020

تمثل وثيقة الاستراتيجية الأردنية للتحول الرقمي 2020 (الاستراتيجية) إطاراً استراتيجياً للتحول الرقمي للأردن يوضح التغييرات والمتطلبات الاستراتيجية اللازمة من أجل مواكبة عجلة التقدم في التحول الرقمي عالمياً وتحسين تقديم الخدمات الحكومية ورفع كفاءة الأداء الحكومي، بما في ذلك تحقيق متطلبات المستفيدين من حكومة ومواطنين ومقيمين وسياح وقطاع خاص ورواد أعمال ومجتمع مدني، وتحسين نوعية الحياة بشكل أكثر فعالية واستدامة وموثوقية وتحقيق الرفاهية.

واستناداً إلى رؤية الأردن 2025، والسياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد 2018 بالإضافة إلى المخرجات والاتجاهات العالمية والممارسات الدولية في هذا المجال وتماشياً مع أهداف التنمية المستدامة 2030، قامت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة (الوزارة) بإعداد هذه الاستراتيجية.

يعتبر تنفيذ الاستراتيجية الممكن التكنولوجي لتسريع وتيرة التقدم في تنفيذ جميع أهداف التنمية المستدامة (SDG) للأمم المتحدة السبعة عشر حيث أن تنفيذ الأهداف الاستراتيجية للتحول الرقمي يوفر البنية التحتية اللازمة لعملية التحول الرقمي وفق أحدث التقنيات بما يخدم الأفراد والمؤسسات، والارتقاء بالخدمات الحكومية لكافة الشرائح والمساهمة في تحقيق الهدف التاسع من أهداف التنمية المستدامة بشكل خاص والذي يدعو لتطوير بنى تحتية قادرة على الصمود وتشجيع التصنيع الشامل والمستدام وتعزيز الابتكار تحديداً المقصد (ج) من الهدف التاسع من أهداف التنمية المستدامة.

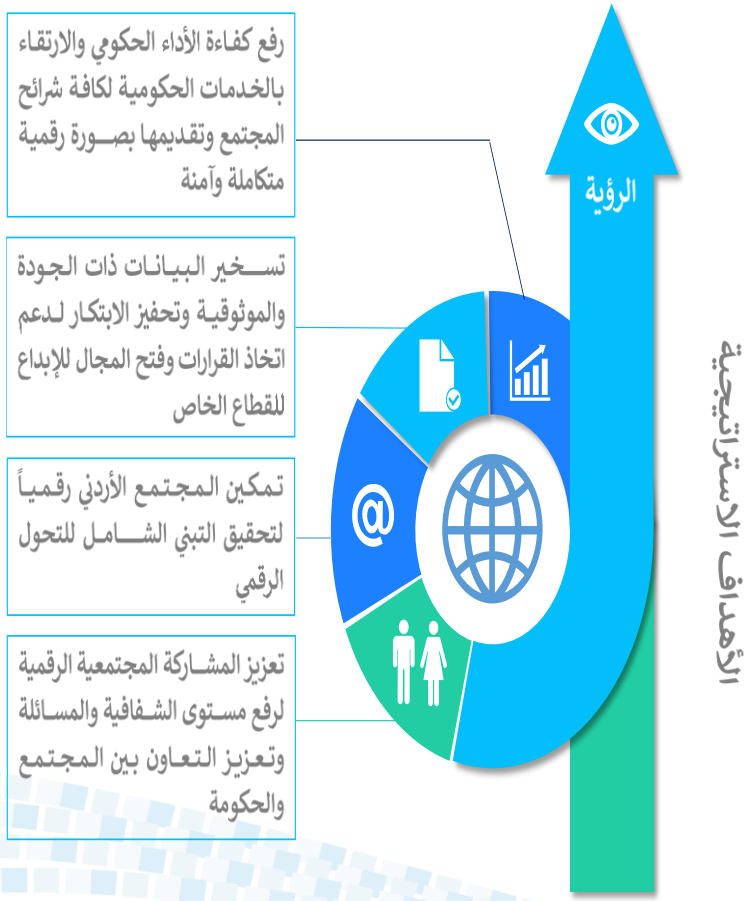
وتمكن البنى التحتية الخاصة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدماتها التي تتسم بالكفاءة وميسوريه الأسعار في الاردن من تعزيز الاقتصاد الرقمي وتحقيق المنافسة الاقتصادية الشاملة، مع إحداث تأثير كبير في مجالات الشمول المالي والحد من الفقر وتحسين الصحة، وتدرك الحكومة حجم التغيير المرافق لعملية التحول الرقمي بما في ذلك التغيير في طرق واجراءات العمل وطريقة تفكير الأفراد والمفاهيم والمهارات والكفاءات المطلوبة وذلك من خلال المساهمة في تحقيق الهدف الرابع الذي يهدف الى ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلّم مدى الحياة للجميع من خلال تحقيق المقصد (4.4) والذي ينص على "الزيادة بنسبة كبيرة في عدد الشباب والكبار الذين تتوافر لديهم المهارات المناسبة، بما في ذلك المهارات التقنية والمهنية، للعمل وشغل وظائف لائقة ولمباشرة الأعمال الحرة بحلول عام 2030.

تبين الاستراتيجية المهام والالتزامات الواجب على الجهات الحكومية تنفيذها تحقيقاً لرؤية الحكومة نحو التحول الرقمي، كما وتلتزم الوزارة بالتعاون مع الجهات المعنية في القطاعين العام والخاص ومنظمات المجتمع المدني بصياغة وإعداد خارطة طريق واضحة وشاملة لتنفيذ المشاريع والمبادرات المنبثقة عن الاستراتيجية بالإضافة إلى تحديد مؤشرات أداء قابلة للقياس لمتابعة ومراقبة تنفيذ الاستراتيجية بشكل فعّال خلال فترة شهر من إقرار الاستراتيجية.

الرؤية والأهداف الاستراتيجية

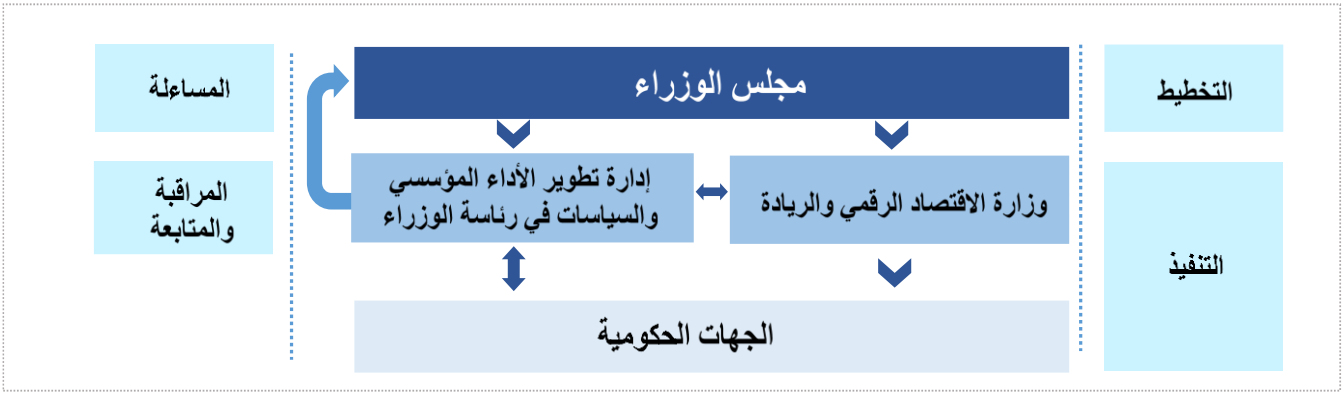
دأبت الحكومة على إطلاق خطط ومبادرات وطنية متعددة وواعدة للتحول الرقمي والحكومة الرقمية على مستوى المملكة تُعنى بتمكين تقنية المعلومات والاتصالات وتقنيات التحول الرقمي لتلبية الاحتياجات المحلية ومواكبة التغيرات العالمية والتغلب على ما تواجهه المملكة من تحديات اقتصادية واجتماعية وبيئية، من خلال تبني أدوات تهدف إلى تسريع رحلة الرقمنة في كافة أنحاء المملكة للبناء على مكامن القوة في المجتمع الأردني والاستفادة من الفرصة السكانية المتاحة حالياً للأردن بوصفه مجتمعاً فتياً وموهوباً تقنياً ودعم وتمكين وإلهام الجيل القادم من رواد الأعمال الرقمية، التي تساعدها في تحقيق التحول إلى دولة رقمية. إلا أن هنالك مجموعة من التحديات التي لاتزال تواجه عملية التحول الرقمي في الأردن مثل نقص الكفاءات القادرة على قيادة وتنفيذ برامج التحول الرقمي واحداث التغيير المطلوب داخل الجهات، بالإضافة إلى الإجراءات البيروقراطية ومحدودية الميزانيات والمخاوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام وسائل التكنولوجيا.

" تحول رقمي متكامل، جوهره البيانات، يلبي احتياجات كافة المستفيدين، لتسهيل الحياة وإتاحة المعرفة، وتعزيز الانفتاح"



الإدارة الرقمية (حوكمة التحول الرقمي)

تمثل البنية المؤسسية التالية ركيزة أساسية من ركائز التحول الرقمي التي تضمن استمرارية وفعالية تنفيذ المشاريع والمبادرات التي تحقق التحول الرقمي بكافة مراحله، وتُساعد في ضبط منظومة المحيط التفاعلي المرتبطة بالتحول الرقمي وتوفر طريقاً واضحاً لتسهيل الأعمال بشكل يضمن التوازن المناسب لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.



آليات التنفيذ

يتولى مجلس الوزراء

- تحديد الأولويات الوطنية للتحول الرقمي.
- توفير التمويل اللازم لتنفيذ الاستراتيجية
- مساءلة الجهات الحكومية التي لا تقوم بتنفيذ المهام الموكلة إليها بموجب الاستراتيجية.

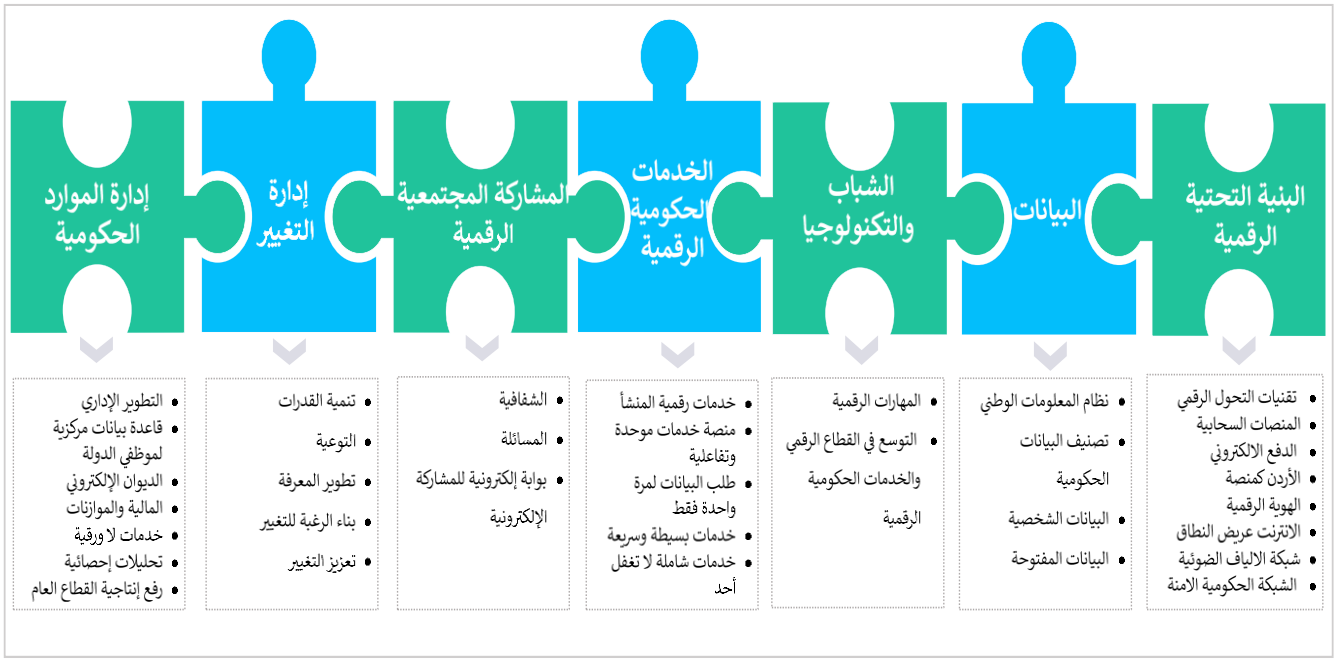
تتولى وزارة الاقتصاد الرقمي

- إعداد التشريعات اللازمة للتحول الرقمي.
- تنفيذ متطلبات البنية التحتية اللازمة للتحول الرقمي في الحكومة.
- التعاون مع الجهات الحكومية لتنفيذ المشاريع المرتبطة بالتحول الرقمي.
- اعداد خارطة طريق لتنفيذ الاستراتيجية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.

تتولى إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات في رئاسة الوزراء متابعة ومراقبة تنفيذ الاستراتيجية ورفع تقرير دوري لمجلس الوزراء كل 3 أشهر.

ممكنات الاستراتيجية

تسعى الحكومة جاهدة لإيجاد منظومة عمل متكاملة لضمان تنفيذ الأهداف الاستراتيجية للتحول الرقمي المتمثلة بضمان توفير البينة التحتية اللازمة لعملية التحول الرقمي وفق أحدث التقنيات وأجودها بما يخدم الأفراد والمؤسسات، والارتقاء بالخدمات الحكومية لكافة شرائح المجتمع ورقمنة العمليات الداخلية في المؤسسات الحكومية وتعظيم الاستفادة من البيانات والمعلومات الحكومية في عمليات صنع القرار والابتكار من خلال توفيرها بجودة وموثوقية عالية، ورفد الكفاءات الأردنية بالمهارات المطلوبة لضمان تبني واستخدام التقنيات الرقمية من الأفراد والمؤسسات وأصحاب الأعمال وبما يساعد تمكين مشاركة أفراد المجتمع رقمياً وذلك لضمان التنفيذ الفعال والمتكامل وبما ينسجم مع الرؤية ويحقق الأهداف الاستراتيجية.



البنية التحتية الرقمية

يتيح الانتشار المتزايد للتقنيات الرقمية فرصة بناء اقتصاد رقمي جديد يعزز النشاط الاقتصادي من خلال وصل شبكات الاتصالات بين الأفراد والمؤسسات والأجهزة بما يسمح بتناقل البيانات وتنفيذ العمليات اليومية، حيث نجحت هذه التقنيات اليوم في تغيير طريقة التنقل والتواصل الاجتماعي وغيّرت كلياً طريقة التعلم والتفاعل الحكومي واكتساب الخبرات وأنماط الحياة اليومية، إضافة الى أثرها في تحسين كفاءة وزيادة مستويات الانتاجية.

ويبدو جليًا من خلال الممارسات الدولية أن التركيز الأكبر في المستقبل سيكون من نصيب مستودعات البيانات والمنصات السحابية والبيانات المطوّرة والحماية من الهجمات الالكترونية والأجهزة الذكية والتطبيقات وتقنية سلاسل الكتل (Blockchain) وتحليلات البيانات الضخمة التي تحتل إلى جانب تقنيات أخرى أهمية كبرى لا سيما عندما يتعلق الأمر بالاستثمار في مجال تقنية المعلومات والاتصالات. وستلعب هذه التقنيات دورًا هامًا في تمكين الحكومات من تحقيق حلم الحكومة الرقمية على أرض الواقع.

تقنيات التحول الرقمي

الجيل الخامس: تدرك الحكومة أن خدمات الهاتف المتنقل عبر تقنية الجيل الخامس بدأت في الانتشار منذ العام 2019 في بعض الدول ومن بينها بعض بلدان الشرق الأوسط، ومن الواضح أن هذه التكنولوجيا ستغدو هي الاتجاه العام السائد في الحياة العامة وعالم المال والأعمال خلال السنوات القليلة المقبلة؛ حيث بات تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعلى وجه الخصوص البدء في تحديث الشبكات للارتقاء إلى عصر أنظمة الجيل الخامس أمراً لا مفر منه، خاصة وأن هذه الشبكات لا توفر سرعة اتصال وتنزيل بيانات فائقة فحسب، بل تثبت أنها محرك حقيقي لتطوير أعمال وخدمات كافة الصناعات والقطاعات، بما في ذلك توفير البنية التحتية المستقرة والآمنة لتمكين مفهوم المدن الذكية المستدامة.

تطلب الحكومة من هيئة تنظيم قطاع الاتصالات تذليل أية عقبات قد تحول دون تمكين تفعيل هذه التقنية في المملكة بأسرع وقت ممكن، وتوفير النطاقات الترددية التي تحتاجها بسعات كافية وبأسعار معقولة وفقاً لأفضل الممارسات الدولية.

انترنت الاشياء: يعتبر انترنت الأشياء واحداً من أهم الجسور التي تربط بين التطبيقات المادية والرقمية. فالعدد المتزايد من الأجهزة المتصلة بالإنترنت يُمكّن الشركات من مراقبة واستغلال أصولها وأنشطتها على مستوى أعلى، مما يؤثر على جميع الصناعات. يركز هذا التوجه على تكنولوجيات الاستشعار، والأجهزة المتصلة، والتوابع المترتبة على هذا التواصل المتشابك. إن شبكة الأجهزة سوف تحرك الواقع الافتراضي والمحاكاة مما يتسبب في آثار هامة بالنسبة للمواطنين والحكومات وقطاع الأعمال على حد سواء. وسيكون على المنظمات أن تدرس سلوكيات زبائنها وتضع ذلك في اعتبارها كي تتكيف مع خبرة المستخدم الواعي حتى تحوّل تركيز عمليات التصميم من التطبيقات المحدودة إلى الشبكة الكلية التي تضم المنتجات والخدمات المتضمنة في رحلة المستخدم.

قامت الحكومة ومن خلال هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بإصدار التعليمات الخاصة بمنظومة انترنت الأشياء في منتصف عام 2020، وتطلب الحكومة ضرورة مراجعة هذه التعليمات ووضعها موضع التنفيذ في أسرع وقت ممكن وذلك بالتشارك مع القطاع الخاص لما لهذه التقنية من دور يساهم في تحسين الخدمات الرقمية وتعزيز تبني مفهوم المدن الذكية وتنمية الاقتصاد الرقمي والابتكار وريادة الأعمال.

الذكاء الاصطناعي: يتطور الذكاء الاصطناعي متأثرًا بالزيادة المطردة في قدرة الحوسبة وفي إتاحة كميات ضخمة من البيانات واستخدام التكنولوجيا الرقمية لإنشاء أنظمة قادرة على تأدية مهام تحاكي القدرات الذهنية البشرية وأنماط عملها وتحليل البيئة المحيطة والتعلم من الأخطاء للقيام بتوقعات أو تنبؤات أو تقديم توصيات أو اتخاذ قرارات أو القيام بإجراءات تؤثر على بيئات حقيقية أو افتراضية بدرجة من الاستقلال الذاتي.

أصدرت الحكومة السياسة الأردنية للذكاء الاصطناعي 2020 لتمكين تقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمات الحكومية الرقمية وتهيئة فرص مناسبة للابتكار وريادة الأعمال، كما وتلتزم الحكومة بإعداد خطط واستراتيجيات قطاعية للذكاء الاصطناعي توضح التحليلات السوقية المطلوبة لنمو الذكاء الاصطناعي في المملكة.

الامن السيبراني: تدرك الحكومة أهمية وجود منظومة أمن سيبراني فعالة، حيث يعتبر الفضاء السيبراني الوطني بيئة عصرية تتطلب حماية ممنهجة وشاملة على المستوى الدولي والمحلي والقطاعي. وعليه، فإن حماية الأصول المعلوماتية في المملكة يعد أمراً بالغ الأهمية لضمان أمن كل من يعمل ويقيم في المملكة واستحداث فرص استثمارية جديدة وتطوير الأعمال وزيادة فعاليتها وكفاءتها.

عملت الحكومة على إصدار الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني 2018-2023 بالإضافة الى إصدار مجموعة من السياسات المؤسسية للأمن السيبراني الوطني، وتطلب الحكومة من كافة الجهات الحكومية الالتزام بتطبيق ما ورد فيها.

سلسلة الكتل (Blockchain): تعتبر سلسلة الكتل قاعدة بيانات يمكنها المحافظة على البيانات المخزنة بها والحيلولة دون تعديلها، واستخدامها في تسجيل الأحداث والعناوين وسجلات إدارة الأنشطة وإدارة الهوية ومعالجة البيانات والتحقق من مصدرها، وتخصيص بصمة مميزة للبيانات لا يمكن اختراقها او تغييرها، مما يمكّن من استخدامها في قطاعات مختلفة وإتمام المعاملات التجارية دون وسيط بشكل يؤدي إلى رفع مستوى الأمن الرقمي للبيانات وخفض التكاليف التشغيلية من خلال الحد من المعاملات الورقية وتسريع عمليات اتخاذ القرار.

قامت الحكومة من خلال هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بتشكيل لجنة فنية لدراسة استخدام تقنية سلسلة الكتل و إمكانية تطبيقها في القطاعات الحكومية المختلفة ودراسة الآثار المترتبة على استخدامها وتطبيقها والاستخدامات التي توفرها ودراسة تأثير تطبيق هذه التقنية على ريادة الأعمال، بالإضافة إلى تفعيل التشاركية بين القطاع العام والقطاع الخاص واستغلال الفرص المتاحة لاستغلال هذه التقنية في تسهيل سير الأعمال في المملكة، لذا تطلب الحكومة من الهيئة دراسة الحاجة إلى تنظيم سلسلة الكتل وإيجاد التشريعات الناظمة لتفعيل هذه التقنية خلال العام 2021.

الحلول مفتوحة المصدر: تتيح الحلول مفتوحة المصدر امكانية تطوير الخدمات الحكومية الرقمية والتي تسهل عملية تبني الحلول وتطويرها بشكل سلس وتقلل تكلفة اعداد الخدمات. وعليه توجه الحكومة كافة الجهات الحكومية الى تبني الحلول مفتوحة المصدر وتضمينها في العطاءات ذات العلاقة حيثما يكون ذلك ممكناً وبما لا يقل عن 50%.

المنصات السحابية

تعتمد تقنية الحوسبة السحابية، على نقل عملية المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى خوادم ومنصات عمل يتم الوصول إليها عن طريق شبكة الإنترنت دون قيود متعلقة بجهاز محدد أو مكان محدد، وتلعب تقنية الحوسبة السحابية دوراً كبيراً وهاماً في حياتنا وخاصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، ونظراً لفوائدها ومزاياها الكثيرة فإنه من الممكن تشغيل الكثير من التطبيقات والبرامج في بيئة الحوسبة السحابية للاستفادة من تلك المميزات والفوائد في جميع مؤسسات الدولة.

تدرك الحكومة أنّ اعتماد وتبني المنصات السحابية يساهم بشكل أساسي في دعم نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة وتسهيل انخراطهم في سوق العمل وتشجيع التكامل والتشاركية مع القطاع الخاص بالإضافة إلى تمكين الجهات الحكومية من تطوير حلول وخدمات رقمية جديدة وتقديمها بطريقة مبتكرة للمواطنين وتحسين الخدمات العامة وتعزيز التحول الرقمي وتمكين تصميم وإدارة الوظائف التي تدعمها تكنولوجيا المعلومات بمزيد من المرونة والابتكار، وتوفير النفقات من خلال الاستفادة المثلى من موارد التكنولوجيا على أساس "الدفع بقدر الاستخدام" وهي أحد الخيارات الأكثر فعالية في تقليل التكلفة على الجهات الحكومية.

أصدرت الحكومة سياسة المنصات السحابية وخدماتها لسنة 2020. ستواصل الحكومة من خلال الوزارة تطوير السحابة الحكومية الخاصة، وعلى برنامج الحكومة الالكترونية في الوزارة قيادة عملية الانتقال إلى استخدام الخدمات السحابية على مستوى الحكومة.

الدفع الإلكتروني

نفذت الحكومة الأردنية على مدار السنوات الماضية عدداً كبيراً من مشاريع البنية التحتية الشاملة التي تشكل عامل تمكين قوي لنقل البلاد إلى المستويات التالية من رقمنة الخدمات الحكومية وخدمات الدفع الإلكتروني على المستوى الوطني. إلّا أن هنالك حاجة ماسة إلى التحول المتزايد نحو المدفوعات الرقمية في القطاع الحكومي؛ في الواقع، أدّى انتشار الأدوات الإلكترونية والمتنقلة الجديدة إلى فتح الباب أمام ثورة محتملة في مجال المدفوعات.

تهدف الحكومة من خلال تفعيل الدفع الكتروني إلى التقليل من الاقتصاد الموازي وتحسين تجربة المستخدم بالإضافة إلى خلق فرص عمل جديدة والقضاء على التزوير والفساد فضلاً عن إتاحة معلومات مالية حكومية أكثر دقة.

تلتزم الحكومة الأردنية بتعزيز انتشار المدفوعات الرقمية لجميع الخدمات الحكومية المعمول بها، ويدعم ذلك قرار مجلس الوزراء رقم (6425) بتاريخ 2019/9/15 الذي يلزم جميع الوزارات برقمنة مدفوعاتها. كما تلتزم الحكومة بزيادة النسبة المئوية للسكان الذين يقومون بإجراء المدفوعات الرقمية أو يتلقونها، وتسعى الحكومة للتحول إلى حكومة غير نقدية والتوقف عن استلام المقبوضات النقدية للمعاملات الحكومية بداية عام 2021.

الأردن كمنصة
(Jordan as a platform JAAP)

تهدف الأردن كمنصة إلى زيادة الشفافية ورفع الثقة بالأداء الحكومي من خلال اتاحة الفرص للمستفيدين للوصول إلى المعلومات العامة وتمكين تبادلها بين أصحاب المصلحة المعنيين وإتاحة قنوات وصول جديدة وآمنة للخدمات الالكترونية الحكومية والخدمات المشتركة بسرعة وكلفة أقل، بالإضافة إلى تعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص من خلال دعم القطاع الخاص للمشاركة الكاملة في تصميم وتطوير الخدمات الحكومية، وإمكانية التشغيل البيني في جميع التطبيقات والبيانات والأنظمة والخدمات الحكومية. كما وتسمح المنصة بالمنافسة بين رواد الأعمال والشركات الناشئة بالإضافة إلى توفير حاضنات الأعمال والبنية التحتية اللازمة لهم لبناء الخدمات الإلكترونية الحكومية.
تكمن أهمية استخدام نهج واجهات التطبيقات المفتوحة (Open APIs) في تعزيز وتسريع الابتكار من خلال توفير البيانات للأنظمة، وزيادة قابلية التشغيل البيني، بالإضافة إلى فتح المجال للمنافسة بين مزودي الأنظمة والخدمات للمؤسسات الحكومية .
كما تهدف هذه المنصة إلى ضمان إنتاج واجهات برمجة التطبيقات وفقاً لمبادئ مفتوحة تتيح التكامل السهل والشفاف مع الأنظمة الأخرى، وتوفر إرشادات لضمان القيمة مقابل المال من خلال شروط تجارية عادلة وشفافة لإبلاغ عملية الشراء عند التطوير والنشر وباستخدام واجهات التطبيقات المفتوحة (Open APIs).
استكملت الحكومة من خلال الوزارة اعداد سياسة واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة 2020، وتطلب من الوزارة العمل على بناء وتطوير وتشغيل منصة تمكن المستفيدين من الوصول إلى واجهات برمجة التطبيقات (APIs) الخاصة بالبيانات والخدمات الحكومية بشكل سهل وبسيط قبل نهاية العام 2020.

الهوية الرقمية

يهدف هذا النظام إلى توثيق الهوية الرقمية للأفراد والشركات (Digital Signature)لتمكين الاستفادة من الخدمات التي تتطلب عملية التوثيق للمستفيدين كما يهدف إلى إتاحة الدخول الموحد (Single Sign On "SSO") للأفراد والشركات.
لذا يتوجب على وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة العمل على ضمان استكمال متطلبات البنية التحتية الفنية من خلال الحصول على الاعتماد العالمي وتوفير مركز للتعافي وغيرها، بالإضافة إلى توفير المنظومة التشريعية المتكاملة لتفعيل التوقيع الرقمي على المستوى الوطني بالشكل الفعال بهدف إنجاز المعاملات الإلكترونية عن بُعد بشكل كامل وذلك من خلال مراجعة وتطوير قانون المعاملات الإلكترونية وغيره من التشريعات الناظمة لذلك .

عملت الحكومة خلال الفترة الماضية على تطوير نظام وطني يُعنى بالتحقق من هوية المستخدم وتوثيق هويته وإنشاء هوية رقمية للأفراد والشركات على حد سواء؛ وذلك لتمكين الاستفادة من الخدمات التي تتطلب عملية التوثيق للمستفيدين وتقديم خدمة التحقق والتوثيق وأيضاً تفعيل خدمات الهوية الرقمية المتمثلة بخدمة الدخول الموحد للأفراد والشركات وخدمة التوقيع الرقمي على الوثائق. كما دأبت الوزارة إلى إيجاد منظومة الهوية الرقمية لتكون الممكّن التقني الأساسي الذي يهدف لتمكين المستخدمين من الوصول إلى بوابات الخدمات الإلكترونية من أي مكان باستخدام بطاقة الأحوال المدنية الذكية والهواتف الذكية اعتماداً على الهوية الرقمية التي يتم انشاؤها للمستخدمين، وبوجود هذه المنظومة سيتم تمكين القطاع الحكومي والخاص من تسريع عجلة التحول الرقمي وتحويل جميع المعاملات إلى خدمات رقمية ذكية وتَبَنِّي خدمة التوقيع الرقمي للوثائق الإلكترونية بما يراعي الحفاظ على أمن وسرية المعلومات الخاصة بالمستخدمين.

قامت الوزارة عبر منظومة الهوية الرقمية من إتاحة استخدام (اسم مستخدم وكلمة مرور) موحدة للاستفادة من التقديم للمعاملات الإلكترونية للمستخدمين الأردنيين كمرحلة أولى وتمكينهم من الاستفادة من هويتهم الرقمية للتوقيع الرقمي وستستكمل الوزارة العمل على تطوير وتحسين هذه المنظومة لتشمل باقي تصنيفات المستخدمين وقطاعات العمل المختلفة مثل قطاع الأعمال والشركات والقطاع المالي والمستخدمين غير الأردنيين تحقيقاً للهدف الأسمى المتمثل بالوصول لمنظومة وطنية شاملة للتحقق من الهوية.

وتطلب الحكومة من الوزارة العمل على مراجعة المنظومة التشريعية المتكاملة اللازمة لإنفاذ الهوية الرقمية وتفعيل التوقيع الالكتروني مثل قانون المعاملات الالكترونية وغيره من التشريعات الناظمة على المستوى الوطني بالشكل الفعال بهدف انجاز المعاملات الالكترونية عن بعد بشكل كامل.

الانترنت عريض النطاق والتقنيات الرقمية المتنقلة

يتطلب التحول الرقمي الناجح ضرورة توافر البنية التحتية الرقمية للاتصالات مثل شبكات النطاق العريض الثابتة والمتنقلة والأنظمة الحديثة المرتبطة بها للوصول للسرعات المطلوبة واللازمة لدعم الوظائف والخدمات الضرورية للنهوض بالاقتصاد الرقمي. إنّ ما يدعم توفر هذه البنية التحتية الرقمية هو إيجاد التشريعات والتعليمات التنظيمية

التي تواكب التطور السريع في التقنيات الناشئة وضمان انتشار خدمات الهاتف المتنقل عريض النطاق وتحسين التغطية وجودة الخدمات لضمان وصول الخدمات لكافة شرائح المجتمع بغض النظر عن أماكن سكنهم أو الوقت الذي تُطلب فيه الخدمة.

لذلك فإن هنالك أهمية متزايدة للشركات العاملة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تعزيز البنية التحتية من خلال المساهمة في انتشار أحدث التكنولوجيات، ومواصلة الاستثمار في هذ المجال، وذلك لإبقاء الناس على تواصل دائم مع ما يهمهم، وأن تصبح شركات الاتصالات شريكاً رقمياً لكافة القطاعات ومساهماً بشكل فاعل في عملية التحول الرقمي لبناء وتمكين المجتمع معرفياً وطرح خدمات ومنتجات رقمية تواكب احتياجات السوق وتلبي متطلباته.

وعليه، تطلب الحكومة من الوزارة ضرورة تعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص لتوفير بيئة داعمة تضم بنية تحتية وأنظمة تشريعية تمكن من تسريع التحول الرقمي وتضمن مواكبة التطورات المتسارعة في هذا المجال.

كما تطلب الحكومة من الوزارة وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات وضع الخطط لتحسين الكفاءة وخفض تكلفة خدمات الإنترنت وزيادة رقعة انتشارها، وهذا سينعكس على كلفة تقديم الخدمات الحكومية الرقمية للمستفيدين ويرفع من نسبة الإقبال عليها.

شبكة الالياف الضوئية
(National Broadband Network)

يوفر برنامج شبكة الألياف الضوئية الوطني شبكة عالية السرعة باستخدام كوابل الألياف الضوئية على مستوى المملكة لربط جميع الجهات التعليمية والمقار الحكومية والجهات الصحية، بهدف تسهيل التقاطع بين القطاعات الحكومية المتعددة وسد الفجوة الرقمية في المناطق الريفية ودعم المبادرات الوطنية التي تركز على جذب الاستثمارات الأجنبية والمحلية لدعم قطاع الاقتصاد الرقمي في المملكة.

بهدف زيادة تغطية النطاق العريض في المملكة وتحفيز الاستثمار وزيادة الإيرادات وتعزيز المنافسة ولجعل الأردن مركزًا إقليميًا لخدمات الحوسبة السحابية وخدمات الأمن السيبراني وخدمات الاتصال الدولي، تقوم الحكومة من خلال الوزارة ووحدة الشراكة بين القطاعين العام والخاص في رئاسة الوزراء بإجراء دراسة جدوى للشراكة بين القطاعين العام والخاص لإدارة وتوسيع وتشغيل برنامج شبكة الألياف الضوئية الوطني تشمل استغلال السعات المتوفرة على كوابل الألياف الضوئية وسعات المواسير الأرضية بالإضافة الى سعات النطاق العريض لأغراض تجارية.

أنجزت الحكومة من خلال الوزارة ربط 1361 جهة حكومية وصحية وتعليمية على شبكة الألياف الضوئية موزعة على كافة أرجاء المملكة.

تطلب الحكومة من الوزارة ووحدة الشراكة في رئاسة الوزراء الانتهاء من دراسة الجدوى لمشروع توسعة برنامج شبكة الألياف الضوئية بأسرع وقت ممكن ورفع التوصيات لمجلس الوزراء لاتخاذ القرار بشأنها بما لا يزيد عن منتصف عام 2021.

كما تطلب الحكومة من الوزارة استكمال برنامج شبكة الألياف الضوئية الوطني عام 2021.

الشبكة الحكومية الآمنة
(Secured Government Network)

أنجزت الحكومة ربط 128 جهة حكومية على الشبكة الحكومية الآمنة، ستواصل الحكومة من خلال الوزارة ربط المزيد من المؤسسات الحكومية على الشبكة حسب الجاهزية والحاجة، وتطوير وتحديث مكونات الشبكة الحكومية الآمنة للحفاظ على استمرارية العمل وزيادة الطاقة الاستيعابية وضمان أمن المعلومات.

البيانات

تعتبر البيانات الركيزة الأساسية لعملية التحول الرقمي لأي مجتمع يسعى نحو التقدم والرقي من خلال تعزيز الشفافية وترسيخ مبدأ المساءلة والتقييم لأداء الحكومة والمساهمة في تصميم قنوات رقمية تخدم احتياجات المستفيدين وتستند على مخزون البيانات المتوفرة لديها، إضافة إلى تعزيز الابتكار وريادة الأعمال واتاحة الوصول للبيانات الحكومية والاستفادة منها، بالإضافة الى إتاحة الفرص للمشاركة في عمليات اتخاذ القرار.

تَبرز أهمية اعتماد الشفافية في العلاقات بين الحكومة وكافة شرائح المجتمع لدورها المهم في تعزيز التنمية وتزويد الخدمات الحكومية وتسيير الأعمال بسهولة أكبر فضلاً عن دورها الحيوي في توفير المعلومات والبيانات العامة المطلوبة لتعزيز الابتكار وتحقيق التنمية والتغلب على التحديات.
تشهد البيانات ومعايير تنظيمها وتخزينها ومشاركتها تطورات كبيرة ترافقها زيادة ملحوظة في مستوى التنسيق والتعاون بين الجهات الحكومية، إلا أن المبادرات التي تطلقها الحكومة ما زالت بحاجة إلى المزيد من الدعم والتحسين، حيث احتل الأردن المرتبة 104 من أصل 193 دولة في مؤشر البيانات الحكومية المفتوحة (OGDI) في تقرير الحكومة الإلكترونية 2020 الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة لمنظمة الأمم المتحدة.

نظام المعلومات الوطني

قررت الحكومة في شهر تشرين الأول 2019 إنشاء نظام معلومات وطني في وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة من خلال تشبيك أنظمة المعلومات القطاعية وقواعد البيانات العاملة في الجهاز الحكومي لرفد صانع القرار بالدراسات والإحصائيات والتوصيات الدقيقة وبالشكل المطلوب لتمكينه من اتخاذ القرار الصائب في الوقت المناسب.
تدرك الحكومة أن إنشاء هذا النظام يتطلب وضع الأطر التشريعية اللازمة للجهات الحكومية لمشاركة البيانات التي بحوزتها، بالإضافة إلى إنشاء البنية التحتية اللازمة لاستقبال وتجميع وتخزين ومعالجة المعلومات والبيانات وتصنيفها وتحليلها والحفاظ على سلامتها وأمنها وخصوصيتها.
كما تدرك الحكومة أنّ الوزارة تواجه تحديات متمثلة في ملكية البيانات ومشاركتها والمعلومات المتكاملة على وجه الخصوص، إذ يؤدي وجود عدد كبير من الجهات والمؤسسات المشاركة في توفير المعلومات المتكاملة والخدمات إلى ظهور الإجراءات البيروقراطية وإلى تراجع رغبة أصحاب المصلحة في تحمل المسؤولية الناجمة عن الملكية في بعض الحالات.
وتطلب الحكومة من الوزارة الاستمرار باتخاذ الخطوات التنفيذية لوضع هذا النظام في أقرب وقت ممكن، بما في ذلك الإطار التشريعي المُلزم لكافة الجهات الحكومية، واستخدام أحدث التقنيات المتوفرة مثل تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، والاستناد إلى المنهجيات الحديثة في تحليل البيانات وتطلب الحكومة من كافة الجهات الحكومية الالتزام بما يصدر عن الوزارة في هذا المجال.

تصنيف البيانات الحكومية

تعتبر البيانات أحد الأصول الثمينة التي تمتلكها الحكومة والتي يتوجب إدارتها بشكل فعال لتحقيق القيمة المضافة الناتجة عن الاستغلال الأمثل لها وذلك من خلال تحديد إطار موحد لتصنيفها وإدارتها وفقاً لشروط محددة لضمان الشفافية والمسائلة في الجهات الحكومية، أصدرت الحكومة سياسة تصنيف وإدارة البيانات الحكومية 2020، وعليه تطلب من الجهات الحكومية الالتزام في تطبيق السياسة والانتهاء من تصنيف بياناتها وفق المتطلبات المبينة في السياسة قبل منتصف عام 2021.

البيانات الشخصية

تدرك الحكومة أنه في إطار التطورات التكنولوجية السريعة الناتجة عن الاستخدام المطرد للأجهزة الرقمية والحواسيب وكل ما هو متصل بشبكة الإنترنت؛ لم تعد البيانات الشخصية للأفراد تقتصر على الإسم والصورة ورقم الهاتف، بل اتسعت لتشمل بيانات حيوية مثل بصمة العين والوجه والأصابع والبيانات الصحية والموقع الجغرافي ومسار التنقلات، والعديد من المعلومات الشخصية الأخرى، مما يتطلب من الحكومة حماية هذه البيانات وإيجاد البيئة التشريعية والقانونية الآمنة وتوفير الحماية اللازمة لنقل البيانات لا سيما في القطاع الرقمي والإنترنت والمصرفي والصحي وتعزيز الثقة والأمان في تنفيذ المعاملات الالكترونية، ومنع الاعتداء على حق المواطنين والمقيمين في الخصوصية المقررة بموجب أحكام الدستور والقوانين ذات العلاقة.
عملت الحكومة على وضع إطار قانوني وتنظيمي مؤسسي لحماية البيانات الشخصية (قانون حماية البيانات الشخصية) لخلق التوازن بين آليات ممارسة حقوق وحريات الأفراد بالنسبة لبياناتهم الشخصية، وفي الوقت نفسه مواكبة الممارسات الدولية للسماح للشركات والمستثمرين بالاستفادة بأكبر قدر ممكن من تداول البيانات والمعلومات في ظل الفضاء الإلكتروني وانتشار مفاهيم البيانات الضخمة والذكاء الصناعي وانترنت الأشياء بصورة تؤسس لحفظ ومعالجة البيانات وإجراء العمليات عليها ضمن قيود والتزامات واضحة، الأمر الذي يعزز الثقة اللازمة في الانخراط بالاقتصاد الرقمي ويسهم في تشجيع التجارة والخدمات الإلكترونية.
تلتزم الحكومة باستكمال كافة الإجراءات الدستورية لإقرار مشروع القانون بأقرب وقت ممكن ووضعه موضع التنفيذ بما لا يتجاوز بداية العام 2021.

البيانات المفتوحة

أصدرت الحكومة من خلال الوزارة التشريعات اللازمة لدعم نشر البيانات الحكومية المفتوحة بهدف إتاحة البيانات الحكومية المفتوحة بشكل مجاني، بما يسمح للمجتمع المحلي والباحثين والأكاديميين ومؤسسات المجتمع المدني من استخدامها وإعادة استخدامها وتحليلها ودمجها لأغراض

متعددة، مما يساهم في تحقيق الشفافية والمساءلة وتعزيز الثقة بالأداء الحكومي وتشجيع الابداع والابتكار وخلق فرص عمل جديدة. انشأت الوزارة منصة البيانات الحكومة المفتوحة والتي تمثل الأداة لعرض البيانات الحكومية المفتوحة التي تزودها الجهات الحكومية على شكل قطاعات (الصحة، التعليم والثقافة، اقتصاد وأعمال، البيئة والطقس، السياحة والأثر، المحافظات والبلديات، العدالة والسلم المجتمعي، التنمية السياسة والانتخابات، الطاقة، النقل، التنمية الاجتماعية والأمان المجتمعي، الحكومة والقطاع العام، الخرائط والمواقع الجغرافية، السكان والمجتمع، الثروة الزراعية والموارد الطبيعية).

وبالرغم من أنّ عدد مجموعات البيانات الحكومية المفتوحة التي تم نشرها لغاية الآن متواضع، إلّا أنّ الوزارة لا تألُ جهداً في اتاحة المزيد من مجموعات البيانات لكافة شرائح المجتمع مع التركيز على جودة ودقة البيانات المنشورة وضرورة تحديثها وتوفيرها من خلال أحدث التقنيات للمستخدمين. وعليه، تطلب الحكومة من الوزارة تكثيف التعاون مع الجهات الحكومية لإتاحة المزيد من البيانات المفتوحة آنيًا وتطوير حلول رقمية لتسهيل وصول المستخدمين لها كما تطلب الحكومة من الجهات الحكومية بالاستمرار في نشر بياناتها المفتوحة بجودة عالية وبصورة محدثة على المنصة. كما وتطلب الحكومة من الوزارة تطوير بوابة مستقلة للبيانات المفتوحة بالتوافق مع المعايير الدولية في هذا المجال بحلول منتصف عام 2021.

الشباب والتكنولوجيا والوظائف

تتطلب عملية التحول الرقمي تنمية المهارات الرقمية لدى كافة شرائح المجتمع وتوظيف ذوي المواهب الرقمية وجذب أصحاب المهارات إلى سوق العمل لسد الفجوة الناجمة عن التطورات التكنولوجية، لذا يتوجب على الحكومة وضع خطط وطنية لتطوير المهارات الرقمية للشباب وبناء بيئة مواتية للابتكار وروح المبادرة واستحداث فرص العمل في الاقتصاد الرقمي.

وعليه، تعمل الحكومة من خلال الوزارة على تنفيذ مشروع الشباب والتكنولوجيا والوظائف لمدة خمس سنوات (2020-2025). حيث يهدف المشروع إلى خلق 30,000 فرصة عمل جديدة للشباب في السنوات الخمس القادمة، بما في ذلك النساء (30٪) واللاجئين السوريين الناشطين في مجالات العمل الرقمي الحر (15٪)، ورقمنة معاملات الدفع الحكومية، بالإضافة الى استقطاب حوالي 20 مليون دولار أمريكي في استثمارات جديدة من القطاع الخاص للخدمات الرقمية، وتحسين فرص الدخل المتأتي من القطاع الرقمي الأردني وتوسيع الخدمات الرقمية الحكومية.

تدرك الحكومة أنه في ظل استمرار التأثيرات السلبية لجائحة كورونا وما نجم عنها من تداعيات وتطبيقات لمفاهيم التباعد الجسدي والتعلم عن بُعد، ولدعم مسيرة التحول الرقمي وتوفير المهارات الرقمية لدى طلاب المدارس، ومع وجود نسبة (16٪)من طلاب المدارس الحكومية الأردنية لا يملكون أجهزة موصولة بالإنترنت وفقاً لدراسات متعددة، فإن هنالك حاجة ماسة لتقديم نموذج مثالي لتحويل أنظمة التعليم التقليدية المعتمدة على الكتب المدرسية والتفاعل بين المعلم والمتعلم إلى أنظمة عصرية قائمة على تقنيات رقمية تعزز من تجربة المتعلم من خلال التحول نحو التعليم الرقمي، الذي يتيح للمتعلمين فرصة الوصول إلى حلقة متكاملة من المعلومات والمعارف من جهة، ويضمن من جهة أخرى تهيئة المتعلمين لمواكبة أحدث التقنيات وامتلاك أهم المهارات التي تساعدهم في أداء دور فاعل في المجتمع والاقتصاد.

تكرّس الحكومة من خلال الوزارة ووزارة التربية والتعليم وبالتعاون مع القطاع الخاص جهودها من أجل توفير فرص التعليم المرن للجميع وعبر مختلف المجالات التعليمية والمهارات وبالاعتماد على التعلم الإلكتروني والدورات التعليمية المقدمة عبر شبكة الإنترنت، وفي هذا المجال ستعمل الحكومة على توفير البنية التحتية اللازمة للتعليم عن بُعد من أجهزة حاسوبية وسعات إنترنت والدعم الفني والصيانة الدورية للأجهزة بالإضافة إلى المنصات التعليمية الرقمية الداعمة لعملية التعليم عن بُعد، وجعلها متاحة لكافة الطلبة عبر أرجاء المملكة بما لا يتجاوز نهاية الربع الأول من عام 2021.

تسعى الحكومة ممثلة بالوزارة من خلال المشروع إلى تنشيط جانبيّ العرض والطلب في القطاع الرقمي في المملكة من خلال مكونين أساسيين:

المكون الأول - دعم توفير المهارات الرقمية في الأردن

- دعم تنمية المهارات الرقمية بقيادة القطاع الخاص من خلال تسهيل إنشاء المجلس الوطني للمهارات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (NSC-ICT)، ككيان قانوني مستقل (ماليًا وإداريًا)، بأغلبية أعضاء مجلس إدارة من القطاع الخاص وأصحاب المصلحة الرئيسيين في القطاع العام، للقيام بما يلي: (إجراء تقييمات جانب العرض والطلب للمهارات الرقمية في الأردن؛ وضع معايير مهنية وطنية؛ تأهيل مقدمي خدمات التدريب؛ اختيار مقدمي خدمات التدريب والتعاقد معهم؛ إنشاء واعتماد ونشر مواد التدريب عبر الإنترنت؛ القيام بأنشطة توعية وطنية؛ الانخراط في الرصد والتقييم؛ إنشاء نظام شامل لإدارة علاقات العملاء (CRM) للمستفيدين.
- تعزيز كفاءات المهارات الرقمية لطلاب المدارس الحكومية من الصف 7-12 حيث سيتم تحديد الثغرات في مادة الحاسوب الحالية في المدارس، وتطوير مساق خاص بالمهارات الرقمية، وتدريب المعلمين على الدورات الجديدة ونشرها بطريقة منهجية عبر الفصول الدراسية العامة.
- توفير مساحات عمل في المجتمعات المحلية من خلال تجهيز ثلاثة إلى خمسة مراكز تكنولوجية تعمل بإدارة من القطاع الخاص كمساحات لتطبيق المهارات الرقمية، ومساحات العمل المشترك الذي يخدم المدربين وأصحاب الأعمال، والرياديين، ومنظمات المجتمع المدني (CSOs) والتعاقد من الباطن للعمليات التجارية للشركات.

الخدمات الحكومية الرقمية

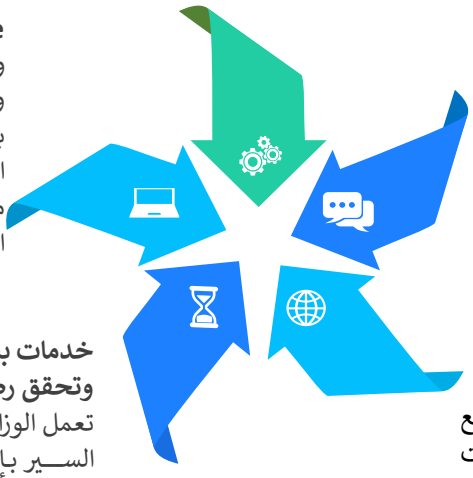
المكون الثاني -دعم التوسع في القطاع الرقمي والخدمات الحكومية الرقمية في الأردن

- دعم التوسع والوصول إلى الأسواق للشركات الرقمية والمنصات الرقمية وذلك من خلال توفير الكفاءات اللازمة لذلك وتقديم الحوافز المادية لدعم خطط نمو الشركات الرقمية في بناء وتوسيع نطاق أنشطتها وخلق فرص عمل محلية. كما سيتم تيسير الوصول إلى فرص مدّرة للدخل في مختلف الأنشطة الاقتصادية التقنية وغير التقنية من خلال المنصات الرقمية وسوق العمل الحر وتسهيل وصول النساء والشباب إلى هذه المنصات.
- دعم التحول الرقمي لتقديم الخدمات للمواطنين والشركات وذلك من خلال أنشطة الدعم المصممة لتحسين الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية المختارة وجودتها. بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمة وكفاءتها من حيث التكلفة. كما سيتم مساعدة الحكومة على تبني سياسات تمنح القطاع الخاص فرصة للابتكار من خلال تبني نماذج أعمال تستفيد من قواعد البيانات الحكومية المفتوحة.
- دعم رقمنة المدفوعات من خلال توفير البنية التحتية الضرورية بما في ذلك تحديد الهوية والتوقيع الإلكتروني، ومنصات نظام الدفع الرئيسية. كما سيتم تعزيز التكامل والعمليات التجارية والإجراءات والسياسات الضرورية لتسهيل عمليات الدفع لدى المواطنين.

عملت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة من خلال برنامج الحكومة الإلكترونية على تطوير البنية التحتية الداعمة للتحول الرقمي وتقديم الدعم الفني اللازم للمؤسسات الحكومية لإعداد وتنفيذ ومتابعة خطط التحول الرقمي، ومن أهم انجازات برنامج الحكومة الإلكترونية لتطوير البنية التحتية توفير الحوسبة السحابية الحكومية، الهوية الرقمية، منصة إدارة إجراءات الخدمات، منصة التطوير السريع للخدمات (RAD) ونظام الربط البيني الحكومي وذلك لتوحيد البنية التحتية وتوفير الوقت والجهد والمال في عملية التحول الرقمي. كما عملت الوزارة على إعادة هندسة اجراءات (510) خدمة وأتمتة وإطلاق مجموعة من الخدمات الحكومية التي تهم المواطنين والأعمال وذلك للتسهيل على المواطن من خلال تعزيز مبدأ الشفافية وتكافؤ الفرص حيث تم إطلاق 358 خدمة إلكترونية لغاية شهر آب 2020.

تسعى الحكومة من خلال برنامج الحكومة الإلكترونية في الوزارة إلى تحسين عملية تقديم الخدمات الحكومية من خلال الاستمرار بإعادة هندسة اجراءات الخدمات الحكومية لتقليل وقت إنجاز الخدمة وإلغاء الأنشطة ذات القيمة غير المضافة وتقديم الخدمات بشكل إلكتروني عبر قنوات رقمية ذكية تضمن الوصول الأمثل إلى تلك الخدمات بشكل سلس وبسيط على مدار الساعة ومن أي مكان من قبل كافة شرائح المجتمع مما يحقق تطلعات المستفيدين واستراتيجية برنامج الحكومة الإلكترونية.

تطلب الحكومة من الوزارة والجهات الحكومية الاستمرار بتحويل الخدمات الحكومية إلى خدمات حكومية رقمية فاعلة تقوم على بنية تحتية تتوافق مع المتطلبات والمواصفات العالمية لدعم التنمية وتحسين حياة المواطنين وتحقيق الرفاهية، حيث تعمل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة مع الوزارات والمؤسسات الحكومية بالاستناد إلى مجموعة من المبادئ الدولية العامة في التحول الرقمي والتي تتوافق مع السياق الأردني وهي:



خدمات رقمية المنشأ (digital by default)

طلب البيانات لمرة واحدة فقط (Once only principle)
والتي تهدف الى طلب البيانات اللازمة لمرة واحدة عند تقديم الخدمة ومشاركتها مع باقي المؤسسات الحكومية، حيث عملت الوزارة على بناء منظومة الربط البيني ليتم من خلالها مشاركة البيانات مع المؤسسات الحكومية وفق المعايير والضوابط المعتمدة.

منصة خدمات تفاعلية
تعمل الوزارة على توفير منصة خدمات تفاعلية من خلال بوابة الحكومة الالكترونية وتطبيق سند.

خدمات بسيطة وسريعة تلبي احتياجات المستفيدين وتحقق رضاهم
تعمل الوزارة على اجراء إعادة هندسة الإجراءات قبل السير بإجراءات اتمتة الخدمات الإلكترونية وذلك لتوفير خدمات مبسطه لتبي احتياجات المستثمرين وفق معايير رحلة المستخدم المعتمدة.

خدمات شاملة لا تغفل أحد (leaving no one behind)
تعمل الوزارة على الاخذ بعين الاعتبار جميع فئات أبناء المجتمع عند تطوير خدمات الالكترونية والمحتوى الالكتروني الحكومي وتلبية احتياجات الفئة العظمى منها.

المشاركة المجتمعية الرقمية

تتيح المشاركة المجتمعية الرقمية الفرصة للمساهمة في عملية صنع القرار من خلال تقديم المقترحات والملاحظات وإبداء الآراء باستخدام التكنولوجيا وأدوات المشاركة المجتمعية الرقمية والتي لها أثر كبير في تحقيق أهداف الحكومة وتعزيز الشفافية والمساءلة. ولهذا قامت الحكومة بتوفير قنوات تواصل إلكترونية مختلفة مثل منصة بخدمتكم ومنصة رضاكم يهُمنا وقيّم تجربتك ومركز الاتصال الوطني ومنصة الرسائل النصية القصيرة، لتمكين كافة شرائح المجتمع من إبداء آرائهم ومقترحاتهم وهو ما يسهم في تحسين جودة تقديم الخدمات الحكومية وبالتالي رفع مستوى رضا المتعاملين وتسهيل حياتهم.

تلتزم الحكومة من خلال الوزارة بإعداد إطار تشريعي للمشاركة الإلكترونية خلال فترة 3 شهور من تاريخ إقرار الاستراتيجية وعرضه للاستشارة العامة لتلقي الملاحظات والردود من أصحاب العلاقة والمهتمين، لرفعه لمجلس الوزراء لإقراره.

تطلب الحكومة من الوزارة ووحدة تطوير الأداء المؤسسي- والسياسات في رئاسة الوزراء دراسة واقع الحال فيما يتعلق بالبوابات الحكومية الإلكترونية ونشر التقارير حول إحصائيات التفاعل على تلك البوابات بشكل مستمر، والعمل على تحسين أداءها واقتراح آليات لتطويرها، وبناء بوابة الكترونية متخصصة وموحدة للمشاركة المجتمعية الرقمية وفق الممارسات الدولية الفضلى، ووضع خطة تدريبية وتوعوية في مجال المشاركة الرقمية للمواطنين وموظفي القطاع العام، بالإضافة إلى إعداد الأدلة الإرشادية المناسبة للجهات الحكومية لتفعيل أحكام الإطار التشريعي للمشاركة المجتمعية الرقمية وبما يشمل ذلك وضع دليل ارشادي للجهات الحكومية للتعامل مع منصات التواصل الاجتماعي ورفعه لمجلس الوزراء.

إدارة التغيير

تدرك الحكومة حجم التغيير المرافق لعملية التحول الرقمي بما في ذلك التغيير في طرق واجراءات العمل وطريقة تفكير الأفراد والمفاهيم والمهارات والكفاءات المطلوبة، وأنّ التغيير لا يحدث على مستوى المؤسسات إلّا إذا حدث على مستوى الأفراد، إذ تواجه إدارة التغيير في مسيرة التحول الرقمي مجموعة من التحديات تتمثل في عدم ارتياح موظفي الجهات الحكومية اتجاه التغييرات وتخوفهم من خسارة وظائفهم بالإضافة إلى اللبس في فهم دور وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة لدى المواطنين.

لذلك ترى الحكومة أن مسؤولية إدارة التغيير المتعلقة بالتحول الرقمي هي مسؤولية مشتركة بين الوزارة والوزارات الأخرى، وبمراقبة ومتابعة من تطوير الأداء المؤسسي- والسياسات في رئاسة الوزراء.

تطلب الحكومة تبني نموذج حديث لإدارة التغيير في الجهات الحكومية ولدى المواطنين يرتكز على المحاور التالية (التوعية بالحاجة إلى التغيير، بناء الرغبة في المشاركة ودعم التغيير، تطوير المعرفة بكيفية التغيير، تنمية القدرة على تنفيذ التغيير بشكل يومي، التعزيز لإبقاء التغيير في مكانه)

وذلك بهدف تحسين نسبة تبني التغييرات من قبل المواطن وكوادر المؤسسات الحكومية والوزارات والجهات المشاركة الأخرى، وتقليل حجم المقاومة المتوقعة من الجهات السابق ذكرها من خلال وضع خطة عملية لمعالجة المسببات المحتملة بالإضافة إلى تعزيز التغيير حتى لا يعود الأفراد إلى الأساليب والإجراءات القديمة وزيادة نسبة نجاح المشاريع.

تلتزم الوزارة باتباع طريقة ممنهجة لتطبيق إدارة التغيير وتقديم الدعم اللازم للجهات الحكومية لمساعدتهم في بناء وتطبيق هذه المنهجية داخلياً، على أن تتضمن منهجية إدارة التغيير خطة المشاركة للجهات المعنية وخطة التواصل والترويج وخطة لرفع مستوى التبني وخطة للتدريب وتطوير المواهب بالإضافة إلى دراسات تقييم أثر التوقع.

تلتزم الحكومة بإعداد استراتيجية شاملة لإدارة التغيير المؤسسي في التحول الرقمي خلال 6 أشهر من إقرار الاستراتيجية الأردنية للتحول الرقمي وضمان فعالية تطبيقها ومراقبة الالتزام بها على أن تقوم الوزارة بقيادة الأنشطة الداعمة لتنفيذها.

إدارة الموارد الحكومية

تُحدث عملية التحوّل الرقمي عند تنفيذها بنجاح في القطاع العام أثراً واسع النطاق على صعيد الاقتصاد والمجتمع، ولدى مؤسسات القطاع العام فرصة استثنائية لإدخال التحسينات على خدماتها لطرح الحلول المستدامة بأقل التكاليف التشغيلية وزيادة نسبة التوفير، وذلك من خلال التقنيات الرقمية التي تقدم للقطاع العام فرصة غير مسبوقة في رقمنة العمليات الداخلية والمساعدة في النهوض لا سيما عند الاعتماد على أهم التقنيات وتحليل البيانات الضخمة والبنى التحتية للحوسبة السحابية، وتطوير القدرات المطلوبة مثل المهارات والثقافة والإدارة.

نظام الموارد البشرية والتطوير الإداري
(Human Resources Management)

شؤون الموظفين
(Personnel)

نظام الرواتب
(Payroll)

الديوان الالكتروني
(Document Management & Archiving)

المركبات
(Vehicles)

نظام سير العمل
(Workflow)

المالية والموازنات
(Financial and Budgets)

نظام اللوازم والمشتريات
(Procurement and Inventory Management)

وحيث أن مفهوم التحول الرقمي الحقيقي لن يتحقق على مستوى المملكة إلا بتحقيق التحول داخل القطاع العام، تطلب الحكومة من الوزارة تقديم منظومة مركزية لإدارة وتخطيط الموارد المؤسسية الحكومية تهدف إلى رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام وأتمتة العمليات الحكومية الأساسية لإنجاز المعاملات بشكل إلكتروني بين مختلف الدوائر والأقسام الداخلية والجهات الحكومية الخارجية وتُمكّن من الانتقال نحو حكومة لا ورقية.

تعتقد الحكومة أنّ مثل هذه المنظومة يجب أن تعتمد على التقنيات الحديثة كالمنصات السحابية لتسهيل عملية الاستخدام من قبل موظفي القطاع العام وأن تتمتع بالمرونة الكافية لإضافة الجهات الحكومية عليها بسهولة وسرعة، وأن تعمل على توحيد الضوابط وآلية عمل الإجراءات الحكومية وبناء قاعدة بيانات مركزية لموظفي الدولة.
تعتبر الحكومة أنّ بناء هذه المنظومة سيوفر أداة مهمة في خفض التكاليف وتحقيق التحول الرقمي في القطاع العام وتعزيز الشفافية والمساءلة، وتحسين الأداء الحكومي وزيادة الانتاجية، كما وستسهم في صناعة القرار حيث توفر البيانات الدقيقة والمحدثة لصناع القرار باعتبارها جزءاً أصيلاً من نظام المعلومات الوطني، إضافة الى تعزيزها للمشاركة المجتمعية الرقمية وتوفيرها للمعلومات والبيانات للمواطنين والمستفيدين من باحثين ورواد الأعمال.
تلتزم الحكومة بوضع هذه المنظومة قيد التنفيذ من قبل الجهات والمؤسسات الحكومية كافة قبل بداية العام 2021 وتطلب من الوزارة اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحقيق ذلك.

- توفير البيانات والتحليلات الإحصائية لرئاسة الوزراء بشكل آني.
- أتمتة الضوابط وآلية عمل الإجراءات الحكومية من خلال نظام وطني موحد.
- توفر المعلومة من مصدرواحد دقيق (دون تكرار) لجميع الجهات الحكومية.
- تقديم قاعدة بيانات مركزية لموظفي الدولة وتحديد هيكليه موحدة حسب أنظمة الخدمة المدنية.
- تقليل التكاليف الرأسمالية والتشغيلية لأنظمة الموارد المؤسسية.
- مراقبة النفقات الحكومية ومتابعتها وتحفيز العمل عن بعد للمهام الإدارية.

- تسريع الإجراءات الحكومية الداخلية ورفع انتاجية وكفاءة القطاع العام.
- تحقيق التكامل في العمل الإداري من خلال نظام واحد يكون حلقة وصل بين كافة الإدارات والأقسام في الجهات الحكومية المختلفة.
- إنجاز كافة الأعمال والمعاملات الإدارية والمالية ذات الإجراءات الطويلة بشكل سريع وفعّال في وقت قياسي.
- تحديد متطلبات الجهات من الموارد البشرية.
- مراقبة الخطط والميزانيات والمشاريع الحالية.

- تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز الشفافية .
- تقديم خدمات مبسطة لا ورقية تضمن الانتفاع من الخدمة بشكل سريع .
- تقديم خدمات حكومية ذكية من شأنها الحصول على الموافقات المطلوبة بطريقة الكترونية سريعة للجهات الحكومية الشريكة في الخدمة.
- تعزيز مبادئ العدالة الاجتماعية للمنتفعين من الخدمات الحكومية.
- تسهيل عملية الحصروالاعلان عن الشواغر الحكومية للمتقدمين عليها.