

الدائرة الحكومية:	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
عنوان التنظيمي المقترح:	تعزيز المشاركة الإلكترونية بين الجهات الحكومية و المجتمع
تفاصيل الاتصال (البريد الإلكتروني ورقم الهاتف):	E-mail: modee@modee.gov.jo , Website: https://modee.gov.jo , Phone #: 06- 580 5700
التاريخ:	10/12/2024
يلبي هذا التقرير المعايير والمتطلبات المحددة لإجراء التقييم المسبق الأساسي ويبين الآثار المحتملة للخيار التنظيمي. توقيع المرجع المختص: 	
(١) المشكلة الرئيسية:	
تتعلق المبادرة الحكومية قيد الدراسة بوجود ضعف بالمشاركة الإلكترونية بين الجهات الحكومية و شرائح المجتمع، بما في ذلك المواطنين والمقيمين وقطاع الأعمال ومنظمات المجتمع المدني، مما يعيق التواصل الفعال وتبادل المعلومات والمشاركة المجتمعية في صنع القرار.	
السياق العام والأساس المنطقي للتدخل الحكومي في عصر الثورة الرقمية، أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقنوات التواصل الإلكترونية (مثل المواقع الإلكترونية الحكومية، والمنصات المخصصة للمشاركة الإلكترونية، وتطبيقات الهواتف الذكية، وصفحات التواصل الاجتماعي الرسمية) جزءاً لا يتجزأ من العملية الديمقراطية الحديثة وتفعيل المشاركة المجتمعية. تسهم هذه التقنيات الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتعزيز الشفافية والمساءلة، مما يمكن المواطنين من المشاركة الفعالة في عملية صنع القرارات السياسية والاجتماعية. تعرف المشاركة الإلكترونية، وفقاً لما ورد في مسح الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ الصادر عن منظمة الأمم المتحدة^١، بأنها عملية إشراك المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير طرق التواصل في إعداد السياسات وصنع القرار وتصميم الخدمة وتقديمها لجعلها تشاركية وشاملة ومتداولة. وتفضل محاور المشاركة الإلكترونية إلى^٢:	

^١ مسح الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ الصادر عن منظمة الأمم المتحدة

^٢ Jordanian e-participation policy, 2021

ع
١١.٥٥

١. مشاركة المعلومات إلكترونياً E-Information: تمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات العامة بشكل استباقي أو عند الطلب، بما يعزز الشفافية والثقة بين الحكومة والمواطنين، وذلك استناداً إلى قانون ضمان حق الحصول على المعلومات ومأسسة إجراءات حق الحصول على المعلومة.

٢. الاستشارات الإلكترونية E-Consultation: إشراك المواطنين والجهات ذات العلاقة في الاستشارات والاستطلاعات حول السياسات والخدمات والأعمال التي تقدمها الحكومة، مما يتيح لهم الفرصة لتقديم آرائهم ومقترحاتهم على الأعمال الحكومية التي تساعد في تطوير السياسات والخدمات التي تلبي احتياجاتهم وتعود بالنفع عليهم.

٣. اتخاذ القرار إلكترونياً E-Decision Making: تمكين المواطنين من المساهمة في عملية صنع القرارات الحكومية من خلال التصميم المشترك للخيارات السياسية والإنتاج المشترك لمكونات الخدمات وطرق تقديمها، مما يعزز التعاون والثقة بين الحكومة والمواطنين ويضمن مواءمة القرارات لاحتياجات المواطنين.

تعود جذور المشاركة الإلكترونية إلى بدايات عصر الإنترنت، عندما نظم الاتحاد الدولي للاتصالات أول جلسة حول هذا الموضوع خلال مؤتمر الاتصالات عبر الأقمار الصناعية عام ١٩٦٣. شكل هذا الحدث نقطة تحول هامة في توظيف التكنولوجيا لتعزيز التواصل والحكومة على المستوى العالمي، واضعاً الأساس للتطورات المستقبلية في مجال المشاركة الرقمية^٣.

بحلول أوائل العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، ومع الانتشار المتزايد للإنترنت، اكتسب مفهوم المشاركة الإلكترونية زخماً كبيراً. وفي عام ٢٠٠٥ أصبح هذا المصطلح معروفاً على نطاق واسع بالتزامن مع ظهور تقنيات الويب ٢.٠ التي أتاحت مستويات أعلى من التفاعل ومكنت المستفيدين من إنتاج المحتوى بشكل مباشر. هذا التحول مكّن الحكومات من الوصول إلى المواطنين بفعالية أكبر وجمع آرائهم عبر المنصات الإلكترونية، مما ساهم بشكل ملحوظ في تقليل التكاليف والتحديات اللوجستية المرتبطة بأساليب التشاور التقليدية^٤.

على الصعيد المحلي، شهد الأردن تطورات ملحوظة خلال السنوات العشر الأخيرة، تزامناً مع التقدم في التكنولوجيا الرقمية وزيادة الاعتماد على الإنترنت وتعزيز المشاركة الإلكترونية. حيث أظهرت نتائج مسح استخدام وانتشار تكنولوجيا المعلومات في المنازل الأردن اعتماد غالبية المواطنين على الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية وخاصة فئة الشباب. كما أوضحت البيانات أن النسبة الأكبر من مستخدمي الإنترنت هم من الفئة العمرية ٢٠-٢٤ سنة، وتشمل بالأساس الطلاب وحاملي الشهادات الجامعية (بكالوريوس فأعلى)، مما يعكس تأثير التعليم والتكنولوجيا الحديثة في تشكيل مجتمع رقمي متفاعل^٥.

³ Ancient history of e-participation, Diplo, 2024, Link [here](#)

⁴ E-Participation: A quick overview of recent qualitative trends, 2020, UN, Link [here](#)

⁵ Information Technology Use Survey Results 2022. Link [here](#)

منذ عام ٢٠٠٣، تصدر الأمم المتحدة تقرير مسح الحكومة الإلكترونية بشكل دوري، وهو معني برصد التقدم في قطاع التكنولوجيا والخدمات الإلكترونية خاصة تلك الخدمات التي تساهم في إنجاز مشاريع تخدم أهداف التنمية المستدامة. يتضمن التقرير مؤشر المشاركة الإلكترونية (Electronic Participation Index – EPI)، الذي يُعد أداة مهمة لقياس ومقارنة مدى استخدام الحكومات للأدوات الإلكترونية لتعزيز إشراك المجتمع في عمليات صنع السياسات وتصميم الخدمات. يركز مؤشر المشاركة الإلكترونية على ثلاثة محاور أساسية لتقييم استخدام الحكومات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي: مشاركة المعلومات إلكترونياً، الاستشارة الإلكترونية، صنع القرار الإلكتروني.

أظهرت نتائج تقرير مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية عام ٢٠٢٤^٦ تحسن أداء الأردن في مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) كقيمة مطلقة من ٥٤٥٥٠، عام ٢٠٢٢ إلى ٦١٦٤٠، عام ٢٠٢٤ وتحسن ترتيبه عربياً ليصل إلى المرتبة الخامسة مقارنة بالمرتبة السادسة في الإصدار الماضي. وعلى الرغم من ذلك، فقد شهد ترتيب الأردن تراجعاً طفيفاً في المؤشر وبمقدار ٣ مراكز ليحتل المرتبة ٧٠ عالمياً. يعزى هذا التراجع إلى تحقيق إنجازات أكبر في مجال التحول الرقمي لبعض الدول يفوق ما قامت به الأردن خلال هذه الفترة. حيث حققت السعودية تقدم ملحوظ في المؤشر من المرتبة ٤٣ في ٢٠٢٢ إلى المرتبة ٧ في ٢٠٢٤. وذلك من خلال تطوير الخدمات الحكومية الرقمية وتعزيز المشاركة الإلكترونية من خلال مبادرات مثل "أبشر" و"سدايا". كما استثمرت في البنية التحتية الرقمية ونشر شبكات الجيل الخامس 5G، مع تعزيز الابتكار باستخدام الذكاء الاصطناعي، وذلك تنفيذاً لرؤية ٢٠٣٠، مما جعلها رائدة في الحوكمة الذكية. وعلى صعيد مشابه، حققت البحرين تقدماً ملحوظاً في مؤشر المشاركة الإلكترونية بين عامي ٢٠٢٢ و ٢٠٢٤ حيث ارتفعت من المرتبة ٨٩ إلى المرتبة ١٨ بفضل جهودها المتميزة في تعزيز الحوكمة الرقمية. من أبرز الإنجازات التي تم تحقيقها هو تطوير منصات حكومية رقمية متقدمة، مثل بوابة البحرين الوطنية، التي وفرت للمواطنين والشركات إمكانية الوصول إلى خدمات حكومية إلكترونية شاملة وفعالة. كما عززت البحرين مشاركة المواطنين من خلال مبادرات استشارية إلكترونية تتيح التفاعل المباشر مع السياسات والقرارات الحكومية، بالإضافة إلى تحسين البنية التحتية الرقمية لضمان سرعة واستمرارية الخدمات الإلكترونية. كانت هذه الجهود ضرورية في تعزيز الشفافية وزيادة المشاركة في صنع القرار. يدل هذا على أن الأردن ما يزال بحاجة للعمل على تحسين تصنيفه في مؤشر المشاركة الإلكترونية أسوة بالسعودية والبحرين، مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذا التصنيف يمكن أن يتحسن بشكل كبير بتكلفة منخفضة نسبياً وبفترة زمنية قصيرة مقارنة ببقية المؤشرات التي تصدرها الأمم المتحدة فيما يتعلق بتنمية الحكومة الإلكترونية.

أكدت الرؤى والتوجيهات الملكية السامية من جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين على مبدأ المشاركة الإلكترونية في الأردن، وذلك في الورقة النقاشية الرابعة في عام ٢٠١٣^٧ المتمحورة حول التمكين الديمقراطي والمواطنة الفاعلة التي أشارت إلى أن الهدف الأساس من

^٦ E-Government Survey 2024 [here](#)

^٧ الورقة النقاشية الرابعة: نحو تمكين ديمقراطي ومواطنة فاعلة. [رابط](#)

الإصلاح هو تعزيز المشاركة الشعبية في صنع القرار. وعليه اتخذت الحكومات المتعاقبة توجهات نحو تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية في عمليات صنع القرار كأولويات، من خلال تعميق الحوار وتعزيز التواصل وبناء التوافق كاستراتيجيات أساسية.

في حين أصدرت وزارة التخطيط والتعاون الدولي في ٣١ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٨ الخطة الوطنية الرابعة لمبادرة شراكة الحكومات الشفافة ٢٠١٨-٢٠٢١^٨، حيث وضعت الحكومة الشفافية والمشاركة الشعبية في أعلى سلم أولوياتها استجابة لكتاب التكليف السامي الذي دعا إلى تعميق الحوار والتواصل وبناء التوافق كأهم الأدوات والركائز الواجب على الحكومة انتهاجها في تواصلها مع السلطات الأخرى ومع المواطنين وشرح الظروف الاقتصادية بكل شفافية وموضوعية، ويتعين على الحكومة توظيف نتائج الحوار والتواصل في بلورة الإجراءات والتشريعات الضرورية لتحقيق التنمية المستدامة. كما تعهدت الحكومة بتعزيز التشاركية والحوار بين القطاع العام والمجتمع المدني والمحلي من أجل تطوير الجهاز الإداري، مما يضمن تقديم خدمات نوعية للمواطن الأردني في كافة المجالات، حيث يُعتبر هذا الالتزام جزءاً أساسياً من استراتيجية الحكومة لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز الثقة بين المواطنين ومؤسسات الدولة، مما يسهم في تحسين جودة الحياة وتعزيز المشاركة الفعالة في صنع القرار.

تعتبر الحكومة أن مؤسسات المجتمع المدني، بما تملكه من خبرات عميقة وأدوات تواصل فعالة، قادرة على لعب دور مهم في مساعدة الحكومة في صياغة السياسات العامة والقوانين. ولذلك ترى الحكومة ضرورة تطوير العلاقة التشاركية مع هذه المؤسسات وتسهيل عملها كأولوية وطنية. ولاحقاً لذلك وبموجب الخطة الوطنية الخامسة لمبادرة شراكة الحكومات الشفافة (٢٠٢١-٢٠٢٥)^٩ فقد تم إضافة الالتزام الخاص بتعزيز المشاركة المجتمعية باستخدام الأدوات الإلكترونية، توحيد ومأسسة المشاركة الإلكترونية داخل المؤسسات الحكومية من خلال بناء منصة إلكترونية وطنية موحدة تسهل الحصول على آراء المواطنين، وتطوير الإطار القانوني المتعلق بالمشاركة الإلكترونية.

وتماشياً مع الرؤى الملكية بضرورة رفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ورفع كفاءة الإدارة العامة ومعالجة البيروقراطية، تم تشكيل لجنة تحديث القطاع العام في ٢٠٢١ برئاسة دولة رئيس الوزراء وبتمثيل من القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني. حيث قامت اللجنة بوضع خارطة طريق (٢٠٢٢-٢٠٢٥) شاملة للارتقاء بالإدارة العامة وتحقيق النهج المؤسسي بكفاءة وبما يتماشى مع أفضل التجارب المحلية والممارسات الفضلى العالمية، مبنية على ثلاثة محاور رئيسية كما ورد شرحها في الخارطة^{١٠}:

- محاور الخدمات: تطوير الخدمات الحكومية بما يلبي طموح المواطن ليتمكن من الوصول إليها بانسيابية ومن خلال قنوات متنوعة، وبما يحقق رفع جودة تقديم تلك الخدمات، وتسريع رقمتها، وتبسيط إجراءاتها.

^٨ الخطة الوطنية الرابعة لمبادرة شراكة الحكومات الشفافة ٢٠١٨-٢٠٢١. [رابط](#)

^٩ مبادرة شراكة الحكومات الشفافة الخطة الوطنية الخامسة ٢٠٢١ - ٢٠٢٥. [رابط](#)

^{١٠} تحديث القطاع العام - خارطة الطريق. [رابط](#)

● محور المؤسسات: النهوض بفاعلية وكفاءة بالقطاع العام، ويشمل ذلك تطوير الهياكل التنظيمية، وتعزيز حوكمة المؤسسات وتماتها للتشريعات، وتطوير آليات التخطيط والتقييم وصنع القرار وبناء قدرات الكوادر البشرية والقيادات واستقطاب الكوادر الفنية ذات الكفاءة والاحتفاظ بها وتعزيز الثقافة المؤسسية الداعمة للخدمة العامة والإنتاجية.

● محور التشريعات: يهدف هذا المحور إلى مراجعة التشريعات النازمة للإدارة العامة وتحديثها بما ينسجم مع الممارسات العالمية الفضلى لإزالة أي تناقضات أو تعارض فيما بينها وتمتين نصوصها لتكون واضحة وعملية عند التطبيق ولا تحتمل اللبس أو الاستثناءات.

ولدعم عملية التحول الرقمية وتبني مفاهيم الاقتصاد الرقمي وتسهيل تطوير منظومة ريادة الأعمال في المملكة، قامت الحكومة بإصدار الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي والخطة التنفيذية ٢٠٢١ - ٢٠٢٥^{١١} والتي تبنت مجموعة ممكنات لضمان بناء وتطوير البنية التحتية الرقمية والخدمات الحكومية الرقمية والمشاركة الإلكترونية. حيث عملت الاستراتيجية على وضع إطار للتحول الرقمي للأردن، وتوضيح التغييرات والمتطلبات الاستراتيجية اللازمة، لمواكبة عجلة التقدم في التحول الرقمي عالمياً، وتحسين تقديم الخدمات الحكومية، ورفع كفاءة الأداء الحكومي. حيث تمثلت رؤية الحكومة ضمن الاستراتيجية بأن يكون هناك بيئة رقمية محفزة للنمو الاقتصادي وداعمة لريادة الأعمال وممكنة للاستقرار الاجتماعي والاقتصادي بالاعتماد على مجموعة من الإجراءات والممكنات الأساسية لتحقيق رؤيتها، مثل المشاركة الإلكترونية. حيث وجهت الحكومة وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة على إعداد إطار تشريعي للمشاركة الإلكترونية، وتنفيذاً لذلك عملت الوزارة على إطلاق السياسة الأردنية للمشاركة الإلكترونية^{١٢} بهدف تفعيل الأدوات الإلكترونية لتعزيز عملية المشاركة المجتمعية، وتفعيل المشاركة المجتمعية في إعداد التشريعات واتخاذ القرارات على مستوى الحكومة، بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمات العامة والقرارات والتوجهات الحكومية لتلائم احتياجات المستفيدين، وتعزيز الشفافية وزيادة الثقة في الجهاز الحكومي وتحسين كفاءة وجودة المعلومات وتسهيل الوصول إليها.

ولتفعيل هذه المبادرات، عملت الحكومة خلال هذه السنوات على إطلاق وإقرار العديد من السياسات الداعمة للمشاركة الإلكترونية، كسياسة البيانات الحكومية المفتوحة وسياسة تصنيف وإدارة البيانات الحكومية ٢٠٢٠ وسياسة واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة ٢٠٢٠ التي ساهمت في توفير البيانات والمعلومات للمواطنين والقطاع الخاص التي تعزز من الشفافية وبناء الثقة بين الحكومة والمواطنين بالإضافة إلى زيادة المشاركة المجتمعية في صنع القرار لتحقيق التنمية المستدامة.

بالإضافة إلى ذلك ولتعزيز مبدأ التشاركية في صنع القرار، قامت الحكومة الأردنية بالتعاون مع منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في عام ٢٠٢٠ بصياغة دليل يتضمن منهجية تقييم الأثر التنظيمي ونماذج العمل لتصبح الآلية المتبعة للإصلاح التشريعي لضمان كفاءة

^{١١} الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي والخطة التنفيذية ٢٠٢١-٢٠٢٥. [رابط](#)

^{١٢} السياسة الأردنية للمشاركة الإلكترونية. [رابط](#)

السياسات والتشريعات وتقييم آثارها المسبقة. وفي يونيو ٢٠٢٢، قامت الحكومة الأردنية بتعميم المبادئ التوجيهية المحدثة لتقييم الأثر التنظيمي (RIA) على جميع الجهات الحكومية الأردنية، حيث تضمنت المبادئ التوجيهية المحدثة تدبيراً جديداً لقياس الأثر يتجسد في تقييمات الأثر التنظيمية اللاحقة كآلية جديدة للمبادئ التوجيهية القديمة. وعلاوة على ذلك، يأخذ الدليل في الاعتبار الأثر الاجتماعي والبيئي للتشريعات قيد الإعداد أو الاستعراض. كما جاء ضمن خطوات تقييم الأثر، إجراء المشاورات العامة (التشاور) مع أصحاب المصلحة وكافة الأطراف المعنية.

ولضمان استمرارية العمل في هذه المبادرات، عملت الحكومة الأردنية على إعداد رؤية التحديث الاقتصادي والتي تضمنت خطة للنهوض بالاقتصاد الوطني خلال السنوات القادمة. حيث بنيت الرؤية على ركيزتين استراتيجيتين أساسيتين حول النمو الاقتصادي والارتقاء بنوعية الحياة لجميع المواطنين. حيث يهدف محرك نوعية الحياة إلى تحسين نوعية الحياة لجميع الأردنيين من خلال تطوير وتطبيق مفاهيم حياتية شاملة تتمحور حول المواطن والبيئة، ورفع نسبة الرضى عن نوعية الحياة بين الأردنيين لتصل إلى ٨٠%. بالإضافة إلى ذلك تسعى رؤية التحديث الاقتصادي إلى تبني الشفافية في توفير المعلومات المتعلقة بالأهداف والأولويات الوطنية. ويعد قطاع خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من القطاعات الرئيسية في الرؤية، وأحد أهم الركائز للتنمية الاقتصادية. ومن أبرز مبادرات القطاع هو إنشاء جهة معنية بالبيانات العامة لتكون مسؤولة عن توفير البيانات وتسهيل الوصول إليها والمساعدة في صنع القرار^{١٣}. مما يدعم ضرورة تبني تفعيل المشاركة الإلكترونية ما بين جميع القطاعات وفئات المجتمع في المملكة.

ولتعزيز التواصل الفعال، قامت الحكومة بإطلاق بوابات ومنصات لضمان مشاركة المواطنين وأصحاب المصلحة في عملية صنع القرار واستقبال الشكاوى والمقترحات، ومن هذه المنصات:

١. منصة "بخدمتكم" والتي تهدف إلى زيادة التواصل مع المواطنين واستقبال الشكاوى والمقترحات. وقد دشنت هذه المنصة في العام ٢٠١٨.
٢. المنصة الإعلامية الرسمية "حكك تعرف" والتي تهدف إلى نشر كافة المعلومات حول مختلف القضايا ودحض الشائعات، وقد دشنت في العام ٢٠١٨.
٣. منصة "تتبع خطة تحفيز النمو الاقتصادي" وتهدف هذه المنصة إلى عرض ما أنجزته الحكومة من تنفيذ للخطة وإجابات على الأسئلة المتكررة المتعلقة بها. وقد دشنت هذه المنصة في العام ٢٠١٨.
٤. الموقع الإلكتروني لديوان التشريع والرأي ويعد الموقع منصة تفاعلية وتشاركية للسماح للعموم بتقديم مقترحاتهم حول مشاريع القوانين والقوانين المعدلة والأنظمة.

^{١٣} رؤية التحديث الاقتصادي. رابط

وعلى المستوى العالمي، فقد تطورت المشاركة الإلكترونية من استطلاعات الرأي البسيطة عبر الإنترنت والاستشارات عبر البريد الإلكتروني إلى منصات أكثر تعقيدًا وتفاعلية. وقد تبنت الحكومات في جميع أنحاء العالم استراتيجيات مختلفة للمشاركة الإلكترونية، بما في ذلك¹⁴:

- التصويت الإلكتروني: تم تنفيذ أنظمة التصويت الإلكتروني في العديد من الدول لتسهيل الوصول إلى العملية الانتخابية. هذه الأنظمة تهدف إلى زيادة مشاركة المواطنين في الانتخابات من خلال توفير وسائل مريحة وآمنة للإدلاء بأصواتهم عبر الإنترنت.
- الميزانية التشاركية: قدمت العديد من البلدان منصات عبر الإنترنت حيث يمكن للمواطنين الاقتراح والتصويت على تخصيصات الميزانية، مما يعزز الشعور بالملكية والمساءلة. هذه المبادرات تشجع المشاركة المجتمعية وتساعد على تحسين تخصيص الموارد العامة وفقًا لاحتياجات وتفضيلات المواطنين.
- الخرائط التعاونية: ظهرت أدوات تسمح للمواطنين بالمساهمة في إنشاء خرائط لحظية لاستخدامها في الاستجابة للكوارث أو التخطيط الحضري، مما يبرز إمكانيات التكنولوجيا في تسخير الذكاء الجماعي. هذه الأدوات تعزز التعاون بين المواطنين والسلطات المحلية وتساهم في تحسين إدارة الموارد والأزمات.

وقد كان الدافع السياسي لتعزيز المشاركة الإلكترونية نابغًا بشكل كبير من الرغبة في استعادة الثقة في المؤسسات العامة وإشراك المواطنين في العمليات الديمقراطية. ففي أوروبا، على سبيل المثال، يُنظر إلى المشاركة الإلكترونية كوسيلة لمعالجة "العجز الديمقراطي" وتشجيع المشاركة المدنية والسياسية. كما يُستعان بمؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI)، وهو مؤشر تكميلي لتقرير الأمم المتحدة عن الحكومة الإلكترونية، لقياس مدى تقدم الدول في تعزيز المشاركة الإلكترونية ومدى انخراط المواطنين في صنع القرار وتفاعلهم مع المؤسسات الحكومية لقياس مدى استخدام الخدمات الإلكترونية لتيسير تقديم المعلومات والخدمات من قبل الحكومات إلى المواطنين. حيث تصدر الدول التالية مؤشر المشاركة الإلكترونية¹⁵:

- أوكرانيا: المرتبة الأولى، تميزت بإطلاق منصات إلكترونية فعالة لتعزيز الشفافية والمشاركة في العمليات الحكومية.
- اليابان: المرتبة الثانية، تعتمد على الابتكارات التكنولوجية المتقدمة لتقديم خدمات حكومية رقمية شاملة وسهلة الاستخدام.
- الدنمارك: المرتبة الثانية مكرر، تبرز كنموذج للحكومة الرقمية الشاملة، حيث تُشجع مشاركة المواطنين في صنع القرار عبر منصات رقمية.
- كوريا الجنوبية: المرتبة الرابعة، تركز على ربط الحكومة بالمواطنين من خلال تطبيقات وخدمات إلكترونية متطورة تعزز التفاعل.
- ألمانيا: المرتبة الرابعة مكرر، تتميز بنظام قوي لحماية البيانات، مع توفير خدمات إلكترونية موثوقة وشفافة للمواطنين.

¹⁴ E-Participation: A quick overview of recent qualitative trends, 2020, UN, Link [here](#)

¹⁵ UN E-Government Survey, Link [here](#)

تلعب المشاركة الإلكترونية دورًا حيويًا في تعزيز الحياة الاقتصادية والاجتماعية من خلال تمكين المواطنين من المشاركة الفعالة في عمليات اتخاذ القرار وتقديم الخدمات العامة. تساهم هذه المشاركة في تعزيز الشفافية والمساءلة، وتحسين جودة الخدمات العامة، وزيادة الثقة بين المواطنين والحكومة. كما وتعزز المشاركة الإلكترونية كفاءة العمليات الحكومية وتقليل التكاليف من خلال تحويل الخدمات إلى شكل رقمي، مما يقلل من الاعتماد على الإجراءات الورقية واليدوية، ويزيد من سرعة تقديم الخدمات. هذا التحول يساهم في تعزيز الشفافية والمساءلة، ويقلل من الفساد ويساهم في رفع ثقة المواطنين في الحكومة، بالإضافة إلى تشجيع الابتكار وريادة الأعمال من خلال توفير بيئة محفزة للأفكار والمشاريع الجديدة. كما يتيح جمع وتحليل البيانات من خلال هذه المنصات اتخاذ قرارات حكومية مدروسة بناءً على احتياجات المجتمع. إن تعزيز أنظمة المشاركة الإلكترونية يجعل الدول أكثر جاذبية للاستثمارات، مما يدعم النمو الاقتصادي المستدام. حيث يتماشى مبدأ المشاركة الإلكترونية مع الهدف ١٦،٧ من أهداف التنمية المستدامة، الذي يدعو إلى اتخاذ قرارات بشكل شمولي وإعطاء فرص متساوية لجميع فئات المجتمع للمشاركة والمساهمة في تقديم آرائهم وبما يخدم احتياجاتهم. وفي المقابل، يؤدي ضعف المشاركة الإلكترونية إلى احتمالية زيادة الفساد بسبب عدم وضوح الإجراءات وقلة الشفافية في التعامل مع مقترحات وآراء المجتمع المدني والمحلي من ذوي الاختصاص، مما يضعف ثقة المواطنين والمستثمرين في الحكومة. كما يؤدي إلى تراجع فعالية الخدمات العامة وزيادة الفجوة بين المواطنين والحكومة، مما يؤثر سلباً على جودة الحياة، ويحد من الابتكار والنمو الاقتصادي.

ملخص السياسات / والتشريعات ذات العلاقة

حرصت التشريعات والسياسات الأردنية على تعزيز مبدأ المشاركة المجتمعية وتمكين المواطنين من المشاركة الفعالة في عمليات صنع القرار، مما يعزز تطبيق مبدأ الشفافية والمصادقية في الأداء الحكومي. حيث يبرز ذلك بوضوح في النصوص الدستورية التي أكدت حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وخصوصياتهم، ويأتي ذلك في سياق تعزيز الثقة بين المواطنين والحكومة، وتنفيذاً لأهداف الحكومة في تنظيم المشاركة المجتمعية عبر المنصات الإلكترونية بفعالية.

انعكس هذا الاتجاه التشريعي على المنظومة القانونية من خلال استحداث مجموعة من التشريعات والقوانين الناضجة لإدارة العملية التشاركية بكفاءة. حيث جاء قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته لتنظيم البنية التحتية للاتصالات وضمان الوصول الموثوق إلى خدمات الإنترنت، مما يعزز الإطار العام للتشاور الإلكتروني بين كل من الحكومة والمواطنين. بينما نظم قانون المعاملات الإلكترونية رقم ٥١ لسنة ٢٠١٥ التعاملات الإلكترونية والرقمية بين الحكومة والمواطنين، بما يضمن توفير بيئة آمنة وموثوقة للتشاور الإلكتروني، ويعزز فعالية تنفيذ المعاملات الحكومية إلكترونياً وذلك من خلال الإجازة لأي وزارة أو مؤسسة رسمية عامة أو مؤسسة عامة أو بلدية إجراء معاملاتها باستخدام الوسائل الإلكترونية وبأحكام القانون. وأكدت السياسة الأردنية للمشاركة الإلكترونية لعام ٢٠٢١ دعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الخدمات الحكومية وتعزيز فاعلية التفاعل بين الحكومة والمواطنين.

وفي هذا الإطار، تبنى قانون حماية البيانات الشخصية رقم ٢٤ لسنة ٢٠٢٣ دوراً محورياً في تنظيم عمليات جمع البيانات الشخصية، واستخدامها، ومعالجتها، حيث يوفر القانون إطاراً قانونياً متكاملاً لحماية خصوصية الأفراد ويعزز المشاركة الإلكترونية في صنع القرارات

الحكومية. ولضمان حق الحصول على المعلومات الضرورية في اتخاذ القرارات، ضمن قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم ٤٧ لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته تطبيق مبدأ الشفافية من خلال تحديد المعلومات المتاحة قانونًا والآليات المعتمدة للحصول عليها، ويسهم ذلك في تعزيز المشاركة الإلكترونية بين الحكومة والمواطنين عبر توفير المعلومات والبيانات الضرورية بشكل شفاف ومنظم. ومع ذلك، يلعب قانون حماية أسرار ووثائق الدولة رقم ٥٠ لسنة ١٩٧١ دورًا مهمًا في حماية المعلومات ذات التصنيف الحساس، من خلال وضع إجراءات صارمة لتغليف وحفظ الوثائق والمعلومات وفرض عقوبات مشددة على أية انتهاكات تمس تلك الإجراءات. ولتعزيز هذه الإجراءات يقدم قانون الأمن السيبراني رقم ١٦ لسنة ٢٠١٩ إطارًا قانونيًا لحماية المعلومات والبنية التحتية الرقمية من الهجمات الإلكترونية. بينما يعزز قانون الجرائم الإلكترونية رقم ١٧ لسنة ٢٠٢٣ نظام الحماية والوقاية لمواجهة جميع أشكال الجرائم الإلكترونية الناشئة من استخدام قنوات التواصل الرقمي المختلفة ولكافة الفئات.

على الرغم من الجهود الحكومية الكبيرة المبذولة في هذا السياق، لا يزال النظام التشريعي الحالي بحاجة إلى تعزيز وتطوير لضمان توافقه مع الممارسات الحديثة والواقع العملي وتحقيق أهداف المشاركة الإلكترونية، حيث يواجه القطاع تحديات عديدة تؤدي إلى ضعف استخدام المنصات الحكومية وانخفاض التفاعل الإلكتروني للمواطنين، وهذا يُبرز الحاجة الملحة لضمان تحسين وتطوير البنية التشريعية والتقنية في القطاع لتأكيد تعزيز الأداء الحكومي وزيادة فعالية المشاركة المجتمعية في صنع القرار.

ولتقييم فعالية آليات المشاركة الإلكترونية في الأردن وتحديد التحديات المرافقة لهذه العملية وتقديم المقترحات لتحسينها، بهدف جعلها أكثر تشاركية وشمولية ومتداولة، تم إعداد استبيانات لكل من الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية وآخر للمجتمع المدني والمحلي. حيث تم مشاركة الاستبيانات مع أصحاب المصلحة من الجهات الحكومية والمجتمع المدني والمحلي لغايات جمع الآراء وتحليلها.

نتائج استبيان الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية:

قامت ٩٢ جهة حكومية ومؤسسة رسمية بالإجابة على الاستبيان المطروح، حيث توضح النقاط التالية ملخص نتائج الاستبيان:

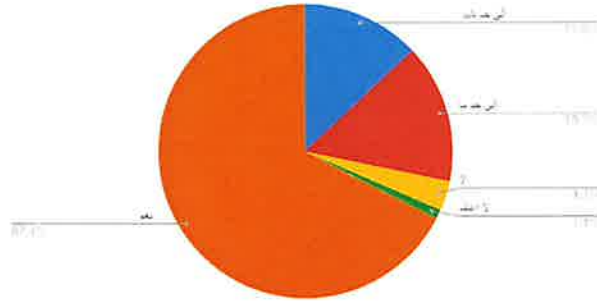
أولاً: استخدام قنوات التواصل الإلكتروني^{١٦} أو أدوات أخرى لتسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة داخلياً ومع الجهات الخارجية والتفاعل مع المواطنين.

أظهرت النتائج إلى أن الغالبية العظمى من الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية تعتمد استخدام قنوات التواصل الإلكتروني لتبادل المعلومات داخلياً بنسبة ٧٦% وخارجياً بنسبة ٨٠% كما هو موضح في الإجابات المتمثلة في "نعم" و"إلى حد كبير". تعكس هذه النتائج نضجاً رقمياً في تبني التطورات التكنولوجية في تسريع إنجاز الأعمال وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين، مع وجود تفاوت ما بين المؤسسات واعتمادها الكلي على هذه القنوات. ومع ذلك، يظهر تفاوت بين المؤسسات في مدى اعتمادها على هذه القنوات. فقد أشار

^{١٦} تم اعتماد التعريف التالي لقنوات التواصل الإلكترونية في الاستبيان: مثل مواقع الإنترنت الحكومية، وتطبيقات الهواتف الذكية، وصفحات التواصل الاجتماعي الرسمي، والبريد الإلكتروني، والخط الساخن).

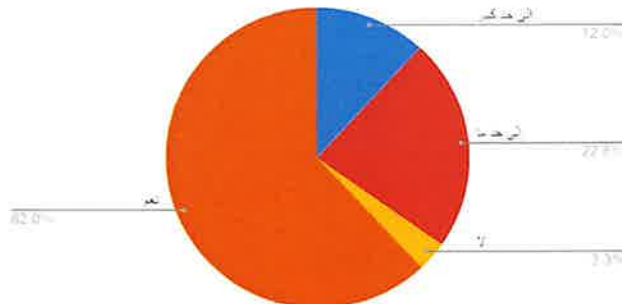
١٥% من المشاركين إلى أنهم يعتمدون جزئيًا على قنوات التواصل الإلكتروني لتسهيل التعاملات الداخلية والخارجية، مما قد يدل على وجود نقص في الوعي أو عدم توفر القنوات المناسبة التي تلبي احتياجات المؤسسة أو الجهة الرسمية.

هل تستخدم مؤسساتكم قنوات التواصل الإلكتروني أو قنوات أخرى لتسهيل تبادل المعلومات مع الجهات الخارجية؟



وأكدت النتائج على اعتماد الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية على قنوات التواصل الإلكتروني لتمكين المواطنين من المشاركة في آرائهم حيث بلغت النسبة ٧٣,٩١%، كما يتضح من الإجابات التي جاءت بـ "نعم" و"إلى حد كبير".

هل تستخدم مؤسساتكم حاليًا أي قنوات تواصل إلكترونية تفاعلية تسمح للمواطنين بالتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم؟



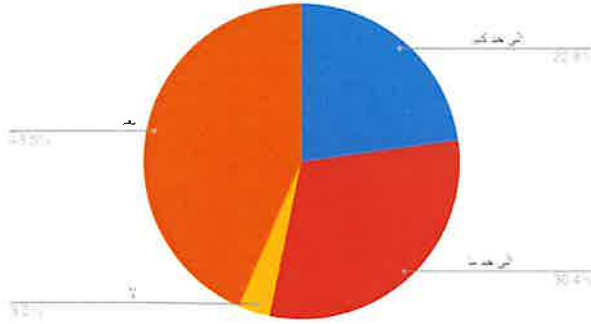
تشير هذه النتائج إلى وجود جهود ملحوظة وقاعدة متينة لتعزيز المشاركة الإلكترونية، رغم وجود تفاوت بسيط في نسب الاعتماد بين المؤسسات المختلفة، مما قد يرجع إلى نقص في الموارد أو التكنولوجيا أو السياسات التي تشجع على المشاركة الفعالة. وبناءً عليه، من المتوقع أن تساهم المنصة الموحدة للمشاركة الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى شمولية أكبر في الاعتماد على قنوات التواصل الإلكتروني في التعاملات الداخلية والخارجية، مما يتماشى مع الاستراتيجية الحكومية للتحويل الرقمي.

ثانياً: البنية التحتية - التقنية والتشريعية

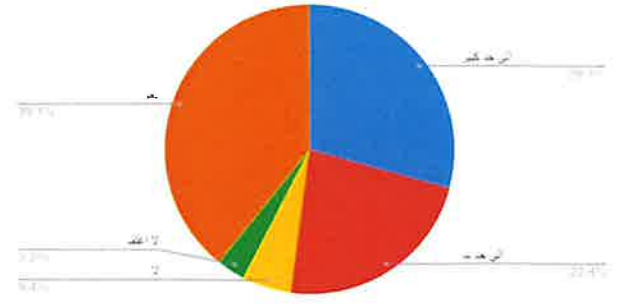
أظهرت النتائج، وكما هو موضح أدناه، اعتقاد غالبية الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية بوجود بنية تحتية تقنية كافية لدعم وتسهيل المشاركة الإلكترونية بنسبة بلغت ٦٦,٣٠%، مع وجود بعض التفاوت في تملك هذه التقنيات التكنولوجية بين المؤسسات والتي قد تحول دون تحقيق المشاركة الإلكترونية بشكل شامل. وعلى صعيد متصل، أشارت النتائج إلى أن النسبة الأكبر من المشاركين (٦٨,٤٨%)

تعتقد أن السياسات والتوجهات الحكومية الحالية تدعم بشكل كافٍ قنوات المشاركة الإلكترونية في تعزيز التواصل الحكومي مع المجتمع المدني والمحلي. ومع ذلك أظهرت النتائج وجود نسبة قليلة تعتقد أن البنية التحتية والسياسات الحالية لا تدعم قنوات المشاركة الإلكترونية بشكل كافٍ، مما قد يشير إلى وجود فجوات في الدعم أو نقص في التوجهات الحكومية نحو تعزيز هذه القنوات.

هل تعتقد أن البنية التحتية التقنية لمؤسساتكم كافية لدعم المشاركة الإلكترونية؟

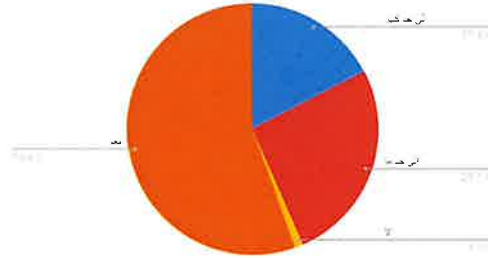


هل تعتقد أن السياسات الحالية والتوجهات الحكومية تدعم بشكل كافٍ قنوات المشاركة الإلكترونية في تعزيز التواصل الحكومي مع المجتمع المدني؟



بالإضافة إلى ما ورد أعلاه، أظهرت نتائج الاستبيان اعتقاد الغالبية العظمى من المشاركين إلى ضرورة وضع وإقرار أطر تشريعية لتعزيز وزيادة المشاركة الإلكترونية وكما هو موضح في الرسم البياني التالي:

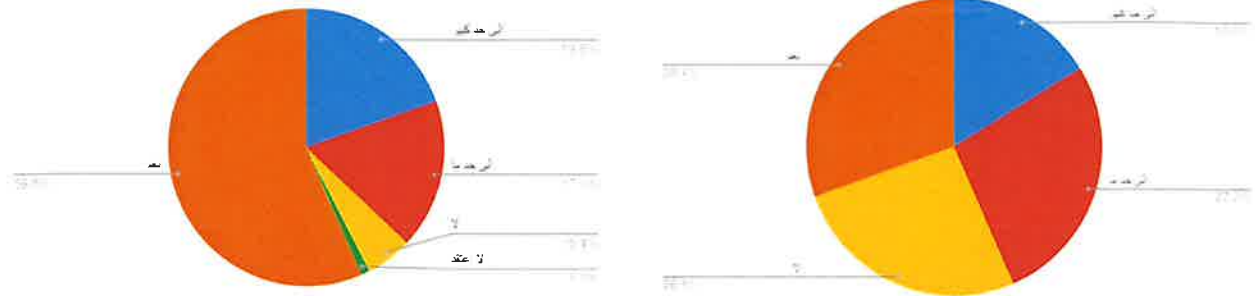
هناك حاجة إلى إقرار أطر تشريعية لتعزيز وزيادة المشاركة الإلكترونية؟



ثالثاً: الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع الملاحظات والشكاوى التي يتم تلقيها عبر القنوات الإلكترونية

أكد ٤٦,٧٤% من المشاركين في الاستبيان على وجود نظام لمراقبة وتحليل المدخلات الإلكترونية كما يتضح من إجاباتهم بـ "نعم" وإلى حد كبير". وهو ما يشير إلى أن العديد من المؤسسات تدرك أهمية تحليل البيانات المدخلة من قبل المواطنين وتبني نظم مخصصة لهذا الغرض. وعلى صعيد متصل، أفاد ٧٦,٠٩% من المستجيبين إلى وجود إجراءات واضحة وشفافة للتعامل مع الملاحظات والشكاوى، مما يشير إلى أن غالبية المؤسسات لديها سياسات وإجراءات معلنة تمكنها من الاستجابة لشكاوى المواطنين بشكل فعال.

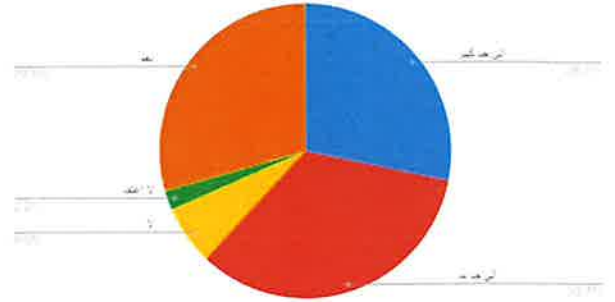
هل هناك اجراءات واضحة وشفافة للتعاقل مع الملاحظات والشكاوى التي يتم تلقيها عبر القنوات الإلكترونية؟



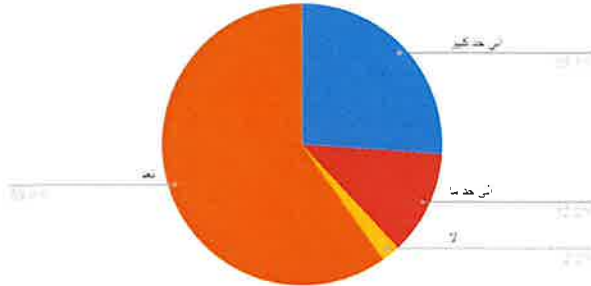
رابعاً: دور أدوات المشاركة الإلكترونية في تحسين الخدمات الحكومية وتسريع عملية اتخاذ القرار الحكومي

تشير النتائج إلى اعتقاد المشاركين بأهمية وفعالية أدوات المشاركة الإلكترونية عبر قنوات التواصل الإلكتروني الحالية في تحسين الخدمات الحكومية وتسريع عملية اتخاذ القرار. حيث أشار ٥٧,٦% من المشاركين إلى أن الإجراءات الحكومية الحالية فعالة من حيث السرعة وجودة الاستجابة، بينما يعتقد ٣٣,٧% أنها تحتاج إلى تفعيل أكبر، في حين أكد أقل من ١٠% من المشاركين أن الإجراءات الحالية غير فعالة.

هل تعتقد أن الإجراءات الحكومية الحالية تلتقي آراء المواطنين فعالية من حيث السرعة وجودة الاستجابة؟



هل تعتقد أن تطبيق أدوات المشاركة الإلكترونية قد يساهم في تسهيل وتحسين إجراءات حصول المواطنين على الخدمات الحكومية الإلكترونية؟

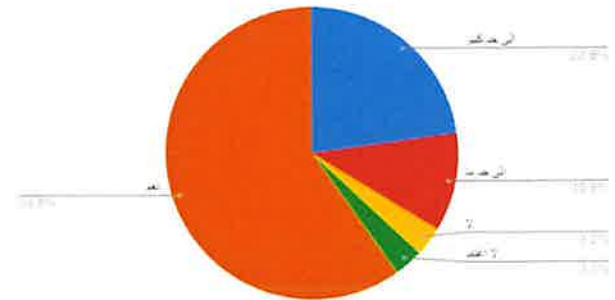


من جهة أخرى، يعتقد الغالبية العظمى من المشاركين ٨٥,٩%، كما يتضح من مجموع الإجابات بـ "نعم" و"إلى حد كبير"، أن تطبيق أدوات المشاركة الإلكترونية سيساهم بشكل كبير في تحسين إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية الإلكترونية. مع ذلك، توجد بعض التحفظات بنسبة ١٤% من المستجيبين حول فعالية هذه الأدوات بشكل كامل، مما يشير إلى الحاجة إلى تحسينات مستمرة لتحقيق نتائج أفضل.

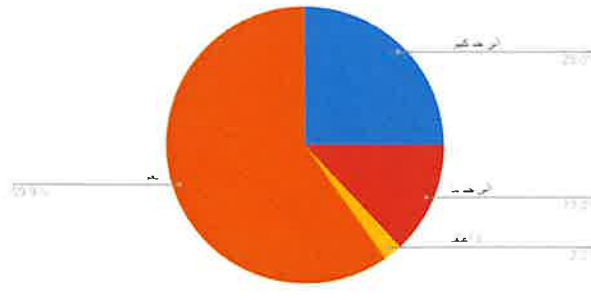
خامساً: دور المشاركة الإلكترونية في تعزيز ثقة المواطن في القرارات الحكومية ودعم التواصل في صنع القرار

وفقاً لنتائج الدراسة يعتقد ٥٩,٧٨% من المشاركين أن قنوات المشاركة الإلكترونية لها دور كبير في زيادة الثقة ما بين المواطن والحكومة وذلك من خلال تحسين الشفافية والتواصل الحكومي. بالإضافة إلى ذلك، يرى ٢٥% من المشاركين أن هذه القنوات قد تساهم إلى حد كبير في زيادة الثقة، بينما تعتقد نسبة أقل إن التأثير سيكون جزئياً.

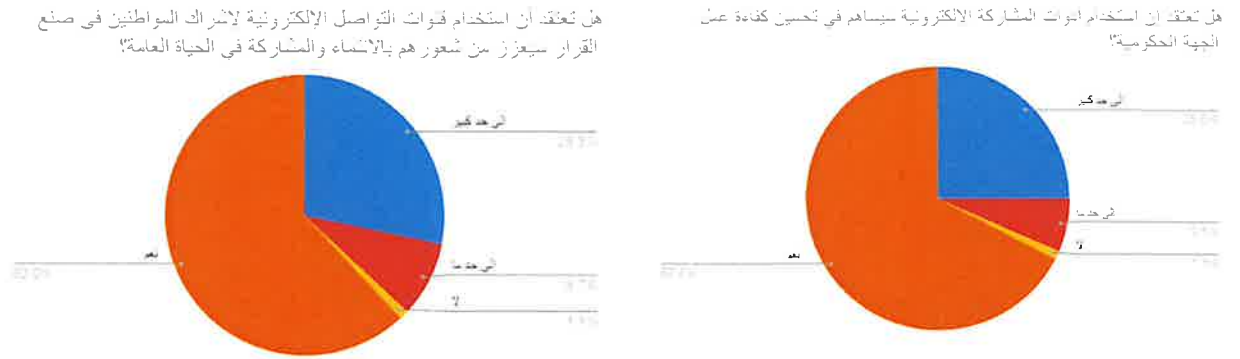
هل يسكن أن تساهم المشاركة الإلكترونية والتفاعل المباشر بين المواطنين والجهات الحكومية في تسريع عملية اتخاذ القرار الحكومي وجودة القرارات المتخذة؟



هل تعتقد أن توفير قنوات للمشاركة الإلكترونية سيساهم في زيادة ثقة المواطن في القرارات الحكومية؟



أما فيما يتعلق بصنع القرار، أظهرت النتائج اعتقاد ٦٢% من المشاركين أن استخدام قنوات التواصل الإلكترونية سيعزز شعور المواطنين بالانتماء والمشاركة في الحياة العامة وصنع القرار، ومع ذلك، أبدى ٢٨,٢٦% من المشاركين بعض التحفظات مما يؤكد ضرورة اتخاذ خطوات لتعزيز الثقة في هذه العملية.

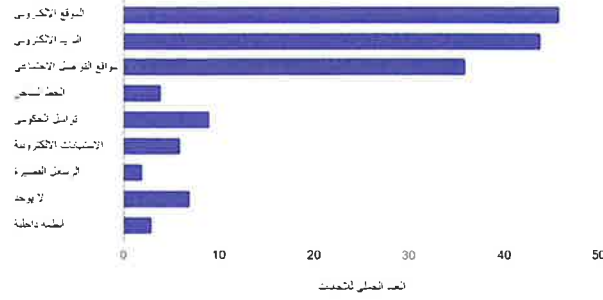


أما فيما يتعلق في دور أدوات المشاركة الإلكترونية في تحسين كفاءة عمل الجهات الحكومية والرسمية، أظهرت النتائج تأكيد الغالبية العظمى من المشاركين ونسبة ٦٧,٣٩% على أن استخدام أدوات المشاركة الإلكترونية سيساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة عمل الجهة الحكومية، وبالتالي تعزيز فعالية الأداء الحكومي.

سادساً: قنوات التواصل الإلكتروني المستخدمة والتحديات الحالية

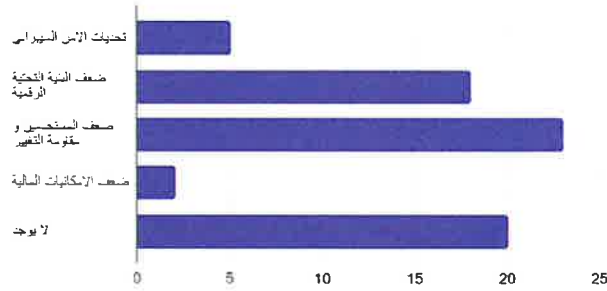
أظهرت نتائج الدراسة على اعتماد الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية على مجموعة متنوعة من قنوات التواصل، حيث تم التركيز على الموقع الإلكتروني (٤٦ إجابة)، البريد الإلكتروني (٤٤ إجابة)، مواقع التواصل الاجتماعي (٣٦ إجابة) كما هو موضح أدناه. وبالرغم من أهمية الاعتماد على القنوات التقليدية، إلا أن استخدامها يتم بشكل محدود، مما يعكس التوجه المتزايد نحو التحول الإلكتروني.

ما هي القنوات الإلكترونية المستخدمة من قبل مؤسساتكم للتشاور والتواصل مع اصحاب المصلحة والجهات ذات العلاقة حول مقترحات الشاري الخاصة بمؤسساتكم؟



أما بالنسبة لأبرز التحديات، فقد أشار المشاركون إلى تركيزها في ضعف البنية التحتية الرقمية وضعف استخدام التكنولوجيا من قبل الأفراد، بالإضافة إلى مقاومة التغيير. حيث أن الربط الكامل مع المنصة الموحدة للمشاركة الإلكترونية والحملات التدريبية سيساهم في معالجة التحديات.

ما هي التحديات التي تواجهها مؤسساتكم في استخدام القنوات الإلكترونية للمشاركة الإلكترونية؟

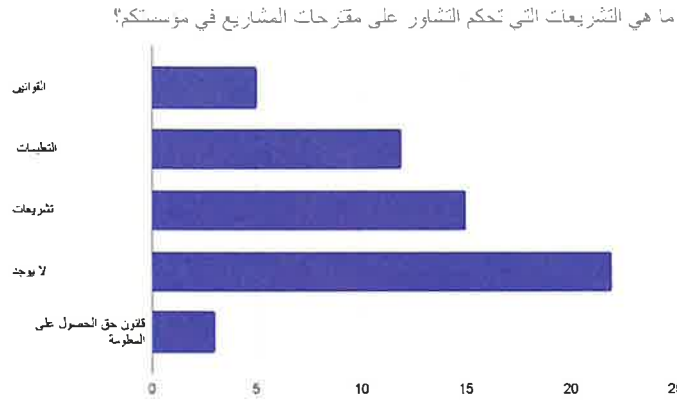


سابعاً: الاستشارات الحكومية

يوضح الجدول التالي عدد الاستشارات التي تم طرحها من قبل الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية عبر قنوات التواصل الإلكترونية الخاصة بهم، حيث أنه وبناء على النتائج الخاصة بالاستشارات فإن هنالك تفاوت في عدد الاستشارات المطروحة والادراك لمفهوم التشاور الإلكتروني مما يتطلب التوعية والتدريب للجهات حول مفاهيم واساليب المشاركة الإلكترونية.

السنة	2021	2022	2023
عدد الاستشارات الإلكترونية	635	727	1255

حيث تشير النتائج على تبني نهج التواصل والاستشارات ولكن على نحو متفاوت ومركز في جهات معينة كما تم الإشارة إليه في التحليل السابق. وتركزت هذه الاستشارات حول التعليمات والتشريعات كما هو موضح أدناه:



استبيان المجتمع المدني والمحلي

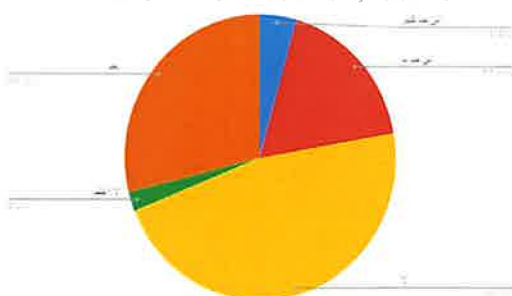
أظهرت نتائج استبيان المجتمع المدني والمحلي نتائج مغايرة عن تلك التي تم الحصول عليها من قبل الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية، مما يشير إلى وجود تفاوت في شعور المواطنين بدورهم في عملية صنع القرار وثقته في القرارات الحكومية وفقاً لواقع الحال. أشارت النتائج إلى أن من أبرز التحديات التي تواجه المشاركة الإلكترونية في صنع القرار هي ضعف البنية التحتية، وغياب الإطار القانوني الواضح، بالإضافة إلى نقص الوعي والثقة. وقد تم الإشارة إلى هذه التحديات سابقاً. تم توزيع الاستبيان على عدد من مؤسسات المجتمع المدني المحلية والأجنبية بهدف الحصول على أعلى نسب مشاركة. تم تلقي ٤٥ إجابة، توزعت بين ٧ إناث و ٣٨ ذكراً، ٦٩% منهم يحملون درجة البكالوريوس. كما أن ٤٩% من المشاركين من محافظة العاصمة و ٢٢% من محافظة إربد، بينما توزعت النسبة المتبقية على محافظات أخرى. تُبرز النقاط التالية أبرز نتائج الاستبيان:

أولاً: استخدام قنوات التواصل الإلكتروني

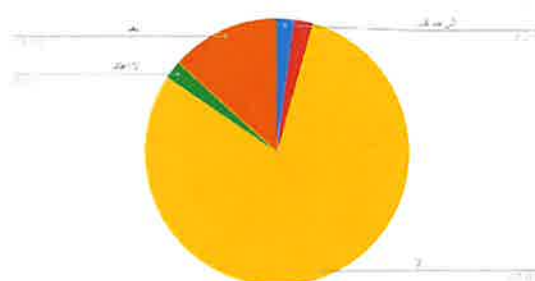
أكد ٤٦,٦٧% من المشاركين في الاستبيان عدم معرفتهم بوجود قنوات إلكترونية للمشاركة العامة، بينما أشار ٤٨,٨٩% إلى أنهم لا يشعرون بأنهم يمتلكون معلومات كافية حول كيفية استخدام هذه القنوات. يشير هذا إلى وجود فجوة واضحة في الوعي بوجود قنوات المشاركة الإلكترونية أو التدريب على كيفية استخدامها. وبناءً على ذلك، أوضحت الدراسة أن ٨٠% من المشاركين لم يسبق لهم استخدام أي قناة إلكترونية للمشاركة في قرارات حكومية أو تقديم ملاحظات، مما يعكس ضعف التفاعل الإلكتروني أو قصور في استخدام هذه القنوات من قِبل المواطنين. من جهة أخرى، رأى ٣٧,٧٨% من المشاركين أن القنوات الإلكترونية الموجودة محدودة الفعالية، مما يستدعي تحسينها وزيادة سهولة الوصول إليها. بالإضافة إلى ذلك، أفاد ٦٠% من المشاركين بعدم وجود تكافؤ في فرص الوصول إلى القنوات

الإلكترونية، مما يعكس الفجوة الرقمية بين فئات المجتمع المختلفة. وفي المقابل، أكد ٤٤,٤٤% من المشاركين إلى أن الفرص متاحة إلى حد ما ولكن ليست كافية، مما يشير إلى أن الجهود المبذولة لتوفير القنوات الإلكترونية قد تكون فعالة ولكنها غير كافية لضمان وصول عادل لجميع الأفراد. حيث توضح الأشكال البيانية التالية تفصيل هذه النتائج:

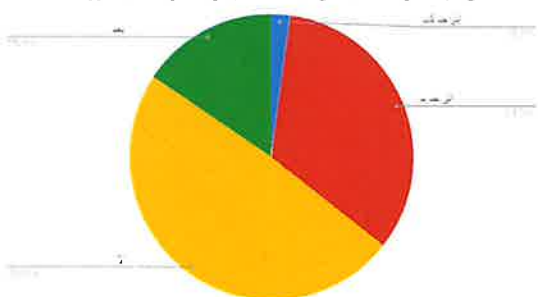
هل انت على علم بوجود اي قنوات الكترونية للمشاركة العامة في الإردن؟



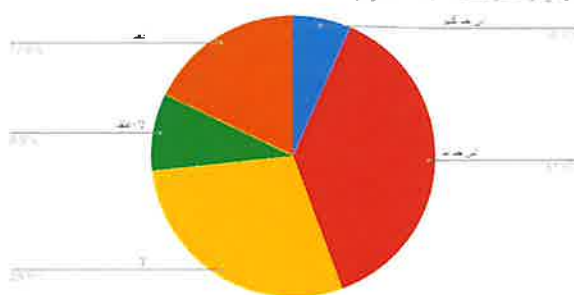
هل سبق لك ان استخدمت اي قناة الكترونية للمشاركة في قرارات حكومية او تقديم ملاحظات؟



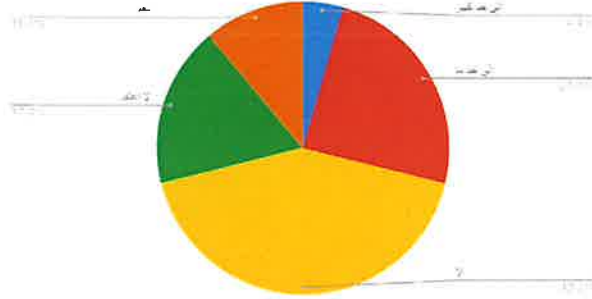
هل تعتقد أن لديك معلومات كافية عن كيفية استخدام قنوات التواصل الالكترونية المختلفة؟



هل تعتقد أن هناك قنوات تواصل الكترونية سهلة وفعالة تسمح لك بتقديم ملاحظاتك وابداء الراي والمقترحات للجهات الحكومية؟



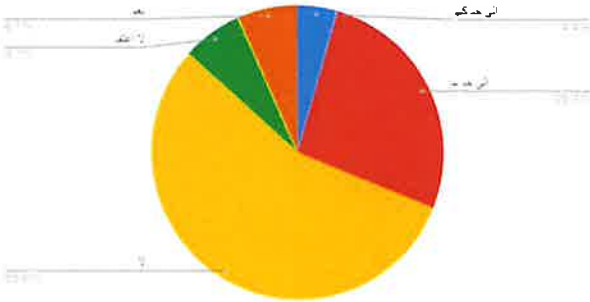
هل تعتقد أن جميع أفراد المجتمع لديهم فرص متساوية لاستخدام القنوات الإلكترونية المتاحة للتواصل مع الحكومة؟



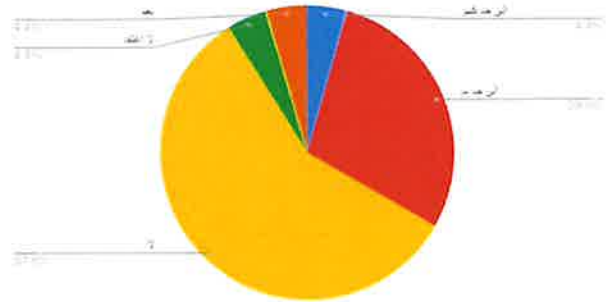
ثانياً: الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع الملاحظات والشكاوى التي يتم تلقيها عبر القنوات الإلكترونية

على الرغم من تأكيد الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية على وجود تواصل وتفاعل مع المجتمع المدني والمحلي، إلا أن الغالبية العظمى من المشاركين في استبيان المجتمع المدني والمحلي وبنسبة ٥٧,٧٨% لا يشعرون بأن صوتهم مسموع، و٥٥,٥٦% لا يشعرون أن قنوات التواصل الإلكترونية الحالية قد ساعدتهم في المشاركة في صنع القرار. بالإضافة إلى ذلك، غالبية المشاركين (٦٢,٢٢%) أفادوا بعدم الحصول على ردود سريعة وواضحة من الجهات الحكومية، وغير مطلعين على مخرجات عملية التشاور النهائية مع نسبة بسيطة ٢٠% فقط من المشاركين الذين أعربوا عن رضاهم أو قبولهم لردود الجهات الحكومية وكما هو مبين من الإجابات بنعم وإلى حد كبير. وأشار ١١,١١% من المشاركين على اطلاعهم على المخرجات وكما هو مبين من الإجابات بنعم وإلى حد كبير. تشير هذه النتائج إلى وجود فجوة في التواصل بين الحكومة والمواطنين الأمر الذي يحد من فاعلية القنوات المتاحة حالياً.

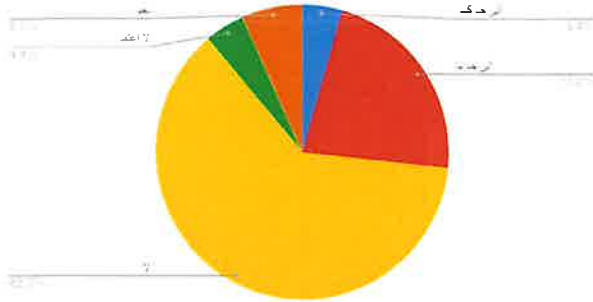
هل ساعدت قنوات التواصل الإلكترونية المتاحة على زيادة شعورك بالمشاركة في صنع القرار؟



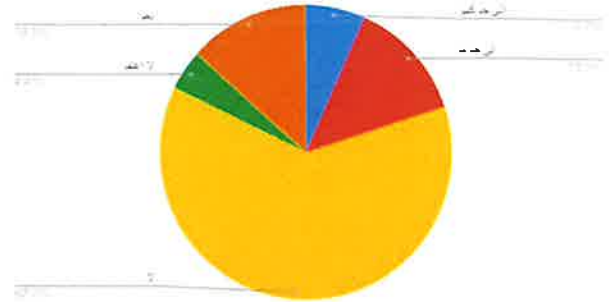
هل تشعر أن صوتك مسموع عند محاولة التفاعل مع الجهات الحكومية عبر القنوات الإلكترونية المتاحة؟



هل انت على اطلاع بمخرجات عملية التشاور النهائية المطروحة من قبل الجهة الحكومية عبر القنوات الإلكترونية؟



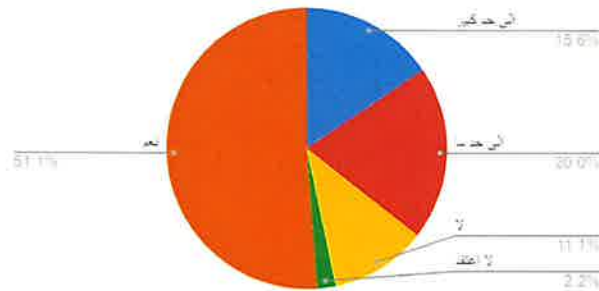
هل تلتفت رتودا سريعة وواضحة من الجهات الحكومية عند استخدام قنوات التواصل الإلكترونية؟



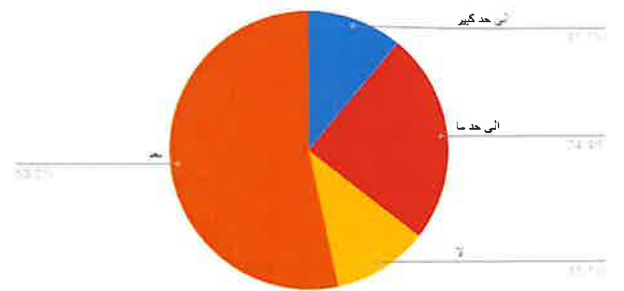
ثالثاً: البنية التحتية - التقنية والتشريعية

أما فيما يتعلق في البنية التحتية وعلى الرغم من تأكيد الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية أنها تمتلك البنية التقنية اللازمة لإدارة عمليات المشاركة الإلكترونية، إلا أن ٦٦,٦٧% من المشاركين يرون أن هناك حاجة كبيرة أو ملحة لتحسين البنية التحتية التقنية (كما هو موضح من إجابات بنعم وإلى حد كبير)، مما يشير إلى أن تجربة المواطنين الحالية مع قنوات التواصل الإلكترونية قد تكون غير مرضية من حيث الأداء أو الجودة. وكما أشار ٦٤% من المشاركين، ممن أجابوا بنعم وإلى حد كبير إلى ضرورة الحاجة إلى تحسين الدعم الفني المقدم من خلال قنوات التواصل الحالية. إلا أن هناك نسبة ضئيلة من المشاركين تشعر بأن البنية التحتية والدعم الفني لا يحتاجوا إلى تحسين، مما يعكس أن غالبية المشاركين متفقين على وجود حاجة للتطوير.

هل تعتقد أن هناك حاجة لتحسين البنية التحتية التقنية لدعم التواصل الإلكتروني مع الجهات الحكومية؟

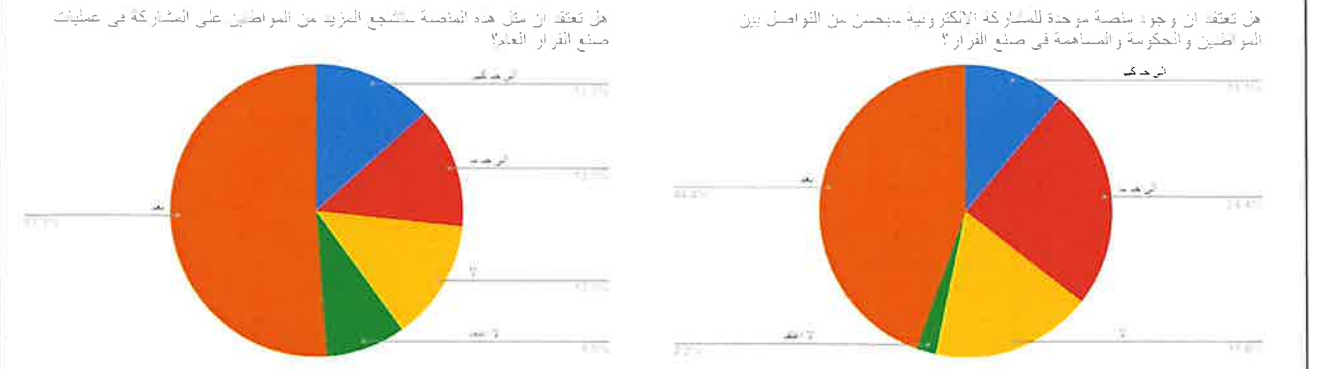


هل تعتقد أن هناك حاجة لتحسين الدعم الفني لقنوات التواصل الإلكترونية المتاحة؟



رابعاً: دور منصة موحدة للمشاركة الإلكترونية في صنع القرار وتعزيز الثقة ما بين المواطن والحكومة

أشارت النتائج إلى اعتقاد المجتمع المدني والمحلي بالدور الفاعل والمهم الذي يمكن أن يؤديه الوجود الفاعل لمنصة موحدة للمشاركة الإلكترونية في إطار تعزيز التواصل بين المواطنين والحكومة، وزيادة الشفافية والمساءلة، وتشجيع المواطنين على المشاركة في صنع القرار. مما يعمل على تعزيز الثقة بين المواطنين والحكومة، وتحسين فعالية وكفاءة الأداء الحكومي. تأتي هذه النتائج متفقة مع نتائج استبيان الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية.

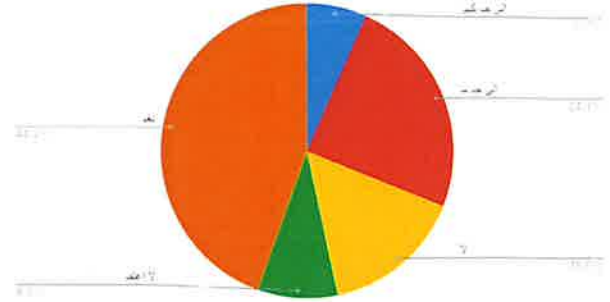


حيث أظهرت النتائج وكما هو موضحاً أعلاه، إلى اعتقاد أكثر من نصف المشاركين ٥٥% (ممن أجابوا بنعم وإلى حد كبير) أن وجود منصة موحدة للمشاركة الإلكترونية سيساهم في تحسين التواصل والمشاركة في صنع القرار، بالإضافة إلى ٢٤% من المشاركين يرون إمكانية لتحسين الوضع الحالي. مما يعكس دعماً واسعاً لفكرة تعزيز المشاركة الإلكترونية. بينما يرى ٢٠% بعدم وجود فائدة من إنشاء منصة موحدة.

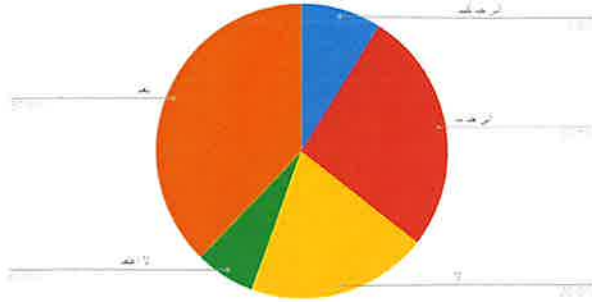
وعلى صعيد متصل، أظهرت النتائج اعتقاد أكثر من نصف المشاركين ٦٤% (ممن أجابوا بنعم وإلى حد كبير) أن المنصة ستشجع المواطنين على المشاركة في صنع القرار، بينما ١٣% يرون فوائد محتملة، و ٢٢% يعتقدون أنه لن يكون هناك تأثير إيجابي.

وبنسبة مقاربة، يعتقد ٥١% من المشاركين أن تطوير منصة موحدة سيعزز الشفافية والمساءلة الحكومية، بينما ٢٤,٤٤% يرون أن المنصة قد تساعد إلى حد ما، و ٢٤,٤٥% لا يرون أنها ستعزز الشفافية كما هو مبين من الإجابات بلا اعتقد ولا. أخيراً، ٦٤% من المشاركين يعتقدون أن استخدام منصة موحدة لجمع آراء المواطنين له دور في صنع القرار، بينما ٢٦,٦٧% يرون أن المنصة لها دور إلى حد ما، و ٢٦,٦٧% لا يرون تأثيراً ملحوظاً في صنع القرار.

هل تشعر ان تطوير منصة موحدة للمشاركة الإلكترونية سوف يعمل على تعزيز الشفافية
المساعدة الحكومة؟



تعتقد ان استخدام منصة موحدة للمشاركة الإلكترونية في استطلاعات الرأي لجمع آراء
المواطنين لها دور في صنع القرار؟

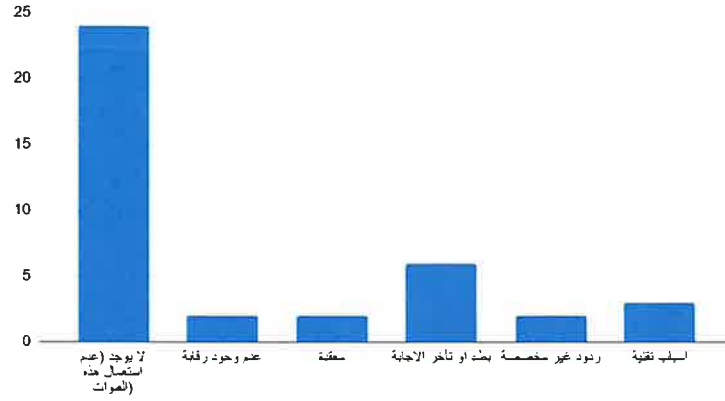


خامساً: تحديات استخدام قنوات التواصل الإلكتروني:

تمحورت أبرز التحديات في استخدام قنوات التواصل الإلكتروني في النقاط التالية:

- بطء الردود: ١٥,٣٨% من المشاركين أشاروا إلى بطء أو تأخر في الردود، مما يدل على قلق بشأن سرعة الاستجابة من الجهات الحكومية.
- مشاكل تقنية وتعقيد في القنوات: ١٢,٨% من المشاركين واجهوا تحديات تقنية وعدم السهولة في استخدام قنوات الاتصال الحالية، مما يعكس الحاجة إلى تحسين الأداء التقني وتبسيط واجهة المستخدم وتجربة الاستخدام لهذه القنوات.
- ردود غير مخصصة: ٥,١٣% من المشاركين أشاروا إلى تلقي ردود غير مخصصة، مما يعكس ضعف التخصيص في الخدمة المقدمة.

ما هي التحديات التي واجهتها عند استخدام هذه القنوات؟



سادساً: مقترحات لتحسين قنوات التواصل الإلكتروني

أظهرت نتائج الدراسة توافق كامل فيما بين الخيار التنظيمي الأفضل والمقترحات المقدمة من أجل تعزيز المشاركة الإلكترونية في الأردن، حيث يمكن تلخيصها كالآتي:

- تنفيذ حملات توعية وتحسين واجهات المستخدم: يجب تنفيذ حملات توعية تقوم بتوضيح أهمية قنوات التواصل الإلكتروني وكيفية استخدامها لتشجيع المواطنين على المشاركة بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي تحسين واجهات المستخدم وتجربة الاستخدام بشكل شامل لتكون أكثر سهولة وفعالية.
- زيادة الشفافية وتحسين الدعم الفني: يجب تعزيز الشفافية في الردود والمعلومات المقدمة للمواطنين، مما يعزز ثقتهم في القنوات الحكومية. ما ينبغي تخصيص موارد إضافية لتحسين الدعم الفني المقدم للمواطنين، بما في ذلك تدريب الفرق الفنية وزيادة قنوات الدعم المتاحة.
- إنشاء منصة موحدة لتعزيز المشاركة: ينبغي العمل على إنشاء منصة موحدة تجمع بين قنوات المشاركة الإلكترونية، مما يسهل على المواطنين الوصول إلى المعلومات والتفاعل مع الحكومة. يجب تسليط الضوء على دور هذه المنصات في إشراك المواطنين في عملية صنع القرار، مع توضيح كيفية تأثير مشاركتهم على السياسات الحكومية.

مسيبات المشكلة:

تُشير الدراسات في هذا السياق إلى أن هنالك ضعف في الوعي بأهمية المشاركة الإلكترونية لدى المواطنين، ونقص في القدرات التقنية والبشرية لدى الجهات الحكومية وإدارتها بفعالية. كما أن لضعف مستويات الثقة بين المواطنين والحكومة، وغياب الشفافية في عرض نتائج

المشاركة، والتحديات التنظيمية والإدارية الناتجة عن غياب إطار قانوني واضح، وعدم التنسيق الفعال بين الجهات الحكومية دور كبير في عدم نجاح العملية بالشكل المطلوب^{١٧}، وذلك ما تم توضيحه وفق ما يلي:

١. المسبب (١) ضعف البنية التحتية التكنولوجية:

يشكل ضعف البنية التحتية التكنولوجية عائقاً أمام تحقيق التطور التكنولوجي المطلوب الشمولي في المملكة. حيث، أشارت التقارير إلى أن بعض الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية ما زالت تعاني من نقص في الأجهزة الحديثة والبرمجيات، وهو ما يعيق قدرتها على تقديم خدمات إلكترونية فعالة ومتطورة^{١٨}. كما أظهرت نتائج الاستبيان التفاوت في استخدام قنوات التواصل الإلكتروني المختلفة بين هذه الجهات. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت نتائج استبيان المجتمع المدني والمحلي إلى وجود فجوة رقمية بين فئات المجتمع المختلفة وذلك لعدم التساوي في انتشار البنية التحتية الرقمية في جميع مناطق المملكة مما يحد من قدرتهم على استخدام قنوات التواصل الرقمي المتاحة حالياً. حيث أظهرت البيانات أن المناطق الريفية والنائية لا تزال تواجه تحديات كبيرة في تغطية شبكات الإنترنت حيث أن نسبة التغطية لا تتجاوز ٦٠% وذلك وفقاً للتقارير الصادرة عن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في الأردن، مما يؤثر سلباً على إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية في تلك المناطق.

٢. المسبب (٢) غياب إطار قانوني واضح وشامل ينظم عمليات المشاركة الإلكترونية:

تواجه المشاركة الإلكترونية في الأردن تحديات كبيرة بسبب تنوع وتشابك البيئة الناعمة التي تحكم عملها من قوانين وتعليمات وسياسات. تتضمن هذه التشريعات السياسة الأردنية للمشاركة الإلكترونية، قانون حماية البيانات الشخصية، قانون ضمان حق الحصول على المعلومات، قانون الجرائم الإلكترونية بالإضافة إلى تشريعات أخرى كما تم شرحه سابقاً. حيث يؤدي هذا التشعب وغياب الإطار القانوني الواضح إلى غموض في إلزامية تبني واعتماد مبدأ المشاركة الإلكترونية وعدم وضوح في المسؤوليات، مما يحد من عمليات المشاركة الإلكترونية. حيث أكدت نتائج الاستبيان من قبل الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية والمجتمع المدني والمحلي على وجود هذا التشعب وضرورة إيجاد بيئة تشريعية تعمل على تنظيم أعمال المشاركة الإلكترونية.

٣. المسبب (٣) ضعف ثقة المواطنين في دورهم في صنع القرارات الحكومية من خلال قنوات المشاركة الإلكترونية الحالية:

أظهرت نتائج الاستبيان ضعف ثقة المواطنين في قدرتهم على مشاركة آرائهم بشكل فعال ومؤثر مع الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية ودورهم في صنع القرارات الحكومية من خلال استخدام قنوات التواصل الإلكترونية المتاحة. وذلك بسبب غياب الشفافية في التعامل مع الآراء والمقترحات وكيفية تضمينها في القرارات الحكومية والخدمات العامة.

(٢) أهداف السياسة / التدخل الحكومي

¹⁷ The State of E-Government Implementation in Jordan. Link [here](#)

The Barriers of E-Government Success- An Empirical Study from Jordan Link [here](#)

¹⁸ Links [here](#), [here](#), [here](#), [here](#)

تهدف السياسة الى تعزيز المشاركة الإلكترونية بين الجهات الحكومية والمجتمع المدني والمحلي والمنظمات الدولية، لتحقيق الشفافية والمشاركة المجتمعية الفعالة لكافة شرائح المجتمع في صنع السياسات العامة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

- وقد تم العمل على تقدير الأهداف التفصيلية الفرعية لعام ٢٠٢٥ التالية التي ستساعد على تحقيق الهدف العام، وهي كما يلي:
١. تحسين وتطوير منصة واحدة مخصصة للمشاركة الإلكترونية بين الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية والمجتمع المدني والمحلي في عام ٢٠٢٥
 ٢. إنشاء ١٠٠ حساب لـ ١٠٠ جهة حكومية وربطها مع المنصة الموحدة للمشاركة الإلكترونية خلال ٢٠٢٤-٢٠٢٥.
 ٣. إصدار تشريع لتنظيم البيئة التشريعية للمشاركة الإلكترونية في عام ٢٠٢٥.
 ٤. بناء قدرات الموظفين الحكوميين على الاستخدام الفعال للمنصة المخصصة للمشاركة الإلكترونية وذلك من خلال تدريب ١٠٠ رابط إرباط من ١٠٠ جهة حكومية ومؤسسة رسمية خلال عام ٢٠٢٥.
 ٥. إطلاق حملات توعوية لزيادة وعي المجتمع المدني والمحلي بأهمية المشاركة الإلكترونية في ٤ محافظات خلال عام ٢٠٢٥.
- من خلال تحقيق هذه الأهداف، يمكن تعزيز المشاركة الإلكترونية بين الجهات الحكومية والمجتمع المدني والمحلي والمنظمات الدولية في الأردن، مما يساهم في تحسين صنع السياسات وتنفيذها بشكل أكثر فعالية وشفافية وتحسين مرتبة الأردن في المؤشرات الدولية.

٣) الحلول / البدائل التنظيمية الأولى

الحل/الخيار (١): الوضع كما هو عليه (بدون تدخل)
تم مناقشة الخيار الذي يتضمن إبقاء الوضع كما هو عليه الآن، علماً بأن هذا الخيار يتعارض مع خارطة طريق تحديث القطاع العام، ورؤية التحديث الاقتصادي والاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي والسياسة الأردنية للمشاركة الإلكترونية كما تم شرحه سابقاً.

الحل/الخيار (٢): الاعتماد على الإجراءات غير التشريعية
إنشاء منصة الكترونية موحدة للمشاركة الإلكترونية وتنظيم حملات توعوية للمجتمع المدني والمحلي من مواطنين ومنظمات المجتمع المدني، بالإضافة الى تدريب الموظفين الحكوميين على المنصة وآليات المشاركة الإلكترونية.

الحل/الخيار (٣): الاعتماد على الإجراءات التشريعية
تنظيم المشاركة الإلكترونية بشكل تشريعي، من خلال سن أحد الأطر القانونية النازمة بما في ذلك سن قانون أو إصدار نظام شامل للمشاركة الإلكترونية بحلول نهاية ٢٠٢٦.

الحل/الخيار (٤): الاعتماد على مزيج فيما بين الإجراءات التشريعية وغير التشريعية

الحل/الخيار (١): الوضع كما هو عليه (بدون تدخل)

تم مناقشة الخيار الذي يتضمن إبقاء الوضع الحالي كما هو عليه الآن، ودون إجراء أي تعديل أو تدخل حكومي إضافي لتنظيم عملية المشاركة الإلكترونية. يعتمد هذا الخيار على إبقاء عملية المشاركة الإلكترونية كما يتم تنفيذها حالياً من قبل الجهات الحكومية دون الحاجة إلى التكيف مع نظم أو إجراءات جديدة. وذلك من خلال الاعتماد على قنوات التواصل الحالية والمتمثلة في الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي ووجدنا بأن هذا الخيار يتميز بعدم الحاجة إلى إنفاق موارد مالية أو بشرية إضافية من خلال تطوير تشريعات قانونية أو منصات لإدارة وتنظيم عملية المشاركة الإلكترونية.

إلا أن تبني هذا الخيار يتعارض مع خارطة طريق تحديث القطاع العام، ورؤية التحديث الاقتصادي، الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي، والسياسة الأردنية للمشاركة الإلكترونية. حيث أكدت هذه السياسات على ضرورة إجراء التعديلات اللازمة لتعزيز وتفعيل عملية المشاركة المجتمعية الشمولية في إعداد التشريعات واتخاذ القرارات على مستوى الحكومة من أجل تحسين جودة الخدمات العامة والقرارات والتوجهات الحكومية لتلائم احتياجات المستفيدين وتعزيز الشفافية وزيادة الثقة في الجهاز الحكومي وتحسين كفاءة وجودة المعلومات وتسهيل الوصول إليها.

الحل/الخيار (٢): الاعتماد على الإجراءات غير التشريعية (إنشاء منصة إلكترونية موحدة للمشاركة الإلكترونية وتنظيم حملات توعوية)

يعتمد هذا الخيار على إنشاء منصة إلكترونية موحدة لتفعيل وتعزيز تبني محاور المشاركة الإلكترونية (مشاركة المعلومات الكترونياً، الاستشارة الإلكترونية، صنع القرار الإلكتروني) بفاعلية، حيث سيساهم هذا الخيار في تعزيز وزيادة وعي المواطنين في دورهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية. بالإضافة إلى ذلك، يشمل هذا الخيار تقديم التدريب اللازم لموظفي الجهات الحكومية للاستخدام الأمثل للمنصة وكيفية التفاعل مع الجمهور للأخذ بأرائهم وعكسها في عملية صنع القرار. ولتعزيز مشاركة المجتمع المدني والمحلي، يتطلب على الجهة الحكومية ذات العلاقة والممثلة بوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بتنظيم حملات توعوية للمجتمع المدني والمحلي حول المنصة.

يساهم إنشاء منصة موحدة للمشاركة الإلكترونية في تحسين مرتبة الأردن في مسح الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية وتحسين البنية التحتية الرقمية وذلك من خلال الاستثمار في شبكات الاتصال في كافة أنحاء المملكة لضمان شمولية الاستخدام من قبل كافة أفراد المجتمع من كافة المناطق. بالإضافة إلى ذلك، سيساهم وجود منصة مدعومة في الحملات التدريبية والتوعوية في تحسين مرتبة الأردن في "مؤشر محركات الفساد" العالمي الذي يصدر عن منظمة الشفافية الدولية (حيث احتلت الأردن المرتبة ٦٣ عالمياً من بين ١٨٠ دولة) وذلك من خلال تعزيز المشاركة الفعالة في صنع القرار وتوفير المعلومات للجمهور وتسهيل عملية حصول المواطنين على حقوقهم على صعيد الوصول إلى المعلومات الحكومية، مما يعزز من الشفافية والمساءلة.

على الرغم من أن الإجراءات غير التشريعية توفر مرونة وسرعة في التنفيذ، إلا أنها غالبًا ما تفتقر إلى القوة القانونية اللازمة لضمان الامتثال والتطبيق. في غياب إطار تشريعي موحد، يمكن أن تواجه هذه الإجراءات تحديات في التطبيق الفعلي، مما يؤدي إلى تفاوت في مستويات المشاركة الإلكترونية بين مختلف الجهات. بالإضافة إلى ذلك، فإن عدم وجود إلزامية في التطبيق الفعلي يضعف من عملية التنسيق ما بين القطاعات والجهات المختلفة والذي بدوره يحول دون تحقيق التوافق والتعاون المطلوبين لضمان نجاح المشاركة الإلكترونية.

الحل/الخيار (٣): تنظيم المشاركة الإلكترونية بشكل تشريعي

يعتمد هذا الخيار على تنظيم المشاركة الإلكترونية من خلال سن أحد الأطر القانونية النازمة بما في ذلك سن قانون أو إصدار نظام شامل للمشاركة الإلكترونية بحلول نهاية ٢٠٢٦ بما يتماشى مع السياسات الحالية. تعمل الخيارات التنظيمية على توفير إطار تشريعي كامل وشامل يسمح بتنظيم محاور المشاركة الإلكترونية وتوفير مرجع قانوني موحد لضمان تنسيق الجهود ما بين القطاعات والجهات المختلفة وذلك بسبب قوة وإلزامية القانون.

نظرا لطبيعة المشكلة قيد الدراسة وعلاقتها المباشرة مع الجمهور من القطاعين العام والخاص، فإنه من الضروري تبني إجراءات تعمل بدورها على توضيح أهمية تبني المشاركة الإلكترونية ودورها في تعزيز المسائلة والشفافية والنزاهة والقدرة في صنع القرار من خلال التفاعل المباشر مع الجهات ذات العلاقة من خلال حملات تدريبية وتوعوية. وعليه فإن تبني إجراءات تشريعية تعتبر غير كافية لتحقيق الأهداف المرجوة من محاور المشاركة الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، قد يستغرق إعداد وسن التشريعات وقتًا طويلاً وتكاليف عالية. حيث يتطلب إعداد التشريعات وتنفيذها موارد مالية وإدارية إضافية والتي بدورها قد تؤدي إلى التأخر في تحقيق الأهداف المرجوة، مما يؤثر سلبًا على فعالية السياسات والمبادرات المزمع دراستها من خلال المشاركة الإلكترونية.

الحل/الخيار (٤): الاعتماد على مزيج فيما بين الإجراءات التشريعية وغير التشريعية

عطفًا على ما سبق، وبعد أن تم التباحث في كل من هذه الخيارات، نُشير إلى أن هذا الخيار يعتبر الأكثر شمولية وفاعلية في تنظيم المشاركة الإلكترونية في المملكة. حيث توفر الإجراءات التشريعية إطارًا قانونيًا قويًا يضمن الامتثال والالتزام، بينما توفر الإجراءات غير التشريعية مرونة وسرعة في التنفيذ، مما يسمح بالتكيف مع التغيرات السريعة في البيئة المحيطة. حيث أن الجمع ما بين الإجراءات التشريعية وغير التشريعية يمكن أن يضمن استدامة وفعالية السياسات والإجراءات المتبعة. من خلال الاعتماد على الأساس القانوني المتين الذي توفره التشريعات، وما تنطوي عليه الإجراءات غير التشريعية من دور في تحقيق الأهداف بشكل أكثر فعالية من خلال توفير حلول سريعة ومرنة وتوضيح شامل لأهمية المشاركة الإلكترونية وكيفية توظيفها لتحسين الواقع الاجتماعي والاقتصادي. مما يعني بأن هذا التوازن يضمن تحقيق الأهداف الفورية مع الحفاظ على استدامة السياسات على المدى البعيد، مما يوفر نهجًا متكاملًا ومستدامًا لتعزيز المشاركة الإلكترونية مع مراعاة التحديات والفرص المتاحة.

مع الإشارة إلى أن تبني هذا الخيار يتطلب توحيدًا للجهود والتنسيقات ما بين الجهات المختلفة لضمان التوافق ما بين الإجراءات التشريعية والواقع التطبيقي العملي الخاص بها.

٤) وصف الخيار التنظيمي المقترح (خيار واحد فقط)

نظرت مجموعة العمل المكلفة بإجراء دراسة التقييم في وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة في الخيارات المطروحة أعلاه، حيث تم مناقشة الفوائد والقيود المحتملة المرتبطة بكل منها، وتم قياس هذه الخيارات وفقًا لعدة معايير، بما في ذلك:

- تعزيز الشفافية والثقة بين المجتمع المدني والمحلي والحكومة وإتاحة الفرصة للمشاركة في صنع القرار، مما يزيد من الشعور بالانتماء والمشاركة الفعالة.
- معالجة العوامل (المسببات) التي من المحتمل أن تؤدي إلى ضعف بالمشاركة الإلكترونية بين الجهات الحكومية وشرائح المجتمع من مواطنين ومقيمين وقطاع خاص ومنظمات المجتمع المدني مما يعيق التواصل الفعال وتبادل المعلومات والمشاركة المجتمعية في صنع القرار.
- الكلف والفوائد: تحليل التكاليف المرتبطة بتطبيق الخيار سواء على الحكومة أو المجتمع المدني والمحلي، مع الأخذ في الاعتبار أن يكون تطوير وسن وتنفيذ التشريعات والإجراءات التوعوية شاملة بحيث تضمن المشاركة الفاعلة من قبل جميع فئات المجتمع لضمان المساهمة في صنع القرار.

بعد مراجعة هذه المعايير، تم الاتفاق على أن الخيار الرابع، الذي يجمع بين الإجراءات التشريعية وغير التشريعية، هو الخيار التنظيمي الأفضل للتطبيق التشريعي والعملي. وقد تم استبعاد الخيارات الثلاثة الأولى بعد استكمال المداولات بين فريق العمل للأسباب التالية:

- الخيار الأول (الوضع الراهن): تم استبعاده لأنه يتعارض مع خارطة طريق تحديث القطاع العام ورؤية التحديث الاقتصادي والاستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي والسياسة الأردنية للمشاركة الإلكترونية وكما تم بيانه في السياق العام.
- الخيار الثاني (الإجراءات غير التشريعية وحملات التوعية): على الرغم من أن هذا الخيار منخفض التكلفة مقارنة بالخيارات الأخرى، إلا أنه تم استبعاده نظراً لعدم إلزامية تبني مثل هذا النوع من الإجراءات في التطبيق الفعلي مما يؤدي إلى تفاوت في مستويات المشاركة الإلكترونية بين مختلف الجهات والذي بدوره يحول دون تحقيق التوافق والتعاون المطلوبين لضمان نجاح المشاركة الإلكترونية.
- الخيار الثالث (تنظيم المشاركة الإلكترونية بشكل تشريعي من خلال إصدار نظام شامل للمشاركة الإلكترونية): على الرغم من أن هذا الخيار يعمل على توفير إطار تشريعي ملزم للجهات ذات العلاقة، إلا أنه لا يعمل على تقديم شرح تفصيلي وتفاعلي لبيان أهمية دور المشاركة الإلكترونية في تعزيز المساهمة في صنع القرار بنزاهة وعدالة من خلال إشراك جميع الأطراف ذات

العلاقة من جهات حكومية ومؤسسات رسمية ومجتمع مدني ومحلي بشكل تفاعلي. مما يجعله غير ملائم لتحقيق الأهداف المرجوة.

يوضح الشرح التالي الأسباب الموجبة لاعتماد الخيار التنظيمي الأفضل (الخيار الرابع) والذي يدعو إلى ضرورة تبني إجراء معين يشمل الاعتماد على مزيج ما بين الإجراءات التشريعية وغير التشريعية (الخيار الرابع) وذلك من خلال إنشاء منصة إلكترونية تعنى في تبني محاور المشاركة الإلكترونية (مشاركة المعلومات الكترونيا، الاستشارة الالكترونية، صنع القرار الكترونيا) بفاعلية والتي تسهم في تعزيز وزيادة وعي المواطنين في دورهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية.

الإجراءات غير التشريعية: إنشاء منصة مشاركة إلكترونية موحدة لكافة الجهات الحكومية يتم إدارة وتنفيذ أعمالها من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وذلك بما يتماشى مع مهامها الرئيسية. حيث من المتوقع أن تعمل المنصة الموحدة على توحيد مرجعيات المشاركة الإلكترونية وتعزيز الوصول لأكبر عدد من فئات المجتمع.

الإجراءات التشريعية: يهدف الإجراء التشريعي إلى إنشاء إطار قانوني يلزم جميع الجهات المعنية باستخدام المنصة الإلكترونية الموحدة للمشاركة الإلكترونية وذلك من خلال إيجاد جهة مرجعية قانونية واضحة تلزم جميع الجهات باستخدام المنصة بموجب الإجراء التشريعي. بحيث يضمن تبني هذا الإجراء التزام الجهات المختلفة بالتفاعل الفعال المستمر مع المواطنين والمؤسسات، وذلك من خلال نشر نتائج المشاركة الإلكترونية على المنصة بموجب نصوص التشريع.

بشكل عام، تُستخدم السياسات لتحديد القواعد والإرشادات التي يجب أن تتبعها الحكومة لتعزيز المشاركة الإلكترونية، بينما توضع الإستراتيجيات لتوجيه العمل على المدى الطويل، ودمج المشاركة الإلكترونية كجزء أساسي من استراتيجية رقمية أوسع تتمحور حول تحول الحكومة إلى حكومة رقمية. غالبًا تجمع الدول بين السياسات والاستراتيجيات لضمان تنظيم شامل للمشاركة الإلكترونية بشكل يتماشى مع أهدافها الرقمية والحكومة. كما تتبنى هذه الدول تشريعات متخصصة من أنظمة وتعليمات لضبط المشاركة الإلكترونية. بالإضافة إلى إنشاء منصات رقمية تفاعلية تسمح للمواطنين بالتفاعل مع التشريعات والسياسات قبل إقرارها.

وقد اتبعت الدول نهجًا مختلفًا يتناسب مع بيئاتها التشريعية. على سبيل المثال، قامت المملكة السعودية العربية بإقرار وثيقة تحمل عنوان ضوابط المشاركة الإلكترونية^{١٩}، تهدف هذه الضوابط إلى تعزيز مستوى المشاركة والتفاعل بين الجهات الحكومية والمستفيدين، وتوفير تجربة سلسلة وفعالة للمستفيدين من الخدمات الحكومية الرقمية. هذا من شأنه أن يمكن المستفيدين من المشاركة في بناء ودعم قرارات الجهات الحكومية، مما يعزز المشاركة المجتمعية بشكل أكبر. بالإضافة إلى ذلك، قامت بتطوير منصة "استطلاع"^{٢٠} لاستطلاع آراء

^{١٩} ضوابط المشاركة الإلكترونية في السعودية. [رابط](#)

^{٢٠} منصة إستطلاع - السعودية. [رابط](#)

العموم المشاركة في صنع القرار من خلال التفاعل مع الاستشارات التشريعية العامة الحالية أو المستقبلية حول كافة القوانين والتشريعات الحكومية. وتم إنشاء وحدة دعم الأنظمة واللوائح وما في حكمها لإدارة أعمال هذه المنصة.

بينما قامت دول أخرى على سن قوانين لتعزيز المشاركة الإلكترونية للمواطنين في صنع القرار السياسي مثل ألمانيا^{٢١}، فنلندا (قانون المشاركة العامة (Public Participation Act)، إستونيا (قانون المشاركة الإلكترونية)، المملكة المتحدة (قانون المشاركة الرقمية (Digital Participation Act)، كندا (قانون الشفافية والمشاركة (Transparency and Participation Act)، الدنمارك (قانون المشاركة المدنية الرقمية (Digital Civic Participation Act)، سويسرا (قانون المشاركة الإلكترونية (e-Participation Act)، وإيطاليا (قانون الديمقراطية الإلكترونية (Electronic Democracy Act)، تهدف هذه القوانين إلى تحسين التفاعل بين الحكومة والمواطنين وزيادة الشفافية في صنع القرار. تشمل هذه القوانين توفير منصات إلكترونية للمشاركة في التشريعات والسياسات، مما يعزز دور المواطنين في تقديم الملاحظات والمشاركة في المناقشات التشريعية عبر الإنترنت. هذه المبادرات تسعى إلى تعزيز الشفافية والكفاءة في عملية صنع القرار الحكومي.

وبعد المراجعة القانونية للسياسات والتشريعات ذات العلاقة وأخذ الممارسات الدولية بعين الاعتبار، تم التوافق على ضرورة سن نظام في المرحلة الحالية يحكم عمل منصة المشاركة الإلكترونية ويعزز إلزامية استخدامه من قبل الجهات الحكومية. بالإضافة إلى ذلك سوف يعمل النظام على وضع سياسات وتعليمات واضحة تتوافق مع الواقع التشريعي الحالي لحكومة البيانات التي يتم جمعها عبر المنصة وحمايتها من حالات انتهاك الخصوصية مثل تسريب البيانات الشخصية.

الإجراءات التقنية والإجرائية: أما بالنسبة للمتطلبات التقنية والإجرائية اللازمة لإنشاء منصة مشاركة إلكترونية موحدة لكافة الجهات الحكومية، يمكن تقسيم التوصيات إلى قسمين رئيسيين:

التوصيات التقنية:

- بنية تحتية قوية:
 - الخوادم السحابية: استخدام الخوادم السحابية لضمان المرونة في التوسع وتوفير الأمان والموثوقية.
 - الأمن السيبراني: تنفيذ أحدث تقنيات الأمان السيبراني لحماية بيانات المستخدمين وضمان السرية والنزاهة وذلك تماشياً مع الإطار الوطني الأردني للأمن السيبراني^{٢٢}.
- واجهة برمجة التطبيقات
 - (APIs): تكامل الأنظمة: تطوير APIs تتيح التكامل السلس مع الأنظمة الحكومية الأخرى والمنصات الخارجية.

^{٢١} تعتمد ألمانيا على قانون المشاركة الإلكترونية (eParticipation)

^{٢٢} الإطار الوطني الأردني للأمن السيبراني - المركز الوطني للأمن السيبراني. [رابط](#)

- قابلية التوسع: تصميم APIs بحيث تكون قابلة للتوسع لتلبية احتياجات المستخدمين المتزايدة.
- واجهة المستخدم (UI) وتجربة المستخدم
 - تجربة المستخدم (UI): واجهة سهلة الاستخدام تتناسب مع جميع الفئات العمرية والمستويات التعليمية.
 - التجاوب: تصميم واجهة تتجاوب مع مختلف الأجهزة (حاسوب، هاتف ذكي، تابلت).
- تحليل البيانات:
 - جمع البيانات وتحليلها: استخدام أدوات تحليل البيانات لفهم سلوك المستخدمين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
 - تقارير دورية: إصدار تقارير دورية لمراقبة الأداء واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات.
- إمكانية الوصول:
 - تصميم متوافق مع معايير الوصول: ضمان أن تكون المنصة متوافقة مع معايير الوصول العالمية مثل WCAG لتكون متاحة لذوي الاحتياجات الخاصة.

التوصيات الإجرائية:

- إجراءات المشاركة:
 - قنوات متعددة: توفير قنوات متعددة للمشاركة مثل المنتديات، استطلاعات الرأي، واستشارات عامة.
 - استجابة سريعة: ضمان استجابة سريعة وفعالة لمقترحات وشكاوى المواطنين لتعزيز الثقة في دورهم الفعال في صنع القرار والتي سوف يتم معالجتها من خلال النظام والتعليمات اللازمة.
- التوعية والتدريب:
 - حملات التوعية: إطلاق حملات التوعية لتعريف المواطنين بكيفية استخدام المنصات والاستفادة من خدماتها.
 - تدريب الموظفين: تدريب الموظفين الحكوميين على إدارة المنصات والتفاعل مع المواطنين بشكل فعال.
- التدريب التقني: يجب أن تركز البرامج التدريبية على تطوير المهارات التقنية للموظفين، مثل إدارة الأنظمة الإلكترونية، تحليل البيانات، وأمن المعلومات. هذا سيساعد في تحسين كفاءة وفعالية منصات المشاركة الإلكترونية.
- التدريب الإداري: بالإضافة إلى التدريب التقني، يجب أن تشمل البرامج التدريبية تطوير المهارات الإدارية، مثل إدارة المشاريع، التواصل الفعال، واتخاذ القرارات. هذه المهارات ضرورية لضمان إدارة فعالة لمنصات المشاركة الإلكترونية.

○ التواصل الفعال: تعزيز قنوات التواصل بين الحكومة والمواطنين لشرح أهمية المشاركة الإلكترونية ومخرجاتها وكيفية استخدام هذه المنصات الإلكترونية. حيث يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية الحكومية لنشر المعلومات والتحديثات.

● التقييم والمراجعة:

○ مؤشرات الأداء (KPIs) : وضع مؤشرات أداء رئيسية لقياس نجاح منصات المشاركة الإلكترونية في تحقيق أهدافها. حيث من المقترح تبني مؤشرات الأداء العالمية منها مؤشر المشاركة الإلكترونية التابع للأمم المتحدة²³ وذلك لمقارنة الأداء الحكومي مع الدول المجاورة والدول التي تتبنى أفضل الممارسات الدولية وذلك لتحسين الأداء بشكل مستمر.

○ تقييم دوري: إجراء تقييمات دورية للمنصات وجمع ردود الفعل من المستخدمين وتحسينها بشكل مستمر.

● التعاون والشراكات:

○ الشراكات مع القطاع الخاص: التعاون مع شركات التكنولوجيا والقطاع الخاص لتطوير وتحسين المنصات.

○ التعاون الدولي: الاستفادة من الخبرات الدولية في مجال منصات المشاركة الإلكترونية لتبني أفضل الممارسات.

أما فيما يتعلق بكيفية الاستخدام والتفاعل مع منصات المشاركة الإلكترونية، فإنه من المقترح الاعتماد على تحديد هوية المشاركين من خلال أنظمة الهوية الرقمية أو التسجيل الإلكتروني لضمان الشفافية والمساءلة وذلك أسوة بأفضل الممارسات الدولية، حيث تتجه الحكومات نحو طلب تحديد الهوية لضمان أن المشاركات تأتي من مصادر موثوقة ولتجنب التلاعب أو إساءة الاستخدام. حيث يتم الوسائل التالية:

● اعتماد الهوية الرقمية الإلكترونية : إستونيا (e-Estonia و Rahvakogu) والدنمارك: بوابة (Høringsportalen)

● bank ID أو mobile ID : فنلندا بوابة (Otakantaa.fi)

● تسجيل مسبق أو تقديم معلومات شخصية محددة: المملكة المتحدة - [gov.uk consultations](https://www.gov.uk/consultations)، كندا: بوابة " [Consulting](https://www.consulting.ca) with Canadians"

ومع ذلك، توجد استثناءات في ممارسات بعض هذه الدول حيث يتم السماح بالمشاركة بدون تحديد الهوية في بعض الاستشارات المفتوحة وغير الحساسة مثل المملكة المتحدة وكندا وسويسرا وإيطاليا.

أما بخصوص تحسين موقع الأردن في مؤشر المشاركة الإلكترونية التابع للأمم المتحدة، يجب أن تتضمن المنصة مجموعة من التوصيات التقنية التي تضمن تقديم خدمات عالية الجودة وتعزز المشاركة العامة. هنا بعض التوصيات التقنية الهامة:

● تكنولوجيا السحابة (Cloud Technology)

○ البنية السحابية: استخدام خدمات السحابة لضمان القدرة على التوسع السريع، والأداء العالي، والمرونة.

²³ [Link here](#) مؤشر المشاركة الإلكترونية التابع للأمم المتحدة

○ النسخ الاحتياطي: تنفيذ استراتيجيات النسخ الاحتياطي المنتظم لحماية البيانات وضمان استمرارية العمل.

● أمن البيانات (Data Security)

○ التشفير: تطبيق تقنيات التشفير لحماية البيانات أثناء النقل وفي حالة الراحة.

○ الحماية من الهجمات: استخدام جدران الحماية، ونظام اكتشاف التسلل (IDS)، ومكافحة البرمجيات الخبيثة.

○ الامتثال للقوانين: الامتثال للمعايير الدولية والمحلية مثل GDPR لحماية خصوصية البيانات.

● قابلية الوصول (Accessibility)

○ معايير WCAG: التأكد من أن المنصة تلتزم بمعايير الوصول العالمية (WCAG) لضمان إمكانية الوصول لذوي الاحتياجات الخاصة.

○ التصميم التكييفي: تطوير واجهة مستخدم تتكيف مع مختلف الأجهزة والشاشات.

● التفاعل مع المستخدمين (User Interaction)

○ واجهة مستخدم بديهية: تصميم واجهة مستخدم سهلة الاستخدام وبديهية تساعد المستخدمين على التفاعل بسهولة.

○ دعم اللغات المتعددة: دعم اللغة العربية واللغات الأخرى التي يمكن أن تكون مفيدة لتلبية احتياجات جميع المواطنين.

○ التغذية الراجعة الفورية: توفير آليات لتقديم التغذية الراجعة الفورية للمستخدمين حول استفساراتهم واقتراحاتهم.

● التكامل (Integration):

○ APIs مفتوحة: توفير واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة (Open APIs) لتسهيل التكامل مع أنظمة وخدمات حكومية أخرى.

○ البنية التحتية المشتركة: بناء بنية تحتية مشتركة تمكن من تبادل البيانات والمعلومات بين مختلف الهيئات الحكومية.

● الشفافية (Transparency)

○ لوحة معلومات عامة: إنشاء لوحة معلومات تعرض مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) والمعلومات المتعلقة بخدمات الحكومة والمشاريع.

○ الوصول إلى المعلومات: تسهيل الوصول إلى المعلومات العامة والسجلات الحكومية.

● التحليل والذكاء الاصطناعي (AI & Analytics)

○ تحليل البيانات: استخدام أدوات تحليل البيانات لفهم سلوك المستخدمين وتحسين الخدمات.

○ الذكاء الاصطناعي: تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي لتقديم توصيات مخصصة وخدمات استباقية.

● التفاعل الاجتماعي (Social Interaction)

○ التفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي: دمج وسائل التواصل الاجتماعي في المنصة لزيادة التفاعل والوصول إلى جمهور أوسع.

○ المنتديات والمناقشات: توفير منصات للمنتديات والمناقشات حيث يمكن للمواطنين تقديم آرائهم ومناقشة القضايا الهامة.

● التدريب والتوعية (Training & Awareness)

○ مواد تعليمية: تقديم مواد تعليمية وتدريبية عبر الإنترنت لمساعدة المواطنين على استخدام المنصة بفعالية.

○ الدعم الفني: توفير دعم فني مستمر لمساعدة المستخدمين في حل أي مشكلات تقنية قد تواجههم.

٥) المنافع المتوقعة للخيار التنظيمي الأفضل من الناحية النوعية (الخيار الرابع)

كما تمت الإشارة إليه سابقاً، فإن اعتماد الإطار التنظيمي المقترح للمشاركة الإلكترونية سيحقق مجموعة واسعة من المنافع التي تساهم بشكل مباشر في تعزيز التفاعل بين المواطنين والحكومة. وذلك من خلال توفير قنوات التواصل المباشر وإتاحة الفرصة للمواطنين في المشاركة الفاعلة في صنع القرار، مما يزيد من شعورهم بالانتماء والولاء. بالإضافة إلى ذلك، يساهم تبني هذا الخيار التنظيمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال تصميم وتقديم خدمات تستجيب لاحتياجات المواطنين من خلال الاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم وبالتالي تحسين فعالية وكفاءة الأداء الحكومي. حيث يمكن حصر هذه المنافع في النقاط التالية:

● تحسين كفاءة إعداد السياسات: سيؤدي إنشاء منصة موحدة للمشاركة الإلكترونية وتنظيم أعمالها إلى تحسين كفاءة صنع السياسات من خلال تعزيز التواصل بين الجهات الحكومية وأصحاب العلاقة. هذا يعني الحصول على آراء واقتراحات أكثر تنوعاً وشمولية. حيث أظهرت الدراسات أن استخدام التكنولوجيا من خلال منصات موحدة في المشاركة يمكن أن يسرع عمليات اتخاذ القرار ويقلل من التكلفة الزمنية والمادية المرتبطة بالاستشارات التقليدية.

● تحفيز الابتكار والنمو الاقتصادي: تتيح المنصة الموحدة للمشاركة الإلكترونية الفرصة للمواطنين على تقديم أفكارهم ومقترحاتهم بسهولة، مما يعزز من الابتكار في وضع السياسات وتقديم الخدمات العامة. من خلال إشراك المواطنين في عمليات اتخاذ القرار، يمكن للحكومات الاستفادة من الأفكار والمقترحات الجديدة من مختلف فئات المجتمع والخبرات المحلية التي تساهم في تحسين الخدمات العامة وزيادة الكفاءة، مما يؤدي إلى نمو اقتصادي مستدام. بالإضافة إلى ذلك، تساهم هذه المشاركة في تطوير مشاريع جديدة تساهم في خلق فرص عمل وزيادة النمو الاقتصادي.

● تعزيز فرص الأعمال والتجارة: ستنجح المنصة الموحدة للمشاركة الإلكترونية للشركات وخاصة الصغيرة والمتوسطة منها، فرصة للتواصل بشكل أفضل مع الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية ذات العلاقة المباشرة والحصول على الدعم اللازم. حيث ستتمكن الشركات من تقديم مقترحاتها والتحديات التي تواجهها بشكل أسرع وأكثر وضوحاً، مما يزيد من فرص التعاون التجاري وتطوير السياسات الداعمة للنمو الاقتصادي. وسيعزز الإطار التشريعي المقترح تبنيه من إلزامية الجهات الحكومية على تقديم

ردود على هذه المقترحات بشفافية ونزاهة تامة، مما يسهل على هذه الشركات تكييف أنشطتها التجارية مع السياسات الحكومية الجديدة.

- **تعزيز الشفافية والمساءلة:** ستمكن المنصة الموحدة للمشاركة الإلكترونية المواطنين من تتبع السياسات والقرارات الحكومية ونسب تنفيذ المشاريع الحكومية من خلال إلزامية المنصة على تقديم مثل هذا النوع من المعلومات، مما يعزز من الثقة بين الحكومة والمجتمع ويضمن استخدام الموارد العامة بشكل فعال ومسؤول. وعلى صعيد متصل سوف تعمل الحملات التوعوية والتدريبية المقدمة للجهات الحكومية والرسمية والمجتمع المدني والمحلي على التأكيد على ضرورة وأهمية تبني النهج الفعال في استخدام المشاركة الإلكترونية في صنع القرار وتحديد المسؤوليات المترتبة على كافة الأطراف في الاستخدام الأمثل لهذه الأدوات والتي بدورها سوف تعمل على تعزيز الشفافية والمساءلة.
- **تعزيز الثقة بين المواطنين والحكومة وزيادة المشاركة المجتمعية:** تتيح المنصة الموحدة للمشاركة الإلكترونية الفرصة لتتبع نتائج مشاورات والقرارات التي تم مشاركتها عبر المنصة وبالتالي يعزز هذا المبدأ شعور المواطنين بجذوى مشاركتهم وأهمية آرائهم في صنع القرار مما يساهم في تعزيز الثقة المتبادلة في بناء علاقة إيجابية ومستدامة بين الحكومة والمجتمع، والذي بدوره يدعم الاستقرار الاجتماعي والسياسي. ويزيد من ثقة المجتمع في الحكومة ويعزز من التعاون بين الطرفين.
- **تقليل الأثر البيئي للمشاركة التقليدية:** سوف يؤدي اعتماد المنصة الموحدة للمشاركة الإلكترونية إلى تقليل الحاجة إلى الاجتماعات الفعلية، مما يقلل من انبعاثات الكربون المرتبطة بالسفر والتنقل. حيث أظهرت الدراسات إلى أن استخدام التكنولوجيا²⁴ يمكن أن يقلل من البصمة الكربونية بشكل كبير. سيساهم هذا في خلق بيئة أنظف وأكثر استدامة، مما يعود بالنفع على المجتمع ككل.

٦) الكلف المتوقعة للخيار التنظيمي الأفضل (من الناحية النوعية)

من المتوقع أن تترتب على وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة كلف تتعلق بتطوير وصيانة المنصة بهدف تعزيز المشاركة الإلكترونية في الأردن، كما هو موضح في القسم رقم (٧). يترتب على تطوير وإدارة المنصة الإلكترونية استثمارات في البنية التحتية التقنية، حيث يجب بناء المنصة بشكل يضمن الأداء الفعال والأمان السيبراني لحماية البيانات والمعلومات. بالإضافة إلى ذلك، تتطلب المنصة عمليات وتكاليف صيانة مستمرة وتحديثات تقنية للتكيف مع التغيرات التكنولوجية والتشريعية. أما من ناحية النوعية والتدريب، تترتب كلف إضافية لتدريب الكوادر الحكومية والمؤسسات الرسمية على كيفية استخدام وإدارة المنصة بفعالية. وعلى صعيد آخر، لزيادة مستوى التفاعل والمشاركة من قبل المجتمع المحلي، يترتب على الوزارة القيام بحملات توعية واسعة النطاق تشرح مزايا المشاركة الإلكترونية وآليات الاستفادة منها. كذلك، قد يكون من الضروري توفير دعم فني وإرشادي للمستخدمين لمساعدتهم على تجاوز أي تحديات تقنية قد تواجههم

²⁴ Digital Solutions Can Reduce Global Emissions by 20%. Link [here](#)

أثناء استخدام المنصة. بالإضافة إلى ذلك ولضمان الوصول الشامل لكافة فئات المجتمع في مختلف محافظات المملكة، يتطلب من الحكومة الاستثمار في البنية التحتية لضمان سد الفجوة الرقمية.

على الجانب الاجتماعي، قد تؤدي الفجوة الرقمية إلى وجود فوارق في مستوى مشاركة المواطنين من مختلف الفئات الاجتماعية، مما قد يحد من شمولية المشاركة في صنع القرار بين مختلف المناطق. بالإضافة إلى ذلك قد يؤدي التفاوت في المستوى التعليمي والمعرفة التقنية بين الأفراد، إلى الحد من قدرة بعضهم على استخدام المنصة بفعالية.

من منظور الأمان والخصوصية، قد تثير مخاوف المواطنين بشأن سلامة بياناتهم الشخصية عند استخدام المنصة الإلكترونية تساؤلات حول قدرتهم على الوثوق بها. بالإضافة إلى ذلك، فإن إعطاء مساحة للمشاركة الإلكترونية قد يؤدي إلى نشر معلومات مضللة أو غير دقيقة من قبل بعض المستخدمين، مما يمكن أن يؤثر سلبيًا على التصور العام ويقلل من الثقة في القرارات والسياسات العامة.

من ناحية أخرى، يمكن أن تواجه المنصة تحديات تتعلق بمقاومة بعض الأفراد أو المجموعات لاستخدام وسائل المشاركة الإلكترونية نتيجة لتغيير العادات والتقاليد، مما قد يتطلب جهودًا إضافية لإقناعهم بأهمية الانخراط في هذا النظام الجديد. وقد يؤثر التركيز على ضرورة استخدام المنصة الإلكترونية بشكل أساسي وحصري في تقليل مشاركة الفئات الأقل دراية بالتكنولوجيا أو الأقل وصولًا إليها.

كما وأن هناك كلف نوعية أخرى تتعلق بالتكامل مع الأنظمة والخدمات الإلكترونية الحالية في الوزارات والدوائر الحكومية، إلى جانب الكلف المتعلقة بتعزيز التعاون بين الجهات الحكومية لضمان الاستخدام الفعال للمنصة. كما تتطلب عمليات التقييم والمراقبة للمنصة الجديدة جمع وتحليل ملاحظات المستخدمين بهدف إجراء التحسينات والتطويرات اللازمة لتحقيق أهداف المنصة بفعالية، حيث يترتب على هذه العمليات تكاليف إضافية.

٧) الكلفة الاقتصادية للتدخل الحكومي للخيار التنظيمي الأفضل

بالنسبة للكلف الاقتصادية التي تتحملها خزينة الدولة والموازنة الخاصة بوزارة الاقتصاد الرقمي و الريادة وبناء على منهجية العمل والأهداف الموضوعية عند تطبيق الخيار التنظيمي الأفضل رقم (٤) لتعزيز المشاركة الإلكترونية بين الجهات الحكومية والمجتمع المدني والمحلي ، لتشمل عدة مجالات منها تطوير منصة مشاركة إلكترونية موحدة لكافة الجهات الحكومية، سن الإطار التشريعي لتنظيم أعمال المنصة، وتنفيذ حملات توعوية وترويجية. حيث يوضح الجدول التالي ملخص التكاليف التقنية والتشغيلية التقديرية لتطوير المنصة - يوضح الملحق رقم (١) شرح مفصل لهذه التكاليف:

١. تكاليف تدفع لمرة واحدة:

التكلفة	البيان	المبلغ بالدينار الأردني
التوافق القانوني والخصوصية	الاستعانة بمستشارين قانونيين لكتابة النظام التشريعي المقترح، حيث سيتولى هؤلاء المستشارون صياغة التشريعات اللازمة لضبط وتنظيم المشاركة الإلكترونية بما يتماشى مع القوانين المحلية والدولية، بما في ذلك مراجعة القوانين الحالية وتحديد الثغرات التي تحتاج إلى تعديل.	40,000
تكاليف التطوير	تطوير منصة المشاركة الإلكترونية بناءً على مدى تعقيد المنصة وعدد الميزات المطلوبة	150,000
	تطوير تطبيق للهاتف المحمول مرتبط بالمنصة الموحدة	50,000
تكاليف الاستضافة والبنية التحتية	التكاليف الأولية للربط مع السحابة	5,000
تكاليف الأمن السيبراني	البنية التحتية الأمنية	15,000
	جدران الحماية وإدارة الهوية	20,000
	إدارة الحماية من الهجمات الموزعة	5,000
تكاليف إضافة ميزات جديدة (تكلفة تطبيق معيار WCAG)	تكلفة تحليل وتقييم الوصول	8,000
	تعديلات التصميم	10,000
	تعديلات البرمجة	10,000
	اختبار الوصول	5,000
المجموع		318,000

٢. تكاليف تشغيلية سنوية:		
التكلفة	البيان	المبلغ بالدينار الأردني سنوياً
تكاليف الاستضافة والبنية التحتية	تكاليف الاستخدام ٢,٠٠٠ * ١٢	24,000
تكاليف الصيانة والتحديث	تكلفة عقد الصيانة	10,000
تكاليف الإشراف والإدارة	راتب مشرف إدارة	12,000
	راتب مشرف محتوى المنصة	8,400
تكاليف الأمن السيبراني السنوية	اختبارات الأمان والتحقق	20,000
	نظام مراقبة متقدم لمتابعة الأنشطة المشبوهة ومحاولة الهجمات على التطبيق	15,000
	التصدي للهجمات الإلكترونية	10,000
	إدارة الحماية من الهجمات الموزعة	5,000
	تكاليف التسويق والترويج	15,000
تكاليف الترويج والتدريب	ورش العمل والندوات للمجتمع المحلي	10,000
	تدريب الموظفين الحكوميين	15,000
المجموع		144,400

وبناء على ما سبق، تقدر التكاليف الإجمالية لتطوير وإنشاء المنصة ٣١٨,٠٠٠ دينار أردني، تم تقديرها بالاعتماد على الأسعار الحالية مع الأخذ بعين الاعتبار أحدث التقنيات التكنولوجية العالية المستخدمة. أما فيما يتعلق في التكاليف التشغيلية السنوية فقدرت بحوالي ١٤٤,٤٠٠ دينار أردني.

بالإضافة إلى ذلك ينصح فريق العمل بإضافة عنصر الذكاء الاصطناعي على المنصة في المراحل المتقدمة من عمر تشغيل المنصة وذلك للمساعدة في تقديم الحلول المتكاملة حول صنع القرار وذلك من خلال تحليل وربط البيانات. وضمان امتثال المشاركين مع القوانين الحالية. وفي حال تطوير هذه الأداة وتطبيقها على المنصة فإنها ستكون واحدة من أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال والذي سوف يعمل على تقدم المملكة في مؤشر المشاركة الإلكترونية. يوضح الجدول التالي التكاليف المترتبة على تطوير وتشغيل الذكاء الاصطناعي:

التكلفة	البيان	المبلغ بالدينار الأردني سنوياً
تكاليف التطوير	تطوير أداة ذكاء اصطناعي (لضمان امتثال المشاركين مع القوانين الحالية بالإضافة إلى القدرة على تقديم الحلول الكاملة من خلال تحليل وربط البيانات)	240,000
تكاليف تشغيلية إدارة أداة الذكاء الاصطناعي (سنوياً)	تكاليف التخصيصات المرتبطة - اللغويون	20,000
	تكاليف التخصيصات المرتبطة -القانونيين	40,000

٨) الرصد والمتابعة

سيتم جمع وقياس المؤشرات التالية بشكل سنوي من قبل القسم المعني في وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، بالتعاون مع الوزارات والجهات المعنية لضمان متابعة الأداء وتقييم النجاح المستمر لتنفيذ منصة المشاركة الإلكترونية:

١. عدد الحسابات للجهات الحكومية التي تم إنشاؤها.
٢. عدد ضباط الارتباط المدربين في الجهات الحكومية والمؤسسات الرسمية المختلفة.
٣. عدد المحافظات المغطاة بالحملة التوعوية.
٤. عدد الحملات التوعوية.
٥. مرتبة الأردن على مؤشر المشاركة الإلكترونية.
٦. قياس نسبة التحسن بثقة المواطنين بعملية المشاركة الإلكترونية عبر استبيانات موجهة من خلال المنصة.

٩) التشاور مع أصحاب المصلحة

قامت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بالتشاور مع عدد من أصحاب العلاقة من خلال عقد الاجتماعات مع الجهات التالية لبحث ومناقشة الجوانب الفنية والتقنية والتشريعية المعنية بالمشاركة الإلكترونية ومناقشة الخيارات التنظيمية المطروحة لأخذها في عين الاعتبار عند اختيار التنظيم الأفضل.

- رئاسة الوزراء .
- ديوان التشريع والرأي .
- دائرة المكتبة الوطنية .
- إدارة الاستراتيجيات والمستقبل وريادة الأعمال / وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة .
- مديرية أمن المعلومات/ وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة .

ملحق رقم (1) - التكاليف التقنية والتشغيلية للخيار التنظيمي

من المهم التركيز على التكلفة المتعلقة بخيار إنشاء منصة مشاركة إلكترونية موحدة. فيما يلي تقدير للتكاليف المرتبطة بتطوير المنصة الموحدة:

تكاليف التوافق القانوني والخصوصية

الاستعانة بمستشارين قانونيين لكتابة النظام التشريعي المقترح، حيث سيتولى هؤلاء المستشارون صياغة التشريعات اللازمة لضبط وتنظيم المشاركة الإلكترونية بما يتماشى مع القوانين المحلية والدولية، بما في ذلك مراجعة القوانين الحالية وتحديد الثغرات التي تحتاج إلى تعديل. حيث تقدر التكاليف القانونية المرتبطة بكتابة النظام التشريعي ٤٠,٠٠٠ دينار أردني. —

تكاليف التطوير

أ. تكاليف تطوير المنصة الموحدة للمشاركة الإلكترونية:

التكاليف التقديرية الأولية لتطوير المنصة الموحدة للمشاركة الإلكترونية بحدود ١٥٠,٠٠٠ دينار أردني، بناءً على مدى تعقيد المنصة الموحدة وعدد الميزات المطلوبة (واجهة مستخدم متقدمة، تكامل مع أنظمة أخرى، إلخ).

ب. تكاليف تطوير أداة ذكاء اصطناعي:

تكاليف تطوير أداة تعتمد على الذكاء الاصطناعي لحماية المشاركين من التعرض لقانون الجرائم الإلكترونية والامتثال لها أوتوماتيكياً بالإضافة إلى إمكانية إستخدامها في التحليل وتقديم حلول أفضل من خلال جمع البيانات المختلفة. قد تكلف بحدود ٣٠٠,٠٠٠ دينار أردني، حسب القدرات المطلوبة. وفي حال تطوير هذه الأداة وتطبيقها على المنصة الموحدة فإنها ستكون واحدة من أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، ويمكن تقدير التكاليف على النحو التالي:

- تكلفة تطوير الأداة: بناء أداة متقدمة لتحليل النصوص باللغة العربية، والتي تأخذ بعين الاعتبار دقة التحليل وتوافقه مع قانون الجرائم الإلكترونية الجديد، قد تتراوح تكاليفها بحدود ٢٤٠,٠٠٠ دينار أردني. تشمل هذه التكاليف تطوير نماذج التعلم العميق المتخصصة للغة العربية، وكذلك تدريب النماذج على البيانات ذات الصلة.
- تكاليف التخصصات المرتبطة (اللغويون): لضمان دقة التحليل اللغوي العربي، قد يكون هناك حاجة إلى فريق من اللغويين المتخصصين في اللغة العربية. قد تتراوح تكاليف توظيفهم بدوام جزئي أو مستمر بحدود ٢٠,٠٠٠ دينار أردني سنوياً، حسب عدد الخبراء وساعات العمل المطلوبة. كما أنه من الضروري الاستعانة بخبراء قانونيين.

- تكاليف المتخصصين القانونيين قد تتراوح بحدود ٤٠,٠٠٠ دينار أردني سنوياً، اعتماداً على مدى تعقيد التحليلات القانونية وكمية البيانات التي تحتاج إلى مراجعة.

ت. تكاليف تطوير تطبيق للهاتف المحمول للمشاركة الإلكترونية:

من المهم تطوير تطبيق للهاتف المحمول مرتبط بالمنصة الموحدة، يمكن أن يكلف بحدود ٥٠,٠٠٠ دينار أردني، اعتماداً على النظام الأساسي iOS أو Android وتعقيد الميزات. إذا أن التطبيق يستهدف دعم عدد كبير من المستخدمين ويتطلب ميزات متقدمة. حيث ينبغي مراعاة عوامل إضافية قد تؤثر على التكلفة، مثل بنية تحتية قادرة على دعم ملايين المستخدمين بشكل متزامن، وكذلك التشفير، وإدارة الهوية والمصادقة المتقدمة، وضمان الامتثال للقوانين المحلية مثل قانون الجرائم الإلكترونية الأردني.

تكاليف الاستضافة والبنية التحتية

بما أن المنصة سيتم استضافتها على Government Private Cloud، فإن الاستضافة على السحابة الحكومية الخاصة تشمل عدة جوانب:

أ. التكاليف الأولية

التكامل مع السحابة الخاصة: في الغالب ستكون هناك تكاليف أولية لربط البنية التحتية للمنصة بالسحابة الخاصة للحكومة، مثل إعدادات الوصول، وتكوين الشبكة. يمكن أن تتراوح هذه التكاليف بحدود ٥,٠٠٠ دينار أردني.

ب. التكاليف الشهرية للاستخدام

التكلفة المتوقعة لاستضافة البيانات والخدمات: السحابة الحكومية الخاصة قد تفرض رسوماً شهرية بناءً على استخدام الموارد (المعالجة، التخزين، النطاق الترددي). يمكن أن تتراوح التكاليف الشهرية بحدود ٢,٠٠٠ دينار أردني، بناءً على حجم المنصة وعدد المستخدمين وكمية البيانات.

تكاليف الصيانة والتحديث

في حال أن المنصة سيتم تطويرها من قبل شركة خارجية، فإنه يتم توقيع عقود صيانة وتحديث بناءً على اتفاقيات خدمة معينة (SLA).

غالباً ما يتم تحديد رسوم صيانة شهرية أو سنوية لتغطية التحديثات الدورية، إصلاح الأعطال، ودعم التقنيات المستخدمة. يمكن أن تتراوح التكاليف بحدود ١٠,٠٠٠ دينار أردني سنوياً، حسب حجم المشروع وتعقيد المنصة.

تكاليف الأمان

هناك عدة عوامل يجب أخذها بعين الاعتبار لضمان مستوى عالٍ من الحماية، خاصة مع عدد كبير من المستخدمين وتطبيق يشمل بيانات حساسة، ومن هذه العوامل:

أ. البنية التحتية الأمنية

- تشفير البيانات: يجب تشفير جميع البيانات الحساسة التي يتم نقلها أو تخزينها لضمان عدم اختراقها. هذا يتطلب استخدام تقنيات تشفير متقدمة مثل SSL/TLS وأيضًا تشفير البيانات على مستوى قواعد البيانات.
- التكلفة التقديرية: يمكن أن تضيف تقنيات التشفير القوية بحدود ١٥,٠٠٠ دينار أردني إلى التكلفة الإجمالية، اعتمادًا على مستوى التعقيد وعدد طبقات الأمان.

ب. جدران الحماية وإدارة الهوية

- جدران الحماية المتقدمة (Firewalls): لحماية التطبيق من الهجمات الإلكترونية، يجب أن يكون هناك جدران حماية متقدمة وأنظمة لكشف التسلل (IDS) وحماية من الهجمات الموزعة (DDoS).
- إدارة الهوية والمصادقة: إدارة المستخدمين والتحقق من الهوية بأمان أمر بالغ الأهمية، ويشمل المصادقة الثنائية (FA2) أو حتى المصادقة البيومترية (مثل بصمات الأصابع أو التعرف على الوجه).
- التكلفة التقديرية: يمكن أن تصل تكلفة هذه الأنظمة الأمنية إلى ٢٠,٠٠٠ دينار أردني، خاصة مع الحاجة إلى توفير حماية مستمرة على مدار الساعة.

ت. مراقبة الأمان (Security Monitoring)

- يجب أن يكون هناك نظام مراقبة متقدم لمتابعة الأنشطة المشبوهة ومحاولة الهجمات على التطبيق، مع وجود فريق أمني يراقب النظام بشكل مستمر.
- التكلفة التقديرية: أنظمة المراقبة الأمنية المتقدمة قد تضيف تكاليف تصل إلى ١٥,٠٠٠ دينار أردني سنويًا.

ث. اختبارات الأمان والتحقق

- يجب تنفيذ اختبارات دورية لاختراق النظام (Penetration Testing) للتأكد من عدم وجود ثغرات. تشمل هذه الاختبارات محاولة الوصول غير المصرح به إلى النظام عن طريق أدوات اختبار.
- التكلفة التقديرية: تكاليف اختبارات الأمان الاحترافية قد تصل إلى ٢٠,٠٠٠ دينار أردني سنويًا.

ج. التصدي للهجمات الإلكترونية (Incident Response)

- في حالة وقوع هجمات، يجب أن يكون هناك خطة للتصدي للطوارئ تتضمن استجابة فورية وتقنيات لاستعادة البيانات بسرعة. يجب أيضًا توفير فريق لدعم الطوارئ على مدار الساعة.
- التكلفة التقديرية: يمكن أن تصل تكاليف التصدي للطوارئ إلى ١٠,٠٠٠ دينار أردني سنويًا، وذلك بناءً على مستوى الحماية المطلوب وسرعة الاستجابة.

ح. إدارة الحماية من الهجمات الموزعة (DDoS Protection)

- الهجمات الموزعة لرفض الخدمة (DDoS) تشكل تهديدًا كبيرًا لأي تطبيق يخدم عددًا كبيرًا من المستخدمين. يجب استخدام خدمات حماية متقدمة تضمن استمرارية عمل التطبيق حتى أثناء الهجمات.
- التكلفة التقديرية: خدمات الحماية من الهجمات الموزعة يمكن أن تضيف تكاليف تصل إلى ٥,٠٠٠ دينار أردني سنويًا.

تكاليف الإشراف والإدارة

تكاليف الإشراف والإدارة للتطبيق أو لمنصة المشاركة الإلكترونية الموحدة تعتمد على عدة عوامل، بما في ذلك عدد الموظفين، مستوى الخبرة المطلوبة، والمهام المنوطة بهم. في هذه الحالة، قد يتطلب الأمر تخصيص موظفين بدوام كامل للإشراف على إدارة المنصة الموحدة وضمان التشغيل السلس ومتابعة التفاعل مع المستخدمين والمحتوى. فيما يلي تقدير لتكاليف الإشراف والإدارة:

أ. مشرف الإدارة

- الراتب الشهري: يمكن أن يتراوح راتب مشرف إدارة بدوام كامل بحدود ١,٠٠٠ دينار أردني شهريًا، بناءً على مستوى الخبرة والمسؤوليات.
- التكلفة السنوية: حوالي ١٢,٠٠٠ دينار أردني سنويًا.

ب. مشرف محتوى

- الراتب الشهري: قد يتراوح راتب مشرف المحتوى بحدود ٧٠٠ دينار أردني شهريًا، حسب مستوى الخبرة والمهام.
- التكلفة السنوية: بحدود ٨,٤٠٠ دينار أردني سنويًا.

تكاليف إضافة ميزات جديدة

أفضل الممارسات في هذا المجال:

من الأفضل اعتماد معايير الوصول العالمية مثل WCAG 2.1 ، لجعل المنصة الموحدة متاحة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تحتاج إلى تطوير ميزات مثل القراءة الصوتية للنصوص، التباين العالي للشاشات، أو دعم

تقنية "القارئ الآلي". معيار WCAG يساعد على جعل المواقع والتطبيقات الإلكترونية أكثر وصولاً وشمولية للجميع، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة.

تكلفة تطبيق معيار WCAG على منصة المشاركة الإلكترونية الموحدة

أ. تحليل وتقييم الوصول :

- تحليل المنصة الموحدة الحالية لتحديد الفجوات في الامتثال لمعيار WCAG. يتطلب ذلك تقييمًا من قبل متخصص في الوصول.
- التكلفة التقديرية: بحدود ٨,٠٠٠ دينار أردني، بناءً على مدى تعقيد المنصة الموحدة وحجم المحتوى.

ب. تعديلات التصميم

- تحسين الألوان والتباين: ضبط الألوان والخلفيات لضمان تباين مناسب يمكن قراءته من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.
- إضافة نصوص بديلة: توفير نصوص وصفية لجميع الصور والرسوم البيانية.
- تعديل التنقل: تحسين واجهة المستخدم لتكون قابلة للتنقل باستخدام لوحة المفاتيح وأدوات المساعدة.
- التكلفة التقديرية: بحدود ١٠,٠٠٠ دينار أردني، بناءً على عدد العناصر والتعديلات المطلوبة.

ت. تعديلات البرمجة

- تحسين الأكواد: تعديل الأكواد البرمجية لتتوافق مع معايير WCAG، مثل استخدام تسميات واضحة للعناصر وضمان التفاعل مع أدوات المساعدة.
- تعديل التفاعل: ضمان أن جميع التفاعلات يمكن إجراؤها باستخدام لوحة المفاتيح فقط.
- التكلفة التقديرية: بحدود ١٠,٠٠٠ دينار أردني، حسب تعقيد البرمجة والميزات التي تحتاج إلى تعديل.

ث. اختبار الوصول

- اختبارات عملية: إجراء اختبارات نهائية للتأكد من أن المنصة الموحدة تلتزم بالمعايير. يتضمن ذلك اختبار باستخدام أدوات مساعدة وتجربة المستخدمين ذوي الإعاقة.
- التكلفة التقديرية: بحدود ٥,٠٠٠ دينار أردني.

تكاليف الترويج والتدريب

كما أن هناك تقديرات تقريبية لبعض التكاليف الإضافية التي قد نحتاجها لدراسة الجدوى الاقتصادية، مثل:

أ. تكاليف التسويق والترويج: قد تصل إلى ١٥,٠٠٠ دينار سنوياً، حسب نطاق الحملة والوسائط المستخدمة.

ب. تكاليف التدريب والتوعية:

- تدريب الموظفين الحكوميين: تنظيم دورات تدريبية قد يكلف ١٥,٠٠٠ دينار سنوياً، حسب عدد المتدربين ومستوى التدريب.
- ورش العمل والندوات للمجتمع المحلي: قد تصل تكاليفها إلى ١٠,٠٠٠ دينار سنوياً، حسب عدد الورش وحجم المشاركين وطريقة إعطاء الورش.

ملخص تكلفة تطوير منصة مشاركة إلكترونية موحدة:

يمكن تلخيص ما تقدم من تكاليف متعلقة بتطوير منصة المشاركة الإلكترونية وتشغيلها وإدارتها إلى تكاليف تدفع لمرة واحدة وتكاليف متكررة تدفع سنوياً، كما هو موضح في الجداول التالية:

تكاليف تدفع لمرة واحدة:

التكلفة	البيان	المبلغ بالدينار
التوافق القانوني والخصوصية	الاستعانة بمستشارين قانونيين لكتابة النظام التشريعي المقترح، حيث سيتولى هؤلاء المستشارون صياغة التشريعات اللازمة لضبط وتنظيم المشاركة الإلكترونية بما يتماشى مع القوانين المحلية والدولية، بما في ذلك مراجعة القوانين الحالية وتحديد الثغرات التي تحتاج إلى تعديل.	40,000
تكاليف التطوير	تطوير منصة المشاركة الإلكترونية بناءً على مدى تعقيد المنصة الموحدة وعدد الميزات المطلوبة	150,000
	تطوير تطبيق هاتف محمول	50,000
تكاليف الاستضافة والبنية التحتية	التكاليف الأولية للربط مع السحابة	5,000
تكاليف الأمن السيبراني	البنية التحتية الأمنية	15,000
	جدران الحماية وإدارة الهوية	20,000

5,000	إدارة الحماية من الهجمات الموزعة	
8,000	تكلفة تحليل وتقييم الوصول	تكاليف إضافة ميزات جديدة (تكلفة تطبيق معيار WCAG)
10,000	تعديلات التصميم	
10,000	تعديلات البرمجة	
5,000	اختبار الوصول	
318,000	المجموع	

١. تكاليف تشغيلية سنوية

المبلغ بالدينار الأردني سنوياً	البيان	التكلفة
24,000	تكاليف الاستخدام ٢,٠٠٠ * ١٢	تكاليف الاستضافة والبنية التحتية
10,000	تكلفة عقد الصيانة	تكاليف الصيانة والتحديث
12,000	راتب مشرف إدارة	تكاليف الإشراف والإدارة
8,400	راتب مشرف محتوى المنصة الموحدة	
20,000	اختبارات الأمان والتحقق	تكاليف الأمن السيبراني السنوية
15,000	نظام مراقبة متقدم لمتابعة الأنشطة المشبوهة ومحاولة الهجمات على التطبيق	
10,000	التصدي للهجمات الإلكترونية	
5,000	إدارة الحماية من الهجمات الموزعة	
15,000	تكاليف التسويق والترويج	تكاليف الترويج والتدريب

10,000	ورش العمل والندوات للمجتمع المحلي	
15,000	تدريب الموظفين الحكوميين	
144,400	المجموع	

وبناء على ما سبق، تقدر التكاليف الإجمالية لتطوير وإنشاء المنصة ٢٩٨,٠٠٠ دينار أردني، تم تقديرها بالاعتماد على الأسعار الحالية مع الأخذ بعين الاعتبار أحدث التقنيات التكنولوجية العالية المستخدمة. أما فيما يتعلق في التكاليف التشغيلية السنوية فقدرت بحوالي ١٤٤,٤٠٠ دينار أردني .

بالإضافة إلى ذلك ينصح فريق العمل بإضافة عنصر الذكاء الاصطناعي على المنصة في المراحل المتقدمة من عمر تشغيل المنصة وذلك للمساعدة في تقديم الحلول المتكاملة حول صنع القرار وذلك من خلال تحليل وربط البيانات. وضمان امتثال المشاركين مع القوانين الحالية. وفي حال تطوير هذه الأداة وتطبيقها على المنصة الموحدة فإنها ستكون واحدة من أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال والذي سوف يعمل على تقدم المملكة في مؤشر المشاركة الإلكترونية. يوضح الجدول التالي التكاليف المترتبة على تطوير وتشغيل الذكاء الاصطناعي:

التكلفة	البيان	المبلغ بالدينار الأردني سنوياً
تكاليف التطوير	تطوير أداة ذكاء اصطناعي (لضمان امتثال المشاركين مع القوانين الحالية بالإضافة إلى القدرة على تقديم الحلول الكاملة من خلال تحليل وربط البيانات)	240,000
تكاليف تشغيلية إدارة أداة الذكاء الاصطناعي (سنوياً)	تكاليف التخصصات المرتبطة - اللغويون	20,000
	تكاليف التخصصات المرتبطة - القانونيين	40,000