



# السياسة الأردنية للشمول الرقمي

---

2025

يشهد العالم تغييرات متسارعة في الآليات المتبعة لرفع كفاءة وجودة الأداء الحكومي لا سيما في ظل النمو المتسارع للتكنولوجيا الرقمية وما توفره من مزايا في عصر التحول الرقمي. ساهمت هذه التغييرات في احداث ثورة في الاقتصاد الرقمي وتعزيز الميزة التنافسية للدول حول العالم وأصبح تبني التكنولوجيا الرقمية خطوة حاسمة نحو بناء مجتمعات أكثر ازدهارا وتطورا من خلال تعزيز التفاعل بين الحكومات والمواطنين وتقديم خدمات عامة ذات كفاءة وموثوقية تدعم التنمية المستدامة والشاملة.

وفي إطار جهود الحكومة الأردنية المستمرة في مسيرة التحول الرقمي، برزت الحاجة إلى تعزيز الشمول الرقمي كعامل رئيسي لتحقيق العدالة الرقمية والاجتماعية والاقتصادية بين كافة فئات المجتمع، وذلك انسجامًا مع الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي 2021-2025 وما تتضمنه من إمكانات رئيسية تدعم التحول الرقمي في المملكة.

يرتكز مفهوم الشمول الرقمي على ضمان تمكين جميع فئات المجتمع، بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية أو أوضاعهم الاقتصادية والاجتماعية والصحية، من الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية والاستفادة منها بفعالية. ويتحقق ذلك من خلال تطوير بنية تحتية رقمية حديثة ومستدامة، وتوفير الاتصال بشبكة الإنترنت بصورة عالية الجودة وبأسعار ميسورة، وتعزيز المهارات الرقمية لضمان قدرة الأفراد على التفاعل مع العالم الرقمي بفعالية. كما يشمل الشمول الرقمي نشر الوعي بالاستخدام الآمن والمسؤول للتكنولوجيا، وتوفير الأجهزة الرقمية بأسعار معقولة أو من خلال برامج دعم موجهة للفئات الأقل حظًا، مع ضمان إتاحة الخدمات الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة بوسائل ملائمة. إن تحقيق الشمول الرقمي يسهم في تقليص الفجوة الرقمية، وتعزيز الابتكار، ودفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

البشرية وإكسابها مهارات الاقتصاد الرقمي وتكنولوجيا المعلومات ورفع كفاءتها العملية وزيادة القدرة التنافسية للأفراد في الحصول على الوظائف، الأمر الذي يساهم في تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية شاملة.

ولمواكبة التغيرات التي تفرضها التكنولوجيا والثورة الرقمية، أيقنت الحكومة أهمية تحديث نموذج العمل الخاص بمحطات المعرفة، وعليه فقد أقرت الحكومة في شهر كانون الأول ديسمبر 2024 الاستراتيجية الوطنية لمحطات المستقبل (محطات المعرفة سابقاً) والتي تمثلت أهدافها بتوفير الوصول الى البنية التحتية الرقمية المتطورة والاستفادة من الخدمات الحكومية الرقمية، وتأهيل أفراد المجتمع المحلي واكسابهم المهارات الرقمية واللغوية والحياتية اللازمة لمواكبة التطورات واحتياجات سوق العمل، بالإضافة الى تحقيق العدالة الرقمية بين كافة شرائح المجتمع المحلي من خلال تصميم وتكييف محطات المستقبل لتلبية احتياجاتهم المتنوعة، وضمان وصول التكنولوجيا الحديثة إلى جميع المواقع الجغرافية بشكل عادل ومتساوٍ.

وبناءً على ما سبق، فإن تحقيق الشمول الرقمي يسهم في القضاء على العزلة الرقمية، التي تعني استبعاد الأفراد والمجتمعات من الاستخدام الفعّال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتؤدي هذه العزلة إلى تقييد فرصهم في الوصول إلى الخدمات الرقمية، والحد من قدرتهم على المشاركة والانخراط في الاقتصاد الرقمي. و يمكن تعزيز المساواة في الفرص، وتحفيز الابتكار، وزيادة الإنتاجية من خلال تمكين الجميع من الوصول إلى التكنولوجيا والاستفادة منها مما ينعكس إيجاباً على التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

وللحد من العزلة الرقمية ولضمان التحول إلى الاقتصاد الرقمي، أطلقت الحكومة مبادرة تأسيس مراكز تكنولوجيا المعلومات وخدمة المجتمع في العام 2001 والتي سميت فيما بعد بمحطات المعرفة (محطات المستقبل حالياً) لإتاحة الفرصة للمواطنين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة فاعلة لخدمة كافة شرائح المجتمع المحلي مع التركيز على المجتمعات النائية والفئات الأقل حظاً وتجسير الفجوة الرقمية بين محافظات المملكة، وتطوير القوى

وبالرغم من انتشار خدمات الجيل الرابع في المملكة بنسبة 99.5% عام 2023، ونسبة انتشار خدمات الاتصالات المتنقلة عريضة النطاق 70.8% من إجمالي عدد السكان للربع الثالث من عام 2024، كما بلغت نسبة الأفراد الذين يمتلكون هواتف ذكي 83.2% عام 2023، إلا أن تحديات العزلة الرقمية لا تزال قائمة. فقد أظهرت المسوحات السنوية التي تجريها وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بالتعاون مع دائرة الإحصاءات العامة أن نسبة الأفراد فوق سن 18 عاماً الذين حصلوا على إحدى خدمات الحكومة الإلكترونية عام 2023 لم تتجاوز 25.8% كما بلغت نسبة استخدام الانترنت في المناطق الحضرية 93.1% مقابل 87.4% في المناطق الريفية لعام 2023، مما يعكس الحاجة إلى التغلب على صعوبات الوصول إلى الانترنت وخاصة في المناطق النائية والأقل حظاً إلى جانب تنمية المهارات الرقمية وتعزيز الوعي الرقمي لضمان وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات الإلكترونية بفعالية والمشاركة الفاعلة في الاقتصاد والمجتمع الرقمي.

وعليه، يعد الشمول الرقمي ركيزة أساسية لتحقيق العدالة الاجتماعية والاقتصادية والتصدي لتحديات العزلة الرقمية، إذ يساهم في تقليص الفجوة

الرقمية بين الأفراد والمجتمعات، وتحقيق الإدماج الرقمي، ويوفر فرصاً اقتصادية متنوعة تعزز ريادة الأعمال والابتكار، كما أن له دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال توفير طول رقمية مبتكرة تضمن وصولها لكافة الفئات بكفاءة وعدالة مما يدعم مسيرة التحول الرقمي في المملكة.

ولتحقيق مفهوم المجتمع الرقمي في المملكة، يجب ضمان تكافؤ الفرص في الوصول إلى الإنترنت والخدمات الإلكترونية، وتعزيز اكتساب المهارات الرقمية للجميع، مع إيلاء اهتمام خاص للفئات الأقل حظاً، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، والنساء، وكبار السن، وسكان المناطق النائية. ويتطلب بناء مجتمعات رقمية شاملة ومستدامة تكامل الجهود بين الحكومات، والقطاع الخاص، ومنظمات المجتمع المدني، من خلال عقد الشراكات الاستراتيجية التي تسهم في تسريع نمو الاقتصاد الرقمي وتعزيز استدامته. كما يؤدي هذا التكامل إلى تحقيق الرفاهية الاقتصادية، وتعزيز الميزات التنافسية، وتنمية القدرات الشاملة، مما يدعم الشمول الرقمي، ويعزز العدالة الرقمية والاجتماعية، ويسهم في تحقيق تنمية مستدامة قائمة على الابتكار والتكنولوجيا.

وللحد من القيود الاقتصادية والاجتماعية التي قد تشكل عائقًا أمام مختلف شرائح المجتمع للاستفادة من مزايا الاقتصاد الرقمي، لا بد من مراعاة احتياجات كل فئة والتعامل مع التحديات التي تواجهها بفعالية. فعلى سبيل المثال، يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة صعوبات في الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية واستخدامها، مما يتطلب توفير أدوات وتقنيات مساعدة تُمكنهم من الاستفادة الكاملة من الخدمات الرقمية. أما كبار السن، فقد يجدون صعوبة في التكيف مع التكنولوجيا الحديثة، مما يستلزم تطوير برامج تدريبية لتعزيز مهاراتهم الرقمية وضمان مشاركتهم الفاعلة في الاقتصاد الرقمي. وبالمثل، قد تشكل الحواجز الاجتماعية والاقتصادية عائقًا أمام النساء في الوصول إلى التكنولوجيا واستخدامها، مما يستدعي اعتماد تدابير وسياسات تضمن حصولهن على فرص متكافئة للانخراط في المجتمع الرقمي، وتعزيز دورهن في التنمية الاقتصادية والاجتماعية. إن معالجة هذه التحديات من خلال سياسات شاملة ومستدامة يعزز الشمول الرقمي ويحقق العدالة الرقمية لكافة فئات المجتمع.

بالإضافة إلى ما سبق، تحتاج فئة الشباب في بعض الأحيان إلى دعم إضافي لتمكينها من الوصول إلى الإنترنت والأجهزة التكنولوجية، مما يعزز قدرتها على الاستفادة من فرص العمل والتعليم عن بُعد في العصر الرقمي، خاصة في المجتمعات النائية والريفية. كما أن القيود المالية التي تعيق الأفراد ذوي الدخل المحدود من مواكبة التطور التكنولوجي، سواء من حيث القدرة على شراء الأجهزة الرقمية أو تحمل تكاليف الإنترنت، تستدعي تدخل الحكومة لتوفير طول اقتصادية مبتكرة. ويشمل ذلك تقديم برامج دعم وتمويل، وتوفير إنترنت بأسعار ميسورة، وإطلاق مبادرات تضمن دمج هذه الفئات في العصر الرقمي، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة والشاملة وتعزيز الشمول الرقمي للجميع.

وعليه، أعدت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة (الوزارة) السياسة الأردنية للشمول الرقمي 2025 (السياسة)، بهدف إدماج جميع فئات المجتمع في مجتمع رقمي شامل لا يُغفل أحداً، مع التركيز على الفئات الأقل حظاً التي قد تواجه تحديات في الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية والاستفادة منها. وتشمل هذه الفئات كبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة، والنساء، والشباب في المناطق النائية، إضافةً إلى ذوي الدخل المحدود والمجتمعات الريفية. وتسهم هذه السياسة في تحقيق العدالة الرقمية والمساواة في جميع أنحاء المملكة، إلى جانب توفير الدعم والتمكين لتعزيز نمو الاقتصاد الرقمي واستدامته على المدى الطويل، بما يضمن شمول الجميع دون استثناء، وإدماج كافة أفراد المجتمع في مسيرة التحول الرقمي والتطور التكنولوجي.

تم اعداد هذه السياسة بناء على نتائج مخرجات دراسة واقع الحال التي تم تنفيذها من خلال الاستبيانات الموجهة إلى الشركاء والجهات ذات العلاقة والاجتماعات الفردية مع المعنيين، حيث أظهرت نتائج الدراسة ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية في المناطق النائية، وتنمية المهارات الرقمية وتوفير البرامج

التدريبية المتخصصة والموجهة للفئات الأقل حظاً لضمان تحقيق النفاذية والوصول العادل للخدمات الإلكترونية.

ترتكز السياسة على عدد من المبادئ الأساسية التي تعزز الشمول الرقمي، وتشمل:

• **الأحقية الرقمية (Digital rights)** وهي حق الأردنيين في الحصول على فرص متساوية للتمكين والمساهمة في الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية رقمياً من خلال دعم قدراتهم وتنمية مهاراتهم الرقمية.

• **العدل والانصاف الرقمي (Digital justice)** وهو حق الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والأطفال والنساء والمناطق النائية في المشاركة والاندماج في المجتمع الرقمي بشكل آمن وفقاً لاحتياجاتهم.

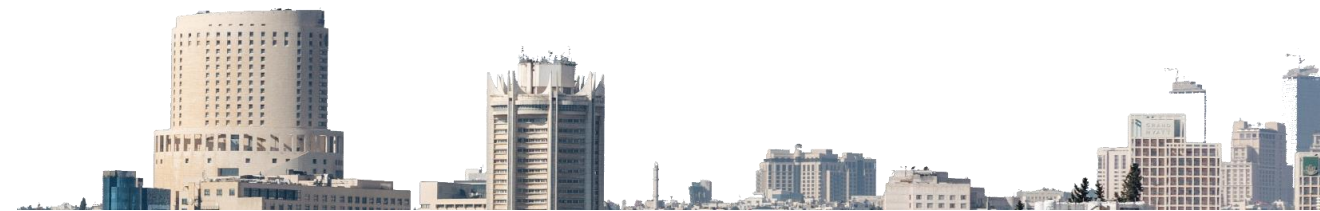
• **حق العمل والتعليم عن بعد (Online working and education)** وهو حق الأردنيين في الحصول على فرص متكافئة في العمل والتعليم عن بعد من خلال توفير الوسائل الرقمية المتاحة ودعم النفاذ اليها.

## المرجعيات المحلية والدولية

1. المادة (6) من الفصل الثاني من الدستور الأردني والخاص بحقوق الأردنيين والأردنيات وواجباتهم والتي تنص على حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتعزيز مشاركتهم واندماجهم في مناحي الحياة المختلفة، وحماية الأمومة والطفولة والشيخوخة ورعاية النشء، وتمكين المرأة ودعمها للقيام بدور فاعل في بناء المجتمع بما يضمن تكافؤ الفرص على أساس العدل والإنصاف وحمايتها من جميع أشكال التمييز، وكفالة الدولة للعمل والتعليم ضمن حدود إمكانياتها وتكافؤ الفرص لجميع الأردنيين.
2. الفقرة (ب) من المادة (3) من قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته والتي أودعت في عهدة وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة مهمة وضع مقترح السياسة المتعلقة بشمولية الخدمات وعرضها على مجلس الوزراء لإقرارها ومتابعة تطوير تلك السياسة من قبل الوزارة لتواكب التطورات المتلاحقة بغية توسيع رقعة انتشار الخدمات أفقياً وعمودياً، وبشكل يلبي احتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة في المملكة.

## المرجعيات المحلية والدولية

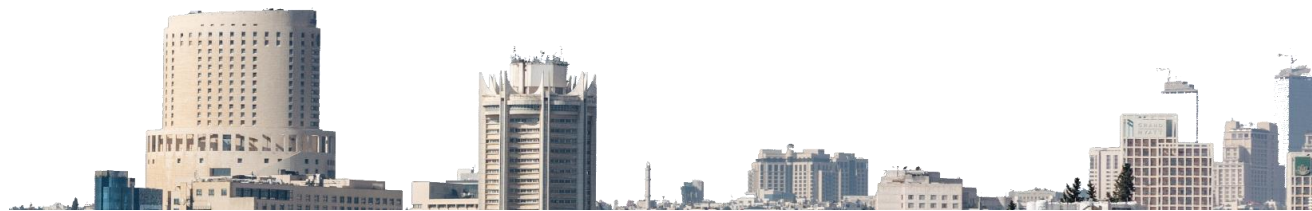
3. الإعلان العالمي لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة بالنفاذ إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والصادر عن الأمم المتحدة ممثلة في منظمة الصحة العالمية والاتحاد الدولي للاتصالات، والذي أخذ تسمية إعلان القاهرة في العام 2007.
4. نتائج تقرير التوصيلية العالمي للعام 2022 الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات، الذي وجد أنّ فجوة التغطية الجغرافية للبنية التحتية تمثل حالياً على المستوى العالمي 5% فقط أمام فجوة الاستخدام للخدمات الرقمية التي تتشعب لتشمل الفجوة في الدخل وتفاوته بين السكان، والفجوة بين الجنسين في الوصول إلى الخدمات الرقمية والفجوة بين الأجيال والفجوة في التعليم والتي اعتبرها التقرير إحدى الأسباب الكامنة وراء عدم استخدام الخدمات الرقمية وانتشارها.
5. أهداف الأمم المتحدة السبعة عشر لتحقيق التنمية المستدامة، وخصوصا الهدف الخامس المعني بالمساواة بين الجنسين بتحقيق المساواة بين النساء والرجال في الحصول على الفرص الرقمية، والهدف التاسع المتعلق بالصناعة والابتكار من خلال تمكين الأفراد من الوصول الى التكنولوجيا الحديثة وتوفير بيئة ملائمة للابتكار، والهدف العاشر والمتضمن الحد من أوجه عدم المساواة بتقليص الفجوات الرقمية بين فئات المجتمع وتمكينهم من الوصول إلى الخدمات الرقمية. فتبني مفهوم الشمول الرقمي لكافة فئات المجتمع، بغض النظر عن الجنس والمقدرة والموقع الجغرافي أو الحالة الاجتماعية أو الحاجات الخاصة أو الإعاقة أو المهنة أو مستوى التعليم يسهم حتماً في تحقيق تلك الأهداف العالمية.





## المرجعيات المحلية والدولية

6. رؤية التحديث الاقتصادي والتي تم اطلاقها في العام 2022 تحت شعار "مستقبل أفضل"، والتي ارتكزت على تحسين نوعية حياة الاردنيين ورفع مستوى جودتها للجميع من خلال الشمولية وتحفيز المشاركة النشطة للمواطنين في المجتمع، وعليه فقد أصبحت الشمولية الرقمية شكلاً من أشكال الشمول الاجتماعي وأصبح الاندماج في المجتمع الرقمي حقاً من حقوق المواطن وواجباً على الحكومة ينبغي صونه وحمايته، حيث تضمن قطاع التنمية الحضرية في الرؤية ضرورة تلبية متطلبات الأردنيين المستقبلية ومساعدتهم على تحقيق رغباتهم في امتلاك منظومة "ملائمة للعيش" والوصول إلى خيارات أفضل في ظل التطور الرقمي في المملكة، وضمان شمولية القطاع التنموي في المناطق الحضرية والريفية، وتنمية المهارات، وإشراك المرأة.
7. هذا بالإضافة الى تضمين خارطة طريق تحديث القطاع العام لأولويات رقمته العمليات الحكومية وتعزيز عمل ادارة القطاع العام كوحدة واحدة تخدم المواطن بشمولية، وتوفير خدمات حكومية متكاملة ومترابطة تمتاز بسهولة الوصول إليها وسلاسة إجراءاتها، ذات تصميم مرن وفعال يحقق قيمة مضافة للمتعاملين بتلك الخدمات، مع ضرورة إشراك المواطنين وأصحاب العلاقة من القطاع العام وخارجه في رسم السياسة وصنع القرار المتعلق بالخدمات الحكومية.



## نطاق تطبيق السياسة

تلتزم جميع الجهات الحكومية بتطبيق السياسة الأردنية للشمول الرقمي في جميع أنحاء المملكة، لتحقيق الأهداف المرجوة منها ووفقاً للمبادئ التي بنيت عليها، وعلى وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة متابعة متطلبات السياسة ومراقبة الأداء في تنفيذ المبادرات والمشاريع المنبثقة عنها ومراجعتها وتحديثها بالشكل الذي يضمن ردم الفجوات الرقمية وادماج الجميع في مجتمع رقمي شامل لا يغفل أحداً، وكسر العزلة الرقمية المحيطة بالفئات الأقل حظاً، والوصول إلى اقتصاد رقمي يلبي احتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة في المملكة.

يتطلب تنفيذ البرامج والمبادرات المنبثقة عن السياسة تعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص ومنظمات المجتمع المدني والجهات الدولية المانحة، لما لذلك من دور أساسي في دعم الشمول الرقمي، وتنمية المهارات الرقمية، وتحسين فرص الوصول إلى الخدمات الرقمية، والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة. كما تسهم هذه الشراكات في تحقيق التوازن في جودة الخدمات الرقمية بين مختلف محافظات المملكة. وعليه، توجه الحكومة الجهات المعنية إلى تعزيز التعاون الاستراتيجي لضمان تحقيق أهداف السياسة بفاعلية وكفاءة.



## تسعى الحكومة من خلال هذه السياسة إلى تحقيق الأهداف التالية:



1. تحقيق النفاذ العادل والمتكافئ للخدمات الحكومية الرقمية، من خلال ضمان حصول جميع فئات المجتمع بما فيها الفئات الأقل حظاً كالأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والنساء وقاطني المناطق النائية على فرص متساوية للوصول إلى الخدمات الحكومية الرقمية.

2. تقليص الفجوة الرقمية بين المناطق الحضرية والمناطق النائية والريفية، من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية اللازمة وتعزيز البيئة التنظيمية، لإدماج كافة فئات المجتمع وتمكينهم من النفاذ إلى خدمات الإنترنت عريضة النطاق في كافة المناطق وفي جميع الأوقات وبكلف معقولة.

3. بناء مجتمع رقمي شامل للجميع لا يشكل فيه نقص المعرفة والمهارات عائقاً أمام المشاركة الرقمية، من خلال رفع نسبة المستخدمين من محطات المستقبل (محطات المعرفة سابقاً) لتنمية مهاراتهم الرقمية على المستويات الأساسية والمتوسطة والمتقدمة.

4. المساهمة في خلق فرص عمل في المناطق النائية والريفية بصورة كافية وللغئات الأقل حظاً مكافئة للفرص المتاحة في المناطق الأكثر تقدماً من الناحية الرقمية.

# مصادر السياسة

لتحقيق أهداف السياسة، ستعمل الحكومة ممثلة بالوزارة على تنفيذ المبادرات والمشاريع ضمن خمسة محاور أساسية هي: البيئة التشريعية والتنظيمية، البنية التحتية والنفاذية والتوصيلية، الخدمات الرقمية والريادة المجتمعية، المهارات الرقمية، التوعية ونشر الثقافة الرقمية والحماية.

## المحور الأول: البيئة التشريعية والتنظيمية

تدرك الحكومة أنّ البيئة التشريعية والتنظيمية الموائمة للتطورات العالمية والداعمة للتوجهات الوطنية هي المظلة الشاملة لمجتمع رقمي يتمتع أفرادُه بالعدالة وتكافؤ الفرص الرقمية والوصول الشامل والمستدام إلى الخدمات الرقمية وبكلف ميسرة. وترى الحكومة أنّ تشريعات المستقبل يجب أن تأخذ بعين الاعتبار التكنولوجيات الحديثة والناشئة والأدوات الرقمية، كما تعتبر الحكومة تنظيم خدمات وشبكات الاتصالات والخدمات المالية الرقمية عماد تحقيق الشمول الرقمي.

وحيث إن مفهوم شمولية الخدمة لا يقتصر فقط على إيصالها إلى المناطق النائية أو التوسع في البنية التحتية لتغطية المناطق المحرومة، بل يعتمد بالأساس على تحقيق التكافؤ في مستوى الخدمة المقدمة بين المناطق الحضرية والمناطق النائية، وبين الفئات القادرة والمخدومة والفئات الأقل حظاً

وغير القادرة. وبناءً على ذلك، تطلب الحكومة من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، بالتعاون مع هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، مراجعة السياسة العامة للخدمة الشمولية في قطاع الاتصالات، والصادرة عن مجلس الوزراء بموجب قراره رقم (3780) بتاريخ 21/12/2004، والخروج بسياسة محدثة تضمن الحفاظ على مبدأ الحيادية التكنولوجية في تعريف الخدمات الشمولية وتحديد نطاق تطبيقها، بالإضافة إلى تعيين مزود للخدمة الشمولية في كافة أسواق الاتصالات، حيثما يكون ذلك مناسباً، لضمان تحقيق العدالة الرقمية وتوفير خدمات متكافئة لجميع المواطنين ودراسة إمكانية إنشاء صندوق الخدمة الشمولية تأخذ بعين الاعتبار قواعد الحوكمة والإدارة الرشيدة للصندوق وأفضل الممارسات وعوامل نجاح إدارة صناديق الخدمة الشمولية على المستوى الدولي.

## المحور الأول: البيئة التشريعية والتنظيمية

وتماشياً مع المفاهيم الحديثة لسلاسل الكتل والعقود الذكية والتطبيقات العاملة على مثل تلك التقنيات، والطفرة الحاصلة عالمياً في تبنيها واستخدامها وخواصها والمحددات المفروضة عليها من الناحية الفنية والقانونية، واستعداداً للاستفادة من الإمكانيات التي توفرها هذه التكنولوجيا، أقرت الحكومة ممثلة بالوزارة السياسة الأردنية لتكنولوجيا سلاسل الكتل 2025، ضمن رؤية تتمثل بـ "تعزيز الشفافية والأمان والكفاءة في العمليات الحكومية بما يسهم في بناء اقتصاد رقمي شامل ومستقبل أكثر استدامة".

وفي هذا السياق، يعد التوقيع الرقمي أحد التطبيقات الرئيسية لتقنية سلاسل الكتل، حيث يساهم تبني هذه التقنيات في تعزيز الثقة الرقمية وتحقيق تحول رقمي آمن وفعال من خلال ضمان موثوقية المستندات والمعاملات الرقمية، مما

يسهم في تسهيل تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية وزيادة كفاءتها، إلى جانب دعم مفهوم الشمول الرقمي عبر توفير وسائل آمنة وموثوقة للمصادقة والتحقق من الهوية الرقمية، لا سيما للفئات الأقل حظاً والمناطق النائية. وانطلاقاً من أهمية هذا التطور، تطلب الحكومة من وزارة العدل وبالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة والبنك المركزي الأردني إجراء دراسة قانونية شاملة حول تقنين العقود الذكية والوثائق الرقمية في القطاعين الحكومي والخاص وإمكانية تبنيها على مستوى واسع من حيث شرعية تلك العقود والحماية القانونية لها وصحة الالتزامات العقدية الناتجة عنها.

## المحور الأول: البيئة التشريعية والتنظيمية

كما وأن مراجعة وتحديث وتطوير البيئة التشريعية الحالية هي الإطار الأمثل لنجاح المساعي الوطنية في تحديث البنية التحتية والبيئة الرقمية الممكنة للتكنولوجيا الحديثة لتضاهي المعايير الدولية، والتي تعتبر من الأولويات الوطنية الهامة والعبارة للحكومات، وبالتالي فإنَّ إجراء تقييم ومراجعة للتشريعات الوطنية بكافة مستويات التشريع لتحديد مواطن التحسين والتطوير هو أولوية وطنية.

وعليه، تطلب الحكومة من ديوان التشريع والرأي ووزارة الاقتصاد الرقمي والريادة تشكيل فريق وطني دائم وفق آلية يحددها الطرفان لإجراء مراجعة شاملة للتشريعات الوطنية الحالية ذات العلاقة بالتكنولوجيا والتي تنطوي على محددات قد تكون عائقاً أمام التحول الرقمي وتؤثر على تقليص الفجوة الرقمية وتحقيق الشمولية لكافة فئات المجتمع وفقاً للأولويات الوطنية، بالإضافة الى دراسة أثر مشروعات التشريعات المستقبلية التي تعرض على الديوان من قوانين وأنظمة وتعليمات على الرقمنة وتطوير البنية التحتية والريادة والاستثمار.

تسعى الحكومة إلى تحقيق التنمية المستدامة في المجتمع من خلال توفير الوسائل التي تساهم في تمكين المجتمع المحلي من المشاركة في صنع القرار والوصول للمعلومات العامة والتفاعل مع السياسات والخدمات الحكومية بشكل ميسر وآمن. وعليه، فقد أطلقت الحكومة ممثلة بالوزارة السياسة الأردنية للمشاركة الإلكترونية 2021 والتي تهدف إلى تفعيل المشاركة المجتمعية في اعداد التشريعات واتخاذ القرارات على مستوى الحكومة وتحسين جودة الخدمات العامة والقرارات والتوجهات الحكومية لتلائم احتياجات كافة فئات المجتمع بما فيها الفئات الأقل حظاً.

## المحور الأول: البيئة التشريعية والتنظيمية

وفي هذا النطاق، تطلب الحكومة من الوزارة الاستمرار في تطوير البوابة الحكومية الموحدة للمشاركة الإلكترونية "تواصل" واصدار التشريعات التي تنظم المشاركة الإلكترونية وعمل البوابة. كما وتوجه الحكومة كافة الجهات الحكومية على الالتزام بإجراء المشاورات العامة عبر "بوابة تواصل" مع فئات المجتمع حول الأعمال والقرارات والسياسات الحكومية لغايات تحسين جودة الخدمات وضمان تلبية احتياجاتهم مما يساهم في تعزيز التنمية الشاملة والمستدامة وتحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي وبناء مجتمع رقمي مستدام.

ولتحقيق أهداف السياسة، لا بد من تعزيز الممكّنات الداعمة للشمول الرقمي والتي تتكامل معه لضمان نجاحه. ويعد الشمول المالي أحد العناصر الأساسية المرتبطة بالشمول الرقمي، حيث يساهم في تمكين الأفراد من الوصول إلى

الخدمات المالية الرقمية، مثل الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مما يعزز اندماجهم في الاقتصاد الرقمي. وفي هذا الإطار، توجه الحكومة البنك المركزي الأردني الاستمرار بتنفيذ المشاريع والمبادرات الواردة في الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي 2023-2028 لدورها المحوري في تقليص الفجوة المالية، وتحفيز الابتكار، ودعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة.



## المحور الثاني: البنية التحتية والنفاذية والتوصيلية

أصبح النفاذ إلى الخدمات عريضة النطاق والتوصيلية Connectivity الشاملة محط اهتمام عالمي وخاصة بعد جائحة كوفيد-19 التي أظهرت نقاط الضعف في التوصيلية الرقمية وتوفر الموارد الرقمية المختلفة، وكشفت الفجوات بين المناطق الحضرية والمناطق الريفية والنائية، وما تبع الجائحة من انكماش اقتصادي عالمي ونقص في موارد أشباه الموصلات، مما جعل التوصيلية أكثر كلفة على الأفراد والمؤسسات التي تسعى إلى النفاذ إلى الانترنت عريض النطاق غير المحدود واستخدام الموارد الرقمية المختلفة لاستدامة أعمالهم ونشاطاتهم الحياتية اليومية.

وبناء على ذلك، توجه الحكومة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات إلى وضع آلية محددة لتشجيع مشغلي شبكات الاتصالات ومزودي خدمات الانترنت إلى تشارك البنية التحتية ووضعها موضع التنفيذ لخفض التكاليف المترتبة على تشغيلها من

حيث الموارد البشرية اللازمة والطاقة، ومراجعة التعليمات الناظمة للربط البيئي للحد من أية قيود على تحديث البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاقها وضمان التنظيم الأمثل لبنائها وإدارتها.

تسعى الحكومة إلى توفير بنية تحتية رقمية متقدمة ومستدامة تلبى الاحتياجات المتزايدة للمجتمع والقطاعات الاقتصادية المختلفة، مما يعزز التحول الرقمي والشمول الرقمي عبر ضمان وصول موثوق وعادل إلى الانترنت والخدمات الرقمية لجميع فئات المجتمع. وفي هذا الإطار، تعمل الحكومة على توسيع نطاق الخدمات الحكومية الرقمية من خلال تحسين البنية التحتية الرقمية، خاصة في المناطق غير المخدومة والأقل حظاً، وذلك بهدف رفع كفاءة الخدمة وتحسين جودتها. ولتحقيق ذلك، تسعى الحكومة إلى تخفيف العبء على مزودي الخدمات ومشغلي الشبكات في هذه المناطق، وتحفيز الابتكار والاستثمار والنمو فيها.

## المحور الثاني: البنية التحتية والنفاذية والتوصيلية

ولتفعيل هذه الجهود، توجه الحكومة وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة إلى دراسة إمكانية التوسع في تأجير مواسير وشعيرات الألياف الضوئية بالتعاون مع وزارة المالية، وإيجاد حزمة من الحوافز لمزودي خدمات الانترنت عريض النطاق لتشجيعهم على الاستفادة من البنية التحتية الخاصة ببرنامج شبكة الالياف الضوئية الوطني، مما يعزز وصول خدمات الانترنت عريض النطاق إلى المناطق النائية وغير المخدومة، ويساهم في تقليص الفجوة الرقمية وضمان إدماج كافة فئات المجتمع في الاقتصاد الرقمي.

وفي إطار تعزيز الشمول الرقمي، تضع الحكومة الفئات الأقل حظاً، التي تعاني من الفقر والتهمةيش والفجوة في الدخل، ضمن أولوياتها، حيث تشكل الفجوة في القدرة على شراء خدمات الاتصالات والتكنولوجيا عائقاً أمام النفاذ إلى العالم الرقمي والاستفادة من الفرص المتاحة، حيث بلغت نسبة استخدام الحاسوب

"الحاسوب المكتبي والحاسوب المحمول والحاسوب اللوحي" 30.7% لعام 2023 مما يضع المملكة في ترتيب متأخر على المستويين العالمي والإقليمي، وهذا يدل على وجود تحديات كبيرة أمام المملكة في تعزيز الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية وتكافؤ الفرص الرقمية.

وعليه، تطلب الحكومة من وزارة التنمية الاجتماعية وصندوق المعونة الوطنية وبالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، إيجاد آلية محددة يتم من خلالها إدراج اشتراكات الانترنت عريضة النطاق والأجهزة اللوحية الذكية والهواتف الذكية والحواسيب ضمن حزم الدعم والمساعدات التي يقدمها الصندوق للأسر المستفيدة، ووفق معايير محددة مسبقاً تضمن الشفافية والعدالة، واقتراح وسيلة لتمويل الدعم بالشراكة مع القطاع الخاص والمانحين كجزء من المسؤولية المجتمعية اتجاه تلك الأسر، وبما يضمن تحقيق المبادرات الخاصة بالاستراتيجية الوطنية للحماية الاجتماعية الخاصة بوزارة التنمية الاجتماعية.

## المحور الثاني: البنية التحتية والنفاذية والتوصيلية

إلى جانب ذلك، يُعد التعليم الرقمي أحد المحاور الأساسية في تعزيز الشمول الرقمي. فقد أظهرت التطورات التكنولوجية المتسارعة الحاجة إلى دمج التكنولوجيا في العملية التعليمية لضمان توفير بيئة تعليمية متكاملة وشاملة. ومن هذا المنطلق، تسعى الحكومة إلى تمكين جميع الطلاب من الوصول إلى فرص تعليمية متكافئة، مما يسهم في تحقيق العدالة الاجتماعية، وإكسابهم المهارات والمعرفة الرقمية اللازمة لمواكبة التطورات العالمية والانخراط في الاقتصاد الرقمي.

وبناءً على ذلك، تطلب الحكومة من وزارة التربية والتعليم دراسة وتقييم الوضع الحالي لأجهزة الحواسيب وخطوط الانترنت في مدارس المملكة، وتحديثها لضمان توفير بيئة تعليمية رقمية متكافئة بين الطلاب في مختلف المناطق وخاصة في المناطق النائية، وتعزيز قدرتهم على الوصول إلى المصادر التعليمية المتنوعة.

## المحور الثالث: الخدمات الرقمية والريادة المجتمعية

تدرك الحكومة الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا في تطوير جودة الخدمات الحكومية الرقمية وتحقيق الإنصاف والعدالة الرقمية لكافة فئات المجتمع بتسهيل وصولهم إلى تلك الخدمات في أي وقت ومن أي مكان دون تمييز بينهم، بالإضافة إلى ضرورة تحديد الأولويات في تحقيق التحول الرقمي الشامل داخل المؤسسات الوطنية وضمن النظام الاجتماعي وكسر العزلة التي قد تعيق التنمية الرقمية والابتكار واستحداث طرق تكنولوجية حديثة لتوصيل الخدمات.

وعليه، تطلب الحكومة من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وبالتعاون مع الجهات الحكومية المختلفة والقطاع الخاص العمل على مراجعة الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي 2021-2025 بصورة تشاركية، ووضع مؤشرات محددة ضمن الاستراتيجية للتنفيذ ومراقبة الأداء، مع ضرورة توسيع مظلة الخدمات الرقمية، وتأكيد التزام الوزارة برقمنة الخدمات الحكومية وفق المعايير العالمية لتشمل

كافة فئات المجتمع دون تمييز، من خلال العمل على تصميم وتطوير الخدمات الرقمية لتكون شاملة لا تغفل أحدًا مع التركيز على المشاركة الإلكترونية كأداة رقمية لتلبية احتياجات كافة شرائح المجتمع.

وفي إطار الجهود الحكومية المستمرة لتعزيز التحول والشمول الرقمي، أقرت الحكومة الاستراتيجية الوطنية لمحطات المستقبل 2025 متمثلة برؤيتها في "تمكين المجتمع المحلي بقدرات رقمية متقدمة تواكب أحدث التطورات التكنولوجية وتلبي متطلبات سوق العمل المتغيرة، وتعزيز مساهمة المجتمعات المحلية في بناء اقتصاد رقمي وطني متكامل ومزدهر عبر محطات المستقبل".

## المحور الثالث: الخدمات الرقمية والريادة المجتمعية

وانطلاقاً من هذه الرؤية، توجه الحكومة من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة إلى تفعيل دور محطات المستقبل لتكون نقطة الاتصال المباشر والتواصل الرقمي في المجتمعات المحلية مع الأفراد والأعمال للاستفادة من الخدمات الحكومية الرقمية وتفعيل الهوية الرقمية بالإضافة إلى دورها الأساسي في نشر الوعي والثقافة الرقمية وتدريب أفراد المجتمع على المهارات الرقمية اللازمة للاستفادة من فرص الاقتصاد الرقمي.

وفي هذا الإطار، تسعى الحكومة إلى تعزيز بيئة الأعمال الريادية في الأردن وتهيئة الظروف الملائمة لرواد الأعمال والشركات الناشئة، من خلال توفير الدعم اللازم لتطوير أفكارهم وتحويلها إلى مشاريع قادرة على خلق فرص عمل جديدة. وانسجاماً مع هذا السياق، توجه الحكومة الوزارة على تفعيل محطات المستقبل كممكّن رئيسي في دعم رواد الأعمال من المجتمعات المحلية، من خلال تمكين

الشركات الناشئة ورواد الأعمال من الاستفادة من الموارد الرقمية والبنية التحتية التكنولوجية المتاحة، مما يعزز قدرتها على تطوير حلول مبتكرة تلبّي احتياجات المجتمع، وتخلق فرص عمل جديدة، خاصة في المناطق النائية والأقل حظاً.

تدرك الحكومة الدور المحوري للشركات الناشئة والريادين الأردنيين في تحقيق النمو الاقتصادي وتعزيز التنمية الاجتماعية، كما تعي التحديات التي تواجه المجتمعات المعزولة رقمياً. وفي هذا السياق، تبرز ريادة الأعمال المجتمعية كأداة رئيسية للمساهمة في معالجة المشكلات الاجتماعية والاقتصادية من خلال تطوير حلول مبتكرة للعديد من القضايا والتحديات الاجتماعية. وفي هذا الإطار، يبرز دور محطات المستقبل في دعم هذه الجهود عبر توفير بيئة حاضنة للأفكار الريادية، وتقديم التدريب والموارد التي تضمن استدامة المشاريع الناشئة.

## المحور الثالث: الخدمات الرقمية والريادة المجتمعية

وانطلاقاً من أهمية وضع سياسات قائمة على بيانات واقعية توجه الحكومة وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة إلى اعداد دراسة شاملة لتقييم واقع الحال لقطاع الريادة المجتمعية، بهدف تحديد التحديات والمعوقات التي قد تحد من نمو هذا القطاع ووضع التوصيات التي تدعم عمل الشركات الاجتماعية بالتعاون مع الجهات الحكومية والخاصة ذات العلاقة، وایجاد آلية لدعم المبادرات الريادية المستدامة ضمن المناطق النائية والاقبل حظاً، بهدف تحقيق تغيرات ملموسة في اقتصاد تلك المجتمعات على المدى القصير والمتوسط والطويل وخلق فرص العمل والمساهمة في زيادة دخل الفرد وتنمية المشاريع وخلق رأس مال استثماري.

ولغايات دعم البيئة الريادية وتحفيز الشركات الناشئة على تطوير حلول رقمية شاملة، تطلب الحكومة من وزارة الاستثمار بالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي

والريادة والجهات الحكومية ذات العلاقة إيجاد حزم تحفيزية واعفاءات للشركات الناشئة ورواد الأعمال المهتمين بإنشاء شركات تقدم خدمات تكنولوجية ورقمية تساعد في إدماج كل من الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والنساء والطلبة في المناطق النائية وضمن الأسر الفقيرة في المجتمع الرقمي مقابل التزامات تخضع لمعايير الشمولية والشفافية والعدالة الرقمية.

## المحور الرابع: المهارات الرقمية

تدرك الحكومة أنّ التطور الرقمي المتسارع يشكل تحدياً أمام الفئات التي تعاني من الفجوات المعرفية الرقمية ونقص المهارات اللازمة للتعامل مع الواقع الرقمي الجديد، وأنّ تنمية المهارات الرقمية لدى كافة فئات المجتمع وخاصة الفئات الأقل حظاً كالأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والنساء والشباب في المناطق النائية، هي أولوية وطنية.

ولتحقيق متطلبات محور الخدمات المستقبلية ضمن الاستراتيجية الوطنية لمحطات المستقبل الخاص بتقديم برامج تدريبية على مستويات متعددة (مبتدئ، متوسط، متقدم) حول المهارات الرقمية والحياتية واللغوية والاقتصاد المنزلي والتكنولوجيا الحديثة وغيرها من البرامج التدريبية حسب المناطق الجغرافية واحتياجات سوق العمل المحلي، تطلب الحكومة من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة إعداد دليل شامل للمهارات الرقمية وتحديثه باستمرار لضمان انسجامه مع التطورات التكنولوجية المتسارعة.

وعلى وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة من خلال محطات المستقبل وبالتعاون مع المؤسسات التعليمية والأكاديمية والقطاع الخاص العمل على توفير البرامج التدريبية لكافة أنواع المهارات وبكافة المستويات وضمان استمراريتها مع توفير الكوادر البشرية المؤهلة لتنفيذ البرامج التدريبية المتخصصة، لبناء قدرات مجتمعية رقمية قادرة على مواجهة التحديات الحالية والمستقبلية المترتبة على الرقمنة وتكنولوجيا المستقبل.

## المحور الرابع: المهارات الرقمية

تدرك الحكومة أهمية إدماج جميع فئات المجتمع في مسيرة التحول الرقمي، وضمان عدم استثناء أي فئة من الفرص التي يتيحها التطور التكنولوجي. ومن بين الفئات التي قد تواجه تحديات في هذا المجال، يأتي كبار السن، الذين قد تعيقهم الفجوات المعرفية وعدم الإلمام بالأدوات التكنولوجية الحديثة عن التكيف مع البيئة الرقمية. وانطلاقاً من هذا الوعي، تتجه الحكومة إلى تنفيذ مبادرات عملية تهدف إلى تمكين كبار السن من اكتساب المهارات الرقمية اللازمة، وتعزيز قدرتهم على الاستفادة من الخدمات الرقمية المختلفة، بما يضمن مشاركتهم الفاعلة في المجتمع الرقمي ويسهم في تحقيق الشمول الرقمي الكامل.

وعليه، تطلب الحكومة من المجلس الوطني لشؤون الأسرة وبالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة عقد جلسات توعية رقمية تشمل كبار السن في مختلف مناطق المملكة لتزويدهم بالمهارات الرقمية الأساسية اللازمة لضمان ادماجهم في المجتمع الرقمي واستفادتهم من الخدمات الرقمية المختلفة.

ومع انتشار الحلول المالية الرقمية أصبح الشمول المالي أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث يتكامل الشمول الرقمي مع الشمول المالي من خلال توفير أدوات وتقنيات مبتكرة تتيح للأفراد في مختلف الفئات المجتمعية، خصوصاً الفئات الأقل حظاً، للوصول إلى الخدمات المالية الرقمية بسهولة وأمان. وفي هذا السياق، تزداد أهمية تعزيز الوعي والمهارات الرقمية بما يخص الخدمات المالية الرقمية، التي تساهم في توسيع دائرة المستفيدين من هذه الخدمات وتقليص الفجوات الرقمية والمالية بين مختلف فئات المجتمع.

وبناءً عليه تطلب الحكومة من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وبالتعاون مع البنك المركزي الأردني العمل على عقد برامج وورش عمل تدريبية في محطات المستقبل المنتشرة في جميع أنحاء المملكة حول التكنولوجيا المالية والخدمات المالية الرقمية والأمان الرقمي أثناء استخدام تلك الخدمات والاعتماد عليها مع التركيز على ان تكون البرامج التدريبية تراعي احتياجات الفئات الاقل حظاً.



## المحور الخامس: التوعية ونشر الثقافة الرقمية والحماية

تدرك الحكومة أهمية نشر الوعي والثقافة الرقمية لدى كافة فئات المجتمع وضرورة تقديم الدعم والارشاد حول استخدام المنصات والخدمات الحكومية الرقمية من خلال الأدلة التفاعلية ومقاطع الفيديو التوضيحية المراعية لاحتياجات ومتطلبات كافة فئات المجتمع وبالأخص الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.

وعليه، تطلب الحكومة من الجهات الحكومية المعنية بتقديم خدمات حكومية رقمية وبالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بتوفير مواد تدريبية عبر الانترنت وفيديوهات توعوية وترويجية حول التكنولوجيا الرقمية والمنصات والخدمات الحكومية الرقمية لتناسب مع احتياجات كافة فئات المجتمع وخاصة ذوي الإعاقة وكبار السن تحقيقاً للشمول والعدالة الرقمية.

ولضمان استمرارية الجهود في تنفيذ الحملات الترويجية والتوعوية، توجه الحكومة وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة ووزارة التخطيط والتعاون الدولي على وضع خطة توعوية للخدمات الرقمية وتحفيز استخدامها والاستفادة منها من خلال وسائل الاعلام المرئي والمسموع وشبكات التواصل الاجتماعي من قبل كافة الجهات الحكومية، بالإضافة إلى اعداد خطة توعوية لجميع فئات المجتمع وخصوصا كبار السن وذوي الإعاقة والنساء حول التشريعات الجديدة وحقوقهم الرقمية، مما يساهم في إنشاء بيئة رقمية آمنة تحترم الخصوصية وتبني الثقة في الخدمات الرقمية المقدمة لكافة فئات المجتمع.



# 2025

السياسة الأردنية للشمول الرقمي