



استراتيجية التواصل والهوية لمركز التكنولوجيا العالية والابتكار

JO-Fintech Communication and Branding Strategy



فهرس المحتويات

3	تمهيد
5	السياق الحالي للمشاركة الاستباقية في السوق والتواصل
7	أهداف الاستراتيجية
9	تحسين التواصل والمشاركة الاستباقية في السوق
13	موقع البنك المركزي الأردني في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية وخارجه
18	الخصائص الرئيسية للهوية في سبيل تعزيز الابتكار المسؤول
20	إطار عمل استراتيجية التواصل
21	المبدأ التوجيهي الأول: التركيز على أصحاب المصلحة
28	المبدأ التوجيهي الثاني: الشفافية والوضوح
29	المبدأ التوجيهي الثالث: القدرة على التكيف والابتكار
31	مجموعة أدوات المشاركة
33	النهج الاستراتيجي لتحسين المراسلات
37	النهج الاستراتيجي لأنشطة التكنولوجيا المالية وضمان إتاحة المعلومات والوصول إليه
40	نهج التواصل من طرف واحد إلى عدة أطراف (One-to-many engagements)
42	النهج الاستراتيجي لمواقع التواصل الاجتماعي
42	عملية الموافقة على المحتوى
43	الاستجابة لوسائل التواصل الاجتماعي
45	إرشادات التواصل الخاصة بالمختبر التنظيمي (JoRegBox)
46	كيف يدعم التواصل الداخلي المختبر التنظيمي (JoRegBox)؟
47	إرشادات للتواصل الداخلي
48	إجراءات التواصل الخاصة بالمختبر التنظيمي (JoRegBox)
51	أولويات البنك المركزي الأردني لتعزيز التواصل في مجال التكنولوجيا المالية
53	الخلاصة

تمهيد

شهدت التكنولوجيا المالية تطوراً هائلاً خلال العقد الماضي، أدت إلى تحولات جذرية في صناعة الخدمات المالية، فمنذ ظهورها، بدأت الشركات الناشئة بالاعتماد على التقنيات الحديثة لتقديم الخدمات المالية باستخدام حلول مبتكرة تجاوزت الطرق التقليدية، وباتت شركات التكنولوجيا المالية تقف خلف الكثير من الابتكارات في القطاع المالي في المملكة، وتعد بفرص اقتصادية كبيرة ومجزية، تساهم في تعزيز التحول الرقمي وتمكين النجاح والازدهار على الصعيد الوطني.

في عصر تتسارع فيه التطورات، ومع تقارب التقنيات الحديثة وتمكين الجميع في مجتمعاتنا بدون استثناء، وتزايد التنافسية بين مختلف المشاركين في السوق المحلية، أصبح الحصول على المعلومة في الوقت المناسب وبالشكل المناسب لا يقل أهمية عن المعلومة بحد ذاتها، لا سيما إذا كانت هذه المعلومة ستستخدم للحصول على منفعة أو تجنب مخاطر، أو الاستفادة من أسبقية طرح خدمة أو منتج معين، ويتزايد بذلك مسؤولية إعطاء هذه المعلومة بدقة وفي الوقت المناسب، وفي بعض الأحيان، بشكل استباقي.

والتزاماً بمسؤولياته في تطوير التكنولوجيا المالية وابتكاراتها في المملكة، وتنفيذاً لرؤيته التي أطلقها للتكنولوجيا المالية والابتكار، يقدم البنك المركزي الأردني هذه الوثيقة، والتي تحدد استراتيجيته في التواصل مع شركائه في منظومة التكنولوجيا المالية والابتكار في المملكة، والتي تتضمن قنوات ووسائل تبادل البنك المركزي للمعلومات المتعلقة بهذه المنظومة وطرق حصول الشركاء على أي معلومة سواء من البنك المركزي أو أي من مكونات المنظومة، بشكل يضمن أن هذه المعلومة صحيحة ودقيقة وكاملة ومتاحة في الوقت المناسب.

التواصل الفعّال هو عامل رئيسي لتعزيز الوضوح التنظيمي للمبتكرين داخل وخارج الأردن.

التواصل هو المفتاح لتمكين بيئة التكنولوجيا المالية وابتكاراتها ويشمل مجموعة من الأنشطة والجماهير المتنوعة.

تعمل هذه الاستراتيجية كمفتاح أساسي لتمكين بيئة التكنولوجيا المالية والابتكار في المملكة، وأداة أساسية للبنك المركزي الأردني لتلبية الاحتياجات الرئيسية في مجال التكنولوجيا المالية في المملكة، وتحقيق التوازن بين تعزيز الابتكار وتطوير التكنولوجيا المالية وحماية السوق من المخاطر غير المبررة، وذلك من خلال تقديم رسائل واضحة بخصوص موقف البنك المركزي من الابتكارات الناشئة والأهداف المرغوبة لقطاع الخدمات المالية من جهة، وجمع المعلومات بشكل نشط لاستكشاف وفهم احتياجات المبتكرين التنظيمية بشكل مستمر والاستجابة لها بشكل استباقي كلما أمكن ذلك من جهة أخرى.

كما تهدف استراتيجية التواصل والهوية هذه إلى بناء الثقة والشفافية بين جميع أصحاب المصلحة، وتعزيز التعاون والتنسيق، وضمان فهم واضح لأهداف بيئة المختبر التنظيمي (JoRegBox) من قبل الجميع. إلى جانب ذلك، يجب وضع خطة عمل للتواصل بموارد مناسبة لدعم وتعزيز المشاركة الاستباقية في السوق وتعزيز النظر في البنك المركزي الأردني إلى كونه هيئة تنظيمية مبتكرة وموثوقة.

ويعد التنفيذ الفعال للمختبر التنظيمي (JoRegBox) إجراءً رئيسياً ذا أولوية بالنسبة للبنك المركزي الأردني، إلى جانب الدور الهام الذي يؤديه التواصل الاستباقي والتوجيه الفعال للسوق في خلق بيئة تمكينية للابتكار داخل السوق. لذلك، تؤكد هذه الاستراتيجية على أهمية التواصل كأداة أساسية للبنك المركزي الأردني، مع إعطاء الأولوية للتواصل بشأن المختبر التنظيمي على المدى القصير.

السياق الحالي للمشاركة الاستباقية في السوق والتواصل

تعزز حلقات التغذية الراجعة المحدودة مع الصناعة حالة من عدم اليقين وتُظهر الساحات غير المتكافئة الحاجة القوية لتعزيز المشاركة الاستباقية في السوق مدعومة بالتواصل. تشير آليات حلقة التغذية الراجعة إلى تبادل المعلومات بين البنك المركزي الأردني ومختلف أصحاب المصلحة. حاليًا، يعكف البنك المركزي الأردني على تعزيز آليات التغذية الراجعة لتسهيل وعي الصناعة والتوضيح المتسق للإطار التنظيمي في الأردن والامتثال له. إلى جانب إيجاد عملية مشاركة أكثر تنظيمًا وشمولاً بين الجهات التنظيمية والصناعة، وخاصة مع شركات الفنتك الناشئة.

غالبًا يوجد نقص في التحديثات الاستباقية والشفافة والمنتظمة للتكنولوجيا المالية. غالبًا ما يُشار إلى عدم اليقين أو عدم الوضوح فيما يتعلق بالتنظيم باعتباره أحد أكبر العقبات الحقيقية و/أو المتصورة التي يواجهها المبتكرون في توصيل منتجاتهم إلى السوق. في الأردن، بدأ البنك المركزي بتعزيز نهج التواصل الاستباقي مع كافة مكونات منظومة التكنولوجيا المالية وعلى قدم المساواة بين جميع الجهات الفاعلة في المنظومة (أي الداخلين الحاليين والجدد على حد سواء)، إذ عمل البنك المركزي على توضيح متطلبات ومعايير الانضمام للمختبر التنظيمي والاعلان المسبق عن بيان المشكلة سعيًا في توجيه الابتكارات المالية وفق احتياجات السوق. وبشكل أكثر تحديدًا، تم تعزيز الوضوح للجهات الراغبة بالانضمام إلى المختبر التنظيمي، بدءًا من حالة طلبهم إلى التوجيهات حول كيفية العمل ضمن المختبر التنظيمي إلى نتائج رحلة المشارك داخل المختبر التنظيمي، والمسار الموصى به لهم في السوق.

إيجاد مركز للتواصل مع كافة مكونات منظومة التكنولوجيا المالية في المملكة. لقد خطى البنك المركزي خطوات واسعة في تعزيز قنوات وآليات التواصل مع مكونات منظومة التكنولوجيا المالية، إذ قام باستحداث قسم للتكنولوجيا المالية والابتكار (FTI) ضمن دائرة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني لتصحيح مسارات التشاركية والتواصل وتنسيق المبادرات ذات الصلة سيما على صعيد المختبر التنظيمي (JoRegBox) من خلال توفير تحديثات منتظمة عبر البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني للجهات الراغبة بالمشاركة في المختبر التنظيمي أو المشاركين الحاليين. ويحرص البنك المركزي في الحفاظ

على عملية التحديث الاستباقي والمنتظم لمقدمي الطلبات والمشاركين في بيئة المختبر التنظيمي مع مرور الوقت؛ لبناء اليقين والمصداقية اللازمين مع شركات التكنولوجيا العالية، بما في ذلك تضمين هذه العملية سماع مخاوف الجهات الفاعلة الصغيرة وملاحظاتها وأخذها في الاعتبار في عملية صنع القرار التنظيمي.

أهداف الاستراتيجية

وتهدف استراتيجية التواصل والهوية لمركز التكنولوجيا المالية والابتكار (Jo-Fintech) إلى تحقيق ما يلي:

« **التواصل للمشاركة الاستباقية في السوق**, يحدد هذا دور التواصل كميسر أساسي لضمان التواصل المتسق والواضح والفعال مع جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين من المؤسسات المالية ومقدمي التكنولوجيا والحاضنات والمسرعات وغيرها.

« **التواصل وتحديد موقع البنك المركزي الأردني في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية وخارجه**, على مدى السنوات الأخيرة، ركزت إجراءات البنك المركزي الأردني على الابتكار في عملياته وسياساته للتكيف مع الظروف الاقتصادية المتغيرة والتقدم التكنولوجي، وتهدف مبادئ العلامة التجارية لمركز التكنولوجيا المالية والابتكار (JO-FINTECH) إلى تحديد القيم التي تدعم إجراءات التواصل والارتباطات التي يقوم بها البنك المركزي الأردني مع أصحاب المصلحة.

« **إيجاد إطار عمل للتواصل**, والذي يشرح المبادئ التوجيهية الثلاثة للتواصل في بيئة التكنولوجيا المالية وهي: التواصل الذي يركز على أصحاب المصلحة، والشفافية والوضوح، والقدرة على التكيف والابتكار.

« **إيجاد أدوات المشاركة**, والتي توفر النهج الاستراتيجي لتحسين المراسلة مع السوق، ولماذا وكيف يمكن استخدام الموقع الإلكتروني لجعل أنشطة ومعلومات البنك المركزي الأردني في مجال التكنولوجيا المالية أكثر وضوحًا ويمكن الوصول إليها، ونهجًا مناسبًا لموارد البنك المركزي الأردني في التعامل مع السوق، باستخدام نهج واحد لكثير (One-To-Many Approach)، سواء بشكل وجاهي أو باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

« **إرشادات التواصل للمختبر التنظيمي (JoRegBox)**, والذي يوفر مجموعة من الإرشادات للبنك المركزي الأردني للاستجابة في الوقت المناسب وبطريقة فعالة للسوق والطلبات، والتي بدورها تدعم أهداف المختبر التنظيمي (JoRegBox) الشاملة مع مجموعة من الإرشادات للتواصل الداخلي والخارجي.

« خطة العمل، والتي تقدم نظرة عامة على جميع الأنشطة، مع جدول زمني مقترح، ليكون بمثابة أداة حية، تقدم نظرة حول أنشطة التواصل ذات الأولوية.

تم تلخيص الهدف من استراتيجية التواصل في الشكل رقم (1):

إشراك أصحاب المصلحة

لتسهيل التواصل الفعال مع مجموع متنوع من أصحاب المصلحة وتعزيز المشاركة من خلال تقديم رسالة واضحة ومتسقة تلقى صدى لدى مختلف الجماهير.



القدرة على التكيف والمرونة

السماح بالقدرة على التكيف مع التغيرات في المشهد التنظيمي، أو التقدم التكنولوجي، أو التحولات في التوجهات العامة، وتوفير الأساس لتحديث الرسائل لتبقى ذات صلة بالظروف المتطورة.



الرسائل التنظيمية

لتوصيل التغييرات التنظيمية والتحديات ومتطلبات الامتثال بشكل واضح إلى الصناعة والجمهور بطريقة تشجع الابتكار المسؤول، مما يضمن إبلاغ أصحاب المصلحة بالتغييرات التي قد تؤثر عليهم.



التوافق الداخلي

بشأن التكنولوجيا المالية - لدعم نهج موحد ومتسق، والذي بدوره يشكل التصور العام للبنك المركزي الأردني بشأن التكنولوجيا المالية.



الشكل رقم (1): الهدف من استراتيجية التواصل في منظومة التكنولوجيا المالية

تحسين التواصل والمشاركة الاستباقية في السوق

تعتبر المشاركة الاستباقية والتعاون ضروري لدعم رؤية التكنولوجيا المالية الشاملة، حيث يساهم التواصل والمشاركة الاستباقية مع السوق في تحسين اليقين للسوق، من خلال ضمان التواصل المتسق والواضح والفعال مع جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين من المؤسسات المالية ومقدمي التكنولوجيا والحاضنات والمسرعات وغيرها. وتتضمن عملية المشاركة الاستباقية في السوق أربعة إجراءات رئيسية للاتصال كما هو موضح في الشكل رقم (2).

توجيه وإعلام أصحاب المصلحة حول أبرز التوجيهات في الابتكار والتكنولوجيا المالية



توجيه أصحاب المصلحة والشركاء في منظومة التكنولوجيا المالية والإبتكار لتعزيز التوعية وتشجيع الابتكار



جمع التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة والشركاء في المنظومة



تعزيز التواصل حول الابتكار لمدى أبعد من الشركاء الرئيسيين، ويصل إلى جميع ذوي الاهتمام



الشكل رقم (2): إجراءات التواصل الأربعة للمشاركة الاستباقية في السوق

يعد التواصل ميسر أساسي وأداة لتعزيز المشاركة الاستباقية في السوق، كما يلعب دوراً مهماً في مساعدة السوق على فهم التغييرات التنظيمية والأسباب الكامنة وراءها

وعواقب عدم الامتثال، وتمكينهم من تقديم التغذية الراجعة والمشورة على مسودات تلك التغييرات وتقديم وجهة نظرهم فيها واتخاذ الإجراءات اللازمة لتغيير سلوكهم تجاه تبني وتنفيذ هذه التغييرات التنظيمية.

يشتمل النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الأردن على العديد من أصحاب المصلحة الذين يلعبون أدوارًا حاسمة في تشكيل الصناعة والتأثير عليها. إن تقسيم أصحاب المصلحة إلى شرائح سيساعد البنك المركزي الأردني على فهم الاحتياجات والاهتمامات والتوقعات المتميزة لكل مجموعة من أصحاب المصلحة. على وجه التحديد، يسمح تقسيم أصحاب المصلحة بما يلي:

◀ تصميم اتصالات تنظيمية خصيصًا لتلبية الاحتياجات وإزالة الفروقات الدقيقة لكل قطاع، مما يعزز الرقابة الفعالة والموجهة، التي تتوافق مع المخاوف والاهتمامات والاحتياجات المحددة لمختلف مجموعات أصحاب المصلحة، مما يضمن نشر المعلومات بشكل فعال.

◀ تحديد وفهم حالات تضارب المصالح المحتمل أو المخاطر الأخرى بين مختلف شرائح أصحاب المصلحة والمساعدة في معالجة تحديات وقضايا الامتثال المحتملة.

◀ التخصيص الفعال للموارد مع التركيز على المجالات التي يمكن أن يكون للبنك المركزي الأردني فيها التأثير الأكبر على التواصل. وهذا يتطلب تواصلًا مخصصًا يتناسب مع الجمهور المستهدف. ويعد فهم احتياجات أصحاب المصلحة وخبراتهم ومواقفهم أمرًا ضروريًا للتواصل بشكل فعال مع أصحاب المصلحة في جميع أنحاء السوق. ولتحقيق هذا الفهم، يتم العمل على تحديد شخصيات أصحاب المصلحة، ورسم خرائط أصحاب المصلحة. حيث يساعد تحديد الشخصيات على خلق فهم أعمق لأصحاب المصلحة من خلال تقديم رؤى حول احتياجاتهم وأهدافهم وسلوكياتهم وتفضيلاتهم، بينما يتيح رسم الخرائط تحديد أولويات مشاركات أصحاب المصلحة، بناءً على التأثير الذي يمكن أن تحدثه كل مجموعة من أصحاب المصلحة على تحقيق رؤية التكنولوجيا المالية وأهدافها.

تتكون منظومة التكنولوجيا المالية والابتكار في المملكة من العديد من أصحاب المصلحة الذين يؤدون أدوارًا حاسمة في تشكيل الصناعة والتأثير عليها، والذين يمكن تصنيفهم ضمن الفئات التالية:

« **الشركات الناشئة وشركات التكنولوجيا المالية:** تقود الشركات الناشئة الابتكار في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية، من خلال تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء والنظام المالي الأوسع.

« **مقدمو الخدمات المالية:** التعاون مع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية أو الاستثمار فيها، واعتماد التقنيات المبتكرة، وتعزيز تجارب العملاء من خلال اعتماد الحلول الرقمية. كما يساعدون شركات التكنولوجيا المالية في التغلب على التحديات والوصول إلى قواعد عملاء أوسع.

« **المسرعات والحاضنات ومراكز الابتكارات:** تزويد الشركات الناشئة وشركات التكنولوجيا المالية بالإرشاد والموارد وفرص التواصل والوصول إلى التمويل وتعزيز الابتكار والمساعدة في تحسين نماذج الأعمال وتسريع تطوير حلول التكنولوجيا المالية.

« **جمعيات التكنولوجيا المالية:** تسهل هذه المنظمات فرص التواصل لأعضائها وتوفر منصة للتعاون وتبادل المعرفة فيما يتعلق بالتكنولوجيا المالية. إلى جانب القيام بتنظيم الفعاليات وورش العمل والمؤتمرات للجمع بين أصحاب المصلحة عبر النظام البيئي للتكنولوجيا المالية.

« **المؤسسات الأكاديمية والتدريبية:** تهدف إلى رفع مستوى الوعي في مجال التكنولوجيا المالية والابتكار، من خلال تقديم برامج أكاديمية وتدريبية مختلفة في مجال التكنولوجيا المالية، وسد الفجوة بين الخبرة العملية والنظرية، وخلق قادة مبتكرين في مجال التكنولوجيا المالية.

« **الجهات الحكومية والتنظيمية:** حيث تساهم هذه الجهات في تعزيز التكنولوجيا المالية من خلال استراتيجياتها وسياساتها التي تساهم في تعزيز الاستثمار ومواكبة التطورات الحاصلة في التكنولوجيا المالية والابتكار.

يحتاج التواصل من فرد واحد إلى العديد (One-To-Many Communication) للوصول بفعالية إلى عمق وتنوع النظام البيئي للتكنولوجيا المالية والابتكار. لقد استخدم هذا النهج بشكل فعال من قبل الجهات التنظيمية في جميع أنحاء المنطقة، ويشمل هذا النهج عادة نشر المعلومات أو الإرشادات أو التوجيهات من الجهات التنظيمية إلى جمهور واسع من أصحاب المصلحة. وغالباً ما يتم تصميم هذا الآلية حسب القدرة التنظيمية، وحجم السوق. يهدف استخدام نهج التواصل من فرد واحد إلى العديد إلى تعزيز ما يمكن أن يحققه البنك

المركزي الأردني؛ لنشر رسالته وتواصله في مجال التكنولوجيا المالية، وللتفاعل مع أصحاب المصلحة المتنوعين بطريقة فعالة مع التوفير في استخدام الموارد.

باختصار، يعد التواصل الاستباقي بمثابة إدارة معتمدة على تجارب أصحاب المصلحة مع البنك المركزي الأردني، مما يحدد كيفية تحديد البنك المركزي الأردني لموقعه، داخليًا وخارجيًا، في مجال التكنولوجيا المالية، وكيفية تواصل البنك المركزي الأردني مع مكونات النظام البيئي للتكنولوجيا المالية.

ولتحقيق التواصل الفعال الذي يخدم مصالح جميع الشركاء في منظومة التكنولوجيا المالية ، سيعتمد البنك المركزي في تحقيق استراتيجيته للتواصل من خلال الإجابة على أربعة أسئلة رئيسية هي:

◀ مع من نحاول التواصل؟ (أصحاب المصلحة)

◀ كيف نحاول التواصل معهم؟ (الإجراءات الرئيسية)

◀ ماذا نحتاج للتواصل معهم؟ (القنوات والأدوات)

◀ ما الذي نحاول إيصاله إليهم؟ (الرسائل)

تؤدي دائرة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني/ قسم التكنولوجيا المالية والابتكار دورا مهما في تنفيذ استراتيجية التواصل والهوية لمركز التكنولوجيا المالية والابتكار، إذ يعتبر القسم نقطة الاتصال الأولى بين البنك المركزي وكافة أصحاب المصلحة في المنظومة.

موقع البنك المركزي الأردني في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية وخارجه

إدراكاً لأهمية مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة ودورها المحوري في المساهمة بالحفاظ على الاستقرار المالي والنقدي، يلتزم البنك المركزي الأردني بتعزيز الابتكار في استخدام التكنولوجيا المالية المتطورة وحلولها الرقمية الناشئة، والهدف من ذلك هو تحفيز التقدم والتغيير وتوليد المبادرات في كل من القطاعين العام والخاص. يساعد هذا النهج على جذب وتوسيع الاستثمارات داخل المملكة ورأب الفجوة بين جانبي العرض والطلب، بما يتماشى مع احتياجات السوق وتعزيز إطلاق خدمات ومنتجات مالية مبتكرة ذات قيمة مضافة من ريادي الأعمال والمبتكرين في السوق المحلية والإقليمية.

ومع إطلاق البنك المركزي لرؤية التكنولوجيا المالية والابتكار بشكل ينسجم مع رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (2033) وبرنامجها التنفيذي (2023-2025)، أصبحت التكنولوجيا المالية والابتكار جزءاً لا يتجزأ من الأهداف الاستراتيجية للبنك المركزي الأردني، وكل ذلك يتماشى مع الهدف الوطني المتمثل في تعزيز التحول الرقمي والاقتصاد الرقمي وجعل الأردن مركزاً إقليمياً رائداً ووجهة استثمارية للتكنولوجيا المالية والابتكار، وتشجيع التحول إلى مجتمع رقمي غير نقدي باستخدام الخدمات المالية الرقمية، والذي يأتي في سياق الرؤى والتوجيهات الملكية السامية.

ولضمان أن السوق الأردني والمنطقة عمومًا على دراية برؤية البنك المركزي الأردني في مجال التكنولوجيا المالية، وبالمبادرات التي يتم إنجازها، يصبح من الضرورة بمكان تحديد موقع البنك المركزي وهويته (علامته) كخارطة طريق لجهود التواصل في مجال التكنولوجيا المالية.

ولتحديد موقع البنك المركزي كرائد وقائد في منظومة التكنولوجيا المالية والابتكار، سيضع البنك المركزي بيان جوهرية للهوية الخاصة بمركز التكنولوجيا المالية والابتكار ليكون بمثابة خارطة طريق لجهود التواصل في مجال التكنولوجيا المالية. بحيث يشمل بيان التواصل والهوية التصور العام والتجربة التي يمتلكها الجمهور عن البنك المركزي الأردني في مجال التكنولوجيا المالية، كما تشمل الهوية الفعالة تشكيل الإدراك والتأثير بشكل يعتمد على كيفية تلقي الجمهور العام وتأثره بموقف البنك المركزي الأردني وموقعه في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية والابتكار في المملكة.

تهدف الهوية الجيدة لمركز التكنولوجيا المالية والابتكار إلى تعزيز الرؤية والمصداقية والتفاعل مع أصحاب المصلحة. فمن خلال الاستفادة من قنوات التواصل الفعالة والمبادرات الاستراتيجية للهوية، سيضع البنك المركزي الأردني نفسه كرائد فكري ومحرك للابتكار في القطاع المالي، وخلق صورة عامة إيجابية تمكن البنك المركزي من تحقيق مهمته التنظيمية بفعالية، وذلك من خلال التواصل الواضح والشفاف والمتسق، المتماشى مع الهوية المحددة.

الهوية (Branding): هي الأداة التي يعتمد عليها البنك المركزي في التواصل، وهذه الهوية ليست مجرد شعار؛ فهي تشمل التصور العام والخبرة التي يمتلكها الأشخاص مع منتج أو خدمة أو مؤسسة معينة. تتضمن الهوية الفعالة التشكيل والتأثير المعتمد على كيفية رؤية البنك المركزي الأردني من قبل الجمهور المستهدف والسوق الأوسع. وتتضمن هذه الهوية التواصل المتسق والمتعمد لرسائل البنك المركزي الأردني وقيمها وهويتها من خلال قنوات مختلفة، مثل الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والأحداث والتفاعلات والمختبر التنظيمي (مثل JoRegBox).

ويتمثل الغرض من تحديد بيان للتواصل والهوية بإنشاء أداة فعالة لمساعدة البنك المركزي الأردني في:

« **تحقيق التنسيق الداخلي في مجال التكنولوجيا المالية:** لدعم نهج موحد ومتسق، والذي بدوره يشكل الإدراك العام للبنك المركزي الأردني في مجال التكنولوجيا المالية.

« **التفاعل مع أصحاب المصلحة:** لتسهيل التواصل الفعال مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة وتعزيز التفاعل من خلال تقديم رسالة واضحة ومتسقة تتفاعل مع الجماهير المختلفة.

« **الرسائل التنظيمية:** لنقل التغييرات التنظيمية والتحديات ومتطلبات الامتثال بوضوح إلى الصناعة والجمهور بطريقة تشجع على الابتكار المسؤول، متضمنةً اعلام أصحاب المصلحة حول التغييرات التي قد تؤثر عليهم.

« **التكيف والمرونة:** تتيح القدرة على التكيف مع التغييرات في المشهد التنظيمي، والتطورات التكنولوجية، أو التحولات في الرأي العام، وتوفير أساس لتحديث الرسائل للإبقاء على مواكبة الأحداث المتطورة.

« **أولويات التواصل والهوية الناشئة:** يتم تطوير بيان التواصل والهوية من خلال نهج تشاركي لتعزيز الشعور بالملكية والتعاون، وتتمثل أولويات بيان التواصل في التكنولوجيا المالية في: بناء الثقة، وضمان الشفافية، وتسهيل التواصل الفعال مع مختلف أصحاب المصلحة، تم تطوير بيان وضع التواصل في التكنولوجيا المالية بشكل جماعي من خلال ورش عمل التواصل السابقة. ويهدف إلى التلخيص بإيجاز أهداف استراتيجية التواصل في التكنولوجيا المالية على مدى السنوات الخمس القادمة.

بيان التواصل والهوية الخاص بمركز التكنولوجيا المالية والابتكار
يعمل تواصل البنك المركزي وهويته في التكنولوجيا المالية على إنشاء نظام بيئي استشرافي وتشاركي وموثوق. ويلتزم البنك المركزي الأردني بالاتصال الشفاف والمتسق وفي الوقت المناسب لمعالجة مخاوف أصحاب المصلحة في منظومة التكنولوجيا المالية وعرض مبادرات الابتكار وتعزيز الفهم الواضح للعمليات والأطر التنظيمية وبناء الثقة بين أصحاب المصلحة. كما يعمل البنك المركزي الأردني على تعزيز الحوار التعاوني لزيادة الوعي والفهم والثقة في مسيرة تحقيق رؤية التكنولوجيا المالية والابتكار.

لماذا أصبح الابتكار جزءًا من هوية البنك المركزي الأردني

يسعى البنك المركزي من خلال تطوير مكانة قوية للعلامة واستراتيجية التواصل في التكنولوجيا المالية إلى الوصول إلى جمهور أوسع، وتعزيز إمكانية الوصول والتواصل، بشكل يدعم البنك المركزي الأردني للوفاء بالتزاماته بشكل فعال، وبناء الثقة، وإدارة الأزمات، وتعزيز الاستقرار الاقتصادي والازدهار. فمن خلال الاستثمار في جهود التواصل الاستراتيجية، يمكن للبنك المركزي الأردني تعزيز تأثيره وموقعه في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية.

لهذه الأسباب، تهدف هوية البنك المركزي الأردني في التكنولوجيا المالية إلى:

« **توفير الاتساق:** في جهود التواصل والمشاركة عبر مختلف القنوات ونقاط التواصل، من خلال وضع مبادئ توجيهية ومعايير واضحة، للحفاظ على هوية متماسكة وموحدة في تفاعلات البنك المركزي مع أصحاب المصلحة في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية.

« **إظهار وضوح الهدف:** حول غرض البنك المركزي الأردني وقيمه وأهدافه في التعامل مع سوق التكنولوجيا المالية، وذلك من خلال توضيح المبادئ الأساسية التي توجه تصرفاته وقراراته، وبالشكل الذي يمكن البنك المركزي من إيصال وتنفيذ التزامه بتعزيز الابتكار، ودفع وتيرة الاشتغال المالي، وضمان الامتثال التنظيمي في قطاع التكنولوجيا المالية.

« **بناء الثقة والمصداقية:** من خلال إظهار نزاهة البنك المركزي وشفافيته وموثوقيته في جهود المشاركة التي يبذلها. وبما يعزز سمعة البنك المركزي كمؤسسة موثوقة في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية.

« **تحديد موقع البنك المركزي الأردني بشكل فعال:** كقائد ومؤثر في تشكيل مستقبل التكنولوجيا المالية والابتكار في الأردن.

« **التوافق مع توقعات أصحاب المصلحة:** تعزيز أهمية وصدى جهود المشاركة التي يبذلها البنك المركزي، من خلال فهم وتجسيد قيم وتطلعات أصحاب المصلحة، وبما يساهم في تعزيز الروابط والعلاقات داخل مجتمع التكنولوجيا المالية.

« **توجيه عملية صنع القرار المتعلقة بالتواصل:** عند مواجهة تحديات أو فرص معقدة، يمكن للبنك المركزي الأردني الرجوع إلى مبادئه ونهجه الاستراتيجي لضمان توافق إجراءاته.

« **تعزيز القدرة على التكيف والمرونة:** لدى توفير أساس للتواصل الفعال، سيعزز ذلك القدرة على التكيف والمرونة في الاستجابة لديناميكيات السوق المتغيرة واحتياجات أصحاب المصلحة. ومن خلال الحفاظ على وفائه بقيمه الأساسية مع البقاء منفتحًا على الابتكار والتطور، سيعزز ذلك قدرة البنك المركزي في التغلب على تعقيدات مشهد التكنولوجيا المالية بخفة ومرونة.

يضيف الابتكار بعدًا جديدًا لهوية البنك المركزي الأردني في المنطقة، وهي ليست هوية جديدة. إذ ركزت إجراءات البنك المركزي الأردني على الابتكار في عملياته وسياساته للتكيف مع الظروف الاقتصادية المتغيرة والتقدم التكنولوجي. وقد شمل ذلك تبني الرقمنة ونشر رؤية التكنولوجيا المالية والابتكار وعدد من المبادرات ذات الصلة. وتعد هذه الإجراءات تعبيرًا ملموسًا عن التزام البنك المركزي الأردني بالبعد المبتكر لهويته. حيث تم تعيين البنك المركزي الأردني كهوية أخلاقية ومستقلة وجديرة بالثقة ومستقرة للنزاهة. بشكل عام، يعمل البنك المركزي الأردني بشكل متزايد على وضع نفسه كهوية مبتكرة وموثوقة ومنظمة تعمل على تعزيز المشاركة في سوق التكنولوجيا المالية. لقد أصبح الابتكار عنصرًا رئيسيًا في هوية البنك المركزي الأردني، والتي تشكل حلقة وصل بين الجمهور المستهدف وأصحاب المصلحة والعموم.



الخصائص الرئيسية للهوية في سبيل تعزيز الابتكار المسؤول

تعد خصائص الهوية التي تشجع الابتكار المسؤول ضرورة لبناء الثقة والمصداقية في دور البنك المركزي كمنظم ومشجع للابتكار في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية. ومن خلال تجسيد هذه الخصائص، يستطيع البنك المركزي الأردني تعزيز ثقافة الابتكار المسؤول التي تفيد المجتمع، وتعزز الاقتصاد، وتضمن استدامة القطاع المالي والمصرفي في الأردن على المدى الطويل.

ونظرًا لديناميكيات السوق المتغيرة، والحاجة المتزايدة للاستجابة، فمن المرجح أن يقوم البنك المركزي الأردني بتحسين أو تقنين خصائص هويته في السنوات القادمة. وتستند الخصائص الرئيسية للهوية إلى الإجراءات التي تمت ملاحظتها (مثل رؤية التكنولوجيا المالية) وتهدف إلى خلق التزام مشترك لدى البنك المركزي الأردني لتعزيز:

« **الشفافية والوضوح:** التواصل بشفافية ووضوح حول دور البنك المركزي الأردني وسياساته ومبادراته. وتوفير معلومات يسهل الوصول إليها وفهمها حول المختبر التنظيمي (JoRegBox) والمبادرات ذات الصلة.

« **التعاون والحوار:** تعزيز الحوار المفتوح والبناء مع أصحاب المصلحة لتعزيز التفاهم ودفع التغيير الإيجابي داخليًا وخارجيًا. وذلك بهدف تشجيع تقديم الملاحظات والاقتراحات والتعاون لمواجهة التحديات وتحقيق الأهداف المشتركة عبر دوائر البنك المركزي وجهات القطاع العام الأخرى.

« **نهج مصمم خصيصًا للتكنولوجيا المالية:** تصميم رسائل ومبادرات تواصل مخصصة بحيث تتناسب مع جماهير متنوعة في جميع أنحاء الأردن، والتعرف على الاحتياجات والتفضيلات الفريدة للمجموعات الديموغرافية المختلفة داخل الدولة، واستخدام مجموعة متنوعة من قنوات التواصل للوصول إلى شرائح مختلفة من أصحاب المصلحة. ويشمل ذلك الوسائط التقليدية ومنصات الوسائط الاجتماعية والمواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف النقال والمناسبات العامة.

« **التمكين والدعم:** وضع البنك المركزي الأردني كمؤسسة داعمة وتمكينية تعمل على تشجيع الابتكار والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي والرخاء لجميع المواطنين. وتسليط الضوء على قصص النجاح ودراسات الحالة وأفضل الممارسات لتحفيز السوق، وكيف وجد البنك المركزي الأردني التوازن اللازم للوفاء بالتزامه المتنامي.

« **القيادة والخبرة:** عرض القيادة والخبرة التي يتمتع بها موظفو البنك المركزي الأردني من خلال مقالات القيادة الفكرية والأوراق البحثية والمشاركات المتحدثة في المؤتمرات والفعاليات. يضع البنك المركزي كسلطة موثوقة فيما يتعلق بالسياسة النقدية والتنظيم المالي والتحليل الاقتصادي.

« **الابتكار والتكنولوجيا:** احتضان الابتكار والتكنولوجيا لتعزيز تقديم الخدمات المالية، وتحسين الكفاءة التشغيلية، ودعم ابتكارات التكنولوجيا المالية مثل المختبر التنظيمي (JoRegBox).

إطار عمل استراتيجية التواصل

يوفر إطار عمل استراتيجية التواصل إرشادات حول كيفية تحقيق أهداف التواصل، والقنوات التي سيتم استخدامها، وكيف سيتم صياغة الرسائل ونشرها إلى الجماهير المستهدفة.

« **يجب تحديد أولويات أنشطة التواصل لتحقيق استراتيجية التواصل والهوية بشكل فعال.** من خلال تحديد أولويات أنشطة التواصل، يمكن للبنك المركزي الأردني المشاركة بشكل فعال عبر مجموعة كاملة من أصحاب المصلحة، وتعزيز الابتكار، والمساهمة في تطوير نظام بيئي ديناميكي وشامل للتكنولوجيا المالية في الأردن.

« **الاستفادة من التأثير المضاعف لزيادة الوصول والتأثير والمشاركة.** يشير التأثير المضاعف للتواصل إلى تضخيم ونشر الرسائل أو الأفكار أو المعلومات من خلال قنوات وجماهير مختلفة. وهي تعمل على مبدأ أن التواصل الفعال يمكن أن يولد تأثيرًا أوسع يتجاوز الإجراء الأولي والجمهور. يمكن للبنك المركزي الأردني المشاركة بنشاط مع الجهات الفاعلة عبر النظام البيئي من خلال الحوارات وورش العمل والفعاليات بين القطاعين العام والخاص، مثل يوم التكنولوجيا المالية.

« **دائرة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني / قسم التكنولوجيا المالية والابتكار هي نقطة التواصل في البنك المركزي الأردني.** نظرًا للسوق المتطور والطبيعة الديناميكية للتكنولوجيا المالية، تهدف دائرة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني / قسم التكنولوجيا المالية إلى أن يكون نقطة التواصل في البنك المركزي الأردني، ويكون قادرًا على ممارسة المبادئ التوجيهية لإطار عمل استراتيجية التواصل، وتشجيع الإدارات الأخرى على فعل الشيء نفسه، داخليًا وخارجيًا.

ويقوم إطار عمل استراتيجية التواصل على ثلاثة مبادئ رئيسية تهدف إلى تحديد أولويات أنشطة التواصل والهوية بشكل فعال، والاستفادة من التأثير المضاعف لزيادة الوصول والتأثير والمشاركة. **وتتمثل المبادئ الرئيسية لإطار عمل استراتيجية التواصل على النحو التالي:**

المبدأ التوجيهي الأول: التركيز على أصحاب المصلحة

يعطي هذا المبدأ الأولوية لاحتياجات واهتمامات ووجهات نظر أصحاب المصلحة، من خلال التواصل الذي يركز المجموعات المتنوعة من أصحاب المصلحة من القطاعين العام والخاص.

يساهم هذا المبدأ في فهم الاحتياجات الفردية والجماعية في مجال التكنولوجيا المالية بشكل أفضل، ويسمح بتوجيه رسائل مخصصة تتمحور حول الفئة المستهدفة وخلق تأثير مضاعف لهذا التواصل.

وحيث تم الإشارة سابقاً أن التواصل الفعال يقوم على تحديد الشخصيات الرئيسية (الفئات الرئيسية لأصحاب المصلحة)، ورسم خارطة التواصل حسب كل شخصية. إن كل شخصية هنا (فئة من فئات أصحاب المصلحة) تتطلب أساليب اتصال مخصصة لإشراك كل جمهورها بشكل فعال في عملية التواصل، من بين هذه الفئات يسلط الجدول أدناه الضوء على إجراءات التواصل حسب كل شخصية، وذلك لأربع شخصيات رئيسية في منظومة التكنولوجيا المالية في المملكة.

تفضيلات التواصل	سيناريو التواصل	لماذا يجب إعطاء الأولوية لهذا القطاع	احتياجات أصحاب المصلحة	
رسائل قصيرة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني وإقامة الفعاليات والمنتديات.	توفير التوجيه الفعال، التواصل من شخص إلى عدة أشخاص، لتسهيل الوصول إلى المعلومات والعثور عليها.	قد يكون لدى الشركات القائمة نهج الفشل السريع. في تجربة التكنولوجيا المالية. يمكن لمسار المشاركة الراسخ والدقيق أن يوفر الوعي بتحديات العالم الحقيقي وأن يُظهر الخبرة الصناعية والتقنية.	الحاجة إلى الوضوح التنظيمي، والوصول إلى التمويل، وفرص السوق، ومنصات التواصل.	شركات التكنولوجيا المالية الناشئة
التواصل شبه الرسمي ذو الاتجاهين، والمشاركة في الفعاليات الصناعية.	يجب إبلاغ مقدمي الخدمات المالية بالإرشادات التنظيمية وأي تغييرات محتملة في المستقبل.	قد يفتقر بعض مقدمو الخدمات المالية القائمون إلى مسار واضح لتبني التكنولوجيا المالية، وقد يواجهون صعوبة في وضع معايير لقياس النجاح. يمكن أن تساعد مسارات التواصل المستهدفة في تحديد المخاطر وجمع الأفكار.	التعرف على اهتمامهم بالشراكات مع المبتكرين والامتثال التنظيمي وإدارة المخاطر والميزة التنافسية من خلال اعتماد التكنولوجيا المالية.	مقدمي الخدمات المالية القائمين
المذكرات الداخلية، والاجتماعات الدورية ورسائل البريد الإلكتروني، وفرق العمل، وبرامج التدريب وورش العمل، والمؤتمرات والفعاليات.	تحديثات حول المختبر التنظيمي (JoRegBox) ومبادرات التكنولوجيا المالية الأخرى تمكن التعاون بين الفرق المختلفة.	تحسين التواصل الداخلي سيعزز الثقة ويخلق قنوات تواصل فعالة في جميع أنحاء البنك المركزي الأردني.	يجب الاعتراف بمهمتهم في تعزيز الاستقرار المالي، وتعزيز الابتكار، وضمان حماية المستهلكين، والمحافظة على الرقابة التنظيمية.	دوائر البنك الداخلية
وثائق التوجيه المتاحة، والتواصل عبر الإنترنت وشخصيًا، وفعاليات الصناعة.	يتطلب الأمر معرفة وثقافة فنية لتوفير مساحة لمقدمي الخدمات المالية القائمة وشركات التكنولوجيا المالية الناشئة.	التواصل الفعال يمكن أن يساعد في مواجهة التحديات ودعم عدد أكبر من الكيانات.	الحاجة إلى تمثيل لمصالح الصناعة، والوصول إلى معلومات وأبحاث، واتجاهات السوق المحدثة، وأفضل الممارسات داخل الصناعة.	مسرعات الأعمال ومراكز الابتكار

جدول 1. نظرة عامة على احتياجات وتفضيلات التواصل في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية

بعد تحديد الشخصيات، يتم رسم خرائط الشخصيات (Persona mapping) لكل مجموعة من أصحاب المصلحة، بالإضافة إلى الشخصيات المؤثرة الرئيسية. ويتم تحديث خريطة أصحاب المصلحة بشكل دوري، **ومن فوائد تقسيم ورسم خرائط أصحاب المصلحة:**

« **الملاءمة:** يتيح رسم خريطة الشخصيات تصميم رسائل تعالج اهتمامات ومخاوف وأولويات كل فئة بشكل أكثر ملاءمة، مما يجعل التواصل أكثر صلة بكل مجموعة. وهذا يزيد من اهتمام أصحاب المصلحة بالرسالة الموجهة والتفاعل معها.

« **التوافق مع الأهداف:** غالبًا ما يكون لمجموعات أصحاب المصلحة أهداف وغايات متميزة. يمكن تخصيص الرسائل من مواءمة تلك الرسائل مع الأهداف المحددة لكل مجموعة.

« **المصداقية:** عندما يدرك أصحاب المصلحة أن رسائلك تم صياغتها مع أخذ احتياجاتهم في الاعتبار، فإن ذلك يعزز المصداقية. وتوضح الرسائل المخصصة من أنك قد قمت بواجبك وأنت ملتزم بفهم وجهات نظر ومتطلبات كل مجموعة، مما يعزز الثقة.

« **الصدى «التأثير»:** من المرجح أن يتم تذكر الرسائل التي لها صدى لدى جمهور معين والتصرف بناءً عليها، وبالاعتماد على استخدام اللغة والتأثير الذي يتحدث مباشرة إلى اهتمامات وقيم كل مجموعة من أصحاب المصلحة، فإن ذلك يزيد من فرص إحداث تأثير هادف للرسالة الموجهة.

« **تخفيف المخاوف:** تتيح الرسائل المخصصة معالجة المخاوف أو الاعتراضات لدى مجموعات أصحاب المصلحة بشكل استباقي. وهذا يساعد على منع سوء الفهم وتوفير الطمأنينة وبناء تصور إيجابي لرسائل البنك المركزي الموجهة.

« **التكيف مع تفضيلات التواصل:** قد يكون لدى أصحاب المصلحة تفضيلات تواصل مختلفة. قد يفضل البعض التقارير التفصيلية، بينما قد يفضل البعض الآخر ملخصات موجزة أو عروض تقديمية مرئية. يتيح تخصيص الرسائل التكيف مع هذه التفضيلات، مما يضمن تلقي الاتصالات بتنسيق يتناسب مع كل مجموعة.

« **الكفاءة:** على الرغم من أن التخصيص يتطلب جهدًا، إلا أنه يمكن أن يوفر في النهاية الوقت والموارد. قد يؤدي إرسال رسالة عامة إلى جميع أصحاب المصلحة إلى سوء الفهم أو عدم المشاركة. إن تخصيص الرسائل يزيد من احتمالية التواصل الناجح، مما يتجنب الحاجة إلى أي توضيح أو متابعة إضافية.

بشكل عام، يضع تقسيم أصحاب المصلحة ورسم خرائطهم بناءً على الشخصية أساسًا قويًا للمشاركة الفعالة مع أصحاب المصلحة في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية. حددت ورشة عمل التواصل ثلاثة شخصيات رئيسية للبنك المركزي الأردني، وهي شركات التكنولوجيا/ التكنولوجيا المالية، ومقدمو الخدمات المالية ومسرعات الاعمال. تقدم كل شخصية نظرة عامة على نوع سيناريو التواصل والاعتبارات الرئيسية التي يجب على البنك المركزي الأردني مراعاتها عند التواصل مع مجموعة محددة من أصحاب المصلحة، أو عبر السوق.

شركات التكنولوجيا/ التكنولوجيا المالية

شركات التكنولوجيا المالية في المرحلة المبكرة / قبل السوق

أريد أن أعرف ما إذا كان هناك فرصة لمنتجتي العمل

عدد سنوات العمل
+2 - 0 years

عدد أعضاء العمل
5 or less



سيناريو الاتصال: توفير إرشاد فَعَّال - التواصل من شخص واحد إلى العديد، مع معلومات سهلة الوصول إليها والعثور عليها.



الموقف الاتصالي: تشجيعي، إيجابي، لغة بسيطة.



التكنولوجيا والقنوات: وسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، وفعاليات الصناعة.

الاحتياجات

- بناء الثقة بين أصحاب المصلحة وقسم التكنولوجيا المالية والابتكار وغيرها.
- تعزيز الفهم حول المخترع التنظيمي.
- ماهو المسار الذي يجب اتبعه للحصول على الترخيص؟
- من أين يمكن الوصول إلى التمويل؟

أهم النقاط

يتيح لقسم التكنولوجيا المالية والابتكار فهم التقنيات والنماذج التجارية الجديدة بعمق.

المخاطر

التواصل غير الواضح قد يسهم في نتائج ضعيفة ومخاطر سمعة لجميع الأطراف.

لماذا يجب أن يكون التواصل المستهدف لهذه الشريحة من أصحاب المصلحة ذات الأولوية؟

قد تتبنى الكيانات الحالية نهجًا سريعًا للفشل في التجربة في مجال التكنولوجيا المالية. يمكن أن يوفر مسار الارتباط المنشأ والمحدد وعيًا بالتحديات الواقعية ويظهر كل من الخبرة الصناعية والتقنية.

المسرعات

منصة يمكنها توفير الموارد والإرشاد المعتمد للشركات

أرغب في جمع المعلومات
لوضع أنفسنا كمورد يمكن
التفاعل معه من قبل مجتمع
المبتكرين ومكونات بيئة
التكنولوجيا المالية

عدد سنوات العمل

2 - 4 +years



عدد أعضاء العمل

3- 6 + people



سيناريو الاتصال: يحتاج إلى
معرفة وفهم فني.



الموقف الاتصالي: ودي، مفتوح،
مكمل وتوجيهي « إرشادي».



تفضيلات التكنولوجيا والقنوات:
التواصل عبر الإنترنت وشخصيًا مع
تحديثات مجدولة.

الاحتياجات

- إظهار الامتثال للمعايير والتشريعات.
- بناء علاقات جيدة مع الجهات الحالية
ومزودي الخدمات المالية.

أهم النقاط

فهم ما هو عملي وممكن تحقيقه.

المخاطر

يتطلب ثقة عالية، ويمكن أن
يؤدي إلى مخاطر سمعة.

لماذا يجب أن يتم تحديد التواصل المستهدف لهذه الشريحة من أصحاب المصلحة بأولوية؟

قد يؤدي التواصل إلى خلق « نحن ضدهم» يمكن أن يساعد التواصل الفعّال في التنقل بين التحديات ودعم عدد أكبر من المكونات.

مزودي الخدمات المالية (FSPs) إمكانية استخدام مسارات التواصل والتفاعل الحالية

أحتاج إلى إرشادات
تنظيمية حول ما هو
ممكن ضمن نظام
الترخيص الحالي

عدد سنوات العمل
3 years

عدد أعضاء العمل
5+ people

سيناريو الاتصال: يريد أن يكون على اطلاع بالتوجيهات التنظيمية وأي تغييرات محتملة في المستقبل.

الموقف الاتصالي: شبه رسمي، تواصل ثنائي الاتجاه، تشاركي.

تفضيلات التكنولوجيا والقنوات: البريد الإلكتروني، وثائق السياسات والإجراءات والجلسات الحوارية.

الاحتياجات

- معلومات حول ما هو ممكن في المختبر التنظيمي .
- الجداول الزمنية وعملية التقديم للمختبر التنظيمي.
- سيكون القلق الرئيسي لهم متعلقًا بما إذا كانوا يحتاجون إلى ترخيص إضافي.

أهم النقاط

يتيح فرصة لاستخلاص الدروس التي يمكن أن تُفيد في نظام الترخيص.

المخاطر

التواصل غير الواضح يمكن أن يسهم في نتائج سيئة ومخاطر سمعة.

لماذا يجب أن يكون التواصل المستهدف لهذه الشريحة من أصحاب المصلحة ذات الأولوية؟

حتى مزودو الخدمات المالية الراسخون قد يفتقرون إلى مسار واضح للحصول على الموافقة في مجال التكنولوجيا المالية وقد يواجهون صعوبة في تحديد المعايير لقياس النجاح. يمكن أن يساعد التواصل مع الجهات المستهدفة في تحديد المخاطر وجمع الأفكار.

شكل 5. مزودي الخدمات المالية (FSPs)

قدمت هذه الجهات أساسًا قويًا للبنك المركزي الأردني لتطوير مصفوفة رسم خرائط أصحاب المصلحة الموضحة في الشكل (6). توفر مصفوفة رسم خرائط أصحاب المصلحة الفرصة لتقييم ما تحتاجه مجموعة محددة من أصحاب المصلحة. تعمل مصفوفة رسم خرائط أصحاب المصلحة كأداة للبنك المركزي الأردني لتقييم عمليات التواصل والمشاركات التي يجب تحديد أولوياتها على أساس منتظم.

درجة التأثير



درجة الاهتمام

شكل 6. خريطة أصحاب المصلحة

كما تسمح مصفوفة رسم خرائط أصحاب المصلحة للبنك المركزي الأردني بالسعي بنشاط للحصول على التعليقات والمدخلات والرؤى من شركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية والجمعيات الصناعية والأوساط الأكاديمية وأصحاب المصلحة الآخرين. وكذلك، تعزيز الحوار المفتوح، والاستماع إلى وجهات النظر المتنوعة، وإشراك أصحاب المصلحة في عمليات صنع القرار. علاوة على تعزيز التعاون المقبول والابتكار وحل المشكلات بشكل جماعي داخل مجتمع التكنولوجيا المالية.

المبدأ التوجيهي الثاني: الشفافية والوضوح

يقوم هذا المبدأ على التأكد أن جميع المراسلات شفافة وواضحة ومفهومة بسهولة لأصحاب المصلحة. وتوفير معلومات شاملة حول المتطلبات التنظيمية والمبادرات والسياسات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية، باستخدام لغة بسيطة كل ما أمكن ذلك. ويعزز هذا المبدأ الشفافية والثقة والمصداقية مع أصحاب المصلحة، ويوفر فهماً أفضل للبيئة التنظيمية. كما تؤكد استراتيجية التواصل على أهمية توفير معلومات شاملة وسهلة الوصول ومفهومة بسهولة لأصحاب المصلحة في نظام التكنولوجيا المالية. وتشمل الجوانب الرئيسية لهذا المبدأ التوجيهي:

« **المعلومات الشاملة:** يسعى البنك المركزي الأردني جاهداً إلى تزويد أصحاب المصلحة بمعلومات كاملة ودقيقة حول الأطر التنظيمية والمبادئ التوجيهية والإجراءات ذات الصلة بالتكنولوجيا المالية. ويتضمن ذلك تفاصيل حول متطلبات الترخيص ومعايير الامتثال وإعداد التقارير وأي تغييرات أو تحديثات على السياسات التنظيمية.

« **اللغة الواضحة:** يتم تصميم المراسلات لتكون سهلة الفهم من قبل مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية والمستثمرين وعامة الناس. كما يتم شرح المفاهيم والمصطلحات التنظيمية المعقدة بلغة واضحة وبسيطة لتقليل الارتباك وتعزيز إمكانية الوصول.

« **إمكانية الوصول:** يتم إتاحة المعلومات بسهولة لأصحاب المصلحة من خلال قنوات مختلفة، بما في ذلك الموقع الإلكتروني للبنك المركزي الأردني، ومنصات التواصل الاجتماعي، والمنشورات، وقنوات التواصل المباشرة. تُبذل الجهود لضمان قدرة أصحاب المصلحة على الوصول بسهولة إلى المعلومات ذات الصلة عند الحاجة. يهدف البنك المركزي الأردني إلى أن يكون رائداً في مجال تمكين الوصول من خلال إنشاء مساحة مخصصة على الموقع الإلكتروني للتكنولوجيا المالية والابتكار، والتي سيتم استخدامها للتواصل مع السوق عن المختبر التنظيمي (JoRegBox) والمبادرات الأخرى.

« **الجدول الزمنية:** يتواصل البنك المركزي الأردني مع أصحاب المصلحة في الوقت المناسب، ويقدم التحديثات والإعلانات على الفور لإبقاء أصحاب المصلحة على علم بالتطورات التنظيمية والمبادرات والأحداث المتعلقة بالتكنولوجيا المالية. يساعد التواصل في الوقت المناسب أصحاب المصلحة على البقاء على اطلاع واتخاذ قرارات مستنيرة.

تؤكد هذه الجوانب الرئيسية على أهمية توفير معلومات شفافة وواضحة ويمكن لأصحاب المصلحة في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية الوصول إليها. ومن خلال الالتزام بهذا المبدأ، يهدف البنك المركزي الأردني إلى بناء الثقة وتعزيز التفاهم وتعزيز مجتمع أكثر تعاوناً واستنارة للتكنولوجيا المالية في الأردن.

المبدأ التوجيهي الثالث: القدرة على التكيف والابتكار

يتبنى البنك المركزي الأردني من خلال استراتيجية التواصل في التكنولوجيا المالية القدرة على التكيف والابتكار في إجراءات التواصل لمواكبة التقنيات المتطورة وديناميكيات السوق وأنشطة المختبر التنظيمي (JoRegBox). ويؤكد هذا المبدأ على أهمية التحلي بالمرونة والاستجابة والتفكير المستقبلي في الطريقة التي يتواصل بها البنك المركزي الأردني مع أصحاب المصلحة في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية.

ويعترف هذا المبدأ بأن مشهد التكنولوجيا المالية يتطور باستمرار مع ظهور التقنيات الجديدة وديناميكيات السوق بسرعة. ولذلك، يجب أن تكون استراتيجية التواصل الخاصة بالبنك المركزي الأردني قابلة للتكيف مع التغيير وأن تتبنى أساليب مبتكرة للمشاركة الفعالة مع أصحاب المصلحة. وتشمل الجوانب الرئيسية لهذا المبدأ التوجيهي ما يلي:

« **المرونة:** بأن يتبنى البنك المركزي الأردني منهجاً مرناً للتواصل، مما يسمح له بالاستجابة بسرعة لاحتياجات وأحداث أصحاب المصلحة. يتضمن ذلك مراجعة وإعادة تقييم أنشطة التواصل والقنوات والرسائل بانتظام لضمان الملاءمة والفعالية في بيئة ديناميكية.

« **الاستباقية:** أن يتوقع البنك المركزي الأردني الاتجاهات والتطورات المستقبلية في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية ويقوم بشكل استباقي بتعديل أنشطة التواصل الخاصة به للبقاء في الطليعة. قد يتضمن ذلك إجراء الأبحاث ومراقبة تطورات الصناعة والبحث عن رؤى من أصحاب المصلحة لتوجيه مبادرات التواصل الاستباقية.

« **التحسين المستمر:** يلتزم البنك المركزي الأردني بتحسين ممارساته في التواصل بشكل مستمر، ويقوم بانتظام بتقييم فعالية مبادرات التواصل والحصول على تعليقات من أصحاب المصلحة. بحيث يتم استخدام الرؤى المكتسبة من التقييم والملاحظات لتحسين الاستراتيجيات وعمليات التواصل وتعزيز نتائج مشاركة أصحاب المصلحة.

« **التعاون والشراكات:** يتعاون البنك المركزي الأردني مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، بما في ذلك الهيئات التنظيمية والجهات الأكاديمية وشركات التكنولوجيا، من أجل الابتكار وتعزيز جهود التواصل، وذلك من خلال الاستفادة من الخبرات والموارد الجماعية لتطوير وسائل تواصل مبتكرة تلبى احتياجات أصحاب المصلحة بشكل أفضل وتحقيق نتائج إيجابية للنظام البيئي للتكنولوجيا المالية.

« **تعبئة المحتوى للقنوات الرقمية:** يتبنى البنك المركزي الأردني قنوات واتجاهات الاتصال الناشئة، مثل وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية وتطبيقات الهاتف المحمول، للوصول إلى أصحاب المصلحة والتفاعل معهم بشكل فعال.

بشكل عام، يؤكد هذا المبدأ التوجيهي على التزام البنك المركزي الأردني بتبني التغيير، وتعزيز الابتكار، والتحسين المستمر لممارسات التواصل الخاصة به للمشاركة الفعالة مع أصحاب المصلحة في مشهد التكنولوجيا المالية المتطور. ومن خلال الحفاظ على قدرته على التكيف والابتكار، يعزز للبنك المركزي الأردني الحفاظ أهمية دوره، ويحقق أهداف التواصل الخاصة به في البيئة الديناميكية للتكنولوجيا المالية في الأردن.

مجموعة أدوات المشاركة

يعتمد البنك المركزي في تفعيل تواصله مع أصحاب المصلحة على مجموعة من الأدوات التي توفر المبادئ والإرشادات العملية حول كيفية استخدام القنوات الحالية والجديدة لتعزيز المشاركة في سوق التكنولوجيا المالية بشكل فعال، وتعزيز التعاون، ودفع الابتكار داخل النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الأردن. **وتهدف مجموعة أدوات المشاركة هذه إلى:**

« **تحسين الرسائل؛** لتطوير الرسالة الصحيحة بشكل فعال، والتواصل مع السوق بطريقة فعالة ومتسقة وكفؤة. مع ضمان المواءمة الداخلية وإفساح المجال أمام طبيعة المراسلات ومضامينها للحصول على الموافقات الداخلية اللازمة للتواصل مع السوق.

« **تحديد عدد معقول من القنوات التي تسمح بالتواصل المستمر؛** بحيث يتم اختيار القنوات بناءً على الموارد المتاحة ومدى ملاءمتها للجمهور المستهدف بناءً على مدى الوصول والتركيب السكانية وملاءمة المحتوى المنوي مشاركته، تتطلب جميع القنوات الاحترافية والاستجابة، وبالتالي، تحتاج إلى توفير الموارد للسماح بالمراقبة الأسبوعية، لتمكين التفاعل مع الجماهير، وتسهيل التواصل المتبادل، وتوفير الفرص لمشاركة المحتوى وبناء المجتمعات. ومن المهم للبنك المركزي الأردني أن يضمن عدم السماح لعدد قليل من المبدعين باستيعاب موارده المحدودة، بل أن يكون التركيز على النظام البيئي على نطاق واسع.

« **الحفاظ على الاتساق والأصالة؛** من خلال الحفاظ على نبرة صوت وأسلوب متنسق عبر قنوات التواصل الاجتماعي لتأسيس هوية مميزة، وذلك بالاعتماد على الصدق والشفافية، وتجنب استخدام المصطلحات أو اللغة التقنية التي قد يصعب على الجمهور فهمها.

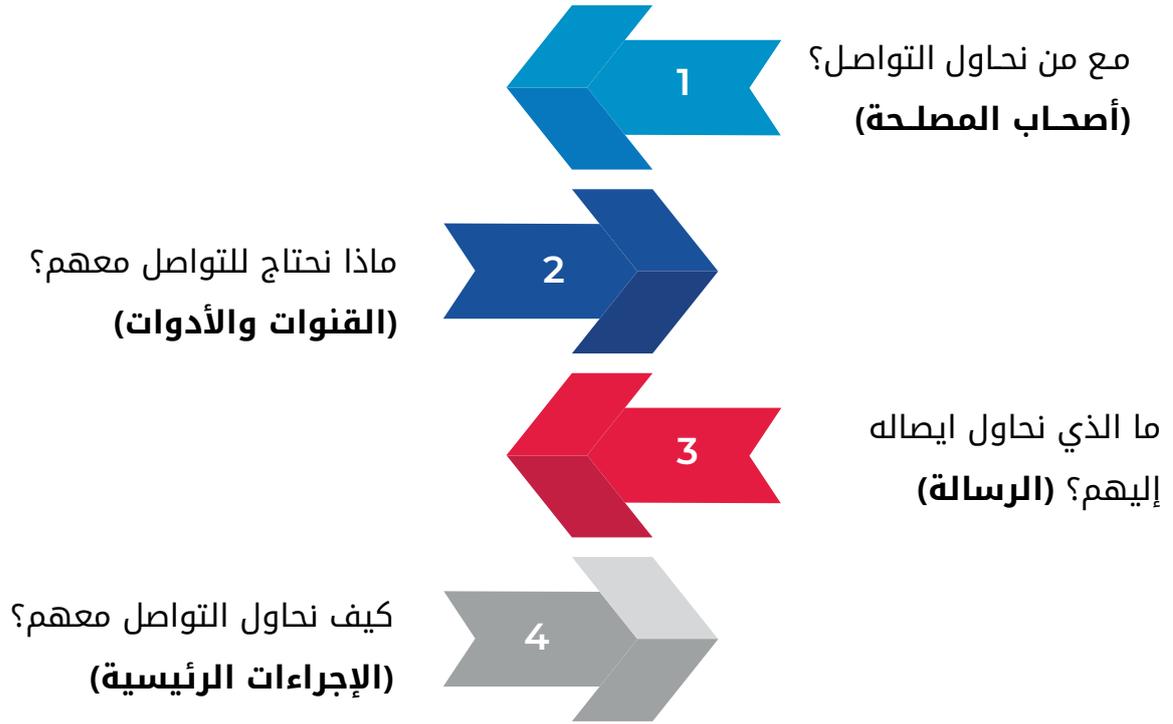
« **ضمان الوصول إلى المعلومات ذات الصلة؛** يعد الموقع الإلكتروني وسيلة فعالة للتواصل، كما يعد مستودعًا مثاليًا للمعلومات لاستضافة محتوى شامل ومتعمق، مثل المقالات والمواد الإرشادية والأسئلة الشائعة.

« **التجاوب؛** من خلال مراقبة والرد على تعليقات المستخدمين واستفساراتهم ومخاوفهم في الوقت المناسب لتعزيز الشفافية والثقة بين أصحاب المصلحة. تعتبر السرعة واليقين أمران أساسيان للشركات التكنولوجية المالية؛ فهي بحاجة إلى اليقين التنظيمي للمضي قدماً بثقة وجذب الاستثمار، كما أنها بحاجة إلى الحركة السريعة. لذلك، فإن التجاوب هو مفتاح الإجراءات التي تهدف إلى دعم الأنماط القائمة في سوق التكنولوجيا المالية وضمان توفير الدعم عندما يكون ذلك مطلوباً.

« **تعزيز التفاعل عن بعد ووجهًا لوجه:** توفر قنوات التواصل الاجتماعي تفاعلاً ديناميكياً، وإمكانية وصول المحتوى إلى جمهور أوسع، لذا يمكن استخدام قنوات التواصل الاجتماعي لتشجيع المشاركة والتفاعل مع المتابعين من خلال طرح الأسئلة، وجمع التعليقات، وإجراء استطلاعات رأي، والرد على التعليقات والرسائل بسرعة. بدوره، يبقى التواصل وجهًا لوجه من خلال الاجتماعات، والمؤتمرات، والندوات، وورش العمل، وفعاليات الشبكات الاجتماعية مهماً لبناء العلاقات، وتعزيز الثقة، وتبادل الأفكار مع أصحاب المصلحة.

النهج الاستراتيجي لتحسين المراسلات

يوفر هذا القسم نظرة عامة على النهج الاستراتيجي للتفاعل النشط مع السوق، باستغلال القنوات والمنصات الجديدة والموجودة، وهي: الموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، والتفاعل وجهاً لوجه. تم الإشارة سابقاً إلى أن استراتيجية البنك المركزي في التواصل تقوم على الإجابة على أربع أسئلة رئيسية، هي:



وحيث تم ضمن إطار عمل استراتيجية التواصل تحديد وسائل الإجابة على السؤال الأول، يقوم هذا النهج على تحديد ما يحاول البنك المركزي إيصاله (الرسالة) وآليات التحسين عليها بشكل مستمر. بداية، يوجد عدد من الخطوات لتطوير الرسالة المناسبة بفعالية، والموافقات الداخلية التي يتطلبها التأكد من التوافق الداخلي والتواصل مع السوق. الشكل التالي يوضح الخطوات التي يجب على البنك المركزي الأردني اتباعها:



شكل 7. عملية تطوير الرسالة

بناء الرسالة، يعتمد البنك المركزي على «العناصر السبعة للتواصل» والتي تتكون من سبع مبادئ رئيسية تسهم في الخطوة الأولى في التواصل الفعال من خلال تطوير الرسالة. تشمل هذه العناصر السبعة، أن تكون الرسالة

« واضحة: يجب أن تكون الرسائل واضحة وسهلة الفهم وتستخدم لغة بسيطة وسهلة، مع تجنب استخدام المصطلحات الفنية، والغموض، والتعقيد غير الضروري.

« مختصرة: يجب أن تكون الرسائل مختصرة وموجزة. خالية من التكرار غير الضروري أو الإطالة. وتقوم بتوصيل النقاط الرئيسية بكفاءة دون إرهاق الجمهور بالتفاصيل غير الضرورية.

« مترابطة: أن تكون الرسالة منظمة منطقيًا ومترابطة. ومتسلسلة في الأفكار، وذلك من خلال الاعتماد على الانتقالات والروابط المنطقية.

« صحيحة: أن تكون الرسالة دقيقة من الناحية الواقعية وخالية من الأخطاء. لا سيما الإملائية والقواعد اللغوية والترقيم للحفاظ على النزاهة والاحترافية. بالإضافة إلى التحقق من أية بيانات أو إحصائيات ضمن الرسالة.

« متسقة: اعتن بالاحتياجات والتفضيلات لجمهورك عند صياغة رسالتك. اضبط تواصلك ليلائم اهتماماتهم ومستوى معرفتهم وأسلوب التواصل الخاص بهم. قدّم التعاطف والفهم لتعزيز العلاقات الإيجابية والتفاعل.

« مكتملة: يجب أن تتضمن الرسالة جميع المعلومات اللازمة. يجب توقع الأسئلة أو المخاوف التي قد تكون لدى الجمهور وتناولها بشكل استباقي. وتجنب ترك التفاصيل الحاسمة التي يمكن أن تؤدي إلى سوء فهم.

« مهذبة: يجب أن تظهر الرسالة احترامًا واهتمامًا بمشاعر وآراء وتفضيلات الجمهور، وذلك من خلال استخدام لغة ونبرة مهذبة.

عندما يتفاعل الجمهور مع الرسالة، قد يقوم الأفراد بمشاركتها ومناقشتها والتفاعل مع المعلومات الواردة فيها، مما يوسع نطاقها لتصل إلى جماهير جديدة من خلال التناقل الشفهي، ووسائل التواصل الاجتماعي، أو القنوات الإعلامية التقليدية. وهذا يعني أن هناك حاجة إلى:

« **تطوير الرسالة المناسبة:** الحصول على تفاصيل حول **مَن؟**، **ماذا؟**، **أين؟**، **متى؟**، **لماذا؟**، وكيف؟ بلغة واضحة ومتسقة.

« **تسليم الرسالة للشخص المناسب:** لدى أصحاب المصلحة المختلفون اهتمامات ومخاوف وأولويات مختلفة. تصميم الرسائل يتيح معالجة احتياجاتهم ومخاوفهم الخاصة، مما يجعل التواصل أكثر قربًا لكل مجموعة. وهذا يزيد من احتمالية أن يلاحظ أصحاب المصلحة الرسالة ويتفاعلوا معها.

« **في الوقت المناسب:** إبقاء أصحاب المصلحة على اطلاع في الوقت المناسب يساعد على الحفاظ على الشفافية وبناء الثقة. الوقت المناسب يضمن أن تكون رسالتك ذات صلة بالوضع الحالي.

« **بالطريقة/الشكل المناسب:** الوعي بالاختلافات بين القنوات ومعرفة أي آلية يفضلها أصحاب المصلحة يساعد في ضمان أن تكون الرسالة لها التأثير المقصود، سواء كانت رقمية أو وجهًا لوجه.

النهج الاستراتيجي لأنشطة التكنولوجيا المالية و ضمان إتاحة المعلومات والوصول إليها

يُعتبر الموقع الإلكتروني للبنك المركزي الأردني منصة مركزية عبر الإنترنت، يمكن توظيفها كبوابة مخصصة لأنشطة التكنولوجيا المالية والمعلومات. ويُعتبر الجزء المخصص للتكنولوجيا المالية والابتكار على هذا الموقع المكان الذي يمكن للمستخدمين الوصول من خلاله إلى التحديثات ذات الصلة والتقارير والإرشادات والمعلومات التنظيمية والموارد المتعلقة بتنظيم التكنولوجيا المالية والمبادرات التي يقوم بها البنك المركزي الأردني. ويلتزم البنك المركزي بتفعيل الموقع الإلكتروني كأداة قوية، بهدف تحقيق الالتزام الاستراتيجي لجعل المعلومات أكثر وفرة وإمكانية الوصول إليها.

تشمل المعلومات التي يلتزم البنك المركزي بنشرها على موقعه الإلكتروني، ما يلي

« **رؤية وأهداف التكنولوجيا المالية:** تتمثل رؤية التكنولوجيا المالية وأهدافها في تمكين نظام بيئي مزدهر للتكنولوجيا المالية ودفع نمو صناعة التكنولوجيا المالية لصالح جميع الأردنيين، وذلك من خلال عدد من الإجراءات. وتتوافق رؤية التكنولوجيا المالية التي تم إطلاقها مؤخرًا مع رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (2033) وبرنامجهما التنفيذي (2023-2025).

« **الموارد التعليمية:** رقد الموقع الإلكتروني بمرور تعليمية مثل الأدلة ومقاطع الفيديو التوضيحية لمساعدة شركات التكنولوجيا المالية والمشاركين الآخرين في السوق على فهم المتطلبات التنظيمية وإجراءات الامتثال وأفضل الممارسات. وبما يمكن أصحاب المصلحة من التنقل في المشهد التنظيمي بشكل أكثر فعالية.

« **المنشورات والأبحاث:** يلتزم البنك المركزي الأردني بنشر تقارير بحثية وتقنية وتحليلات صناعية حول اتجاهات التكنولوجيا المالية وديناميكيات السوق والرؤى التنظيمية. بحيث تساعد هذه المعلومات أصحاب المصلحة في الحصول على رؤى قيمة حول النظام البيئي للتكنولوجيا المالية واتخاذ قرارات مستنيرة.

« **الأسئلة الشائعة:** يضم الموقع الإلكتروني قسم مخصص للأسئلة الأكثر شيوعاً (FAQs) لمعالجة الاستفسارات الشائعة وتقديم الدعم لأصحاب المصلحة. وهذا يقلل من الحاجة إلى الاستفسارات المباشرة ويحسن إمكانية الوصول إلى المعلومات.

« **التوجيه التنظيمي:** يمكن تزويد الموقع الإلكتروني بمواد تساهم في توجيه التنظيمي، مثل خريطة تنظيمية تفاعلية، وإرشادات للائتمثال، وتوضيحات بشأن قضايا محددة، بشكل يساعد على تعزيز فهم أفضل للتوقعات التنظيمية بين المشاركين في السوق.

« **معلومات حول المختبر التنظيمي (JoRegBox):** يهدف هذا القسم المخصص إلى تقديم نظرة عامة على المختبر التنظيمي (JoRegBox)، وإتاحة معلومات تفصيلية حول المختبر التنظيمي تشمل ما يلي:

- نموذج الانضمام للمختبر التنظيمي.
- توجيهات حول آلية تعبئة النموذج من خلال دليل ارشادي تم اعداده لهذه الغاية.
- وصف واضح لمعايير قبول طلب الانضمام، وآلية التقييم ومراحل الانضمام للمختبر التنظيمي والوقت المحدد لكل مرحلة.

في المستقبل، يمكن أن يتم إضافة المحتويات التالية إلى الموقع الإلكتروني:

« **الأدوات والتطبيقات التفاعلية:** يمكن أن يحتوي الموقع الإلكتروني على أدوات وتطبيقات تفاعلية، مثل قوائم التحقق من الامتثال التنظيمي، والآلات الحاسبة للمقاييس المالية، وتقديم النماذج التنظيمية عبر الإنترنت. تعمل هذه الأدوات على تبسيط العمليات للمشاركين في السوق وتحسين تجربة المستخدم.

« **تقويم الأحداث:** يمكن إضافة تقويم للأحداث على الموقع الإلكتروني يدرج المؤتمرات والندوات عبر الإنترنت القادمة والأحداث الصناعية الأخرى المتعلقة بالتكنولوجيا المالية. يتيح ذلك لأصحاب المصلحة البقاء على اطلاع دائم بالأحداث والفرص ذات الصلة للتواصل وتبادل المعرفة.

« **آليات التغذية الراجعة:** يجب على البنك المركزي الأردني دمج آلية للتغذية الراجعة على الموقع الإلكتروني لجمع المدخلات والاقتراحات من أصحاب المصلحة فيما يتعلق بالمبادرات التنظيمية، والسياسات المقترحة، وديناميكيات السوق بشكل عام. وهذا يعزز الشفافية ويضمن أخذ وجهات نظر أصحاب المصلحة في الاعتبار في عمليات صنع القرار.

بالنسبة للنهج الاستراتيجي للموقع الإلكتروني، من المهم أن تتم مشاركة جميع المعلومات التي ينشرها البنك المركزي الأردني عبر الموقع الإلكتروني، وأن تبقى الصفحة محدثة باستمرار.

نهج التواصل من طرف واحد إلى عدة أطراف (One-to-many engagements)

في هذا النهج من التواصل، يهدف البنك المركزي إلى تعظيم تأثير مشاركاته من خلال استهداف جمهور أوسع بطريقة منظمة ومرتبطة. ونظراً لوجود مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة ضمن بيئة التكنولوجيا المالية والابتكار في الأردن تتطلب التواصل معها، لذا فإن التواصل مع العديد من اللاعبين في السوق بشكل فردي يمكن أن يكون استنزاف للموارد ومكلف، وبالتالي تعتبر المشاركات من واحد إلى العديد نهجاً رئيسياً في التواصل الذي يعتمد عليه البنك المركزي للوصول إلى العديد من أصحاب المصلحة في نفس الوقت، مما يعزز نشر الرسائل والمبادرات الرئيسية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية.

وعلى وجه الخصوص، يشكل نهج التواصل من واحد إلى العديد جزءاً من استراتيجية التواصل لتحقيق ما يلي:

« **تعزيز التفاهم:** تُمكن المشاركات بين طرف واحد والعديد من الأطراف البنك المركزي الأردني من فهم احتياجات أصحاب المصلحة واهتماماتهم ووجهات نظرهم بشكل أفضل. ومن خلال فعاليات المشاركة مثل ورش العمل والندوات والمؤتمرات، يستطيع البنك المركزي الأردني جمع رؤى قيمة، وتحديد التحديات، وتصميم نهجه بشكل فعال لمعالجة قضايا محددة.

« **تسهيل التعاون:** تخلق المشاركات بين طرف واحد والعديد من الأطراف بيئة مواتية للتعاون وتبادل المعرفة بين أصحاب المصلحة. ومن خلال الجمع بين مختلف أصحاب المصلحة في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية، يمكن للبنك المركزي الأردني تعزيز التعاون، وتسهيل فرص التواصل، وتحفيز الابتكار من خلال الشراكات بين القطاعات.

« **تعزيز الشفافية:** يمكن أن تؤدي المشاركات بين طرف واحد والعديد من الأطراف إلى تعزيز الشفافية من خلال تزويد أصحاب المصلحة بإمكانية الوصول المباشر إلى المعلومات والتحديثات والإرشادات التنظيمية من البنك المركزي. يؤدي التواصل الشفاف إلى بناء الثقة بين أصحاب المصلحة ويظهر التزام البنك المركزي الأردني بالانفتاح والمساءلة.

« **التغلب على التعقيدات:** يتسم مشهد التكنولوجيا المالية بالديناميكية والتعقيد، ومع التقدم التكنولوجي السريع والمتطلبات التنظيمية المتطورة. تتيح هذه المشاركات للبنك المركزي الأردني التغلب على هذا التعقيد من خلال تزويد أصحاب المصلحة بإمكانية الوصول المباشر إلى البنك المركزي الأردني وقادة الصناعة الذين يمكنهم تقديم التوجيه والتوضيح والخبرة بشأن القضايا ذات الصلة.

يمكن أن يتخذ النهج الاستراتيجي للمشاركة والتواصل بين طرف واحد وعدة أطراف عدة أشكال. على سبيل المثال، يمكن للبنك المركزي الأردني حضور الفعاليات المرتبطة بالتكنولوجيا المالية والابتكار، ومشاركة الأخبار والتحديثات عبر الموقع الإلكتروني أو النشرات الإخبارية عبر البريد الإلكتروني.

وبشكل عام، فإن النهج الاستراتيجي للمشاركات بين فرد والعديد من الافراد يمكّن البنك المركزي الأردني من المشاركة الفعالة مع أصحاب المصلحة، وتعزيز التعاون، ودفع الابتكار، وتحقيق أهدافه في تطوير النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الأردن.

من الأشكال الأساسية للمشاركات الرئيسية بين طرف واحد والعديد من الأطراف هي الحوارات بين القطاعين العام والخاص (Public- Private Dialogue)

وهي عملية تواصل وتعاون منظمة بين البنك المركزي الأردني وأصحاب المصلحة في القطاع الخاص مثل شركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية والجمعيات والخبراء المعنيين وغيرهم من مكونات النظام البيئي للتكنولوجيا المالية. ويتمثل الهدف الأساسي من هذا الحوار في تسهيل المناقشات وتبادل الأفكار وتحديد التحديات وتحسين المشاركة في سوق التكنولوجيا المالية.

ولضمان تحقيق برنامج الشراكة بين القطاعين العام والخاص لهذا الهدف بشكل فعال، يعمد البنك المركزي إلى ارسال إشارة موثوقة وبشكل استباقي تشير إلى أن البنك المركزي الأردني ككل يتقبلان ردود الفعل.

وضمن خطط عمله، يخطط البنك المركزي الأردني إلى استضافة ثلاثة حوارات بين القطاعين العام والخاص سنويًا، للاستفادة بشكل فعال من الخبرات الجماعية والرؤى والموارد لكل من القطاعين العام والخاص لخلق بيئة مواتية لابتكار التكنولوجيا المالية وتطوير السوق مع الحفاظ على الاستقرار والنزاهة المالية.

وقد تمت استضافة أول جلسات النقاش الحوارية بين القطاع العام والخاص في شباط من عام 2024 والتي تضمنت عددًا مسبقًا لإطلاق النسخة الجديدة من المختبر التنظيمي (JoRegBox)، وإعلان فتح باب قبول طلبات الانضمام للمختبر التنظيمي، حيث تضمنت الجلسة الحوارية مناقشة أبرز التحديات التي تواجه شركات التكنولوجيا المالية للنمو في السوق المحلية، وخلصت إلى أن أبرز هذه التحديات يتمثل بضعف الاستثمار وتعقيد البيئة التنظيمية، وتم التوافق بين المشاركين في هذه الجلسة على بدء العمل على معالجة هذه التحديات.

النهج الاستراتيجي لمواقع التواصل الاجتماعي

يعتمد البنك المركزي على وسائل التواصل الاجتماعي لزيادة الوعي بمبادرات التكنولوجيا المالية، وتعزيز الحوار مع أصحاب المصلحة، ونشر الاحداث والمستجدات حول المختبر التنظيمي (JoRegBox). وتشمل الجماهير الرئيسية المستهدفة هنا: الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، والمؤسسات المالية، والمستثمرين، وشركاء البنك المركزي الأردني في التنفيذ، والمسرع، والحاضنات، وعامة الناس.

وقد قام البنك المركزي الأردني بإنشاء صفحات خاصة بمركز التكنولوجيا المالية والابتكار على قنوات التواصل الاجتماعي والتي تشمل (Facebook) و (LinkedIn) و (Instagram). ويهدف البنك المركزي الأردني إلى النشر باستمرار عبر تلك القنوات للمشاركة الاستباقية في السوق. بالإضافة إلى ذلك، يعمل البنك المركزي الأردني على الاستفادة من صفحة مركز التكنولوجيا المالية والابتكار (Jo-Fintech) على موقع (LinkedIn)، لنشر الوعي الإقليمي حول رؤية البنك المركزي الأردني في مجال التكنولوجيا المالية.

تعد إدارة الموافقة على المحتوى والاستجابة المحتملة للتعليقات السلبية أمرًا بالغ الأهمية نظرًا للطبيعة الديناميكية لوسائل التواصل الاجتماعي. كما يعد اتباع نهج منظم لضمان الامتثال والشفافية والتواصل الفعال أمرًا أساسيًا للبنك المركزي الأردني لإدارة تواجده على وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال، ودعم الامتثال التنظيمي، ومعالجة مخاوف أصحاب المصلحة، والحفاظ على الثقة والمصداقية في الفضاء الرقمي.

عملية الموافقة على المحتوى:

« إنشاء المحتوى: يقوم فريق التكنولوجيا المالية والابتكار بإنشاء محتوى لمدة 6 أسابيع (بمشاركتين تقريبًا في الأسبوع). سيتم تطوير منشورات وسائل التواصل الاجتماعي بما يتماشى مع الأنشطة المخططة والأحداث الداخلية. ستتم الموافقة على منشورات وسائل التواصل الاجتماعي من قبل الإدارة التي تتولى مهام التكنولوجيا المالية والابتكار، ويمكن تصعيدها وفقًا لتقديره للحصول على مزيد من الموافقات اعتمادًا على طبيعة المحتوى.

« **المراجعة والموافقة:** يخضع كل محتوى في وسائل التواصل الاجتماعي للمراجعة من قبل أفراد أو إدارات معينة، بما في ذلك الإدارة العليا، لضمان الدقة والملاءمة والامتثال للمتطلبات التنظيمية.

« **سير عمل الموافقة:** من خلال إنشاء سير عمل واضح للموافقة على المحتوى، وتحديد الأدوار والمسؤوليات والجدول الزمنية للمراجعة. ويتم استخدام أدوات أو برامج للتعاون لتبسيط عملية الموافقة وتتبع التغييرات.

« **التوثيق:** الاحتفاظ بسجلات محتوى الوسائل الاجتماعية المعتمد، بما في ذلك تاريخ الموافقة، والأطراف المسؤولة، وأي ملاحظات أو مراجعات ذات صلة تم إجراؤها أثناء عملية المراجعة.

الاستجابة لوسائل التواصل الاجتماعي

تعد الاستجابة لوسائل التواصل الاجتماعي أمرًا ضروريًا للبنك المركزي الأردني للمشاركة بشكل فعال مع أصحاب المصلحة، وإدارة سمعته، وتحقيق أهداف التواصل الخاصة به في العصر الرقمي. ومن خلال إعطاء الأولوية للاستجابة والمشاركة الفعالة مع أصحاب المصلحة على منصات وسائل التواصل الاجتماعي، يمكن للبنك المركزي الأردني تعزيز علاقاته وتعزيز الشفافية وبناء الثقة مع الجمهور وأصحاب المصلحة. وتتم عملية الاستجابة لوسائل التواصل الاجتماعي على النحو التالي:

« **المراقبة:** تنفيذ أدوات أو منصات لمراقبة قنوات التواصل الاجتماعي للتعليقات والإشارات والرسائل المتعلقة بالبنك المركزي الأردني. وبهذا الخصوص سيتم تعيين موظفين مسؤولين لمراقبة نشاط وسائل التواصل الاجتماعي بانتظام ووضع علامة على التعليقات السلبية للرد عليها.

« **التقييم:** تقييم التعليقات السلبية بناءً على طبيعتها وخطورتها وأهميتها. من خلال تحديد ما إذا كان الرد مبررًا، وإذا كان الأمر كذلك، سيتم تحديد الأسلوب والنهج المناسبين.

« **إرشادات الاستجابة:** يجب الرد على التعليقات والانتقادات السلبية من خلال تقديم معلومات واقعية والحفاظ على الاحترافية، بواسطة التأكد من أن الاستجابات تتم في الوقت المناسب ومهذبة ومتسقة مع رسائل البنك المركزي.

« **إجراء التصعيد:** وضع إجراءات لتصعيد المشكلات المعقدة أو الحساسة إلى الإدارة العليا أو الفرق القانونية أو فرق الامتثال لمزيد من المراجعة والتوجيه بشأن استراتيجيات الاستجابة.

« **الشفافية والمساءلة:** التواصل بشكل مفتوح مع الجمهور حول نهج البنك المركزي الأردني في التعامل مع التعليقات السلبية على وسائل التواصل الاجتماعي، والاعتراف بالملاحظات، وتقديم الشرح أو التوضيحات عند الضرورة، وإظهار الالتزام بالحوار البناء.

« **حفظ السجلات:** القيام بتوثيق جميع التفاعلات والردود على التعليقات السلبية، بما في ذلك التاريخ ومحتوى التعليق والرد المقدم وأي إجراءات متبعة تم اتخاذها. ويساعد ذلك على تتبع الاتجاهات وتقييم فعالية استراتيجيات الاستجابة وضمان المساءلة.

« **التحسين المستمر:** القيام بمراجعة وتحليل التعليقات الواردة من تفاعلات وسائل التواصل الاجتماعي بانتظام لتحديد مجالات التحسين في عملية الاستجابة. قم بتعديل استراتيجيات الاستجابة وبروتوكولات التواصل وتدريب الموظفين حسب الحاجة لتعزيز الفعالية والكفاءة.

باختصار، يعد التواجد على وسائل التواصل الاجتماعي أمرًا أساسيًا، ومع ذلك، فإن حجم المشاركة الرقمية للبنك المركزي الأردني ومعدل الاستخدام سيكون مدفوعًا بالقدرة المتاحة لتطوير المحتوى والقدرة على الرد على التعليقات. ومن خلال الاستفادة من أدوات المشاركة والمناهج الاستراتيجية ذات الصلة، يمكن للبنك المركزي الأردني تعزيز علاقاته مع أصحاب المصلحة، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وتحقيق نتائج إيجابية لنظام التكنولوجيا المالية في الأردن.

ارشادات التواصل الخاصة بالمختبر التنظيمي (JoRegBox)

المختبر التنظيمي (JoRegBox) هو أحد الأدوات الرئيسية التمكينية للنظام البيئي للتكنولوجيا المالية والابتكار في الأردن والمدرجة تحت مظلة مركز التكنولوجيا المالية والابتكار (Jo-Fintech) لدى البنك المركزي الأردني، الذي تم إنشاؤه كهيئة تنظيمية تجريبية حقيقية خاضعة للرقابة؛ بهدف تمكين رواد الأعمال والمبتكرين من اختبار التطبيقات المالية الرقمية مع عملاء حقيقيين. وقد تم تصميم هذه المبادرة لدعم وتشجيع الابتكار والتطوير في قطاع التكنولوجيا المالية، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تعزيز القدرة التنافسية في مجال الخدمات المالية الرقمية، إلى جانب تحسين الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية مع الحفاظ على سلامة واستقرار القطاع المالي وحماية حقوق وبيانات المستهلكين الماليين.

وباعتباره أداة فاعلة لتعزيز الابتكار في السوق المحلية، ونظراً لطبيعته التي تقوم على عدة مراحل محددة بفترة زمنية تم تأطيرها في الإطار الناظم للمختبر التنظيمي، وأن هذه الأداة تنطوي على التواصل الفعال بين الجهة مقدمة الطلب، البنك المركزي الأردني، وأفرقة العمل الفنية في البنك المركزي، لا بد من مشاركة هذه الأطراف جميعاً في رحلة التواصل الخاصة بالمختبر التنظيمي. وبشكل أكثر تحديداً، فإن المشاركة الفعالة والتعاون النشط في الابتكارات، يعتمد على ما يلي:

◀ إبراز دائرة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني/ قسم التكنولوجيا المالية والابتكار كنقطة تواصل لتلقي الاستفسارات وتوجيهها إلى نظرائهم في الدوائر الرقابية ذات الصلة.

◀ قيام دائرة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني/ قسم التكنولوجيا المالية والابتكار بتقييم الطلبات المستلمة، وإرسال الطلبات العاجلة أو المتخصصة/ التقنية فقط إلى الأقسام الإشرافية والتعامل مع الاستفسارات الأبسط بنفسه.

◀ التعاون بشكل أسهل وأكثر فعالية في تطوير المذكرات التوجيهية وتحديث التشريعات بناءً على الاحتياجات أو التحديات التي يعبر عنها المبتكرون.

◀ المساعدة في إعداد الدوائر الرقابية وإبقائها على اطلاع دائم بالابتكارات الجديدة والناشئة والآثار وأفضل الممارسات.

كيف يدعم التواصل الداخلي المختبر التنظيمي (JoRegBox)؟

« **تعزيز التماسك التنظيمي:** يضمن التواصل الداخلي الفعال أن تعمل جميع الإدارات برؤية تنظيمية موحدة، مما يقلل من مخاطر السياسات المتعارضة التي يمكن أن تعيق الابتكار أو تضر بالأهداف التنظيمية، لدعم نهج موحد ومتسق، وتشكيل التصور العام للبنك المركزي الأردني بشأن التكنولوجيا المالية.

« **المرونة في اتخاذ القرار:** في عالم التكنولوجيا المالية سريع الخطى، يسمح التواصل الداخلي للبنك المركزي الأردني باتخاذ قرارات سريعة ومستنيرة، وهو أمر بالغ الأهمية للحفاظ على الاستقرار المالي وحماية المستهلك في مواجهة التقنيات سريعة التطور. تتيح دائرة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني/ قسم التكنولوجيا المالية والابتكار مسارات تغذية راجعة أقصر لزيادة الاستجابة.

« **إدارة المخاطر:** تساهم قنوات التواصل المفتوحة في إجراء تقييم أكثر شمولاً للمخاطر من خلال تجميع الخبرات ووجهات النظر المتنوعة، مما يؤدي إلى تحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف من آثارها بشكل أكثر قوة.

« **منع حصر المعلومات:** يمنع التواصل المنتظم والمنظم تشكيل مستودعات المعلومات، مما يضمن مشاركة المعرفة والأفكار الهامة عبر جميع الإدارات ذات الصلة، وهو أمر ضروري للرقابة الشاملة.

« **التكامل الثقافي للابتكار:** من خلال إعطاء الأولوية للتواصل، يعمل البنك المركزي الأردني على تعزيز ثقافة يتم فيها فهم الابتكار واحتضانه في جميع أنحاء البنك، وليس فقط داخل دائرة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني/ قسم التكنولوجيا المالية والابتكار. وهذا التكامل الثقافي هو المفتاح للتنظيم الاستباقي والتقدمي.

« **الاتساق في الرسائل:** ينعكس التوافق الداخلي في التواصل على الخارج، مما يقدم موقفاً ثابتاً وواضحاً من البنك المركزي الأردني إلى السوق، وهو أمر حيوي للحفاظ على المصداقية والسلطة كجهة تنظيمية.

« **مشاركة الموظفين والاحتفاظ بهم:** يميل الموظفون المطلعون جيداً والمشاركون في حلقات التواصل إلى أن يكونوا أكثر مشاركة، مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وانخفاض معدل دوران الموظفين، وهو أمر مهم بشكل خاص في الاحتفاظ بالخبرة داخل البنك المركزي الأردني.

« **تبادل للأفكار:** تشجع ممارسات التواصل الجيدة على تبادل للأفكار بين الإدارات، مما يؤدي إلى أساليب مبتكرة للتنظيم والإشراف قد لا تظهر داخل الأقسام المختلفة.

« **منظمة التعلم:** بيئة التواصل المفتوحة تحول البنك المركزي الأردني إلى منظمة تعليمية، منظمة تتطور باستمرار من خلال التعلم من تجاربها الداخلية وكذلك من السوق الذي تنظمه.

« **إدارة التغيير:** يعد التواصل الداخلي الفعال أمرًا أساسيًا في أوقات التغيير، حيث يساعد على إدارة التحولات بسلاسة والحفاظ على الأداء التنظيمي، خاصة مع استمرار التكنولوجيا المالية في تقديم نماذج جديدة في الخدمات المصرفية والمالية.

إرشادات للتواصل الداخلي

انطلاقاً من دوره في عملية تنسيق وتبادل المعلومات حول التكنولوجيا المالية والابتكار بين الأطراف الخارجية ودوائر البنك الداخلية، لا بد من تبني نهج فعال يعزز التنسيق بين الوحدات التنظيمية المختلفة في البنك المركزي ويوفر بيئة تعاونية محفزة للابتكار، **ومن الارشادات التي يتبناها البنك المركزي لتعزيز التواصل الداخلي:**

« **إنشاء قنوات تواصل واضحة:** من خلال إنشاء قنوات واضحة للتواصل، تحدد الخصائص الواجب توافرها في عمليات التواصل بما في ذلك المعلومات المثالية لمشاركتها وبأي صيغة، وأوقات الاستجابة المتوقعة (سواء كان ذلك على البريد الإلكتروني، أو منصات الإنترنت، أو منصات المراسلة، أو الاجتماعات المنتظمة). مع التأكد من أن الموظفين يعرفون كيف ومتى يستخدمون هذه القنوات بفعالية.

« **تشجيع التواصل المفتوح:** من خلال تبني وتعزيز ثقافة التواصل المفتوح، والذي يساهم في تعزيز شعور الموظفين بالراحة في مشاركة الأفكار والمخاوف والتعليقات، ويتبنى البنك المركزي في هذا الصدد قاعدة (Tone at the top) من خلال كون الادارة العليا قدوة في تعزيز التواصل الشفاف وإظهار الالتزام بالتعاون والابتكار.

« **تشكيل فرق متعددة الوظائف للعمل على مشاريع أو مبادرات محددة** وهذا يعزز التعاون ويسمح للموظفين من مختلف الأقسام بمشاركة خبراتهم ووجهات نظرهم.

« **الاحتفال بالإنجازات والمعالم:** وذلك من خلال التعرف على الإنجازات الفردية والجماعية والاحتفال بها. وهذا يعزز الروح المعنوية ويوفر بيئة عمل إيجابية ويؤكد على أهمية التواصل والتعاون.

« **توفير الوصول إلى المعلومات والموارد:** التأكد من أن الموظفين لديهم إمكانية الوصول، إلى المعلومات والموارد التي يحتاجونها لأداء وظائفهم بفعالية. ويشمل ذلك السياسات والإجراءات والمواد التدريبية والرؤى الصناعية ذات الصلة.

إجراءات التواصل الخاصة بالمختبر التنظيمي (JoRegBox)

في هذا القسم، يوضح البنك المركزي الأردني إجراءات التواصل الأربعة الخاصة بالمختبر التنظيمي (JoRegBox)، والتي توفر إرشادات حول كيفية التواصل مع المتقدمين في كل مرحلة من مراحل المختبر التنظيمي. وذلك بهدف توثيق كيف ينبغي للبنك المركزي الأردني أن يبقي شركات التكنولوجيا المالية وذوي الاهتمام على اطلاع مع التقدم والتحديثات المتعلقة بالمختبر التنظيمي (JoRegBox).

الإجراء الأول: معلومات يمكن الوصول إليها وقنوات واضحة للتواصل

في هذا الاجراء يلتزم البنك المركزي بإنشاء قنوات اتصال واضحة للتأكد من أن شركات التكنولوجيا المالية ومقدمي طلبات الانضمام للمختبر التنظيمي (JoRegBox) على معرفة بكيفية العثور على المعلومات وكيفية التواصل مع الجهات ذات الصلة.

ولتنفيذ هذا الاجراء قام البنك المركزي بإنشاء مساحة مخصصة للمختبر التنظيمي على موقعه الإلكتروني؛ بهدف تمكين المشاركين في المختبر التنظيمي من العثور على المعلومات. كما يقوم البنك المركزي بالتأكد من أن المشاركين على دراية بمكان وجود المعلومات عن طريق إنشاء رسائل إخبارية عبر البريد الإلكتروني ومنشورات على وسائل التواصل الاجتماعي.

وقد تم تعزيز موقع البنك المركزي الإلكتروني بإرشادات حول عملية الترخيص في بعض القطاعات، كما يجري العمل على انشاء خطوات قابلة للتنفيذ يمكن أن تتخذها شركات التكنولوجيا المالية لضمان الامتثال للتغييرات التنظيمية، وذلك من خلال توفير الموارد مثل قوائم المراجعة أو الأسئلة الشائعة لتسهيل فهم المتطلبات التنظيمية وتنفيذها.

كما يلتزم البنك المركزي الأردني بإرسال تحديثات منتظمة حول حالة الطلبات وتعليمات واضحة حول كيفية المشاركة في بيئة المختبر التنظيمي (JoRegBox). يساعد ذلك في تقليل الارتباك ويضمن تزويد شركات التكنولوجيا المالية بالمعلومات التي يحتاجونها للنجاح في بيئة المختبر التنظيمي، وذلك من خلال بريد إلكتروني مخصص للتعامل مع الاستفسارات والأسئلة من المشاركين والجمهور وأصحاب المصلحة الآخرين.

الإجراء الثاني: تطوير جدول اتصالات متسق

لتعزيز الشفافية بشكل أكبر، قام البنك المركزي الأردني بتطوير دليل ارشادي للمختبر التنظيمي لتوفير إرشادات وتعليمات واضحة بشأن إجراءات بيئة المختبر التنظيمي ونطاقه وأهدافه. ويهدف هذا الدليل إلى مساعدة الجهات الراغبة في تقديم طلب الانضمام للمختبر التنظيمي في معرفة ما ينتظرهم في كل مرحلة، والمدة الزمنية لكل مرحلة، ومتطلبات النجاح واجتياز كل مرحلة من مراحل المختبر التنظيمي. ويساعد هذا الدليل في تبسيط عملية التقديم والتأكد من أن المشاركين على دراية بالتزاماتهم ومسؤولياتهم أثناء المشاركة في بيئة المختبر التنظيمي.

وفي هذا الصدد، يقوم البنك المركزي الأردني بوضع جدول تحديث منظم. ومشاركته مع جميع أصحاب المصلحة بهدف ضمان الشفافية بشأن مراحل المختبر التنظيمي (JoRegBox) والجداول الزمنية وأي تحديات أو انتكاسات قد تنشأ ومعالجتها بشكل استباقي.

الإجراء الثالث: استخدام تنسيقات التواصل المتعددة لكل شريحة من أصحاب المصلحة

يعتمد هذا الاجراء على تقسيم أصحاب المصلحة إلى مجموعات والتعرف على احتياجاتهم بناءً على نضجهم وتفضيلاتهم في التواصل، ومن ثم تحديد نوع التواصل الأكثر فاعلية تجاههم، هذا الأمر يؤدي إلى تنوع في تنسيق وتوصيل التحديثات مثل الملخصات المكتوبة أو عروض الفيديو التقديمية أو جلسات الأسئلة والأجوبة التفاعلية، والرسوم البيانية أو الوسائل المرئية لتبسيط المعلومات التنظيمية المعقدة.

الإجراء الرابع: مراقبة الملاحظات وتقييم الفعالية

من خلال هذا الاجراء يراقب البنك المركزي باستمرار فعالية إجراءات التواصل الخاصة بالمختبر التنظيمي، كما يطلب مدخلات من أصحاب المصلحة حول كيفية تحسينها. ومن ثم يقوم بمراجعة وتحديث نهج التواصل بانتظام لضمان التوافق مع أفضل الممارسات المتطورة ومعايير الصناعة.

وفي هذا الصدد يشجع البنك المركزي شركات التكنولوجيا المالية ومقدمي طلبات الانضمام للمختبر التنظيمي (JoRegBox) على تقديم تعليقات حول وضوح التحديثات المقدمة وفائدتها، والأسئلة أو المخاوف أو الاقتراحات المقدمة للتحديثات المستقبلية.

أولويات البنك المركزي الأردني لتعزيز التواصل في مجال التكنولوجيا المالية

لتنفيذ مبادئ وأهداف استراتيجية التواصل والهوية لمركز التكنولوجيا المالية والابتكار، تم وضع خطة عمل تنفيذية، تقدم نظرة عامة على جميع الأنشطة المستهدفة خلال عملية التواصل، تشمل هذه الأنشطة عمليات التواصل المرتبطة بالمختبر التنظيمي، والتواصل الداخلي، والقنوات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي، وبرنامج الأحداث والفعاليات، والموقع الإلكتروني للبنك المركزي.

وسيتم تنفيذ خطة العمل هذه ضمن جدول زمني محدد، ويتم قياس فعالية ومستوى الإنجاز فيها من خلال مؤشرات أداء كمية ونوعية، وذلك بهدف ضمان بقاء هذه الاستراتيجية كأداة حية، وتحقيق ما يطمح إليه البنك المركزي من خلالها. وتشمل أولويات البنك المركزي في تعزيز التواصل في مجال التكنولوجيا المالية ما يلي:



01 التواصل الخارجي مع المشاركين في المختبر التنظيمي (JoRegBox)

01

إقرار باستلام طلبات الانضمام للمختبر التنظيمي: من خلال تعيين ضابط ارتباط ليكون نقطة التواصل الرئيسية مع مقدمي طلبات الانضمام للمختبر التنظيمي، ويقوم ضابط الارتباط بالرد خلال يومين عمل لتأكيد استلام الطلبات.



طلبات الحصول على معلومات إضافية من مقدمي طلبات الانضمام للمختبر التنظيمي لاستكمال تقييم معايير الأهلية للطلبات: من خلال قيام ضابط الارتباط بطلب معلومات إضافية من مقدمي الطلبات وبشكل متكرر في مراحل الانضمام للمختبر التنظيمي.



إعلام مقدمي الطلبات بحالة طلباتهم في كل مرحلة من مراحل المختبر التنظيمي أو في حالة رفض طلبهم لعدم تحقيق معايير الأهلية.



02 التواصل الداخلي للمختبر التنظيمي

02

اتاحة الإطار الناظم والدليل الارشادي والأسس الداخلية الخاصة بالمختبر التنظيمي؛ بهدف توفير التوجيه والتعليمات الواضحة بشأن إجراءات المختبر التنظيمي ونطاقه وأهدافه وإجراءات التعامل مع الطلبات في جميع مراحل المختبر التنظيمي.



تنسيق اجتماعات دورية (ربع سنوية) مع الدوائر الرقابية في البنك المركزي لضمان التنسيق والمتابعة للطلبات الواردة للمختبر التنظيمي.



التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل النشر الرقمية

03

تعزيز المنشورات عبر مواقع التواصل الاجتماعي (Instagram)، (Facebook)، (Linked In) وغيرها من وسائل التواصل التي سيتم استحداثها للحفاظ على وجود مستمر على وسائل التواصل الاجتماعي.



إصدار نشرة الأخبار الدورية؛ لمشاركة التحديثات ذات الصلة حول JoRegBox وذلك بشكل ربع سنوي.



تقويم خاص بالفعاليات والأحداث

04

تنظيم الاجتماعات الدورية مع الجمعيات ومسرعات وحواضن الأعمال؛ لضمان قدرتهم على تعزيز التواصل والأنشطة التي يتم تقديمها بخصوص التكنولوجيا المالية.



عقد جلسات حوارية بين القطاع العام والخاص بشكل دوري لمناقشة التحديات والتطورات ذات الصلة ببيئة التكنولوجيا المالية.



صفحة التكنولوجيا المالية والابتكار على الموقع الإلكتروني للبنك المركزي

05

إطلاق صفحة محدثة للتكنولوجيا المالية والابتكار على الموقع الإلكتروني للبنك المركزي باللغتين العربية والانجليزية؛ لضمان ان تكون معلومات أنشطة التكنولوجيا المالية مرئية ومتاحة للجميع ولتعزيز التواصل مع الجمهور بالخصوص ونشر الأخبار والتحديثات والتطورات ذات الصلة ببيئة التكنولوجيا المالية.



الخلاصة

في إطار تنفيذ البنك المركزي لمسؤولياته وأهدافه الاستراتيجية الرامية إلى تعزيز التحول الرقمي والاقتصاد الرقمي وجعل الأردن مركزاً إقليمياً رائداً ووجهة استثمارية للتكنولوجيا المالية والابتكار، وتشجيع التحول إلى مجتمع رقمي غير نقدي باستخدام الخدمات المالية الرقمية، والذي يأتي في سياق الرؤى والتوجيهات الملكية السامية.

يسعى البنك المركزي من خلال استراتيجية التواصل والهوية لمركز التكنولوجيا المالية والابتكار إلى تحقيق العديد من الأهداف الرئيسية، التي تصب في تعزيز موقع البنك المركزي كسلطة موثوقة في بيئة التكنولوجيا المالية سريعة التطور، من خلال تعزيز الشفافية، وتشجيع الابتكار، وتعزيز التعاون.

وقد حددت الاستراتيجية مجموعة من المبادئ والأساليب الاستراتيجية التي يتبناها البنك المركزي في سبيل إيجاد تواصل فعال ومرن بين كافة مكونات بيئة التكنولوجيا المالية والابتكار في المملكة، من خلال التواصل والمشاركة الاستباقية في السوق، وموقع البنك المركزي الأردني في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية وخارجه. وبالاعتماد على إطار عمل استراتيجية التواصل، والذي يشرح المبادئ التوجيهية الثلاثة للتواصل في التكنولوجيا المالية، وباستخدام مجموعة أدوات المشاركة، والتي توفر النهج الاستراتيجي لتحسين المراسلة مع السوق، سواء بشكل وجاهي أو باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى إرشادات التواصل للمختبر التنظيمي (JoRegBox) وتطبيق هذه المبادئ ضمن خطة عمل معتمدة ومتفق عليها.

هذا وتدعم استراتيجية التواصل في التكنولوجيا المالية، التي يقودها وينفذها البنك المركزي الأردني، رؤية التكنولوجيا المالية الحالية لتثقيف أصحاب المصلحة، وتمكين الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، وتسهيل الحوار بين الجهات الفاعلة في الصناعة، وذلك من خلال تحديد الأولويات الفعالة لإشراك أصحاب المصلحة، واتباع نهج المشاركة بين طرف واحد والعديد من الاطراف، مع تحسين الرسائل والاستفادة بشكل فعال من الشراكات الاستراتيجية عبر النظام البيئي للتكنولوجيا المالية

ولكي تحقق استراتيجية التواصل أهدافها المرجوة بشكل فعال، فإنها تتطلب التعاون المشترك والتواصل المرن، والمعلومات الصحيحة والكاملة، والتزام كافة الأطراف المعنية بتنفيذ هذه الاستراتيجية لبناء نظام بيئي مستنير ومشارك وموثوق في مجال التكنولوجيا المالية. وعلى هذا النحو، تلتزم الاستراتيجية بالتواصل الشفاف وفي الوقت المناسب والمتسق لمعالجة مخاوف التكنولوجيا المالية وعرض مبادرات الابتكار وتعزيز الفهم الواضح للعمليات وبناء الثقة بين أصحاب المصلحة.