جمهورية مصر العربية
وزارة الإتصالات والمعلومات

نحو مجتمع معلومات عربي
إطار خطة العمل المشترك

المؤتمر العربي رفيع المستوى
للتحضير للقمة العالمية لمجتمع المعلومات

جمهورية مصر العربية – القاهرة
16-18 يونيو 2003

تم اعتماد هذه الوثيقة من
مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات خلال دورته العادية السابعة
(القاهرة: 18 يونيو 2003)

قائمة بالمحتويات

إطار خطة العمل المشترك **4**

ادوار القطاعات المختلفة في بناء مجتمع المعلومات **6**
دور الحكومة **6**
دور القطاع الخاص **6**
دور المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية **6**
دور المجتمع الدولي والجهات المانحة **7**

ملامح ومحاور خطة العمل المشترك..... **8**
1- خلق القناعة بدور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات فى التنمية **8**
2- خلق بيئة مواتية سريعة الاستجابة متعددة القطاعات **9**
3- السياسات والتشريع **9**
4- تحديد المؤشرات **12**
5- التكامل الإقليمي **12**
6- التخطيط للاندماج وبناء بنية تحتية إقليمية للمعلومات **12**
7- النفاذ الشامل للمعلومات والمعرفة **13**
8- بناء القدرات: تنمية الموارد البشرية، والتعليم، والتدريب **13**
- الموارد البشرية **13**
- محو الأمية **15**

9- امن الشبكات والبيانات **15**
10- قرصنة البرمجيات وعلاقتها بالاقتصاد **16**
11- خدمة المواطنين **16**
- وصل المواطنين بالمعلومات **17**
- إنشاء المحتوى لنفع المواطنين **19**

12- إشراك الحكومة في عصر المعلومات مع خدمة المواطنين والخفض من حدة الفقر **20**
13- دعم المحتوى المتنوع ثقافياً والمتعدد لغوياً **22**
14- المحافظة على تراث المعلومات والتراث السمعي والبصري **23**
15- التجارة والمعاملات التجارية في مجتمع المعلومات **24**
16- البحث والتطوير **25**
17- التعاون والتمويل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **25**

18- استخدام وإشراك المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني كأدوات للتغيير 26

الخلاصة 28
المراجع 29
المساهمون في إعداد الوثيقة 30

إطار خطة العمل المشترك

يمثل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في نظر كثير من المفكرين وصانعي السياسات ورجال الأعمال فرصة ذهبية للدول النامية إذا ما أحسن استغلالها وتوظيفها، من اجل تحقيق التنمية و بناء قطاع اقتصادي من أهم قطاعات المستقبل. ولا يقتصر تأثير هذا القطاع على التغيير والتطوير الجذري لجميع القطاعات الاقتصادية الأخرى فقط, بل إنه يوفر فرصا جادة لقفزات اقتصادية كبرى، إذا ما أحسن استغلاله من خلال التخطيط والتنظيم.

مجتمع المعلومات:
يسود تفاؤل كبير حول إمكانيات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وفي عصر المعلومات الجديد أضحى تبادل المعلومات هو المتغير الثالث في مثلث المؤشرات إلى جانب المتغير الاقتصادي والمتغير الاجتماعي والمستخدمان لقياس الاقتصاديات ومراقبتها، وتحدد الأضلاع الثلاثة للمثلث مدى توازن كل دولة في التنمية وبالتالي قدرتها العامة على جذب المستثمرين الخارجيين. ومن المتوقع أنه في حالة الاستخدام الفعال للأدوات الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تؤثر في كافة البني الثقافية للمجتمع بما في ذلك الحياة المنزلية وأماكن العمل والمدارس والمؤسسات والحكومات، هذه المؤثرات جميعها سوف تقود إلى بزوغ ما يسمى "**مجتمع المعلومات**".

"**مجتمع المعلومات**" هو البيئة الاقتصادية والاجتماعية التي تطبق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة بما في ذلك الإنترنت، وفي هذا المجتمع إذا أحسن استخدام المعلومات وتوزيعها توزيعا عادلا يعم النفع على الأفراد في جميع مناحي حياتهم الشخصية والمهنية.
وتتنوع أمثلة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتختلف مجالاتها بحيث تشمل التعليم، والخدمات الاجتماعية والصحة، والبنوك والموارد التمويلية، وفاعلية الجهاز الحكومي، وغيرها، بل أن مجتمع المعلومات يستغرق وقتاً أقل في العثور على المعلومات التي يحتاج إليها ويتمتع بشكل عام بفاعلية وإنتاجية أفضل. وتمتد منافع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيضاً إلى المهام اليومية الصغيرة؛ مثل البحث عن جداول القطارات، أو مستشفي تقدم خدمات معينة، أو عنوان إحدى الجهات الحكومية المسئولة عن نشاط ما. كما يضيف كل من الإنترنت والبريد الإلكتروني وما لهما من انتشار في كل مكان إلى القدرة على تبادل المعلومات ونشرها بسرعة وبأسعار منخفضة.

وينشغل العالم اجمع بمشكلة الفجوة الرقمية وكيفية رأبها وتقام من أجل ذلك القمة العالمية لمجتمع المعلومات والتى تتبناها الأمم المتحدة و الإتحاد الدولي للإتصالات على مرحلتين الأولى في جنيف في ديسمبر من هذا العام و الثانية في عام 2005 في تونس، وتهدف هذه القمة لوضع إعلان مبادئ وخطة عمل للعالم.

و قد أدركت الدول العربية أنه قد آن الأوان لأن يتبوأ المجتمع العربي المكانة التي تليق به و بحضارته في عصر تكنولوجيا المعلومات، و لذا كان إقرار الإستراتيجية العربية في مؤتمر القمة المنعقد في عمان عام 2001.
ولقد بنيت هذه الوثيقة "**إطار خطة العمل المشترك**" على الأهداف والاستراتيجيات العربية التي أقرت في قمة عمان، وتم تفعيلها في شكل توجهات عمل وتنفيذ يمكن أن يضاف إليها كلما استجد في الأمر شيئا جديدا.

تقدم هذه الوثيقة الملامح العامة للسياسات التى تهدف إلى بناء مجتمع المعلومات، كما تصف المجالات ذات الأهمية للعمل من أجل تنمية هذا القطاع بالدول العربية مع التأكيد علي الأهمية القصوى التي يلعبها هذا القطاع وخاصة في المرحلة الراهنة التي تتصف بعدم الاستقرار والتغيير. وينصب الاهتمام

الأساسي في هذه الوثيقة على أهمية استحداث الاقتصاد المعرفي وتنشيطه, ولن يكون ذلك ممكنا إلا باستكمال البنية التحتية التي تسمح بزيادة اتصال الدول العربية بالإنترنت، وزيادة قدرات الدول العربية في مجال الاتصالات والمعلومات، بغية أن يترجم هذا الاتصال إلى أنشطة اقتصادية عن طريق توفير خدمات وتشجيع عمل تطبيقات بهدف خلق أسواق جديدة وخفض التكلفة والوصول إلى زيادة الإنتاجية في جميع قطاعات الاقتصاد. وتجدر الإشارة هنا إلى أنه بينما نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكنها بشكل عام التكيف مع مختلف احتياجات المعلومات وظروفها، فإن فاعليتها في حل مسائل التنمية تعتمد اعتمادا أساسيا على حسن استخدامها وتوفر المحتوى المناسب، وعلى توافر التمويل المطلوب لإستخدامها في عمليات التنمية.

يتلخص دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية في محورين أساسيين المحور الأول: مما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أصبحت صناعة قائمة بذاتها وتمثل أحد أهم مصادر التقدم وزيادة الدخل القومي في معظم الدول المتقدمة فضلا عن الدول ذات الاقتصاديات البازغة عالميا، ومن ناحية أخرى فان التقدم في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات يؤدى إلى تطورات هائلة في جميع القطاعات الاقتصادية الأخرى.

و بالنسبة للمحور الأول حيث يمثل قطاع الاتصالات والمعلومات قطاعا اقتصاديا منفصلا نجد أن الموارد البشرية والقدرات الفنية، وشراء المعدات، والبرمجيات، وتثبيت الشبكات، كل هذا يجعل من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سوقاً هاماً من الناحية الجوهرية في كافة الدول تقريباً، بل وأكثر أهمية في الدول التي تعتمد عملية التنمية فيها اعتماداً مباشراً على القدرة على التواصل كما هو الحال في البلدان العربية. وقد استمدت هذه السوق طاقتها من نمو الإنترنت وشبكة الويب العالمية ومن التطبيقات الممكنة على الإنترنت ويتراوح نطاق هذه السوق بين تطبيقات كل من الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتعليم الالكتروني والخدمات الطبية الخ... وفى المحور الثاني، توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسائل دعم الأنشطة التي تنتفع من المعلومات الموجهة والموثوق بها بما في ذلك تحسين ظروف المجتمعات المحرومة ودعم الخفض من حدة الفقر؛ فعلى سبيل المثال، فقد جعلت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرعاية الصحية أكثر شمولاً و أتاحتها من خلال العلاج عن بعد وزادت من فاعلية التعليم عن طريق التعلم عن بعد.

ويعتبر وجود نظام معلومات موثوق به أمرا ضروريا من أجل الإدارة الفاعلة وتشغيل القطاعين العام والخاص، ويجب أن يغطي هذا النظام مجالات مختلفة مثل المعلومات الداخلية للحكومة، وخدمات المواطنين، والتجارة، وأعمال البنوك، والعلاقات الدولية.

ويجب التأكيد علي أهمية امن المعلومات والبيانات والشبكات لإنجاح مجتمع المعلومات وهنا يجدر ذكر أهمية وجود محتوى باللغة العربية حتى تستفيد منه جميع قطاعات الشعب الأمر الذى يدعو إلى وجود صناعة خاصة بالمحتوى وبتعريب المستويات المختلفة التي تتكون منها تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بالإضافة إلى استخدام أسماء النطاقات باللغة العربية.

لقد استفاد عدد كبير من الدول على مدار السنوات القليلة الماضية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم اقتصاديات هذه الدول وتحقيق معدلات غير مسبوقة في خطط التنمية بها. وتم في هذا الإطار وضع السياسات اللازمة، وإرساء الإرشادات اللازمة لتنفيذها وتطوير خطط عمل إقليمية ووطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كجزء من أهدافها التنموية الشاملة. كما أن التقدم خطوة بخطوة في العملية التنظيمية وما يتضمنه ذلك من استراتيجية منسقة ومتعددة الأفرع يعد أمراً أساسياً لتطوير هذا القطاع.

ويلعب كل من التعليم وفرص الاستثمار وتوافر البنية التحتية و نقل التكنولجيا للدول النامية دوراً كبيراً في التقدم في هذا المجال. مع الأخذ في الاعتبار إتاحة التقنيات المتقدمة و البرمجيات للدول النامية، و إشراك الدول النامية في برامج البحث و التطوير العالمية في مجال تقنية المعلومات. وتتجه النية في

البلدان العربية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعنصر التقدم الرئيسي نحو التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وتهدف هذه الوثيقة إلى بناء منطقة تستفيد استفادة كاملة من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحلول عام 2008.

وإذا أراد قادة العالم وصناع السياسات تطبيق هذا المجتمع بفاعلية وعدالة على التنمية الاقتصادية والاجتماعية يجب أن يكونوا صادقين مع أنفسهم في رؤيتهم للشعوب وإتاحة الفرص العادلة لهم. و لذلك يحتاج قادة العالم وصناع السياسات إلى المشاركة في المعلومات والخبرات، وإلى اتخاذ موقف جماعي حاسم حول توازن مصالح الأطراف المختلفة في العالم وإلى صياغة رؤية مشتركة لبناء مجتمع المعلومات وفي الوقت ذاته احترام تنوع الهوية الثقافية وتقديم فرص متساوية للتنمية للجميع بما في ذلك ضمان ما ورد في إعلان الألفية بشأن التزام الدول المتقدمة بتقديم نسبة 0.7% من ناتجها القومي للتنمية في الدول النامية . وتبرز هنا القمة العالمية لمجتمع المعلومات كفرصة فريدة من نوعها لقادة العالم والأطراف الرئيسية كي يلتقوا في تجمع عالي المستوى سعياً وراء نوع من الإجماع على "**رؤية مشتركة وفهم أفضل لمجتمع المعلومات، وتبني إعلان مبادئ وخطة عمل**".

ادوار القطاعات المختلفة في بناء مجتمع المعلومات

يجب تحديد الجهات وتوزيع الأدوار وتحمل المسئوليات في مجتمع المعلومات بين الأطراف المعنية. وفيما يلي وصفًا للأدوار الرئيسية للقطاعات المشاركة: الحكومة، والقطاع الخاص والمجتمع المدني, والجهات المانحة والمجتمع الدولي، ومسؤولية كل جهة في غرس بذور مجتمع المعلومات.

دور الحكومة

تتحمل حكومات الدول العربية المسئولية الأعظم في تنمية مجتمع المعلومات إلاقليمي وملئ الفراغات التي ظهرت وسببت الفجوة الرقمية، وذلك من خلال آليات صنع السياسات الخاصة بها. وتتفاوت هذه الفجوات علي أساس التعليم ومستوى الدخل، والنوع (gender) وعدم التوازن بين الريف والحضر، الخ. وتسعى حكومات الدول العربية بدراسة وتعديل التشريعات والقوانين ذات الصلة بالمعلومات والاتصالات والتكنولوجيات إقراراً بأنها تمتلك القدرة على استثارة عملية النمو وخلق فرص هائلة للتوظيف ولجذب الاستثمارات على كلا من المستويين المحلي والأجنبي. وفي المقابل، يتطلب الاستثمار والأنشطة الاقتصادية المحسنة بنية تحتية أفضل وقدرات بشرية لها مهارات خاصة، وتسعى حكومات الدول العربية حثيثا علي تفهم هذه العلاقات وتعمل على توجيه المنطقة صوب التنمية الدائمة المستمرة باستخدام الوسائل الحديثة مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت والتطبيقات الأخرى لمجتمع المعلومات.

دور القطاع الخاص

أن القطاع الخاص له دور فاعل في قلب مجتمع المعلومات على المدى الطويل، فالشركات الخاصة قادرة على الارتقاء بالأنشطة وبلوغ تأثير أكبر عما تستطيعه الحكومات أو الجهات المانحة منفردة. ولذلك يجب دعم الشراكة بين القطاعين العام والخاص أملاً في تحقيق أكبر عائد من استخدام البنية التحتية القائمة وتلك التي سيتم إنشاؤها، ومن الاستثمارات الجديدة، والإدارة التنافسية الكفء. ولدعم الإشتراك المتزايد للقطاع الخاص، فإن حكومات الدول العربية كل وفق رؤيته الخاصة سوف يعمل على الأخذ بزمام المبادرة في عملية تحرير القطاعات المتعلقة بالمعلومات وتنفيذ هذه المبادرات، حيث أظهر التحرير في قطاع الاتصالات اللاسلكية عوائد إيجابية.

دور المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية

يجب التعامل مع المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني على أنها عناصر محورية في تكوين مجتمع المعلومات ومن المتوقع أن تلعب هذه المؤسسات دورا مؤثرا في عملية التغيير فهي

الأقرب لقلب المجتمع، فبإمكان المنظمات غير الحكومية أن تزيد من تأثير التغير المطلوب في المجتمع بفاعلية.

دور المجتمع الدولي والجهات المانحة

إن التنمية أثناء النظام الثنائي القطبية في مجال المجتمع المعلوماتي كان يأخذ شكل توفير المساعدات المالية والفنية المجهزة خصيصاً لمشاريع بعينها. من ناحية أخري, يجب أن تأخذ هذه التنمية شكلا مختلفا في مجتمع متعدد القطبية, في هذا النظام, يساهم المجتمع الدولي، وخاصة هيئات الأمم المتحدة والبنك الدولي، إسهاماً جوهرياً في تنفيذ التكنولوجيات الجديدة. إلا أن أغلب الجهات المانحة تتحول اليوم إلى تنفيذ استراتيجيات شاملة للتنمية أكثر من توجهها نحو مشروعات منفردة، ومظاهر التحول الأساسية هذه تتمثل في مجالات الاستمرارية وإشراك كل أطراف المجتمع. ولطالما طالبت حكومات الدول العربية بتوظيف نسبة أكبر من مساعدات التنمية محلياً وعن طريق شركات أهلية، وليس من خلال شركات أجنبية. وتزيد هذه الاستراتيجية من توليد فرص للتوظف وتنشئ طلباً على الخدمات وتقديمها، كما أنها بشكل عام توجه مساعدات التنمية نحو منهج معنى أكثر بالأعمال ومصمم لضمان الاستمرارية الفنية فيما وراء مداخلات الجهات المانحة.

وهناك دورٌ آخر للجهات المانحة له أهميته أيضاً وهو كفالة تنفيذ الأهداف الألفية للتنمية (Millennium, Development Goals MDG) في أوقاتها المحددة. وبما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعد عاملاً حيوياً في تنفيذ هذه الأهداف ضمن مجتمع المعلومات، فمن الأهمية بمكان المراقبة عن كثب لتأثير المبادرات التي تدعمها الجهات المانحة والنشر الواسع لأفضل الممارسات.

ملامح ومحاور خطة العمل المشترك

مما لا شك فيه أن خلق مجتمع المعلومات العربي يمثل تحديا كبيرا للدول العربية مجتمعة، وان هذه الدول يجب أن تعمل مجتمعة وبأسرع وقت ممكن لبناء وتنمية هذا المجتمع حتى يمكنها اللحاق بركب التطور البشرى والإسهام بصورة فعالة في بناء مجتمع المعلومات العالمي.
ولتحقيق ذلك فان على الدول العربية أن تعمل وبصورة حقيقية على مجموعة متزامنة من المحاور تضمن لها الوصول إلى الأهداف التي تنشرها وفى ذلك الوقت المناسب لتحقيق هذه الأهداف، وفيما يلي عرض لهذه المحاور والإجراءات التنفيذية المطلوبة لكل محور فيها.

1- خلق القناعة بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية

تتميز المنطقة العربية بأنها ديناميكية جداً وتضم دولاً في مراحل مختلفة من التنمية. ونجد أن المتوسط العام للكثافة الهاتفية بها منخفض (7.6%)، وأن مستويات انتشار الحاسب الشخصي والإنترنت منخفضة للغاية، إلا أن المنطقة هي إحدى مناطق العالم القلائل التي لا تزال تبشر بالكثير من قدرات النمو.

بالرغم من أن الحكومات في المنطقة تواجه ضغوط اقتصادية إلا أنها لديها إصرار شديد على المساعدة في تنمية مجتمعاتها والدخول في الثورة الجديدة، كما تبنت العديد من الحكومات نماذج مبتكرة لتسخير ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمة شعوبهم للقفز إلى هذه الأهداف. ويجب ألا ننسى أن حكومات هذه المنطقة تواجه ضغوط من أجل التحرير، والتنمية التكنولوجية والعولمة، والنقص الحالي في الاستثمارات الأجنبية الناجم عن حالة الركود العالمي، وعدم الاستقرار الاقتصادي السائد بالمنطقة والأزمات التي تعصف بصناعة المعلومات. وتحتاج هذه الصناعة احتياجاً شديداً إلى تطوير نموذج تقدمي للشراكة والتعاون، وهذا النموذج مطلوب للموازنة بين احتياجات الأطراف المختلفة؛ وهي الحكومات، وقطاع الأعمال والمجتمع المدني. كما أن المستهدف هو تبني منهجا متكاملاً نحو المجتمع والتنمية الصناعية مما يعظم من القيمة المحلية المضافة والمساعدة في الاعتماد على الموارد المحلية للتحول إلى مساهم أساسي في العصر الجديد.

وتمتلك المنطقة موارد وفيرة من رأس المال والموارد البشرية والمعرفة والخبرة، ويتطلب ذلك الانتفاع الشامل والفعال في سياق متكامل بهدف استكمال العجز الذي تعاني منه كل دولة. وتقف العديد من الأمور المشتركة عائقاً أمام النمو، بما في ذلك التكلفة المرتفعة للنطاق العريض للإنترنت، وغياب المحتوى العربي المناسب، والخطر الذي يدور حول الأمن القومي، وتشتت السوق. وتعتبر هذه الأمور، إلى جانب التناغم التنظيمي المطلوب لتسهيل التكامل الإقليمي، أموراً أساسية وتتطلب جهوداً وتعاوناً جماعياً على كافة الأصعدة بين الحكومات ورجال الصناعة ورجال الأعمال والمنظمات غير الحكومية بالمنطقة.

إجراءات التنفيذ

الاعتراف بأن التحول إلي مجتمع المعلومات يمثل خطوة أساسية للأمام, صوب التنمية الاقتصادية والاجتماعية السليمة، وهو العامل الأساسي في التحول إلى التحديث والانفتاح والإدارة الرشيدة. علما بان دول المنطقة قد تكون مستفيدة أكثر من مناطق أخرى فالكم الأكبر من المعلومات والاتصالات له القدرة على زيادة السلم والاستقرار وتقريب المنطقة من المجتمع الدولي. وبناء على ذلك فإنه باعتماد هذه الوثيقة، سوف تعمل حكومات الدول العربية على تبني السياسات والتكنولوجيات والإجراءات الأخرى اللازمة لتحقيق مجتمع المعلومات على أرض الواقع واعتبارها من الأولويات والمبادرة باتخاذ الإجراءات اللازمة لهذا المجتمع من تكنولوجيات وأدوات واعتبار ذلك أولوية إقليمية.

2- خلق بيئة مواتية سريعة الاستجابة متعددة القطاعات

ثبت وتحقق على مدار السنوات القليلة الماضية أنه لخلق مجتمع المعلومات وازدهاره يلزم على كافة قطاعات المجتمع المدني أن تتكاتف وتتحد معاً في العمل، حيث يحظى كل من القطاع الخاص، ومنظمات المجتمع المدني، والمنظمات غير الحكومية بأهمية خاصة إلى جانب الحكومات، ولكلٍ دوره الواضح والمحوري. كما أن الشراكات بين هذه القطاعات الأربعة واعتراف كل منهم بأهمية وظائف ومسئوليات بعضهم البعض يعد خطوة أخرى نحو خلق مجتمع المعلومات.
كما أنه من الأهمية أيضاً تنشيط عمل "**منتدى الأعمال العربي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**" والذي يعمل في إطار جامعة الدول العربية لتنمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وعلاوة على ذلك، وبما أن هناك نقاط عديدة من التباين الجوهري في تطور مجتمع المعلومات في أنحاء المنطقة، يلزم بذل الجهد الحثيث لتوفير الجهود للأطراف المشاركة في إحراز تقدم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بكلا القطاعين العام والخاص على السواء، وذلك عن طريق صياغة سياسات سليمة وتطلعية وتنفيذها والسماح بتسهيلات دائمة ومؤقتة مصممة لدفع عجلة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن بين هذه التسهيلات يمكن زيادة المخصصات لمجالات التعليم، وبناء القدرات، في الموازنات العامة و تفعيل نظام مناسب لتحصيل الضرائب، ووضع تسهيلات في نظم الاستيراد والتصدير، والترخيص والتنظيم. وتكون هذه الاقتراحات مصممة لتشجيع تنمية مجتمع المعلومات، مع التأكد من صياغة مسودة لهذه الإجراءات بحلول عام 2005.

و تدل التجارب على أن البيئة الأكثر موائمة تشهد زيادة في جذب الاستثمارات الأجنبية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاعات الأخرى ذات الصلة، وقد حدث ذلك في الكثير من دول المنطقة لكنه لم يحدث أبداً كناتج فرعي لجهود إقليمية حثيثة.

الإجراءات التنفيذية

لذلك فسوف تأخذ الحكومات العربية بعين الاعتبار تبسيط الإجراءات للاستثمارات الإقليمية ومتعددة الدول سيراً على النهج الذي سلكته العديد من التكتلات الإقليمية بالمناطق الأخرى (الاتحاد الأوروبي، اتحاد دول جنوب شرق آسيا، وغيرهما)، وقد يعمل ذلك على زيادة تشجيع الجهات المانحة للنظر في التبادل الاقتصادي والمالي مع الدول العربية.

3- السياسات والتشريع

وإذا كان لكافة القطاعات أهمية في التنمية، فإن نجاح مجتمع المعلومات النابض بالحياة يعتمد في الأساس على البعد الخاص بالسياسات والاتجاهات العامة للحكومات بشأن المعلومات، وتؤثر هذه التوجهات على تطور القطاع الخاص، والتنمية البشرية، والقدرة على جذب الاستثمارات، وغيرها. ولذا فمن الأهمية وجود أساس للعمل يشجع صناع القرار لوضع وإقرار استراتيجيات ومؤشرات قابلة للتطبيق والتوصل إلى إجماع حول أهمية السياسات.

ويشمل ذلك الدعوة إلى جهد إقليمي جماعي لإرساء مجتمع المعلومات ولتمكين الدول العربية من:

1. استخدام المعلومات في الإسراع بعملية التنمية، وتحسين الخدمات الاجتماعية، وتعزيز الاستقرار
2. زيادة فرص التوظيف، وخلق قطاع خاص نابض بالنشاط، والخفض من حدة الفقر، ودعم المجموعات المحرومة وخاصة المرأة
3. تحسين المصادر الطبيعية والقدرات البشرية للمنطقة والإقلال من حالات التفاوت الداخلية
4. زيادة الانتفاع بالمعلومات وذلك بالتحول الكامل إلى جزء من مجتمع المعلومات العالمي

الإجراءات التنفيذية

ولتحقيق ذلك تسعى الحكومات لتطوير وتنفيذ السياسات التالية:

- خلق مجتمع المعلومات بجعل المعلومات والاتصالات والتكنولوجيات المرتبطة بها مركزاً لتنمية المنطقة، و قد أضحى لهذا الأمر أهمية أساسية في ظل الظروف التي تؤثر على دول المنطقة أمام باقي المجتمع العالمي
- خلق مجتمع المعلومات بجعل المعلومات والاتصالات وما ينطويا عليه من تكنولوجيات معروفة للجمهور ومتاحة له ويسهل وصولهم إليها بغض النظر عن النوع الاجتماعي والسن والدين والحالة المالية والموقع والعرق
- إرساء دعائم قطاع المعلومات والاتصالات وتعزيز النمو وتوليد الوظائف في هذا المجال باستخدام الشراكات المبتكرة بين القطاعين العام والشراكات مع المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية
- كفالة تفهم الحكومة واستخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كافة المستويات لتعزيز الكفاءة والشفافية ولتوفير خدمات معلوماتية للمواطنين ترتكز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك تعزيز الآليات الإقليمية للتجارة الإلكترونية والمشاركة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية وتكنولوجياتها وأفضل الممارسات بها
- ضمان تعليم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمدارس والجامعات، والتدريب على مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أماكن العمل، مع تعزيز تبادل الخبرات بين الدول العربية
- المبادرة بتقييم شامل لموقف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالدول العربية والمحافظة عليه، وإرساء مقياس إرشادي (benchmark) باستخدام المؤشرات ذات الصلة التي تستند إلى الأمر الواقع، مع التأكد من تحديث المعطيات دورياً وتقديمها إلى المجتمع الإقليمي والدولي و ضمان أن تكون بيانات العائد على الاستثمار المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات متوفرة للجهات المانحة حتى يمكن تحديد أولوية الأموال تحديداً ملائماً وتخصيصها لتنمية القطاع
- الأهم من ذلك كله هو ضمان إتباع أفضل الممارسات، تبادل تجارب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أفقياً بين الدول العربية بعضها البعض ومع المجتمع الدولي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- ضمان توفير أجهزة الحاسب الشخصي والإنترنت بتكلفة منخفضة وبإجراءات ميسرة (نموذج الإنترنت المجاني، توفير أجهزة الحاسب الشخصي بالتقسيط على فاتورة التليفون)
- **اعترافاً** بأن تطوير **مجتمع المعلومات** هو أمر هام لمستقبل المنطقة وتقدمها الاقتصادي والاجتماعي، وبأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات شرط أساسي لذلك، تعمل حكومات الدول العربية على أن يكون قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو قطاع له الأولوية والفاعلية.
- **مراعاةً** للدور الهام الذي سيلعبه القطاع الخاص في تطوير مجتمع المعلومات، وفي خلق بيئة تحث على الاستثمار والشراكة بين القطاعين العام والخاص من أجل المنفعة التراكمية للمنطقة ومجتمعها المدني، تعمل حكومات الدول العربية على تهيئة بيئة مواتية لتنمية النشاطات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولا تتضمن فقط هذه البيئة الشراكات بين كافة القطاعات، لكنها قد تمتد لتسهيل الواردات والرسوم المفروضة على التكنولوجيا والإجراءات الأخرى. وبينما يكون اختيار الإطار الزمني لهذه الإجراءات في يد الحكومات الوطنية، سيتم بذل الجهود العامة للوصول إلى فاعلية شراكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحلول عام 2005.
- **تفهماً** لأهمية تقديم الدعم لخلق بيئة تسمح بالقدرة على المتاجرة في البضائع والخدمات بحلول عام 2006 وذلك عبر الوسائل الإلكترونية (التجارة الإلكترونية)، تصيغ حكومات الدول العربية التشريعات الملائمة وترسي الآليات اللازمة لتدعيم القطاع مع حماية حقوق المستهلكين ومصالح المشغلين.
- إقرارا بأهمية تطوير البنية الأساسية، بما في ذلك المناطق الريفية والمناطق النائية، توفر حكومات الدول العربية وصولاً شاملاً للمعلومات ومرافق الاتصالات بما في ذلك التخطيط

للوصول الكافي للإنترنت من خلال بيئة سوق تنافسية. على أن يتاح لـــ 60% من سكان الدول العربية الوصول إلى خدمات الاتصالات بحلول عام 2008، و التخطيط لرفع هذه النسبة إلى 80% بحلول عام 2010.

- علاوة على ذلك، و**تنبؤاً** بالاندماج بين الخدمة الهاتفية ونقل البيانات والإذاعة والتلفزيون من خلال النطاق العريض للإنترنت، تخطط حكومات الدول العربية التخطيط الكافي للبنية التحتية لتمكين المنطقة من استيعاب نماذج جديدة للاتصال، ويتضمن هذا التخطيط دراسة تنفيذ شبكة فقرية إقليمية للاتصالات والمعلومات (regional backbone).
- **اعترافاً** بأهمية الحاجة إلى مجتمع معلومات نابض بالنشاط لبناء قوة عاملة ماهرة وقادرة على فهم العصر الرقمي واقتحامه والانتفاع به، تدعم حكومات الدول العربية الجهود الرامية إلى محو الأمية وتعزيز استخدام اللغة العربية وإقامة دورات فعالة للتدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستويات المختلفة، وذلك من خلال الجهات الرسمية ذات العلاقة ومعاهد التعليم والتعليم العالي التابعة لها. وعلاوة على ذلك، تبني حكومات الدول العربية شراكات مع القطاع الخاص لتنفيذ برامج لتدريب وفق ما تقتضيه الحاجة.
- **إدراكاً** لأهمية كفاءة الأجهزة الحكومية، تسعى حكومات الدول العربية لتعظيم استخدام الحاسب الشخصي في أداء الخدمات للمواطنين و رقمنة digitization السجلات الحكومية بحلول عام 2008. كما تدعم حكومات الدول العربية الجهود الرامية إلى الارتقاء بفاعليتها وذلك باستخدام تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية. وعلاوة على ذلك، تنشط حكومات الدول العربية في تطوير نظم معلومات الخدمات الصحية وتعزيز التوظيف والنمو الاقتصادي في المناطق النائية بحلول عام 2008. كما تولي حكومات الدول العربية اهتماماً خاصاً للخدمات التي تستهدف المجموعات المحرومة والنساء والفقراء.

4- تحديد المؤشرات

إن أهمية وضع المؤشرات هو توجيه الاهتمام بالمخرجات، ويعني ذلك الهدف النهائي من السياسات وليس السياسة ذاتها (قابلية الوصول إلى الاتصال أكثر منها أعداد خطوط الهاتف)، والهدف من وضع مقياس إرشادي هو تطوير السياسات، إذ أن المؤشرات التي تستخدمها المنظمات الدولية لا تعكس الأهداف السياسية للدول العربية، و سرعان ما تصبح الإحصائيات قديمة وغير صالحة، ويلزم على وجه السرعة توفير قياس للمؤشرات بهدف استعادة علاقتها بالسياسات.

الإجراءات التنفيذية

- تشكل الدول العربية فريق عمل لوضع المؤشرات ذات الصلة المناسبة لها
- إجراء مسح حول مجتمع المعلومات في الدول العربية للتعرف على المدى الذي وصلت إليه الدول وإعادة هذا المسح كل عام للوقوف على مدى تحقق مجتمع المعلومات على أرض الواقع.

5- التكامل الإقليمي

يبين النظر إلى المنطقة ككيان واحد قدرات التعاون تشريعياً واقتصادياً وتكنولوجياً لتحقيق التكامل الإقليمي، ويمكن بلوغ هذا التكامل المرجو بعدة صور تتراوح بين العمل الجماعي المشترك بين الخبراء والمنظمات بالمنطقة لصياغة الدراسات وتحديد الأولويات، ومروراً بتناول وسائل فتح الأسواق والتكامل، وانتهاءاً بالتكامل المبني على الشراكة.

إن التكامل الإقليمي شرط ضروري لتخفيض تكلفة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويمكن بلوغ هذا الهدف عن طريق: إعادة تشكيل حركة البيانات/الاتصالات عن طريق شراء السعة المطلوبة

لربط المنطقة بالشبكة العالمية للإنترنت جملة و تفضيل شراء الأجهزة والمعدات من المنتجات المصنعة في المنطقة، و تبادل الخبرات المتوافرة بالمنطقة بدلاً من جلبها من الخارج.

كما يعتبر التكامل الإقليمي خطوة البداية لمجابهة التأثيرات السلبية للعولمة والانفتاح المصاحب لها بالأسواق العربية أمام الشركات الأجنبية عن طريق خلق كيانات قادرة على الاستمرارية والمنافسة، وقد يكون لهذه الكيانات والمشروعات المصاحبة القدرة الكافية على جذب الخبراء العرب الذين هاجروا، بل والاستثمارات العربية أو الأجنبية، للمنطقة تمهيدا لترسيخ السوق العربية المشتركة.

الإجراءات التنفيذية

وتتضمن أمثلة المشروعات الإقليمية المؤدية إلى التكامل تأسيس وتطوير شبكة فقرية إقليمية كمشروع أساسي وضروري للتوسع في تقديم خدمة الإنترنت بتكلفة أقل، وسوف يؤدي هذا الخفض في التكلفة بدوره إلى هبوط حاد في أسعار العديد من العناصر المتعلقة بتقديم الخدمة وعلى رأسها تكلفة النطاق العريض الذي يعادل 10 أمثال التكلفة في جميع أنحاء العالم، ومن المتوقع أن يحظى هذا البند بصورة خاصة بزيادة مطردة في الطلب خلال الفترة القادمة مع زيادة الطلب على تطبيقات النطاق العريض. ويمكن توصيف هذه الشبكة الفقرية بثلاث مواصفات:

- ترتكز هذه الشبكة على مراكز محورية لنقل و تبادل البيانات عبر الإنترنت بالمنطقة " Regional Internet Exchange Points".
- تتطلب مراكز الاتصال المجتمعية والسنترالات خطوط اتصال سريعة من الألياف الضوئية لربط هذه النقاط ببعضها البعض.
- تتصل الشبكة الإقليمية مع نظيراتها بالمناطق الأخرى (أوروبا وآسيا وإفريقيا وغيرها) والتي تم بالفعل إنشاء بعض منها والبعض الآخر لا يزال قيد الإنشاء، وفي الجانب الآخر تتصل هذه الشبكة بالشبكات الإقليمية المنطقة.
- توفير طرق ربط بديلة للانترنت للاستخدام في حالات الطوارئ والكوارث الطبيعية

يمكن أن تستفيد الدول العربية من شبكة الألياف الضوئية القائمة بالمنطقة لإقامة شبكة فقرية إقليمية، و يساعد هذا الحل على خفض تكلفة تشغيل كلتا الشبكتين، كما أنه يقلل من الوقت والمدة المطلوبة لبدء تشغيل الشبكة الفقرية الإقليمية في المستقبل، وبالتالي فسوف تنخفض تكلفة خدمة الإنترنت والتشغيل البيني بين دول المنطقة مما يزيد من حث الدول على التوسع في إقامة مراكز البيانات وسنترالات الإنترنت مما يسرع من توفير الخدمات الحديثة والتطبيقات التي تتطلب سرعات عالية.

6- التخطيط للاندماج وبناء بنية تحتية إقليمية للمعلومات

بينما الوقت لم يحن بعد للمستهلكين والشركات للتمتع بمنافع النقل عبر النطاق العريض في معظم أرجاء المنطقة، فإن الاندماج بين الإذاعة والتلفزيون وتواصل البيانات بما في ذلك الإنترنت قد أصبح حقيقة في العديد من المناطق، وتم التخطيط لها منذ عده سنوات على نطاق إقليمي ولم تؤتِ ثمارها إلا مؤخراً.

الإجراءات التنفيذية

اعترافاً منها بأهمية ترقب الاندماج العالمي للعديد من التكنولوجيات المشمولة في مجتمع المعلومات، فإن حكومات الدول العربية توصى بما يلي:

- أن تعمل حكومات الدول العربية اعترافاً منها بأهمية البنية التحتية على البدء في مراكز البيانات الخاصة بها أو إبرام اتفاقيات تناظر مع مراكز البيانات القائمة بالمنطقة مما يؤمن مرور البيانات من خلال المنطقة العربية دون الحاجة إلى مرورها خارج المنطقة أسوة بما يتم تنفيذه بين التكتلات الإقليمية الأخرى مما يزيد السرعة والأمن ويقلل التكلفة.

- إجراء الدراسات الكافية لتقييم المواقف الوطنية الحالية من وجهة نظر البنية التحتية للاتصالات ولضمان تحديد خطوات الانتقال إلى النطاق العريض بحلول عام 2004.
- إنشاء مجموعة عمل لمتابعة هذه الدراسات وتحديد تخطيط الشبكة الفقرية الإقليمية وتمويلها وإمكانية بدء العمل في أقرب تاريخ، حتى يمكن الانتهاء من اكتمال بنية تحتية إقليمية بحلول عام 2008.

7- النفاذ الشامل للمعلومات والمعرفة

إن أحد الأهداف وراء ضمان توفير المعلومات لكافة قطاعات السكان والسعي وراء خلق مجتمع معلومات هو الإقلال من التهميش ورفع التوزيع المتساوي للفرص والموارد؛ ويعد النفاذ إلى المعلومات هو الخطوة الأولى في بلوغ هذا الهدف. و تحول القدرات المحدودة للفقراء و الفئات المهمشة بالمنطقة دون النفاذ إلى المعلومات، و لذا يجب إيجاد حلول مبتكرة لخفض التكلفة، وتحسين المساواة في الحصول على المعلومات وتوصيل المحتوى لكافة الفئات في المجتمع لتمكينهم من اكتساب مهارات جديدة، و التي لها أهمية قصوى في مجتمع المعلومات. وكما أسلفنا بالذكر، **ففي منطقة تنتشر بها الأمية انتشاراً كبيراً، يجب أن يوجه الاهتمام الشديد لمحوها واستخدام** سياسة خاصة في هذا المجال.
و توجد أهمية قصوى لضمان التناول السليم للمهارات الأساسية والمحورية، مثل القدرة على القراءة والكتابة، وتتضمن الحلول المبتكرة استحداث مراكز اتصال مجتمعية كمنافذ للمعلومات ونقاط للتدريب ومحو الأمية.

الإجراءات التنفيذية

وسعياً وراء بلوغ هذه الأهداف نوصى بأن تعمل حكومات الدول العربية على تحسين الوصول الشامل للمعلومات وتنفيذ السياسات الملائمة بغية:

- ضمان التخطيط للوصول الشامل للبنية التحتية للاتصالات وأنه جاري العمل على تنفيذه بحلول عام 2005
- ضمان الإبقاء على تكلفة الاتصالات متكافئة مع مستوى الدخول و في متناول الغالبية العظمى من مواطني الدول العربية و خاصة الأقل نموا منها
- إقامة شبكة وطنية وإقليمية لمراكز الاتصال المجتمعية telecenters باستخدام الآليات المالية الملائمة مثل منح حق الاستغلال وتسهيل الوصول إلى البنية التحتية للاتصالات
- إقامة بوابة الكترونية إقليمية لأفضل الممارسات المجتمعية تبادل المحتوى المجتمعي باللغة العربية
- تلتزم حكومات الدول العربية بتوفير الوصول التفاعلي للمعلومات لإجمالي 60% من السكان، وذلك عبر خطوط الهاتف أو الإنترنت بحلول عام 2008، على أن ترتفع هذه النسبة إلى 80% بحلول عام 2010.

8- بناء القدرات: تنمية الموارد البشرية، والتعليم، والتدريب

- **الموارد البشرية**

لا تقتصر أهمية تنمية الموارد البشرية على إمكانية استخدام المعلومات وتوزيعها، ولكن كوسيلة هامة لتحسين المستوى الاقتصادي والاجتماعي وقد اهتمت كثير من البلدان بأهمية الثروة البشرية، فهي حجر الزاوية في بناء مجتمع المعلومات. وتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الآمال في أعمال جديدة وفرص أفضل في الإنتاجية ولكنها تتطلب توفر قدرات جديدة أيضا. وتواجه الدول العربية تحدياً ثنائياً فمن ناحية يجب ألا تواجه صناعة الاتصالات المعلومات بالنقص في الكفاءات اللازمة لها من ناحية أخرى و يجب أن يتم تجهيز القدرات اللازمة لاستخدام هذه التكنولوجيا. وقد قامت العديد من الدول العربية على مدار السنوات الماضية بإعادة هيكلة مناهجها الدراسية بحيث تتضمن تعليم البرامج المعدة مباشرة لمعرفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المرحلة الثانوية

والتى تناسب سوق العمل وبالإضافة إلى ذلك تدرك حكومات الدول العربية أنها بحاجة إلى رؤية خاصة في مجال التعليم لمواكبة متطلبات مجتمع المعلومات. وعلاوة على ذلك، فإن الخطط والتوقعات بشأن الاحتياجات المستقبلية من عمالة تكنولوجيا المعلومات تستند إلى متطلبات الحاضر أو الماضي أكثر من استنادها إلى استراتيجية إقليمية أو تطلعية. ومن المهم أيضا تدريب الإدارة المتوسطة وإجراءات التنفيذية على تكنولوجيا المعلومات حتى يمكنها التعامل مع المشاريع في هذا المجال بنجاح في كلا القطاعين العام والخاص.

وتعتبر البرامج التدريبية، سواء المتخصصة أو المهارية أحد أهم روافد التنمية البشرية في المنطقة العربية خاصة مع قصور البرامج التعليمية في هذه البلدان عن سد الفجوة بين ما هو موجود من مناهج دراسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما هو مطلوب منها لمواكبة التطور المتلاحق في هذا المجال.

ولذلك فمن الضروري وضع برامج تدريبية على مستوى عالمي لرفع مستوى المحترفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فضلا عن إتاحة برامج أخرى لمستخدمي هذه التكنولوجيا لرفع كفاءتهم في أداء الأعمال وضمان الاستخدام الأمثل للأدوات والبرامج المتاحة لتسهيل أداء الأعمال في كافة القطاعات الأخرى باستخدام هذه التكنولوجيا.

الإجراءات التنفيذية

- استغلال القدرات المتضاعفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدريب لتوفير المتخصصين في هذا المجال. وتتكون الاستراتيجية المقترحة من التشاور بين صناع القرار ومؤسسات التدريب والخبراء لتحديد المناهج المتكاملة و احتياجات التدريب وتقوية هذه المؤسسات. كما يمكن السعي وراء تعاون أقرب مع الجهات المانحة والأطراف الأخرى والمنظمات المهنية للمشاركة في تمويل أفضل الممارسات وتقييم الأنشطة التدريبية.
- إعطاء أولوية قصوى لتدريب المدربين بهدف ضمان التأثير طويل المدى المقترح من منظمة اليونسكو في هذا المجال، بالإضافة إلى التدريب العملي وخاصة للنساء وشباب المهنيين بالدول العربية التي تمر بمرحلة انتقالية.
- تركيز تدريب محترفي تكنولوجيا المعلومات على الأساليب والطرق الخاصة بخدمات المعلومات والاتصالات وتوفيرها، وأحد العناصر الهامة الأخرى في الاستراتيجية هو توفير الدعم لإنتاج وتوزيع الوسائط المتعددة والمواد الدراسية المفصلة للدورات التدريبية وأدوات معالجة المعلومات، استناداً إلى نموذج برمجيات المصدر المفتوح (open source software) كوسيلة أساسية لنشر المعلومات والمعرفة. وفي هذا السياق، فمن المتوقع أن توفر "**بوابة المعرفة العربية**" أساساً لتسهيل التشبيك وكذلك للتعاون الدولي والإقليمي بين المجتمعات والمنظمات المهنية. إن تعزيز أساليب التعليم المفتوح والتعلم عن بعد والتعلم مدى الحياة بين العاملين في مجال المعلومات، وكذلك إرساء اتفاقيات مفتوحة بهدف التوسع في الوصول إلى المواد التدريبية وأدوات معالجة المعلومات، كل هذا من العناصر الهامة للاستراتيجية.
- وتدرك حكومات الدول العربية أن التعليم وتوافر عمالة ماهرة أمران على قدر كبير من الأهمية في بناء مجتمع المعلومات الذي يأتي بوعود كثيرة يجب اقتناصها, كما أن المجتمعات العربية تواجه تحدياً للتكيف مع نموذج معلومات سريع التغير ولاستخدام أدوات جديدة للوصول إلى ميزة اقتصادية تنافسية مع احترام الخصوصية والحفاظ على التراث الاجتماعي والثقافي.

- **محو الأمية**

هناك وعى كامل أن الأمية يجب أن تواجه بتضافر الجهود بين الحكومات والمجتمع المدني لان هذا هو مدخل الوصول بالمجتمع إلى الاستفادة من الخدمات التي يقدمها مجتمع المعلومات وخصوصا الانترنت. ويجب تسخير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لخدمة قضية القضاء على الأمية.

ويعد تضمين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في محو الأمية عاملاً هاماً يتطلب منهجاً متعدد الأفرع بين الوزارات، وليس فقط جلب الابتكارات التكنولوجية ولكن أيضاً خلق المحتوى والمواد الدراسية وتحديثها وفقاً لذلك.

الإجراءات التنفيذية

انطلاقاً من وعيها الشديد بأن التعليم يتمركز في قلب تقدم المنطقة واستقرارها نوصى بأن تتخذ حكومات الدول العربية الإجراءات التالية:

- ضمان بذل الجهود الحثيثة والمتجددة للتعامل مع الأمية والخفض الحاد لها بحلول عام 2008، وذلك باستخدام كافة الأساليب والوسائط المتاحة بما في ذلك التليفزيون والاستفادة من الاستثمارات في مراكز الاتصال المجتمعية.
- الاعتراف بمدى أهمية اللغة العربية لتنمية المنطقة وللمحافظة على هويتها الثقافية، وضمان وصول المحتوى باللغة العربية إلى اكبر قدر، واستخدامه استخداماً واسعاً في كافة الأنشطة التعليمية
- ضمان أنه بحلول عام 2008 ستقدم كافة المؤسسات المهنية مناهج ذات علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأن دورات المناهج الإضافية ستكون متاحة لإعادة تأهيل الأفراد بمهارات أكثر ملائمة للسوق بما تقتضيه الحاجة.
- توفير التدريب على نطاق واسع من خلال الشراكات مع القطاع الخاص لنظم المعلومات ذات حقوق الملكية ولنظم برمجيات المصدر المفتوح
- تناول الإطار الفكري لمجتمع المعلومات على المستوى الإقليمي بتشجيع المواطنين على تعلم المزيد عن التكنولوجيات الجديدة والإنترنت وبضمان توفير المحتوى الملائم القابل للاستخدام عبر هذه التكنولوجيات
- أن تضمن الدول العربية إجراء مسح للعرض والطلب حول المهارات الإلكترونية ونشر نتائج هذا المسح على بوابة المعلومات المزمع إقامتها
- إنشاء مستودع للأعمال العقلية (brain ware)

9- أمن الشبكات والبيانات

كلما زاد عدد الشبكات وأجهزة الحاسب الآلي الضرورية للأعمال والحياة اليومية، زادت ضرورة التأمين الإلكتروني.

إن التكامل الواسع والشامل لأجهزة الحاسب الآلي في المجتمع الحديث هو ما يجعل هذا المجتمع هشاً أمام الهجمات عبر الإنترنت (cyber-attacks)، كما أن التكامل الراسخ بين المعلومات وأجهزة الحاسب الآلي هو مصدر قوة الحياة الحديثة لكنه أيضاً مصدر هشاشته، و كلما زادت الهشاشة، زادت فرص إساءة استخدامها. ومع مواصلة إستمتاعنا بمنافع عصر المعلومات، يلزم علينا أن نعي دائماً المخاطر التي نواجهها في التعدي على الخصوصية والسرقة والتهديد والجريمة عبر الإنترنت بالإضافة إلى الإرهاب والحرب عبر الإنترنت، ويمكن لأي من هذه المظاهر أو جميعها أن تضرب أي فرد أو مؤسسة في وطننا العربي في أي وقت.

الإجراءات التنفيذية

تولي حكومات الدول العربية هذا الموضوع الأولوية القصوى، وتعمل على تبني الإجراءات التالية:

- إنشاء فريق عمل للتأمين ضد جرائم الإنترنت تحت مظلة جامعة الدول العربية
- العمل على أن ترتكز شبكاتها الإقليمية إلى السنترالات المحلية بكل دولة ومراكز البيانات التي يمكنها خدمة الغرض ذاته بتقليل انتقال المعلومات عبر السنترالات الدولية قبل وصولها إلى وجهتها.
- بغض النظر عن ملكية البنية التحتية الهامة، تنفذ الحكومات برامج وطنية لتأمين المعلومات وضمان إجراء مراجعات دورية لتأمين المعلومات الخاصة بالبنية التحتية الهامة والوظيفة الأساسية للهيئات الحكومية
- تتبنى الدول العربية المعايير الدولية وتعززها، كما تعزز أفضل الممارسات لمجتمع المعلومات
- تشجيع الدول العربية لمنظمة الأمم المتحدة على الشروع في قانون لفضاء الإنترنت

10- قرصنة البرمجيات وعلاقتها بالاقتصاد

تعد البرمجيات من أكثر التكنولوجيات ذات القيمة الاقتصادية في عصر المعلومات وهي التي تدير كل شيء من الحاسب الشخصي وحتى الإنترنت، ويعتمد ملايين الأشخاص في جميع أرجاء المعمورة على صناعة البرمجيات التجارية في كسب معيشتهم. وتقدر أرباح صناعة البرمجيات التجارية بمئات المليارات من الدولارات وتحصل عليها مليارات الدولارات من الضرائب وتوفر ملايين من فرص العمل في مختلف أنحاء العالم.

و تنتشر قرصنة البرمجيات انتشاراً واسعاً بسبب هذه القيمة الكبيرة للبرمجيات، و لقد سهلت أجهزة الحاسب الآلي الحديثة من استحداث نسخ مطابقة تماماً من البرامج في ثوانٍ معدودة. وتتواجد قرصنة البرمجيات بين مستخدمي الحاسب الآلي وبين بعض المحترفين الذين يتعاملون في البرمجيات المسروقة، كما تتواجد القرصنة في البيوت والمدارس والشركات والحكومات وعلى الإنترنت، وتؤدى قرصنة البرمجيات إلى فقدان العائد والأرباح وضياع الضرائب وفقدان الوظائف والانخفاض الكبير في حجم الإنفاق على البحث والتطوير.

ولذلك تبرز حماية الملكية الفكرية كأمر هام وحيوي في مستقبل التكنولوجيا، وتحتاج الحكومات إلى إظهار التزام جاد بشأن حماية صناعة البرمجيات وذلك باتخاذ الخطوات التالية:

الإجراءات التنفيذية

- إقامة أطر سياسية وتنظيمية وقانونية لمواجهة الأمور المتعلقة بالقرصنة وإدارة أسماء النطاقات وحماية المستهلك، وتوسيع مظلة هذه الحماية إلى البيئة الرقمية.
- تنظيم حملات عامة لنشر الوعي تهدف إلى تحسين معرفة الجمهور وتفهمهم لأهمية حقوق الملكية الفكرية وحماية البرمجيات
- بينما تلعب حقوق الملكية الفكرية دوراً حيوياً في تدعيم الابتكار في مجال البرمجيات والتجارة الإلكترونية وأنشطة التجارة والاستثمار المرتبطة بها، هناك حاجة إلى تعزيز المبادرات التي تضمن التوازن العادل بين حقوق الملكية الفكرية ومصالح مستخدمي المعلومات، وفي الوقت ذاته مراعاة الإجماع العالمي الذي تكون حول حقوق الملكية الفكرية بالمنظمات متعددة الأطراف.

11- خدمة المواطنين

تلتزم حكومات الدول العربية بالتحرك صوب مجتمع المعلومات والذي يجعل المواطنين أكثر إطلاعاً على المعلومات وأكثر إنتاجية من خلال نفاذهم إلى المعلومات والاتصالات وما ينطويا عليه من تكنولوجيات (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات). المنهج الذي تتبناه الدول العربية بتزويد المواطنين بالنفاذ إلى المعلومات يؤكد على تمكين المواطنين لبلوغ أقصى قدرات لهم وذلك لسببين: أولهما أن إطلاع المواطنين على المعلومات يجعلهم أكثر إنتاجية، وثانيهما أن التواصل بين المواطنين يجعل منهم القوة المحركة وراء التحول إلى مجتمع المعلومات.

و تستند رؤية المنطقة لمجتمع المعلومات إلى المشاركة الواسعة والأصيلة للمواطنين بما في ذلك قطاعات السكان المهمشة، و تلتزم حكومات الدول العربية باستخدام التحول إلى العصر الرقمي في توسيع فرص النفاذ و تقديم خدمة أفضل لكافة المواطنين و تعزيز المساواة بين المجموعات التي عانت من الاستبعاد من منافع التنمية بما في ذلك سكان المناطق الريفية و النائية، و النساء و الفقراء، و ذلك عن طريق استخدام الأدوات الجديدة لمجتمع المعلومات مثل مراكز الاتصال المجتمعية والحكومة الإلكترونية، مما سوف يؤدى إلى تعزيز النمو الاقتصادي والاجتماعي، والخفض من حدة الفقر، وتحسين حياة الأفراد في المجالات الحيوية مثل الصحة والتعليم والتوظيف.

الإجراءات التنفيذية

سعياً وراء تحقيق هذه الغاية، تعزز حكومات الدول العربية من مساهمتها في خلق مجتمع المعلومات المرتكز حول توفير خدمات أفضل للمواطنين، وحلول لتوصيل هذه الخدمات، ويتم هنا اعتماد البنود التالية على وجه الخصوص؛ وذلك لما لها من مغزى إقليمي:

- إقامة منافذ للمعلومات تكفل توصيل أغلبية المواطنين لمنافع مجتمع المعلومات
- كفالة امتلاك المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني للأدوات والمحفزات للعمل كشركاء للتغير بهدف الوصول إلى مجتمع المعلومات وذلك بتشجيع المواطنين على فهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها
- إقامة بوابات للمعلومات تقدم معلومات على المستويين الإقليمي والمحلي باللغة العربية على أن تكون مفيدة للمواطنين
- الالتزام باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتزويد المواطنين بمجموعة خدمات الحكومة الإلكترونية التي يحتاجونها للمشاركة المنتجة في المجتمع

تمثل هذه الأهداف الركائز الأربع للمنهج الناجح لتوصيل أغلبية المواطنين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعلاوة على ذلك يجب أن يتم تحديث الأنشطة الأربعة جميعها في وقت متزامن كجزء من منهج متناسق ثبت أنه يعمل على تنفيذ مشروعات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمنطقة.

- **وصل المواطنين بالمعلومات**

تعمل حكومات الدول العربية على تطبيق الاستراتيجيات القابلة للتنفيذ لوصل المواطنين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يسمح لهم بالمشاركة الكاملة في التحول إلى عصر المعلومات، وقد أظهرت التجربة في الحقيقة أن الكم الكبير من المستخدمين المتصلين هو أمر ضروري لاستدامة مبادرات الحكومات والقطاع الخاص لتوفير البدائل الإلكترونية الهادفة إلى إرساء سبل التفاعل والتعامل.

وقد برزت بالفعل بعض الدول العربية كرواد في جهود توسيع نفاذ المواطنين بإقامة مراكز مجتمعية (مراكز اتصال) تقدم النفاذ لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوفر هذه المراكز دورات تدريبية، وخدمات مثل الهاتف، وأجهزة الفاكس، والنفاذ إلى الإنترنت والبريد الإلكتروني، وماكينات التصوير، والطباعة وتطبيقات الحاسبات.

إن مراكز الاتصال المجتمعية لديها القدرة على المساعدة في التغلب على عدد من أضخم عوائق التنمية والتي تقف حالياً في وجه السكان ذوي الدخل المنخفض في المناطق الريفية خصيصاً؛ فاستخدام مراكز الاتصال المجتمعية قد يمكّن قاطني المناطق الريفية مثلاً من الحصول على نفاذ مباشر إلى المصادر والخدمات الإنتاجية البعيدة، وإلى فرص تعلم ممارسات أفضل عبر المصادر الرسمية وغير الرسمية. كما قد تتيح لهم هذه المراكز نفاذاً مماثلاً إلى السوق عبر الشبكات غير الرسمية التي تحسن من قوى التفاوض، وإلى معلومات عن المشروعات ومؤسسات التمويل وبدائل تقديم الدعم لسكان الريف، وإلى الفرص المتسعة للعمل والعمل عن بعد (telework)، وكذلك إلى أشخاص لهم اهتمامات متشابهة ورغبة للعمل من أجل قضية مشتركة. ويعد عنصر العمل عن بعد في مراكز الاتصال المجتمعية هو أكثر هذه العناصر تحدياً، ولا يتطلب الخبرة الضخمة كما هو الحال في التدريب وخدمات التكنولوجيا ومواردها، إلا أن هذه المكونات تقدم في الوقت ذاته فرصة عظيمة للابتكار والتفكير غير النمطي وتطوير مناهج مخصصة للوفاء باحتياجات وظروف مجتمعات ومناطق بعينها.

وسوف توفر مراكز الاتصال المجتمعية النفاذ لأغلب مواطني الدول العربية لأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي قد يصعب عليهم فرادى تحمل نفقاتها نظراً للارتفاع الشديد في ثمنها، وتعمل حكومات المنطقة على التحول إلى مجتمع المعلومات كجزء من المنهج متعدد الأفرع لتعزيز النمو الاقتصادي. إلا أن تزويد المواطنين بالنفاذ لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حدود إماكاناتهم المادية لحين ارتفاع متوسط دخل الفرد يعد خطوة هامة في التحول إلى اقتصاد يستند إلى المعلومات. وتبرز هنا هذه المراكز كوسيلة لتوفير النفاذ الواسع للمواطنين في هذه المرحلة الانتقالية، ومن المتوقع على المدى الطويل أن ترتفع معدلات استخدام الحاسب الآلي في المنازل مع زيادة مستوى الدخل في المنطقة جميعها.

و تقدم مراكز الاتصال المجتمعية منافع فورية للسكان في المناطق النائية بالدول العربية مثل قاطني المناطق الريفية والنساء والفقراء؛ حيث يمكن لصغار المزارعين أن يتلقوا عبر هذه المراكز المعلومات الهامة مثل توقعات الأرصاد الجوية أو أسعار السوق لمنتجاتهم مما يعطيهم وضعاً أفضل في التفاوض مع الوسطاء، ويمكن لغير العاملين أن يتلقوا معلومات عن الوظائف وموارد التدريب المتاحة، بينما يمكن للنساء أن يتلقين معلومات حول حقوقهن القانونية والفرص المتاحة لهن مثل القروض الصغيرة لبدء المشروعات الصغيرة و المتناهية الصغر. وبذلك تقدم هذه المراكز نقاط نفاذ طويلة المدى إلى المعلومات وبناء المهارات لهذه الفئات وغيرها من المجموعات التي تعاني من نقص في الخدمة.

الإجراءات التنفيذية

- تنفذ حكومات الدول العربية سلسلة من الاستراتيجيات المصممة لإقامة وضمان التشغيل المستمر لشبكة إقليمية من منافذ المعلومات (مراكز اتصال مجتمعية)، وتعمل حكومات المنطقة على تأسيس مراكز اتصال مجتمعية بكثافة مقبولة لضمان توفير النفاذ لكافة المواطنين من خلال نقاط مركزية على بعد معقول من منازلهم.
- بالرغم من أن مراكز الاتصال المجتمعية تأخذ العديد من الأشكال حول العالم، فقد أظهرت التجربة الإقليمية أن نموذج "حق الامتياز" قد يحمل أكبر الأمل في ضمان استدامة المراكز. ومن خلال هذا النموذج، يتم منح القروض إلى أفراد محليين لتشغيل المركز والانتفاع به مع تقسيط القروض على فترة تصل إلى 5 سنوات. وفي الأماكن التي لا يوجد بها هذا النوع من الأفراد تحدد الحكومة ترتيبات بديلة للملكية مثل عرض الإيجار أو البيع لحق الامتياز على الجمعيات التعاونية أو المنظمات غير الحكومية أو منظمات المجتمع المدني.
- وبالتزامن مع بدء مراكز الاتصال المجتمعية والمتوقع أن تبدأ في عام 2004، سيكون هناك نشاط إقليمي شامل لنشر المعلومات حول توافر هذه المراكز وأماكنها وكذلك الخدمات التي تقدمها. وسعياً وراء تحقيق هذه الغاية، تدعم حكومات المنطقة سلسلة من الحملات حول مجتمع المعلومات والنفاذ إلى مراكز الاتصال المجتمعية على أن يتم تنسيق هذه الحملات من خلال جهة إقليمية. وسوف تتضمن هذه الحملات أيضاً، والمتوقع أن تنطلق بحلول عام 2004، رسائل حول أهمية ومنفعة اتصال كافة المواطنين بالانترنيت ضمن تحول المنطقة إلى مجتمع للمعلومات.
- وعلاوة على ذلك، وكما هو الحال في كافة الترتيبات القائمة على حق الامتياز، يتوقع أن يدير مديرو مراكز الاتصال المجتمعية هذه المراكز بحق الامتياز وفق معايير عالية وموحدة للجودة، وأن يتم وضع هذه المعايير من خلال هيئة مرجعية لأفضل الممارسات المبنية على احتياجات المجتمع. وبما أن المشروعات القائمة على حق الامتياز قد تفتقر إلى الخلفية والخبرة لذلك، تكفل مراكز الدعم استدامة هذه المراكز وفاعلية خدمتها للمواطنين.
- كما سيتم عن كثب تنسيق مراقبة الوظائف وتقييمها مع توفير المساعدة التدريبية والفنية لضمان ملائمة المساعدات لاحتياجات كل من هذه المشروعات. وختاماً، تعمل الهيئة المرجعية الإقليمية لأفضل الممارسات القائمة على احتياجات المجتمع على جمع ونشر معلومات عن المناهج الواعدة، ورعاية حلقات النقاش الإقليمية، وجمع الإحصائيات.
- وسيضمن هذا النظام المتناسق، والمتوقع أن يتأسس بحلول عام 2005، أن تفي مراكز الاتصال المجتمعية باحتياجات المواطنين، وأن هذه المراكز ستتميز بالاستدامة، وتولد أرباحاً معقولة لأصحاب حق الامتياز.

- **إنشاء المحتوى لنفع المواطنين**

تظهر تجربة حكومات الدول العربية أن تزويد المواطنين بمحتوى تكنولوجيا معلومات واتصالات يحتل نفس القدر من الأهمية كتزويدهم بالنفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويظهر بجلاء أنه إذا لم تقدم بوابات المعلومات محتوً نافع للمواطنين فلن يكون بمقدورهم إدراك المنافع المحتملة من تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات. وعلاوة على ذلك، وبينما من المهم أن توفر البوابات معلومات على المستوى الوطني مثل الأخبار الوطنية أو التحذيرات الصحية لجميع أنحاء الوطن، فمن المهم أيضاً أن تقدم معلومات معدة خصيصاً للسكان المحليين مثل الأسعار الزراعية المحلية أو توقعات الأرصاد الجوية.

يحظى توفير المحتوى باللغة العربية بأهمية بالغة، حيث تتحدث أقلية من السكان باللغات الأجنبية وهم بالفعل المجموعة التي من المرجح أن يكون لديها نفاذ لأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. إن تقديم المحتوى باللغة العربية سيجعل محتوى الإنترنت متاحاً للأغلبية غير الممكّنة من أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الإجراءات التنفيذية

يجب أن يتعدى الاستثمار في المحتوى الإدارات الحكومية ليشمل القطاعات الأخرى؛ حيث أن المزج بين استثمار الدولة مع تنمية القطاع الخاص للنظم العامة للمعلومات والخدمات الظاهرية (Virtual Services) له مزايا جانبية في الحث على عملية التنمية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة في حالة منح العقود للكيانات الخاصة على أساس الامتياز.

ويلزم إعطاء الأولوية لإطلاق بوابات تقدم خدمات عامة على الإنترنت، وتهدف في الأساس إلى الوفاء بالاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية للسكان ذوي الدخل المنخفض بما في ذلك البوابات التعليمية وذلك باستخدام اللغات البسيطة التي توسع من فرص العمل والتوظف الذاتي.

في ضوء ما سبق، وبحلول عام 2004، تلتزم حكومات الدول العربية بتنسيق تطوير بوابات المعلومات القائمة على المحتوى الجيد بالتنسيق مع شبكة إقليمية لمراكز الاتصال المجتمعية. وبينما تحث تشريعات التجارة الإلكترونية وسياساتها القطاع الخاص على إنشاء بوابات معلومات نافعة على المدى الطويل، فمن غير المرجح قيام الشركات بذلك ما لم يكن هناك حجم معقول من المستهلكين على الإنترنت. ولعبور هذه الفترة الانتقالية، تطور حكومات الدول العربية بوابات معلومات محلية ووطنية باللغة العربية تقدم الخدمات التالية:

- معلومات مالية، مثل كيفية الحصول على قروض للمشروعات الصغيرة ومعدلات الفائدة السارية.
- النفاذ المجاني للإنترنت ومجموعات المستخدمين المحليين.
- التطبيقات الإنتاجية عبر الإنترنت.
- الصحف والمعلومات من منافذ المعلومات الأخرى
- معلومات الاستخدام اليومي والمحدثة دائماً، مثل المعلومات العامة وجداول بمواعيد الحافلات والقطارات
- توقعات الأرصاد الجوية، والمعلومات الزراعية والمزايا الأخرى المصممة لتحسين الإنتاجية
- نطاق بوابات الحكومة الإلكترونية الذي يقدم الخدمات بمجالات الصحة والإسكان والخدمات الاجتماعية.

و تتوقع حكومات الدول العربية أنه مع اتساع قاعدة مستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وازدياد المواطنين القادرين على تحمل تكلفة اقتناء أجهزة الحاسب الآلي بمنازلهم، أن يتم إطلاق شركات إقليمية لموفري خدمة الإنترنت وتقدم محتوى باللغة العربية مشابه لما سبق، وعليه تتوقع المنطقة أن مرحلة البوابات المدعومة سوف تندثر تدريجياً.

12- إشراك الحكومة في عصر المعلومات مع خدمة المواطنين والخفض من حدة الفقر

لطالما احتلت كفاءة الخدمات الحكومية مقدمة الحوار السياسي والمالي والاجتماعي في مختلف الدول، وتتصف العلاقة بين المواطنين وحكوماتهم بالمنطقة بأنها معقدة أكثر من اللازم بينما تتصف التفاعلات

بين الجانبين بأنها بطيئة وشاقة، ويعيق هذا من التنمية ويكبح جهود المغامرة ببدء المشروعات ونجاحها. وتقر حكومات الدول العربية بأنه من أجل التحرك السريع إلى مجتمع المعلومات، يجب تكريس الكثير من الجهد لإعادة تصميم العمليات التجارية (business processes)، وإعادة تأهيل موظفي الحكومة بغرض تمكينهم من استخدام هذه العمليات، وتنفيذ خدمات جديدة للمواطنين للإسراع بالنمو الاقتصادي والاجتماعي. كما ثبت بما لا يدع مجالاً للشك أنه لا يزال هناك الكثير مما يجب تعلمه حول الممارسات والإجراءات، ووضع الموازنات للحكومة الإلكترونية والأنظمة والتكنولوجيات الجديدة، وفاعليتها وتكلفتها، والمنحنى التعليمي لتنفيذها.

وتطبق نظم الحكومة الإلكترونية بشكل عام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين نوعية الخدمة ومراقبة الجودة، ولزيادة نفاذ المواطنين إلى الخدمات وعلاقتها بهم، وتحسين إبداء الآراء والمقترحات، وتعزيز الشفافية والانفتاح بالحكومة، كما يمكن لأنظمة الحكومة الإلكترونية توسيع مدى التوظيف الحكومي بإتاحة الوظائف للمواطنين بالمراكز النائية. وتتضمن التطبيقات الأخرى الداعمة للكفاءة التجارة الإلكترونية ونظم المراقبة والتقييم لمتابعة فاعلية خطط الخفض من حدة الفقر والوقوف على المشاكل التي تعترض تقديم الخدمات. كما يمكن تنفيذ العمليات الداخلية، مثل التراسل بين الجهات الحكومية وتبادل المعلومات، بفاعلية أكبر بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الإجراءات التنفيذية

تأكيدا لما سبق، تقوم حكومات الدول العربية بما يلي:

- إقامة تدريب إقليمي لصناع القرار بغرض تمكينهم من التفهم الأفضل لديناميكيات الحكومة الإلكترونية
- تبادل الخبرات و التطبيقات الناجحة للحكومة الإلكترونية من داخل المنطقة وخارجها
- إعداد خطة عمل خطوة بخطوة لتقديم خدمات للمواطنين لأول مرة بحلول عام 2005 وتنفيذها بحلول عام 2008
- تعزيز مشاركة القطاع الخاص في التعاون للتحول من العمليات والتطبيقات التي تستخدم النماذج الورقية إلى العمليات الرقمية
- إشراك الجهات المانحة والمجتمع الدولي في عمليات تقديم الدعم النشط للاستثمار في الحكومة الإلكترونية

• إقامة نظم للحكومة الإلكترونية وتوفير خدمات الحكومة الإلكترونية

تلعب الحكومات دور قيادي هام في تحسين المدى الذي تستفيد منه الأعمال والمجتمع من الفرص التي يقدمها اقتصاد المعلومات والمعرفة، ويتم ذلك بتعظيم الفرص التي تقدمها التكنولوجيا للمساعدة في تحويل أنشطة الحكومة من الطرق التقليدية إلى خدمات الحكومة الإلكترونية. ولهذا التحول "مظهر" هام وتأثير "قادر على اجتياز المراحل الخطرة" فيما يخص اقتصاد المعلومات الأوسع للمنطقة.

تتضمن الحكومة الإلكترونية تحويل عملية توصيل خدمات الحكومة من خلال الاستخدام المناسب للتكنولوجيات الجديدة، ولهذه المرحلة القدرة على توفير تركيز ونفاذ أكبر للمواطنين، وتوافر أكبر للمعلومات، وعمليات تجارية محسنة، وكفاءات أفضل، كما ستحسن من حياة الأفراد عن طريق توصيل خدمات حكومية أفضل للمواطنين وللأعمال التجارية بتكلفة و جهد أقل.

إلا أن التكنولوجيات الجديدة ليست سوى جزء من الحل؛ فبينما توفر هذه التكنولوجيات الأدوات أو "وسائل التمكين"، فإن تحول الإجراءات بالإدارات والوكالات هو الذي سيقوم بتوصيل المنافع والنتائج.

وتتسم استراتيجيات الحكومة الإلكترونية بـــ 6 أهداف رئيسية:

- تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار،
- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها

- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل
- التكامل بين الخدمات ذات الصلة
- بناء ثقة المستخدم
- زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.

يجب أن يوفر الاستثمار في الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع للكفاءة والإنتاجية أو تحسين للخدمات المقدمة للشركات والمجتمع الأشمل.

كما أن الخدمات المباشرة جزء من إعادة التصميم الشامل لتوصيل الخدمات الحكومية، وبالنسبة للهيئات الحكومية يستتبع توصيل الخدمات إدارة قنوات متعددة للتوصيل، وسيستمر توصيل الخدمة عبر الوسائل التقليدية مثل النفاذ إلى الهاتف أو الفاكس أو الخدمات المماثلة. إلا أن الهدف الأعم هو تحسين جودة الخدمات على نطاق واسع وخفض تكلفة استخدام الخدمات وتوفيرها، ولا شك أن الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة لسهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان به نفاذ إلى الإنترنت.

وعلى نفس القدر من الأهمية يأتي ضمان إلمام المواطنين بتوافر الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية، و ثقتهم في أن البدائل الجديدة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعتمد عليها. و في بعض الأحوال، و بالرغم من توافر البوابات الإلكترونية و إتاحتها للمواطنين، فقد لا يتمكن الأفراد من النفاذ إلى هذه الخدمات إلكترونياً بسبب انعدام الخبرة أو عدم الثقة. ولذلك يكون إبداء ودعم القبول بالاعتماد على البدائل الإلكترونية جانباً هاماً في ضمان اختيار المواطنين للمنهج الأسهل والأسرع القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمجرد توافره على نطاق واسع.

الإجراءات التنفيذية

بتقديم الخدمة للمواطنين عبر الحكومة الإلكترونية، تتجه المنطقة للتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل بين الحكومات والجهات التابعة لها بحلول عام 2005، و تشترك الحكومات في كافة الجهود الجارية لتحديد خدمات جديدة يمكن أتمتها، بما في ذلك تسهيل تنسيق أفضل الخدمات بين الجهات الحكومية بإنشاء "الشبكات الداخلية للحكومات". وتضم الخدمات التي ستقدمها حكومات المنطقة عبر الحكومة الإلكترونية الأمثلة التالية، دون الاقتصار عليها دون سواها:

- بوابات للصحة الإلكترونية تستهدف المواطنين وتزودهم بمعلومات عن الوقاية من الأمراض، وأماكن المرافق العلاجية المتاحة، والعادات الصحية لحياة أفضل، وغير ذلك من الموضوعات. و بوابات أخرى تستهدف متخصصي الرعاية الصحية وتقدم معلومات عن التشخيص، والإحصائيات الصحية، واتجاهات الأمراض، والتدريب على المساعدات التمريضية بالمناطق الريفية فيما يخص الاستراتيجيات الأساسية للوقاية من الأمراض، وغير ذلك من المعلومات التي تيسر من العلاج المحسن وتعزز من الصحة العامة
- بنوك معلومات الوظائف المستندة إلى الويب وقواعد البيانات و التي تضم قوائم بالوظائف الخالية، وتسمح للباحثين عن عمل بالتقدم عبر الإنترنت (online) لشغل هذه الوظائف والتسجيل لخدمات التوظيف، وتقدم نصائح للبحث عن الوظائف، وتوفر معلومات عن قواعد العمل
- بوابات معلومات للأمور المتعلقة بالمنازل مثل أسعار الإيجار المتطابقة، والخدمات الحكومية للمستأجرين، والنماذج التي تيسر من طلبات مد شبكات المياه والكهرباء
- بوابات معلومات مصممة لتعزيز الإنتاج الزراعي المتقدم والأمن الغذائي للعاملين بالقطاع الزراعي بما في ذلك المعلومات الحالية عن متوسط الأسعار الزراعية المحلية وتوقعات الأرصاد الجوية ومصادر التعليم والتدريب و الدعم الفني
- التدريب على محو الأمية على أن يكون هذا التدريب قائماً على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنتشراً في جميع أرجاء المنطقة، وأن ينعقد بمصاحبة الجهود الإقليمية الأخرى

لمحو الأمية. وقد نجحت المنطقة في استخدام برامج محو أمية تستخدم الوسائط المتعددة وتبني المهارات وتتضمن مواد تعليمية بسيطة لا تتطلب سوى مدخلات بسيطة من الطلاب

- المعلومات القانونية ذات الصلة بالعائلة وخدمات المساعدة القانونية الأخرى التي تقدم للمستخدمين نفاذاً للمشورة القانونية وتعرفهم بحقوقهم
- القدرة على التطبيق عبر الإنترنت للأذونات والتراخيص مثل رخصة القيادة ورخصة البناء، وذلك إلى جانب معلومات عن كيفية القيام بذلك
- بوابة شاملة للمنطقة كلها تجمع نتائج البحث التطبيقي ومؤسسات التطوير بالدول العربية وخارجها ويكون لها منتفعون في القطاعين العام والخاص، ومثال على ذلك معلومات عن النتائج الجديدة لأبحاث الهندسة الوراثية التي لها مضاعفات صحية

13- دعم المحتوى المتنوع ثقافياً والمتعدد لغوياً

ينتج عن صناعة الإعلام وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات تحول في مفاهيم الملايين من البشر حول العالم وأساليب حياتهم، وعلى هذا النمط فإن الدول العربية في وضع يمكنها من لعب دور نشط في تعزيز خلق المحتوى المحلي ونشره بما يعكس قيم الثقافات المحلية وخبراتها.

ويسود اعتقاد متنامي أن إنتاج المحتوى الرقمي سيقوي من الاقتصاد الذي تقوده المعرفة ويغذي في المقابل مجتمع المعلومات، ويجد عدد هائل من الشركات في جميع أنحاء العالم اهتماماً مشتركاً وضرورياً في استخدام أدوات الإعلام الرقمي التفاعلي ووظائفه لجلب منتجات وخدمات جديدة للسوق، وتكون في الأغلب باللغة الإنجليزية.

ويمثل المحتوى قطاعاً هاماً في اقتصاد المعرفة، ويجب التركيز على تنمية صناعة المحتوى المصنوع داخلياً بما في ذلك محطات الإذاعة والمعلمين والصحفيين وصناع الأفلام والأكاديميين.

ففي مجتمع المعلومات، يمكن بسهولة النفاذ إلى أدوات تسجيل الثقافات والمحافظة عليها وتوزيعها، و تجعل الإنترنت من النشر ممكناً مقابل قدر ضئيل جداً من التكلفة مقارنة بوسائل الإعلام التقليدية.

استناداً إلى المبادئ المبينة في "**الإعلان العالمي للتنوع الثقافي**"، ستتضمن استراتيجية تعزيز التنوع الثقافي واللغوي في وسائل الإعلام:

- إثارة إحساس صناع القرار بالحاجة إلى تشجيع الإنتاج وحماية المحتوى المتنوع ونشره عبر وسائل الإعلام وشبكات المعلومات العالمية،
- وضع مناهج تدريبية ومواد إرشادية ومرجعية لمتخصصي المعلومات والاتصالات وخاصة بالدول النامية،
- توفير تمويل أولي لإنتاج المحتوى المبتكر والمشاركة في إنتاج ودعم نشره وتبادله على المستويين الإقليمي والدولي. وتستهدف هذه الإجراءات التليفزيون، والراديو، والصحافة المطبوعة، ومعاهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومؤسسات التدريب، والمنتجين، ومطوري الإعلام بالاستناد إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومؤسسات المعلومات بالدول النامية والدول الأقل نمو والدول بالمرحلة الانتقالية. كما أن العناصر الرئيسية للاستراتيجية ستتضمن تعبئة الشراكات مع الاتحادات الدولية والمنظمات غير الحكومية والمؤسسات من كلا القطاعين العام والخاص، و المشاركة في تنفيذ أو تمويل الأنشطة المتوقعة، كما أنها ستتضمن تشجيع الاستخدام الأمثل من جانب تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لتوزيع المحتوى المحلي على النطاق المحلي والنطاق الدولي.
- كما تلزم تقوية دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتعددية اللغوية من خلال مستودع على الإنترنت يمكن النفاذ إليه مجاناً ويتضمن الإحصائيات والمصادر اللغوية، والمشروعات

التجريبية الرائدة المصممة لتسهيل تطوير التكنولوجيات وتطبيقها، ولجعل محتوى المعلومات متنوع اللغات متوفراً على نطاق أكبر.

الإجراءات التنفيذية

تلمس حكومات الدول العربية العقبات القائمة أمام شعوبها في بناء مجتمع المعلومات وذلك بغياب المحتوى الكافي باللغة العربية من ناحية الكم والجودة، وتبذل هذه الحكومات قصارى جهدها لتنمية صناعة المحتوى، و لضمان النجاح في القطاعات الأخرى التي تعتمد على مخرجات هذا القطاع (التعليم، الإعلام، التجارة الإلكترونية، العلاج عن بعد، الحكومة الإلكترونية، الخ). وتحقيقاً لهذا الهدف الهام، تلتزم هذه الحكومات لصياغة شراكة متينة مع هذه الصناعة المتلاقية لضمان أقصى استفادة للدول العربية وتمكينها من أن تلعب دوراً قيادياً في مجتمع المعلومات.

يجب إعداد المحتوى وفق احتياجات مختلف قطاعات السكان باستخدام اللهجات المحلية، كما يجب تعزيز الاستخدام الأوسع لبرمجيات المصدر المفتوح بالتوازي مع المنهج متعدد الأنظمة واستخدام الأنظمة المفتوحة. كما تحظى جهود التناغم والتقييس في مجال المصطلحات ومصادر اللغات الأخرى بأقصى درجات الأهمية.

- إقامة منتدى للمحتوى الرقمي
- وضع بوابة للمحتوى الرقمي تخدم صناعة المحتوى من النواحي التمويلية والنواحي التقنية
- دراسة تأسيس صندوق تمويلي لدعم صناعة المعلومات و المحتوى.
- اقتراح بإيداع نسخة رقمية إلى جانب النسخة الورقية وفقاً لقانون الإيداع
- رفع الوعي بموضوعات الملكية الفكرية
- توضيح أهمية العمل في صناعة المحتوى للمدارس والجامعات و الاتحادات التجارية للارتقاء بفرص العمل في الصناعات المرتبطة بالمحتوى
- تشجيع إقامة آليات للبحث والتطوير بغرض تنمية أدوات اللغة العربية
- تنشيط مُجمع المَجامع لتنسيق الموقف اللغوي بين الدول العربية و الدعوة لاعتماد قاموس عربي موحد.
- دعم إنتاج المحتوى المحلي ونشره، وبناء القدرات من منتجي المحتوى
- دعم التنوع اللغوي في فضاء الإنترنت
- استخدام الرموز أو المعايير في البرمجيات بما يسمح باستخدام اللغات المختلفة وإقامة مجتمع لبرمجيات المصدر المفتوح بغرض تطوير التطبيقات ذات العلاقة
- ضمان عمل شبكة من المعاهد البحثية في مجال المحتوى العربي.
- إنشاء بنك معلومات عربي تساهم فيه الدول العربية يحتوى على أرشيف للمحتوى العربي.

14- المحافظة على تراث المعلومات والتراث السمعي والبصري

يضم التراث العالمي الموثق جزءاً كبيراً من ذاكرة الإنسانية ويعكس التنوع والتباين بين البشر واللغات والثقافات، ونجد هذا التراث مخزناً في المكتبات والأرشيفات، ويزداد حفظه بالوسائل الإلكترونية خاصة مستودعات الإنترنت. و قد لعبت منظمة اليونسكو دوراً قيادياً في المحافظة على التراث العالمي عن طريق العديد من المبادرات مثل مبادرة مثل " برنامج ذاكرة العالم" و مبادرة "مشروع طرق المهارات الرقمية"، مما أدى إلى المحافظة على المحتوى المعلوماتي بالإضافة إلى تحسين النفاذ إلى هذا التراث. وقد ساعدت إجراءات المنظمة الهيئات الوطنية الناشئة على التقدم الفني والتكيف مع التغير التكنولوجي وخاصة في مجال المحافظة على الأخبار والمعلومات وتخزينها.

ومنظمة اليونسكو مطالبة بمواصلة "برنامج ذاكرة العالم" كإطار مرجعي عالمي للمحافظة على المعلومات ولتوسيع نطاقه ليصل إلى الدول العربية. ويجب أن تطبق الاستراتيجية أيضاً مشروعات

تجريبية رائدة لإظهار الأساليب المبتكرة للمحافظة والنفاذ مع إيلاء اهتمام خاص للمجموعات الموجودة بالمكتبات والأرشيفات والتي يمكن أن تتأثر بالكوارث الطبيعية والكوارث التي يتسبب فيها الإنسان. ويلقى شرح استراتيجيات تسهيل التجميع والتخزين الرقمي لمحتوى التراث الثقافي تشجيعاً كبيراً، ويتضمن ذلك تقوية وكالات الأخبار الوطنية بتجهيزها بالوسائل الحديثة لحماية المعلومات. كما أن دعم ونشر "**ميثاق عالمي للمحافظة على التراث الرقمي**" بمجرد تبنيه سيكون عنصراً هاماً في هذه الاستراتيجية، كما سيتم تطوير برامج مواد تدريبية مصممة خصيصاً حول التراث الرقمي لمتخصصي المعلومات والاتصالات باستخدام تقنيات التعلم عن بعد.

الإجراءات التنفيذية

- وضع إرشادات وأساليب عمل للمحافظة على المحتوى الرقمي ودعمه وأرشفته
- بناء القدرات لمتخصصي الاتصالات للمحافظة الرقمية على التراث الإعلامي
- توثيق التراث السمعي والبصري للمنطقة العربية.

15- التجارة والمعاملات التجارية في مجتمع المعلومات

في الوقت الذي نجحت فيه الدول العربية في التجارة، وذلك منذ العصور القديمة، فإن العصر الحديث يتطلب أساليب جديدة للتجارة وتبني تكنولوجيات جديدة بغية أن تظل قادرة على الحياة اقتصادياً. وانطلاقً من وجهة النظر هذه، فمن المرجح أن ينتفع كل من المشغلون، ورجال الصناعة، والتجار، ورجال الأعمال صغار ومتوسطي الحجم من قدرة مجتمع المعلومات على توصيل البيانات المتعلقة بالبضائع والخدمات، وأسعار السوق، وتكاليف الإنتاج، وسينتفعون على وجه الخصوص من القدرة على تعزيز عروضهم أمام جمهور أكبر بكثير عن ذي قبل. إلا أن هذه المقدرة تأتي بتكلفة واحتياجات يتم بناؤها تدريجياً وعلى عدة جبهات مختلفة والتي يلزم وجودها معاً لتحقيق الفاعلية، وبذلك يصف مصطلح "التجارة الإلكترونية" هذه القدرة.

ستراجع الدول العربية التشريعات ذات الصلة حيثما كان مناسباً بغرض تحديد العقبات التي تمنع الشركات من استخدام الأعمال الإلكترونية وإزالتها، وسوف تهدف هذه المراجعة خصيصاً إلى التوسع في التجارة الإلكترونية القائمة والقواعد المواتية للتوصيل المباشر (online) للبضائع والخدمات عبر الإنترنت.

الإجراءات التنفيذية

تعترف حكومات الدول العربية بحتمية بناء البنية التحتية للتجارة الإلكترونية في جميع أنحاء المنطقة بحلول عام 2008 للسماح بالمشاركة في السوق العالمية والآليات الهامة التي سيتم إنشاؤها خلال هذه الفترة تتضمن ما يلي دون الاقتصار عليها دون سواها:

- تنفيذ سلطة شهادات مركزية إقليمية (CoA)
- تنفيذ شبكة فقرية إقليمية آمنة
- اتفاقيات ثنائية أو متعددة الأطراف –أو كلاهما– بين الدول حول التجارة والمعاملات الإلكترونية
- تسهيل آليات النقل والشحن الإقليمي لتسريع حركة البضائع
- والأهم من ذلك كله، تبني تشريعات موحدة لحماية حقوق المستهلكين والمشغلين وإرساء سياسات وإرشادات للتجارة الإلكترونية
- إقامة اسم نطاق عربي عالي المستوى

وفي هذا السياق، وتأسيا بما تنشغل المناطق الأخرى بعمله، تقوم حكومات الدول العربية بدراسة لتأسيس هيئة منفصلة [2] بحلول عام 2005 تعمل تحت رعاية جامعة الدول العربية لتقديم المشورة

[2] **جهة استشارية للتجارة الالكترونية تابعة لجامعة الدول العربية**

بشأن المسائل المتعلقة بالتجارة الإلكترونية ولمراقبة التقدم الحاصل. وتضمن هذه الهيئة تناغم الممارسات، وتوفر الحلول الفنية والإجرائية، ويجوز لها إدارة سلطة الشهادات المركزية بالمنطقة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة متى دعت الضرورة لذلك. وعلاوة على ذلك، تقود هذه الهيئة عمليات تبني الاتفاقيات والسياسات والتشريعات الموحدة لتعزيز التجارة الإلكترونية بالدول العربية.

16- البحث والتطوير

إن أهمية البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات يرتبط ارتباطا وثيقا بالتنمية المستدامة حيث أن المشاكل الخاصة بالمجتمعات النامية يجب أن يركز عليها أصحابها.
و اقتناعا من الحكومات العربية بأهمية البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبناء مجتمع المعلومات سوف تقوم:

الإجراءات التنفيذية

- توصيل معاهد البحث والتعليم بالدول العربية بشبكة عالية السرعة
- إقامة مركز تميز للبحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمنطقة وتشجيع الشراكات الجديدة التي تهدف إلى البحث والتطوير
- تخصيص نسبة من المساعدات التنموية للبحث والتطوير مما سيضيف نسبة لا بأس بها في موازنات مراكز البحوث والتطوير بالمنطقة
- يمكن للدول العربية أن تقدم حوافز ضريبية لتشجيع رجال الأعمال من مواطنيها على إقامة المؤسسات والمشروعات الخاصة بالبحث و التطوير
- تحديد الأولويات التي تناسب البيئة العربية وتشجيع البحوث والتطوير في المجالات التي تخدم هذه الأولويات

17- التعاون والتمويل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تضع خطة العمل أهدافاً طموحة وتقترح إجراءاتٍ بحاجة إلى موارد بعينها، ويمكن الوفاء بهذه المتطلبات باستخدام البرامج القائمة والتركيز عليها متى دعت الضرورة لذلك.

وهناك حاجة لنموذج جديد للشراكة بالمنطقة أو إلى استحداث شراكات مشتركة مع الأطراف الرائدة، ويجب أن يفي هذا النموذج بالمعايير المشار إليها أعلاه وأن يتسق مع الخصائص المشتركة للأمثلة الناجحة. كما يجب أن تكون سياسة المستثمرين ورجال الأعمال ومصارف الاستثمار العربية هي تنمية الموارد المالية لتمويل الاستثمارات المشتركة بالمنطقة، وليس خارجها.

ومن الأهمية بمكان في ظل التنمية العالمية الحالية إقامة تكتلات اقتصادية إقليمية، وليست منطقتنا استثناءاً على ذلك؛ فهناك مساحات للتنسيق والروابط بين الدول أكثر من تلك الموجودة بين أعضاء أي من التكتلات القائمة الآن، ولم يعد التكامل الإقليمي خياراً، بل أضحى أمراً لازماً لإقامة اقتصاد كافٍ يتغلب على تشتت الأسواق. كما يعد الاندماج والاحتواء بين الشركات والمشغلين الإقليميين جانباً مهماً جداً من عملية التكامل الأشمل، وتساعد الآليات التي سبق تقديمها على تمهيد الطريق في مرحلة ما قبل الاندماج وتعمل على تعزيز الأفكار. وهناك أيضاً ضرورة لدراسة إنشاء صندوق عربي لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتكاملها ويناط به المساعدة في دفع عملية الاندماج والاحتواء وتوفير التمويل للمبادرات الإقليمية وكذلك شراء أسهم الشركات الدولية.

الإجراءات التنفيذية

- تعمل الدول العربية على تشجيع إقامة صندوق لدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتنمية البنية التحتية والمشروعات
- تشجيع الشراكات بين الشركات لزيادة نقل التكنولوجيا وبناء رأس المال الفكري للدول العربية
- تعزيز الاتحاد مع الشركات متعددة الجنسيات ومع موفري التكنولوجيا
- تشجيع نقل التجارب بين الدول العربية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها ودعوة الدول العربية إلى زيادة وتيرة التفاعل والتعاون فيما بينهما.
- الاعـتماد على تقنيات المعلومات والاتصالات وخاصة الانترنت من أجل تنشيط وتفعيل التعاون بين الدول العربية وإيجاد محيط عمل يسهل هذا التفاعل.

18- استخدام وإشراك المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني كأدوات للتغيير

أظهرت تجارب الدول العربية أن الانتقال نحو مجتمع المعلومات يتطلب أن تعمل الأطراف الرئيسية كأدوات نشر بالتكنولوجيا، وبمقدور المنظمات غير الحكومية تهيئة المناخ اللازم للتغيير إلى مجتمع المعلومات؛ وذلك من خلال طريقتين: أولهما أن هذه الجهات تستطيع التحول إلى الأساليب القائمة على المعلومات لمساعدة جمهور المتعاملين معها وبذلك يشعر المواطنون بمنافع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات (مثل أن يكون بمقدورهم طباعة نموذج إلكترونياً من الإنترنت بدلاً من تحويل المواطن إلى مكتب آخر ليحصل عليه بنفسه). ثاني هاتين الطريقتين هو أن هذه الجهات تستطيع إعلام المواطنين بنقاط النفاذ المتاحة للمعلومات (مثل مراكز الاتصال المجتمعية) أو تقديم التدريب لهم على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

يرتكز عمل المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني على عدة نقاط، فهذه المنظمات غير الحكومية تستطيع النفاذ إلى المجموعات السكانية المهمشة التي كان يصعب الوصول إليها في بعض الأحيان مثل شباب الشوارع، وتتمتع هذه المنظمات بالمصداقية بين هذه المجموعات، كما أن بمقدورها فهم طبيعة وقدرات واستعداد الأفراد على استخدام التكنولوجيا. وفيما يخص منظمات المجتمع المدني، تستطيع المنظمات من خلال اتحاداتهم التعرف على اهتمامات جمهور المتعاملين معهم واحتياجاتهم مما يساعدهم على التعرف على أفضل المبادرات الإقليمية والوطنية.
وبالإضافة إلى ذلك، ستصبح أنشطة المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني أكثر فاعلية من خلال المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذا أن بمقدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تساعد هذه الجهات في تحسين أنشطتها الرئيسية، وتوفير النفاذ لهم إلى نطاق أوسع من المعلومات، والسماح لها بالتواصل بكفاءة أكبر مع الجمهور؛ وبمقدور كل من هذه العناصر أن تسمح للمنظمات بترشيد تكاليفها الإدارية واستخدام مواردها لخدمة جمهور المتعاملين معها.

الإجراءات التنفيذية

في ضوء هذه الاعتبارات، سوف تقوم حكومات الدول العربية بحلول عام 2005 بجهود إقليمية للتواصل مع هذه المنظمات فيما يخص دورها في المساعدة على نقل المواطنين إلى مجتمع المعلومات، على أن تتضمن هذه الجهود تزويدها بالمعلومات حول المبادرات الإقليمية فيما يخص كيفية نفاذ المواطنين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسبل المحتملة لانتفاع عملياتها وجمهور المتعاملين معها بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ستبادر حكومات الدول العربية، بعقد لقاءات مثل المؤتمرات السنوية والاجتماعات المحلية المصغرة، لجمع ممثلي المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني، والوزارات الحكومية ذات العلاقة، والقطاع الخاص، وتستهدف هذه اللقاءات ما يلي:

- السماح للمشاركين بتحديد المجالات التي يمكن فيها تقوية أنشطة المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني من خلال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- تقديم الفرص للمنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني للتعرف على أفضل الممارسات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- منح صناع السياسات الفرصة لإجراء المناقشة مع المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني حول تحسين تعلم المواطنين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنفاذ لها.

الخلاصة

إن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إذا أحسن استخدامها يمكن أن تحفز استخدام الموارد النادرة و تساعد على التغلب على المعوقات في البلاد النامية و تدعم الزيادة في سرعة التنمية، وتوضح هذه الخطة المجالات الحرجة لتنمية مجتمع المعلومات.

ويجب على الحكومات العربية خلق المناخ الملائم للاستثمار والابتكار وتفعيل التعاون والتآخي الإقليمي بين القطاع العام و الخاص، والاستثمار في مجال النفاد إلى المعلومات والتوعية بأهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في التنمية.

ومن الجدير بالذكر أن المعوقات التي تواجه مجتمع المعلومات من عدم توفر سرعات الربط المناسبة مع الشبكات العالمية والأمية وغياب المحتوى الملائم يجب التغلب عليها، وكذلك يجب أن يتوفر للمدارس والجامعات الموارد اللازمة لتخريج مهندسي ومبرمجي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و منفذي المحتوى والمبتكرين.

لهذا استفادت العديد من الأمم من الفرص المتاحة بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصانعي السياسات وإجراءات التنفيذ ضمن خططهم التنموية ويعتبر إقرار هذه الوثيقة نقطة البداية إلى بناء مجتمع المعلومات.

ويعتبر مواكبة التطورات الحادثة في تكنولوجيا المعلومات هو أهم التحديات التي تجابهها الدول العربية لتحقيق التغيرات الاجتماعية والاقتصادية اللازمة حتى تلحق هذه الدول بقاطرة التقدم وتحقق أهدافها من خطط التنمية.

References

1. Plan of Action of the World Summit on the Information Society.

2. Arab Strategy for Establishing the Arab ICT Society.

3. Proceedings of the West Asia Preparatory Conference in Beirut in February 2003.

4. Egypt's Input to the Declaration of Principles.

5. Papers written under the auspices of the league of Arab States (www.ictdar.org/wsis)

6. Draft Action Plan and Draft Declaration (www.wsis.org)

7. Pan – European Regional Ministerial Conference in preparation for the WSIS (www.wsis-romania-ro)

8. Arabic Digital Content. Current Status and Means for Promotion, ESCWA.

9. Developing ICT Infrastructure in ESCWA – Member States, ESCWA.

10. Strengthening capacities of communication and Information Professionals and Institutions, UNESCO.

11. Promoting the Expression of Cultural and Linguistic Diversity Through Communication and Information, UNESCO.

12. On Open Source Software: Empowerment of Education in Developing Countries through Open Source, Software and Public Domain content, UNESCO.

13. Policies and Legislation, ICTDAR.
14. Serving Citizens, ICTDAR man
15. Human development report (UNDP) 2000

المساهمون في إعداد الوثيقة

الجهات المساهمة بمداخلات و أبحاث:

- جامعة الدول العربية
- وزارة الإتصالات والمعلومات – جمهورية مصر العربية.
- البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة – مشروع **ICTDAR**.
- منظمة الأمم المتحدة للتربية و العلوم و الثقافة.
- اللجنة الإقتصادية و الإجتماعية لغرب أسيا
- المركز الإقليمي لتكنولوجيا المعلومات و هندسة البرامج "ريتسك"
- خبراء الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات بالدول العربية
- مجموعة العمل العربية للإعداد للقمه العالمية للمعلومات
- مجموعة العمل المصرية للإعداد للقمه العالمية للمعلومات
- منتدى الأعمال لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات

المحررون:

- ا.د ناديه حجازي
- ا.د سامية مشالي
- ا. أحمد محمد السبكي