

Distr.
LIMITED

E/ESCWA/ICTD/2009/19
16 February 2010
ARABIC
ORIGINAL: ENGLISH



المجلس
الاقتصادي والاجتماعي

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

تقرير

ورشة عمل حول تقديم الخدمات الإلكترونية في المجتمع المدني
بيروت، 28-29 كانون الأول/ديسمبر 2009

موجز

للمنظمات غير الحكومية دور رئيسي في بناء مجتمع المعلومات، ذلك أن تنوعها ونهجها العملي ووجودها في المجتمعات المحلية عوامل تجعلها من الأدوات الأساسية لتأمين النفاذ إلى تطبيقات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل منصف وبتكلفة معقولة، لا سيما في حالة المجتمعات المحرومة. وقد أدرك العديد من المنظمات غير الحكومية في المنطقة أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية، غير أن مستوى الوعي لها ومستويات تبنيها وتوفيرها تتفاوت كثيراً بين بلد عضو وآخر، بل وحتى ضمن البلد الواحد.

إدراكاً من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا لأهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بناء مجتمع المعلومات في المنطقة، نظمت ورشة عمل حول تقديم الخدمات الإلكترونية في المجتمع المدني، وذلك في 28 و29 كانون الأول/ديسمبر 2009 في بيت الأمم المتحدة في بيروت. وكان الهدف من هذه الورشة زيادة وعي المنظمات غير الحكومية في منطقة الإسكوا وقدراتها وإمكانياتها في مجال إنشاء خدمات التجارة الإلكترونية واستخدامها وفقاً لأولويات هذه المنظمات واحتياجاتها الإنمائية.

وقد وفرت ورشة العمل للمنظمات غير الحكومية المشاركة منبراً لتبادل المعارف والتجارب والممارسات المثلى في مضمار تطبيق تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديم خدمات التجارة الإلكترونية في المجتمع المدني. وقد غطت أساسيات التجارة الإلكترونية، وأهمية اللجوء إلى الخدمات الإلكترونية وآليات ذلك، وأحدث التوجهات في مجال الشبكات والأدوات المتوفرة على الإنترنت، ووضع تطبيقات المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في منطقة الإسكوا؛ وعرضت خلالها دراسات حالة وتجارب ناجحة لمنظمات وشركات ورياديين أعمال يستخدمون التسهيلات التي تقدمها التجارة الإلكترونية؛ كما تضمنت جلسات كُرست لتبادل تجارب المنظمات غير الحكومية.

أكدت النقاشات التي جرت في ورشة العمل الأثر الإيجابي للتجارة الإلكترونية على خفض التكاليف وزيادة الإيرادات وتحسين الكفاءات. مع ذلك، على المنظمات غير الحكومية التي تخطط للاستثمار في التجارة الإلكترونية أن تحسن تقييم المستلزمات التقنية والمالية المناسبة لاحتياجاتها ومواردها المتوفرة. وأشير في هذا الصدد إلى ضرورة أن تستخدم المنظمات غير الحكومية الأدوات والتطبيقات المجانية المتوفرة على الإنترنت لتحسين وجودها على الشبكة. وعلى هذه المنظمات أيضاً أن تبذل جهوداً إضافية لزيادة وعي المجتمعات المحلية حول أهمية تكنولوجيات المعلومات والاتصالات. وبما أن ورشة العمل جزء من مشروع للإسكوا في المجال نفسه، ستم المتابعة خلال منتدى للنقاش عبر الإنترنت سيدعى إليه جميع المشاركين من منظمات غير حكومية وخبراء.

حضر ورشة العمل واحد وعشرون مشاركاً من سبعة من البلدان الأعضاء في الإسكوا، بالإضافة إلى خبيرة من تركيا تعمل حالياً في فنلندا.

المحتويات

الصفحة	الفقرات	
3	6-1	مقدمة
		الفصل
4	7	أولاً- التوصيات
6	24-8	ثانياً- العروض وجلسات المناقشة
6	10-8	ألف- لمحة عامة عن التجارة الإلكترونية
7	15-11	باء- دراسات حالة وتجارب ناجحة
8	17-16	جيم- لمحة عامة عن الخدمات الإلكترونية ودور المنظمات غير الحكومية
9	22-18	دال- تجارب المنظمات غير الحكومية
10	24-23	هـ- الختام ونظرة إلى المستقبل
10	29-25	ثالثاً- تنظيم الأعمال
10	25	ألف- المكان والزمان
10	26	باء- الافتتاح
11	27	جيم- المشاركون
11	28	دال- جدول الأعمال
11	29	هـ- الوثائق

المرفقات

12	المرفق الأول- قائمة المشاركين
14	المرفق الثاني- قائمة الوثائق

مقدمة

1- في السنوات الأخيرة، أدى استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية إلى نتائج واعدة في الحياة اليومية للمواطنين جميعاً. فدمج تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في الخدمات التقليدية يحسن الكفاءة، ويوفر الوقت والجهود، ويسرّع المعالجة، ويحسن المشاركة والشفافية، ويسهل نشر المعلومات والمعارف، ويولد فرصاً اقتصادية جديدة. في هذا السياق، دعت مؤتمرات مجتمع المعلومات المحلية والإقليمية إلى استخدام وتنفيذ تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديم خدمات إلكترونية ذات نوعية عالية للجميع. والأبرز في هذا المضمار أن القمة العالمية لمجتمع المعلومات سلطت الضوء بوجه خاص على أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في التنمية المستدامة وفي مجالات الإدارة العامة، والأعمال، والتعليم، والصحة، والعمالة، والبيئة، والزراعة، والعلوم.

2- تلعب المنظمات غير الحكومية دوراً رئيسياً في بناء مجتمع المعلومات. ففتوحها والنهج العملي الذي كثيراً ما تعتمد في معالجة مختلف القضايا ذات الصلة يجعلانها من أبرز المساهمين في تأمين وصول الأفراد المحرومين في المجتمع بشكل عادل وبتكلفة معقولة إلى تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، ولا سيما إلى تطبيقات هذه التكنولوجيات وإلى الخدمات الإلكترونية. وتعزز عوامل رئيسية أخرى دور المنظمات غير الحكومية في تقديم الخدمات الإلكترونية إلى المواطنين جميعاً، من بينها التواجد القوي لهذه المنظمات في المناطق الريفية، وفهمها للثقافات المحلية ولأولويات السكان الأصليين ولأعمال المشاريع الصغيرة.

3- تعزز تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بشكل عام وتكنولوجيات شبكة الإنترنت بشكل خاص قدرات المنظمات غير الحكومية على جمع ونشر المعلومات والمعارف، وإنشاء شراكات وروابط مباشرة مع المنظمات الأخرى، وجذب المانحين والأموال، والوصول إلى فئات مستهدفة أوسع، كما توسع وجود هذه المنظمات في الفضاء السيبراني. وبالإضافة إلى ذلك، تحتل الخدمات الإلكترونية موقعاً يمكنها من توليد فرص اقتصادية جديدة على مستوى القاعدة الشعبية للمنظمات والمواطنين وتحسين ما هو موجود من هذه الفرص.

4- أدرك العديد من المنظمات غير الحكومية في المنطقة أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية، غير أن مستوى الوعي لها ومستويات تبنيها وتوفرها تتفاوت كثيراً بين بلد وآخر. وحتى داخل حدود البلد الواحد، يلاحظ أحياناً انعدام تنسيق الجهود حيث يفتقر تبادل التجارب إلى الفعالية ولا تنفذ الخدمات الإلكترونية وفقاً لأولويات المجتمعات المحلية.

5- إدراكاً من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا لأهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بناء مجتمع المعلومات في المنطقة، عقدت في عام 2009 اجتماعاً لفريق الخبراء حول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في القطاع العام. وقد ناقش المشاركون خلال الاجتماع التحديات التي تواجه إنشاء وتبني وتقديم خدمات إلكترونية في القطاع العام. وأعطى الاجتماع للقطاع العام فرصة لتبادل الأفكار ومناقشة سبل مواجهة هذه التحديات، إلا أن وجهات نظر المواطنين والمجتمعات المحلية لا تزال مطلوبة.

6- تماشياً مع ما تقدم، نظّمت الشعبة في 28 و29 كانون الأول/ديسمبر 2009 في بيت الأمم المتحدة في بيروت ورشة عمل حول تقديم الخدمات الإلكترونية في المجتمع المدني. وكان الهدف من هذه الورشة زيادة وعي المنظمات غير الحكومية في منطقة الإسكوا وقدراتها وإمكانياتها في مجال إنشاء خدمات التجارة

الإلكترونية واستخدامها وفقاً لأولويات هذه المنظمات واحتياجاتها الإنمائية. وقد وفرت للمنظمات غير الحكومية المشاركة منبراً لتبادل المعارف والتجارب والممارسات المثلى في مضمار تطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصالات وتقديم خدمات التجارة الإلكترونية. وتشكل ورشة العمل هذه جزءاً من مشروع تموله الإسكوا، ومن هنا فإنها ستكتمل بمنتهى للنقاش لمتابعها وتقييم التقدم الذي أحرزته الإسكوا والمنظمات غير الحكومية المشاركة.

أولاً- التوصيات

7- في ما يلي قائمة بالتوصيات الرئيسية التي قدمها المشاركون وناقشوها خلال ورشة العمل:

(أ) على المنظمات غير الحكومية إدراك أهمية أن يكون لها و/أو أن تحافظ على وجود لها على الإنترنت يتراوح ما بين صفحات جامدة على الشبكة ومواقع تفاعلية؛

(ب) يعزز وجود المنظمات غير الحكومية على الإنترنت قدراتها على جمع المعلومات والمعرفة ونشرها، ويوفر لها فرصاً لإنشاء شراكات وروابط مباشرة مع المنظمات الأخرى وجذب المانحين والأموال، وييسر وصولها إلى فئات مستهدفة أوسع، ويوسع وجودها في الفضاء السيبراني. ولذا تُشجّع المنظمات غير الحكومية على أن يكون لها على الإنترنت وجود تحافظ عليه وتُحدّثه، وجود يتراوح ما بين الصفحات الجامدة على الشبكة والبوابات التفاعلية؛

(ج) التجارة الإلكترونية في موقع تستطيع معه إتاحة فرص جديدة على مستوى القاعدة الشعبية للمنظمات والمجتمعات المحلية وتحسين الفرص الموجودة، إلا أن المنظمات غير الحكومية في المنطقة لم تحقق فوائد التجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى أن تمثيلها في المواقع المتوفرة للتجارة الإلكترونية بين المؤسسات التجارية والمستهلكين محدود جداً. من هنا، مطلوب بإلحاح من المنظمات غير الحكومية التي تقدم سلعاً أو خدمات أن تستفيد من بوابات التجارة الإلكترونية بين الشركات والمستهلكين هذه لمساعدة المجتمعات المحلية على عرض منتجاتها على الإنترنت، ما قد ينعكس إيجاباً على تخفيف حدة الفقر وإتاحة فرص عمل؛

(د) على المنظمات غير الحكومية المحدودة الموارد والمهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات أن تسعى إلى الانضمام إلى الأسواق التي تقدم خدمات تجارية إلكترونية آمنة المتوفرة على الإنترنت عوضاً عن إنشاء هذه النظم بنفسها. وعليها أن تخصص في أحد الأسواق من خلال تقديم خدماتٍ أو منتجاتٍ فريدة؛

(هـ) ثبت أن التجارة الإلكترونية تقلل النفقات وتزيد الإيرادات وتحسن الكفاءة، لكن النجاح فيها يتطلب موارد وتسويقاً وبناء قاعدة عملاء والتواصل معهم. ولذا على المنظمات غير الحكومية أن:

(1) تجري دراسة جدوى لتحديد السلع/الخدمات المنتجة محلياً التي تناسب التجارة الإلكترونية

والتي يكون الطلب عليها هو الأكثر ارتفاعاً على المستويات المحلية والإقليمية والدولية؛

(2) تدرس الأوجه التقنية والقانونية كافة عند التخطيط لمشروع في التجارة الإلكترونية. وفي

حال مواجهة بعض العوائق، يتوجب البحث عن حلول من ضمن الموارد المتوفرة؛

(3) تضع استراتيجيات لتسويق منتجاتها/عروضها عبر التجارة الإلكترونية وأن تشرك الشباب

في ذلك؛

(4) تجذب اهتمام العملاء عبر عرض مجموعة متنوعة من المعلومات المكيفة لاحتياجات المستخدمين؛

(5) تضمن خصوصية العملاء وأمن المعلومات على الإنترنت عند تقديم خدمات التجارة الإلكترونية، وأن تكون شفافة بشأن التدابير الأمنية وسياسات الخصوصية التي تتبناها كي تستطيع اكتساب ثقة المستخدمين؛

(6) تخصص الوقت للإجابة على الأسئلة/الاستفسارات المطروحة عبر الإنترنت وتحديث المعلومات المتوفرة ونشر معلومات جديدة بانتظام؛

(و) يمكن للانضمام إلى تطبيقات الشبكات الاجتماعية عبر الإنترنت (على غرار Facebook و Twitter) أن يكون مفيداً ومجزياً. غير أن استخدام هذه الأدوات استخداماً ناجحاً يتطلب متابعة منتظمة وجهداً كبيراً. ولذا على المنظمات غير الحكومية أن تزن فوائد استخدامها بتأن قبل أن تنضم إليها؛

(ز) تتطلب استدامة المنظمات غير الحكومية حلولاً خلاقية في مجال الخدمات الإلكترونية لا تنحصر بالخدمات عبر الإنترنت بل تتعداها لتشمل تطبيقات الهواتف الخلوية. وتشجع المنظمات غير الحكومية على الاستفادة من هذه التطبيقات في مجالات كجمع التبرعات والتطوع؛

(ح) تتطلب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام والتجارة الإلكترونية بشكل خاص بنية تكنولوجيا معلومات واتصالات متينة. ولضمان ربط الجميع بتكلفة معقولة للمستخدم، ينبغي إنشاء نقاط اتصال لاسيما في المناطق الريفية والمهمشة؛

(ط) يتطلب استخدام خدمات التجارة الإلكترونية واعتمادها مهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وينبغي زيادة إلمام العامة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر برامج تدريب وبناء قدرات تجرى بمساعدة المنظمات غير الحكومية؛

(ي) للشراكات بين أصحاب المصلحة المختلفين، وهم المنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص والحكومات المحلية، أهمية كبيرة، وينبغي تحسين التعاون فيما بينها لتشجيع استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات وخدمات التجارة الإلكترونية في المجتمعات المحلية؛

(ك) ينبغي وضع وتنفيذ خطط وقوانين وأنظمة وطنية لبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية وتعزيز أمان استخدامها، وذلك لتأمين البنية الأساسية اللازمة للتجارة الإلكترونية؛

(ل) ينبغي توفير طرق متنوعة وأمنة لدفع الأموال عبر الإنترنت لتلبية مختلف احتياجات المنطقة. ولذا، ينبغي تشجيع حلول ابتكارية لدفع الأموال إلكترونياً تراعي احتياجات المجتمعات المحلية؛

(م) تتفقر المنظمات الحكومية والمواطنون إلى الفهم الكافي لفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في التنمية الاجتماعية الاقتصادية، ولا سيما التجارة الإلكترونية. لذا هناك حاجة إلى حملات توعية في هذا المجال؛

(ن) ينبغي إدراج منهاج متخصص في التجارة الإلكترونية في التدريب على بناء القدرات الذي توفره المنظمات غير الحكومية.

ثانياً- العروض وجلسات المناقشة

ألف- لمحة عامة عن التجارة الإلكترونية

8- استهلّت جلسات اليوم الأول بعرضٍ تناول أساسيات التجارة الإلكترونية قدمته السيدة سكينه النصراوي، موظف معاون لتكنولوجيا المعلومات في شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وحددت السيدة النصراوي التجارة الإلكترونية على أنها عملية استخدام الاتصال الإلكتروني للقيام بالأعمال التجارية في إحدى الفئات الخمس التالية: بين الشركة والمستهلك، وفيما بين الشركات، وفي العمليات التجارية، وبين الشركات والحكومة، وفيما بين المستهلكين. وقدم العرض لمحة شاملة عن القضايا القانونية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية من حيث الالتزامات التعاقدية والشروط عبر الإنترنت وسرية المعلومات. ولجأت السيدة النصراوي إلى دليل مفصل لتقديم خدمات التجارة الإلكترونية، أطلعت من خلاله المشاركين على وضع التجارة الإلكترونية في منطقة الإسكوا، مشيرة إلى الحاجة إلى بذل جهود إضافية لتعزيز وجودها.

9- قدمت السيدة إثير أكدوغان، المحاضرة في جامعة هلسنكي، عرضاً تناول وسائل استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل عام لتحقيق استدامة عمليات المنظمات غير الحكومية. وشددت على الأهمية الحيوية للتجارة الإلكترونية في تعزيز استدامة المنظمات غير الحكومية من خلال تحسين الكفاءة، وتقليل التكاليف، وتشجيع العمل الجماعي ومشاركة المجتمعات المحلية. وأشارت إلى أن خدمات التجارة الإلكترونية ليست بعيدة المتناول، ذلك أن العديد من تطبيقات Web 2.0 تتميز بتكلفتها المتدنية وبشيوعها وطابعها الابتكاري وفعاليتها. وهي تعد أيضاً وسائل قيمة لجمع التبرعات. وتناول العرض عدداً من دراسات الحالة المتعلقة بأحدث الوجهات في التسوق عبر الإنترنت، والتعلم عبر الإنترنت، والمحافظة على البيئة، وأعطى أمثلة عن وسائل الإعلام الحالية المختصة بالشبكات الاجتماعية. وفي الجزء الأخير من العرض، قدمت السيدة أكدوغان مجموعة من التوصيات حول استخدام الخدمات الإلكترونية مشددة على أن النفاذ إلى الإنترنت هو الأكثر أهمية. وتناولت التوصيات الأخرى: (أ) الحاجة إلى تقييم احتياجات المنظمات غير الحكومية وأولوياتها على نحو صحيح قبل اختيار خدمة إلكترونية معينة والمباشرة بتقديمها، (ب) تبادل المعلومات باستمرار، (ج) اللجوء التدريجي إلى أحدث الخدمات والتطبيقات المتوفرة عبر الإنترنت وأكثرها ابتكاراً، (د) الاستفادة من التكنولوجيات النقالة.

10- قدم السيد ماثيو بركنز، موظف تكنولوجيا المعلومات في شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عرضاً عن الأدوات والتطبيقات المتوفرة التي يمكنها تيسير تقديم المنظمات غير الحكومية للخدمات الإلكترونية. وشرح كيف أن هذه المنظمات يمكنها استخدام البوابات الإلكترونية المتوفرة لتسويق منتجاتها وخدماتها كالأسواق الإلكترونية السهلة الاستخدام نسبياً والتي تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات والخيارات. وقد يلجأ بعض المنظمات غير الحكومية إلى إنشاء بوابات أو مدونات خاصة به، لكن هذا الخيار قد يستهلك الكثير من الموارد من حيث متطلبات التمويل والمهارات. وعرض السيد بركنز عدداً من المواقع لتبيان مختلف النماذج المستخدمة في عرض المنتجات وبيعها.

باء- دراسات حالة وتجارب ناجحة

11- شارك عدد مختار من المنظمات غير الحكومية والشركات في ورشة العمل باعتباره يمثل حالات تجارة إلكترونية ناجحة. فقد تمكنت منظمة التجارة العادلة في مصر، وهي مؤسسة تجارية مسجلة، من تحقيق نجاح كبير على الصعيدين الإقليمي والدولي، عبر تعزيز وجودها على الإنترنت تدريجياً. وقدمت السيدة منى السيد، المدير العام للمؤسسة، عرضاً تناول التجربة، شرحت فيه أن المؤسسة تسعى إلى تمكين المجتمعات المصرية المحلية، وبالتحديد الحرفيين، عبر تطبيق مبادئ التجارة العادلة العشرة. وقد اعتمدت المؤسسة نهجاً من مرحلتين نجحت به في تحويل موقعها الجامد إلى بوابة للتجارة الإلكترونية فيما بين الشركات. وتعدّ المؤسسة محتوى بوابتها من نصوص وصور بمساعدة مستشارين ومتطوعين، أما الصيانة الفنية فتقوم بها المؤسسة بنفسها. وفي مرحلة الثالثة مقبلة، ستعمل المؤسسة على تحويل بوابتها إلى بوابة أكثر حداثة وقدرة على التفاعل. ومن بين التوصيات التي تقدمت بها السيدة السيد، شددت على أهمية الاحتفاظ بإحصاءات الموقع والمبيعات.

12- وصفت السيدة جومانا مدلج، وهي فنانة ومصممة تعمل لحسابها الخاص، مشروعها الشخصي للتجارة الإلكترونية. فقد استطاعت بمهارات تقنية محدودة استخدام الإمكانيات التي تقدمها التكنولوجيا لريادي الأعمال الشباب والمشاريع الصغيرة. وأعطت أمثلة عدة عن مواقع على الإنترنت تقدم حلولاً وتطبيقات مجانية تساعد على بدء أنشطة التجارة الإلكترونية ومواصلتها. أما المنتجات المعروضة فيمكن أن تتوزع بين الأشغال اليدوية والأعمال الفنية والكتب. وأعطت على سبيل المثال معلومات عن أداة نشر إلكترونية تسمح للكاتب بنشر عمله بنفسه على الإنترنت. وفي الختام، شددت على أهمية العلامة التجارية الإلكترونية – أي حصول المرء على علامته التجارية الخاصة على الإنترنت الخاصة.

13- استهلّت السيدة ندى حمزة، مديرة برنامج المرأة والتكنولوجيا في لبنان، عرضها بمقدمة تناولت فيها منظمة المرأة والتكنولوجيا لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وهي تهدف إلى تمكين النساء من خلال التدريب على التخطيط للأعمال التجارية والتنمية المهنية وتكنولوجيا المعلومات. وأعطت أمثلة عدة عن نساء تدرين في إطار برنامج المرأة والتكنولوجيا ونجحن في إنشاء مدونات إلكترونية أو إطلاق أعمال تجارية إلكترونية لبيع هدايا تذكارية أو مصنوعات حرفية. ومن الأمثلة التي أعطتها مثل سيدة لبنانية في الثامنة والسنتين من العمر نجحت في بيع منتجات يدوية صنّعت في قريتها إلى أسواق عالمية عبر الإنترنت. وعرضت شريط فيديو تتكلم فيه هذه السيدة عن تجربتها.

14- نهضة المحروسة من المنظمات غير الحكومية المستفيدة التي دُعيت إلى المشاركة في ورشة العمل. قدمت رئيسة مجلس الإدارة السيدة نهى سلام عرضاً تناول رسالة هذه المنظمة المتمثلة في إشراك وتنشيط أصحاب المهن الحرة من الشباب المصري في مجال التنمية. وتعتبر حاضنة للمشاريع الاجتماعية المبتكرة من الأنشطة الأساسية التي تقوم بها المنظمة. ومن البرامج الأخرى مكتب تنمية المهارات التوظيفية، وجوائز المبتكرين الشباب، وبرامج متخصصة أخرى في المواطنة. ومع أن المنظمة لم تساهم بعد في الخدمات الإلكترونية، إلا أنها تطمح إلى تعزيز وجودها عبر الإنترنت تدريجياً وتقديم خدمات إلكترونية تلبّي احتياجات المستفيدين من أنشطتها. وقد تنبّهت بالفعل في إطار الجهود التي تبذلها لإنشاء علامة تجارية إلكترونية لها إلى ضرورة أن يكون لها موقع إلكتروني وأن تختار اسم نطاق مناسب.

15- ركز السيد أحمد عيسى، رئيس منظمة مدينة القضاة الرقمية، على مشروع المزارع الإلكتروني الذي نفذته المنظمة. وقد استخدم المشروع النظام العالمي لتحديد المواقع الدولي ونظام المعلومات الجغرافية لتمكين المزارعين من تخطيط إنتاجهم الزراعي. ويؤرّد المشروع المزارعين بخيارات تسويق إلكتروني، ويؤمن لهم التدريب وفرصة التشبيك مع مزارعين آخرين لتبادل التجارب والممارسات الفضلى. ولدى

المشروع قاعدة بيانات فيها معلومات عن أكثر من 10 000 مزارع في السودان ويوفر موقعه الإلكتروني يومياً معلومات عن أسعار المنتجات الزراعية كافة. ثم شرح السيد عيسى كيف استخدمت المنظمة التكنولوجيا النقالة في تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة كجزء من المشروع. فمن خلال هاتفٍ خلوي يحصل المزارعون على معلومات عن الطقس، وأسعار المنتجات، والأسمدة، وما إلى ذلك. كذلك استخدم المشروع في رسم خرائط الغابات ومراقبتها في القضايف في السودان.

جيم- لمحة عامة عن الخدمات الإلكترونية ودور المنظمات غير الحكومية

16- استُهلّت جلسات اليوم التالي بعرض للسيد رامي الزعتري قدم فيه لمحة عامة عن الخدمات الإلكترونية في منطقة الإسكوا. وأعطى معلومات خلفية عن القمة العالمية لمجتمع المعلومات ونتائجها التي شددت على أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم التنمية المستدامة. ثم بحث وضع بنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنطقة عارضاً أحدث الإحصاءات. أما في ما يتعلق بالخدمات الإلكترونية، فقد ذكر أن مستويات تبنيها وتغلغلها تتفاوت بين خدمة وأخرى وبين بلدٍ وآخر. فالبلدان ذات الدخل القومي الإجمالي العالي، ولاسيما بلدان منطقة الخليج، اعتمدت التجارة الإلكترونية بأسرع مما فعلت البلدان الأخرى الأعضاء في الإسكوا. وتتفاوت البلدان أيضاً في مدى تركيزها على تيسير أنشطة التجارة الإلكترونية. فمثلاً، لم يصدر أو يعمل على إصدار قوانين تتعلق بالتجارة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني غير نصف البلدان الأعضاء في الإسكوا فحسب. ولا تزال التجارة الإلكترونية تواجه مجموعة متنوعة من العوائق كالمقاومة الاجتماعية والثقافية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقلة الإلمام بهذه التكنولوجيا، وتدني ثقة المستهلك بالخدمات الإلكترونية. ثم عدّد السيد زعتري بعض أفضل حلول دفع الأموال عبر الإنترنت وأفضل بوابات التجارة الإلكترونية في المنطقة، واختتم بمجموعة من التوصيات، منها: (أ) وضع خطط وطنية لبناء الثقة بالخدمات الإلكترونية وتعزيز أمنها، (ب) تمكين المناطق الريفية والمهمشة من الوصول إلى هذه الخدمات بتكلفة معقولة، (ج) تحسين مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

17- ركز السيد خليل عبد المسيح، وهو مدير برامج المواطنة في شركة مايكروسوفت، في العرض الذي قدمه على العلاقة بين الحكومة والمواطن مشيراً إلى أن الحكومات المحلية أقرب إلى الناس من الحكومات المركزية. وأما المنظمات غير الحكومية فهي أقرب إلى المواطن من هذه وتلك ولديها معرفة عملية باحتياجات المجتمعات المحلية وبالموارد المتوفرة لتلبيتها. وشرح كيف أن ازدياد الشبكات الاجتماعية فرض عبئاً إضافياً على الخدمات الإلكترونية بسبب العوائق الحالية: المواطنون المقيمون في المناطق الريفية الذين لديهم وصول محدود إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بل معدوم أحياناً، والجيل "البعيد عن الإنترنت" غير القادر على الانضمام إلى حركة الإنترنت. هكذا، الحاجة ملحة إلى التغيير وإلى إيجاد حلول عملية. وهنا يكمن الدور الحاسم الذي ينبغي أن تؤديه المنظمات غير الحكومية وهو دور ناقل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية إلى جميع طبقات المجتمع. وختم السيد عبد المسيح عرضه بتعداد ما يمكن أن توفره شركة مايكروسوفت من منح برامج الحاسوب ومناهج محو أمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وورش تدريب المدربين.

دال- تجارب المنظمات غير الحكومية

18- أعطي الكلام للمنظمات غير الحكومية المشاركة لعرض ما تقوم به من أعمال والنقد المحرز في تقديم الخدمات الإلكترونية أو التخطيط لها. وشرحت السيدة رندا شمالي، مديرة التسويق في منظمة التجارة العادلة في لبنان، أهداف المنظمة وهي تمكين صغار منتجي الأغذية والمزارعين في لبنان من بيع منتجاتهم في السوق

الدولية تحت اسم تجاري واحد. ولهذه الغاية، تشدد المنظمة على ضبط النوعية والمعايير العالية في إنتاج الغذاء، ووضع العلامات الصحيحة. وشرحت السيدة شمالي رحلة منظمة التجارة العادلة في المجال الإلكتروني بدءاً بالرسائل الإلكترونية البسيطة لبناء شراكات على المستوى العالمي والبحث عن شركاء إلى الوضع الحالي حيث للمنظمة موقعها الخاص على الإنترنت، وموقع لمدوناتها، ومجموعة خاصة بها على فايسبوك.

19- قدم السيد محمد الأخضر كبير موظفي التكنولوجيا في جمعية المواساة والخدمات الاجتماعية (المواساة) عرضاً وصف فيه أنشطة هذه المنظمة غير الحكومية الكائنة في مدينة صيدا في لبنان وأقسامها المختلفة. وتهدف المنظمة إلى تمكين المجتمعات المحلية من خلال توفير التدريب وفرص العمل. وللمنظمة مركز تربوي يمنح شهادات من المستوى التقني للشابات في مجالات عدة كقطع تذاكر السفر والتطريز وتكنولوجيا المعلومات. وفيها أيضاً قسم لتقديم خدمات المطاعم وحضانة أطفال، وعيادة توفر الخدمات الطبية بتكاليف زهيدة.

20- قدم السيد أمجد كمال المسؤول عن الموقع على الإنترنت التابع لمؤسسة إنعاش الأسرة، وهي منظمة غير حكومية، لمحة عن هذا الموقع كاشفاً اهتمام المؤسسة بتعزيز وجودها على الإنترنت. وأشار إلى أن عملية تطوير الموقع تجري باستخدام تكنولوجيا ASP.NET وآخر وجهات تطوير المواقع كتوفير خدمة التوزيع المبسط (RSS)، وقدرات تعدد المنظورات Multiview، وإمكانات العرض المتتابع للإعلانات عن طريق التدوير ad rotators. وتعرض المنظمة بعضاً من منتجاتها عبر الإنترنت، غير أنها لم تبدأ بعد بعملية التسويق على الشبكة.

21- عرّفت السيدة ردينة الكندي بشبكة المعرفة الريفية، وهي مشروع مشترك بين صندوق الأمم المتحدة الإنمائي ووزارة الاتصالات والتقانة في الجمهورية العربية السورية. ولهذه الشبكة مسارا تنفيذي. الأول هو إنشاء مراكز اتصالات في المجتمعات المحلية توفر التدريب في مواضيع متعددة بتكنولوجيا المعلومات. وقد نجح البرنامج منذ أن بدء به في عام 2002 في إنشاء وتشغيل 40 مركز اتصالات في مختلف أنحاء البلد. اما المسار الثاني فهو إنشاء بوابات مجتمع محلي على الإنترنت، أطلقت بالفعل في كل من 45 بلدة حتى الآن. وتهدف هذه البوابات إلى تعزيز التنمية الاجتماعية الاقتصادية من خلال التشبيك وتبادل المعرفة. وقد أصبحت مستودعاً لمواضيع معرفية عربية عديدة في القانون والزراعة والتعليم والقضايا الصحية وغيرها. وتلت العرض لمحة عامة سريعة عن بوابة ببرود قدمتها السيدة نسبية مطلق.

22- تواجه جمعية التكافل الاجتماعي الخيرية الكائنة في اليمن عدداً من العوائق في الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسبب محدودية البنية التحتية في اليمن ومعدلات الانتشار المتدنية ومقاومة المجتمع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ووصف السيد عبد الله الصهبي، عضو مجلس جمعية، الجهود التي تبذلها لردم الفجوة الرقمية بالرغم من العوائق المذكورة. وتوفر هذه المنظمة غير الحكومية التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات بمساعدة شركائها، وتنتمي إلى شبكة المعرفة في منطقة الإسكوا.

هاء- الختام ونظرة إلى المستقبل

23- أعطيت الكلمة في الجلسة الختامية للمشاركين كي يطرحوا أسئلتهم ويتداولوا في القضايا التي عرضت خلال ورشة العمل التي امتدت يومين. ووضع فريق الإسكوا قائمة بالتوصيات قدمتها السيدة نبال إدلبي.

24- ثم قدمت السيدة هانية صبيدين ديماسي بياناً موجزاً عن أنشطة المتابعة المقبلة لورشة العمل التي تدخل في إطار مشروع تمويله الإسكوا. وسيتألف نشاط المتابعة الرئيسي من منتدى للنقاش عبر الإنترنت ستدعى إليه جميع المنظمات غير الحكومية المشاركة لمناقشة خططها أو مشاركتها الحالية في الخدمات الإلكترونية. كما سيدعى الخبراء المشاركون في ورشة العمل إلى مناقشة مواضيع مقترحة وتقديم المشورة. وستدير المنتدى شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وستستضيفه بوابة مجتمع المعلومات لمنطقة الإسكوا-إسبر. وفي المرحلة الأخيرة من المشروع، ستقيم الشعبة التقدم المحرز من جهتها ومن جهة المنظمات غير الحكومية المستفيدة.

ثالثاً- تنظيم الأعمال

ألف- المكان والزمان

25- عقدت ورشة العمل في 28 و29 كانون الأول/ديسمبر 2009 في بيت الأمم المتحدة في بيروت، لبنان.

باء- الافتتاح

26- افتتحت الجلسة السيدة نبال إدلبي رئيسة قسم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فرحبت بالمشاركين وعرفت بأهداف ورشة العمل. وأشارت في كلمتها الافتتاحية إلى أن العديد من المنظمات غير الحكومية في منطقة الإسكوا لم يحقق بعد إمكانات تحسين كفاءة العمل التي توفرها الخدمات الإلكترونية. وكثيرة هي المنظمات التي تقوت الفرص التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اليوم لأسباب عدة كالنقص في البنية التحتية الملائمة، وتكاليف النفاذ المرتفعة، والمقاومة الاجتماعية للتغيير. ثم شرحت السيدة إدلبي برنامج العمل الذي يغطي يومين والجدول الزمني المتوقعة. وقدمت عرضاً عاماً عن الإسكوا ومهمتها ورؤيتها ووكالتها باعتبارها لجنة إقليمية. ثم انتقل العرض إلى تقديم لمحة عامة عن شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأهدافها وإنجازاتها وأنشطتها في فترة السنتين المقبلة.

جيم- المشاركون

27- حضر ورشة العمل 21 مشاركاً من سبعة من البلدان الأعضاء في الإسكوا، هي الأردن والجمهورية العربية السورية والسودان وفلسطين ولبنان ومصر واليمن، بالإضافة إلى خبيرة من تركيا تعمل حالياً في فنلندا. وشارك من الإسكوا ستة موظفين من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وترد قائمة المشاركين في المرفق الأول.

دال- جدول الأعمال

28- قدمت العروض وجرت المناقشات في سبع جلسات. ويمكن تلخيص جدول أعمال ورشة العمل كما يلي:

- 1- جلسة الافتتاح.
- 2- جلسة تمهيدية حول أساسيات التجارة الإلكترونية واستخداماتها.
- 3- اجتماع مائدة مستديرة للمستفيدين.

- 4- عرض لتجارب ناجحة ودراسات حالة مختارة.
- 5- نظرة عامة إلى التجارة الإلكترونية.
- 6- جلسة حول تجارب المنظمات غير الحكومية.
- 7- جلسة الختام ونظرة إلى المستقبل.

هاء- الوثائق

- 29- يتضمن الموقع المذكور أدناه قائمة بوثائق ورشة العمل والعروض التي قدمت خلالها:
<http://www.escwa.un.org/information/meetingdetails.asp?referenceNum=1188E>

المرفق الأول(*)

قائمة المشاركين

مدير مشاريع
جمعية التجارة العادلة، لبنان
بريد إلكتروني: b.berger@fairtradelebanon.org

السيدة رندا الشمالي
مديرة تسويق
جمعية التجارة العادلة، لبنان
بريد إلكتروني: r.elchemali@fairtradelebanon.org

السيد خليل عبد المسيح
مدير المواطنة
مايكروسوفت
بريد إلكتروني: khalilam@microsoft.com

السيدة مي حاسبيني
المدير العام
جمعية المؤسسة والخدمات الاجتماعية في صيدا
بريد إلكتروني: mayhasbini@hotmail.com

السيد محمد الأخضر
مسؤول قسم المعلوماتية
جمعية المؤسسة والخدمات الاجتماعية في صيدا
بريد إلكتروني: makhdar@almoasat.org

السيدة جمال عيسى
منسقة مشاريع
جمعية المؤسسة والخدمات الاجتماعية في صيدا
بريد إلكتروني: jouj79@hotmail.com

السيد عماد محمد
منسق برامج
المؤسسة الوطنية للرعاية الاجتماعية والتأهيل المهني
بريد إلكتروني: niscvt@socialcare.orgmk
imad@socialcare.org

السيدة ندى حمزة
مديرة البرنامج في لبنان
المرأة والتكنولوجيا
بريد إلكتروني: nhamzeh@wit.org.lb

جمهورية مصر العربية

السيدة نهى سلام
رئيس مجلس إدارة
نهضة المحروسة
بريد إلكتروني: noha.sallam@nahdetmasr.org

السيدة منى السيد
المدير العام
منظمة التجارة العادلة، مصر
بريد إلكتروني: melsayed@fairtradeegypt.org

المملكة الأردنية الهاشمية

السيدة منال عبيدة
مديرة وحدة مبادرات الشباب
مؤسسة نهر الأردن
بريد إلكتروني: manal_obieda@jrf.org.jo

الجمهورية اللبنانية

السيد أمير سلهب
مسؤول الشبكة
أرك أن سيال
بريد إلكتروني: it@arcenciel.org
amirs@arcenciel.org

السيدة جومانا مدلج
فنانة ومصممة
بزره الأرز Cedar Seed
بريد إلكتروني: mana@cedarseed.com

السيد فيليب عديمي
أمين صندوق
جمعية التجارة العادلة، لبنان
بريد إلكتروني: padaime@fairtradelebanon.org

فلسطين

(*) صدر هذا المرفق كما ورد من القسم المعني.
م

السيدة عطر أكدوغان
محاضر، مرشح دكتوراه
جامعة هلسنكي، فنلندا
بريد إلكتروني: itir.akdogan@helsinki.fi

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا

السيدة نبال إدلبي
رئيس قسم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
والاتصالات
شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
بريد إلكتروني: idlebi@un.org

السيد رامي الزعتري
موظف أول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
بريد إلكتروني: zaatari@un.org

السيد ماثيو بيركنز
موظف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
بريد إلكتروني: perkinsm@un.org

السيدة سكينه النصراري
موظف معاون لتكنولوجيا المعلومات
شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
بريد إلكتروني: Al-nasrawi@un.org

السيدة هانيا صبيدين ديماسي
مساعد أبحاث
شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
بريد إلكتروني: dimassi@un.org

السيد أيمن الشربيني
موظف أول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
بريد إلكتروني: El-sherbiny@un.org

السيد أمجد كمال
مطور ومصمم مواقع الكترونية
جمعية إنعاش الأسرة
بريد إلكتروني: AmjadKamal@live.com
usra@palnet.com

الجمهورية العربية السورية

السيدة ردينة الكندي
معاونة إدارية
البرنامج الاستراتيجي لاستخدام تقانة المعلومات
والاتصالات في التنمية الاجتماعية والاقتصادية
في سورية
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
بريد إلكتروني: Rudaina.kind@undpprojects.sy

السيدة نسبية مطلق
مديرة موقع بوابة المجتمع المحلي لمدينة بئرود
شبكة المعرفة الريفية
بريد إلكتروني: yabroud4dev.sy

السيدة مريم غزال
مدرسة لغة إنكليزية
ثانوية بنات ضمير
بريد إلكتروني: marghazal@gmail.com

جمهورية السودان

السيد أحمد عيسى
رئيس منظمة مدينة القصارف الرقمية
منظمة مدينة القصارف الرقمية
بريد إلكتروني: ahmed22digital@gmail.com

اليمن

السيد عبدالله الصهبي
عضو مجلس إدارة
مؤسسة التكافل والرعاية الاجتماعية
بريد إلكتروني: Suhaibe@hotmail.com
تركيا

المرفق الثاني

قائمة الوثائق

العنوان

1. Documents:
 - Agenda
 - Information Note
 2. Presentations:
 - Overview of ESCWA and ICTD
 - E-commerce fundamentals
 - Why and how to use e-commerce services for sustaining your NGO
 - E-services for NGOs
 - E-services: Fair Trade Egypt experience
 - Women in Technology – Case study
 - Nahdet El Mahrousa – Case study
 - Gedaref Digital City Organization: e-agriculture project (*in Arabic*)
 - E-services landscape in the ESCWA region
 - ICT enabling NGOs for e-services
 - Fair Trade Lebanon – Case study
 - Social Relief and Welfare Association in Saida – Case study
 - ReefNet – Case study
 - E-services at Attakaful Establishment for Solidarity and Social Care – Case study (*in Arabic*)
 - Delivery of e-services in civil society: upcoming project activities
-