

Distr.  
LIMITED

E/ESCWA/ICTD/2010/WG.5/Report  
2 September 2010  
ORIGINAL: ARABIC



المجلس  
الاقتصادي والاجتماعي

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

## تقرير

ورشة العمل حول بناء الثقة بالخدمات الإلكترونية العربية  
بيروت، ٢٥-٢٧ أيار/مايو ٢٠١٠

### موجز

عُقدت ورشة العمل حول بناء الثقة بالخدمات الإلكترونية العربية خلال الفترة ٢٥-٢٧ أيار/مايو ٢٠١٠ في بيت الأمم المتحدة في بيروت، ضمن إطار الأنشطة التي تضطلع بها شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) لبناء الثقة بالخدمات الإلكترونية في المنطقة. وقد خطت الإسكوا أولى خطواتها في هذا المجال في عام ٢٠٠٩، عند إعداد الدراسة المعنونة "بناء الثقة بالخدمات الإلكترونية في منطقة الإسكوا". وتواصل شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جهودها الرامية إلى بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية، نظراً إلى أهمية ذلك في تطوير مجتمع المعلومات في المنطقة العربية.

وهدفت ورشة العمل إلى بناء القدرات في مجال بناء الثقة بالخدمات الإلكترونية، وتوفير منصة للحوار والنقاش وتبادل التجارب الناجحة فيما بين البلدان، والتعرف عن كثب على التقدم المحرز في هذا الصدد في بلدان الإسكوا. وهدفت كذلك إلى إلقاء الضوء على أهمية وضع خطط وطنية وتطويرها لتعزيز حماية البنى الأساسية والنظم المعلوماتية ورفع مستوى الثقة بالخدمات الإلكترونية.

وتطُرقت ورشة العمل في بدايتها إلى أهمية وضع استراتيجيات وأطر عمل وطنية لبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية، وخصصت جلستين متتاليتين لهذا الموضوع. كما تضمنت جلستين حول أهمية تطوير الأطر القانونية ومجانستها في المنطقة العربية لتعزيز الثقة في الخدمات الإلكترونية. وتخللتها أيضاً جلسات لتبادل الخبرات ومناقشة أفضل الممارسات، وجلسات للنقاش حول متطلبات تحسين الثقة في الخدمات الإلكترونية، بما في ذلك حماية الشبكات والتطبيقات في المؤسسات، وحماية البنى الأساسية الحرجة في البلدان. وخصصت جلستان لعرض أهم الإنجازات في القطاع المصرفي اللبناني وفي القطاع الصحي الأمريكي، وذلك فيما يتصل بتحسين الثقة في الخدمات الإلكترونية التي يقدمها هذان القطاعان. وعلى ضوء تلك النقاشات، خلصت الورشة إلى مجموعة من التوصيات حول أهم متطلبات بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية في المنطقة العربية، وأبرزها ضرورة صياغة استراتيجيات/خطط عمل وطنية لبناء الثقة والأمن باستخدام الخدمات الإلكترونية، وتطوير الهياكل التنظيمية ووضع الآليات اللازمة لتنفيذها؛ وتطوير التشريعات السيبرانية، وتدريب القضاة والمحامين على تطبيقها؛ وإطلاق برامج توعية تستهدف القطاع العام وأصحاب الأعمال والأفراد والأسر والأطفال حول آليات الحماية في البيئة الرقمية وأساليب التفاعل الآمن والأخلاقي مع البيئة الرقمية.

وحضر ورشة العمل حول بناء الثقة بالخدمات الإلكترونية العربية نحو ٢٩ مشاركاً من ١٤ بلداً، بينهم ممثلون عن الهيئات والإدارات الحكومية المعنية بالخدمات الإلكترونية في القطاعين العام والخاص، وخبراء من القطاعين المصرفي والصحي.

## المحتويات

الصفحة	الفقرات	
٤	٣-١	مقدمة.....
		<b>الفصل</b>
٤	٢٤-٤	<b>أولاً- التوصيات</b> .....
٥	٦-٥	ألف- الإطار الوطني العام لبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية.....
٥	١٠-٧	باء- الإطار التشريعي لحماية أمن الفضاء السيبراني.....
٥	١٣-١١	جيم- التوعية لبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية.....
٥	١٧-١٤	دال- تطوير خدمات إلكترونية آمنة وموثوقة.....
٦	٢١-١٨	هاء- تطوير البرامج التعليمية وبرامج البحث والتطوير.....
٦	٢٤-٢٢	واو- التعاون الوطني والإقليمي والدولي من أجل بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية.....
٧	٥٢-٢٥	<b>ثانياً- مواضيع البحث والمناقشة</b> .....
٧	٢٨-٢٥	ألف- الإستراتيجيات وأطر العمل الوطنية من أجل بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية.....

## المحتويات (تابع)

الصفحة	الفقرات	الفصل
٨	٣١-٢٩	باء- الإطار التشريعي لبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية.....
٩	٣٣-٣٢	جيم- تجارب من الولايات المتحدة الأمريكية في بناء الثقة في مجال الصحة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية.....
٩	٣٩-٣٤	دال- أفضل الممارسات في المنطقة في مجال بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية.....
١١	٤١-٤٠	هـاء- بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية للقطاع المصرفي، عرض تجربة لبنان.....
١١	٤٨-٤٢	واو- تجارب خاصة من منطقة الإسكوا.....
١٣	٥١-٤٩	زاي- جلسة نقاش.....
١٣	٥٢	حاء- التوصيات والجلسة الختامية.....
١٤	٥٩-٥٣	ثالثاً- تنظيم الأعمال.....
١٤	٥٣	ألف- التاريخ والمكان.....
١٤	٥٦-٥٤	باء- الافتتاح.....
١٥	٥٧	جيم- المشاركون.....
١٥	٥٨	دال- جدول الأعمال.....
١٥	٥٩	هـاء- الوثائق.....

## المرفقات

١٦	قائمة المشاركين.....	١-
١٩	قائمة الوثائق.....	٢-

## مقدمة

١- يتفاوت مستوى انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطور الخدمات الإلكترونية بين مختلف بلدان الإسكوا. وتشير الدراسات إلى أن استثمار الخدمات الإلكترونية بأشكالها المختلفة، بما في ذلك الحكومة الإلكترونية، لا يزال في بداياته في معظم هذه البلدان. ويعود تأخر الحكومات والقطاع الخاص في تقديم هذه الخدمات إلى ضعف الثقة بالبيئة الرقمية والخدمات الإلكترونية. فالثقة بالخدمات الإلكترونية والشفافية في التفاعل مع الأفراد يشكلان العاملين الأساسيين لتحول الأفراد إلى استخدام الفضاء السيبراني وتطبيقاته كبديل عن الخدمات التقليدية. وبالرغم من أن مطوري الخدمات الإلكترونية يخصصون تمويلاً هاماً لإنشاء الهياكل الأساسية وتطوير التطبيقات اللازمة، إلا أن مستوى اهتمامهم بالشفافية في التعامل مع المستخدمين ما زال ضعيفاً وينبغي تعزيزه وتطويره، سواء كان ذلك على مستوى آليات التفاعل مع المواطنين أو على مستوى التشريعات السيبرانية التي تضمن حقوق المستخدمين من الناحية القانونية. كما ينبغي تدريب العناصر البشرية التي تشرف على إدارة المنظومات المعلوماتية، في ضوء الحرص على سرية المعلومات المتبادلة عبر الخدمات الإلكترونية، لا سيما وأن العنصر البشري يعتبر الحلقة الأضعف في منظومة الحفاظ على السرية وتوفير الثقة.

٢- وتندرج ورشة العمل حول بناء الثقة بالخدمات الإلكترونية العربية، التي عقدتها الإسكوا بين ٢٥ و٢٧ أيار/مايو ٢٠١٠ في بيت الأمم المتحدة في بيروت، ضمن إطار أنشطة شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الهادفة إلى تعزيز الثقة بالخدمات الإلكترونية. وقد بدأ العمل في هذا المجال منذ عام ٢٠٠٩ بإعداد الدراسة المعنونة "بناء الثقة بالخدمات الإلكترونية في منطقة الإسكوا". وقد نظمت ورشة العمل نظراً إلى أهمية موضوعها في تعزيز استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانتشار الخدمات الإلكترونية. وهدفت إلى بناء القدرات في مجال بناء الثقة بالخدمات الإلكترونية، وتوفير منصة للحوار والنقاش وتبادل التجارب الناجحة فيما بين البلدان، والتعرف عن قرب على التقدم المحرز في بلدان الإسكوا في هذا الصدد. وقد سلّطت هذه الورشة الضوء على أهمية وضع الخطط الوطنية وتطويرها لتحسين الحماية المقدمة للهياكل الأساسية والنظم المعلوماتية، وتعزيز مستوى الثقة بالخدمات الإلكترونية على أنواعها.

٣- وقد حضر ورشة العمل نحو ٢٩ مشاركاً من ١٣ بلداً عربياً والولايات المتحدة الأمريكية يمثلون الهيئات والإدارات الحكومية المعنية بالخدمات الإلكترونية في القطاعين العام والخاص ووزارات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى خبراء من القطاعين المصرفي والصحي. ومن النتائج الرئيسية التي أفضت إليها ورشة العمل مجموعة من التوصيات حول أهم مستلزمات بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية في المنطقة العربية. وقد تناولت هذه التوصيات كافة المحاور المتعلقة ببناء الثقة بالفضاء السيبراني وخدماته، مع أخذ التحديات والمعوقات القائمة في المنطقة بالاعتبار.

## أولاً- التوصيات

٤- تناولت المناقشات التي عقدت خلال ورشة العمل عدداً من المواضيع ذات الأثر الهام على بناء الثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية في منطقة الإسكوا، وأفضت إلى مجموعة من التوصيات المرتبطة بمحاور عمل الورشة.

## ألف - الإطار الوطني العام لبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية

٥- وضع استراتيجية/خطة عمل وطنية لبناء الثقة والأمن بالخدمات الإلكترونية، وتحديد المحاور الأساسية والأولويات التي ينبغي أن تُعنى بها الدولة على المستوى الوطني لبناء الثقة بالخدمات الإلكترونية، وتحديد الجهات المسؤولة عن كل محور.

٦- إنشاء الهياكل التنظيمية الوطنية اللازمة لتنفيذ تلك الاستراتيجية/خطة العمل، مثل الفرق/المراكز الوطنية للاستجابة لطوارئ الحاسوب، وتفعيل عمل هذه الهياكل التنظيمية وإعطاؤها الصلاحيات اللازمة لعملها.

## باء - الإطار التشريعي لحماية أمن الفضاء السيبراني

٧- وضع تشريعات سيبرانية شاملة تغطي كافة المواضيع المتعلقة باستخدام الفضاء السيبراني، بما يتلاءم مع احتياجات البيئة الرقمية وتطبيقاتها، وخصوصاً تلك المتعلقة بالجرائم السيبرانية والحفاظ على الخصوصية وسرية المعلومات الشخصية.

٨- تدريب القضاة والمحامين على تطبيق التشريعات السيبرانية على أرض الواقع.

٩- تعزيز التجانس فيما بين التشريعات السيبرانية المعمول بها في البلدان العربية من أجل تسهيل التبادلات الإلكترونية فيما بينها وبناء مجتمع معلومات عربي، والتأكيد على أهمية مبادرة الإسكوا الخاصة بالمجانسة الإقليمية للتشريعات السيبرانية.

١٠- الاطلاع على الاتفاقيات والمعاهدات الدولية والإقليمية في مجال التشريعات السيبرانية، من أجل وضع تشريعات سيبرانية محلية، والانضمام إليها إذا كان ذلك ملائماً.

## جيم - التوعية لبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية

١١- إطلاق برامج لتوعية أصحاب القرار حول أهمية حماية الفضاء السيبراني وبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية.

١٢- إطلاق برامج توعية تستهدف العاملين في القطاع العام وأصحاب الأعمال والأفراد والأسر والأطفال وتتصل بآليات الحماية في البيئة الرقمية وأساليب التفاعل الآمن والأخلاقي معها.

١٣- استخدام جميع وسائل الاتصال والإعلام للتوعية حول الحماية والأمن على الفضاء السيبراني.

## دال - تطوير خدمات إلكترونية آمنة وموثوقة

١٤- إعداد تعريف واضح للثقة، ووضع دليل وتوجيهات حول كيفية تطوير تطبيقات وخدمات إلكترونية آمنة ومحصنة ضد الأخطار والمهددات الخارجية، واقتراح معايير تقنية واستثمارية لذلك.

- ١٥- اتباع منهجيات مستحدثة ومبتكرة من أجل تطوير خدمات إلكترونية موثوقة، ووضع الآليات اللازمة للحفاظ على الخصوصية وسرية المعلومات الشخصية.
- ١٦- إشراك المستخدم النهائي في تصميم الخدمات الإلكترونية وتحديد خصائصها وشروط تشغيلها، وتوفير خدمات تركز على المواطن وتقدم له قيمة مضافة.
- ١٧- التركيز على خصوصية المنطقة العربية والمتمثلة في استخدام اللغة العربية، وتطوير محتوى رقمي عربي تنموي.

#### هاء- تطوير البرامج التعليمية وبرامج البحث والتطوير

- ١٨- تحديث البرامج التعليمية بحيث تشمل عدداً من المواضيع المتخصصة في حماية وأمن الفضاء السيبراني، وتوجيه الجامعات نحو إعداد متخصصين في مجال حماية الفضاء السيبراني وأمنه، وفي تطوير تطبيقات معلوماتية آمنة وموثوقة.
- ١٩- إطلاق برامج تدريبية متخصصة للعاملين في القطاعين العام والخاص، وخصوصاً المشرفين على تشغيل المنظومات المعلوماتية، حول أمن المنظومات المعلوماتية وضرورة الحفاظ على سرية المعلومات بهدف كسب ثقة المستخدمين.
- ٢٠- تشجيع البحث والتطوير في مجال حماية وأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجامعات ومراكز البحوث الوطنية.
- ٢١- إدخال قضايا التشريعات السيبرانية في مناهج واختصاصات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدراج مناهج خاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مناهج كليات الحقوق والقانون في الجامعات في بلدان الإسكوا.

#### واو- التعاون الوطني والإقليمي والدولي من أجل بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية

- ٢٢- أهمية تبادل المعلومات الخاصة بالمهددات والأخطار المعلوماتية فيما بين الجهات الحكومية وشركات القطاع الخاص على المستوى الوطني، وإقامة شراكات وعلاقات تعاون بين القطاعين العام والخاص من أجل بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية.
- ٢٣- التركيز على أهمية تبادل التجارب الناجحة في مجال الخدمات الإلكترونية الموثوقة، والعمل على نشرها في المنطقة، وتبادل الخبرات والتجارب حول طرق مجابهة المهددات القائمة، والسعي إلى ربط الفرق/المراكز الوطنية للاستجابة لطوارئ الحاسوب على المستويين الإقليمي والدولي.
- ٢٤- ضرورة متابعة تنظيم ورش عمل واجتماعات إقليمية لتبادل الخبرات والتجارب في مجال بناء الثقة بالخدمات الإلكترونية.

## ثانياً - مواضيع البحث والمناقشة

### ألف - الاستراتيجيات وأطر العمل الوطنية من أجل بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية

٢٥- بعد الافتتاح، عقدت الجلسة الأولى من ورشة العمل حول الاستراتيجيات وأطر العمل الوطنية من أجل بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية. وقدم السيد بلحسن زواري، مدير عام الوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية التابعة لوزارة تكنولوجيا الاتصالات التونسية، عرضاً عن تطوير استراتيجية للأمن السيبراني وإنشاء فريق للاستجابة لطوارئ الحاسوب كأداة تنفيذية. واستعرض السيد زواري أهم مكونات الاستراتيجية الوطنية الخاصة بالأمن السيبراني، بدءاً بتحديد الإطار القانوني المناسب لحماية الفضاء السيبراني وأهمية التدريب والتوعية في بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية، وصولاً إلى إيجاد الآليات الملائمة للتنفيذ العملي لخطوات هذه الاستراتيجية الوطنية. وتطرق السيد زواري خلال عرضه إلى أهمية إنشاء فرق للاستجابة لطوارئ الحاسوب، بصفتها أداة لتنفيذ استراتيجية ضمان الأمن السيبراني على الصعيد الوطني، ونظراً إلى دورها الأساسي في الاستجابة الفورية والفعالة لحوادث الإنترنت وفي تهيئة المؤسسات والأشخاص لمواجهة أخطار الفضاء السيبراني، وذلك من خلال برامج التوعية والتدريب التي تقدمها. بالإضافة إلى ذلك، قدم السيد زواري عرضاً موسعاً لمحاور الاستراتيجية التونسية في مجال الأمن السيبراني، كدراسة حالة.

٢٦- وفي الجلسة الثانية المتعلقة بالاستراتيجيات، قدمت السيدة نبال إدلي، رئيسة قسم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا، عرضاً حول "الجهود الدولية والإقليمية لبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية". وبدأت السيدة إدلي عرضها بتحديد أهم الإشكاليات في استخدام البيئة الرقمية والخدمات الإلكترونية، ثم أشارت إلى البعد الشامل لقضايا الحماية والثقة بالبيئة الرقمية، وعرضت الجهود التي تبذلها مجموعة من المنظمات الدولية والإقليمية في هذا المجال. وأشارت بالتحديد إلى جهود الاتحاد الدولي للاتصالات في حماية وأمن الفضاء السيبراني، وجهود الاتحاد الأوروبي في بناء الثقة بالفضاء السيبراني وخدماته، والجهود ذات الصلة التي تبذلها منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، بالإضافة إلى جهود الجمعية العامة للأمم المتحدة. ومن ثم استعرضت السيدة إدلي الأنشطة التي تنفذها شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا في مجال بناء الثقة بالخدمات الإلكترونية في منطقة الإسكوا، وركزت على محاور الاستراتيجيات/خطط العمل الوطنية في هذا المجال.

٢٧- ثم عرض السيد شريف نور الدين، المستشار في حماية نظم المعلومات لدى هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات في مصر، أفضل الممارسات في ضمان أمن الخدمات الإلكترونية في مصر. وتطرق إلى أهم التدابير الأمنية الهادفة إلى ضمان توفير خدمات إلكترونية سليمة، بالإضافة إلى عدد من الإجراءات اللازمة لتسهيل عملية تقديم هذه الخدمات على الشبكة في مصر. وأكد السيد نور الدين على أهمية وجود تشريعات خاصة بالخدمات الإلكترونية وهياكل أساسية ملائمة للتوقيع الإلكتروني. وعرض بالتفصيل هيكلية العمل الهادف إلى توفير التوقيع الإلكتروني، وعلاقة الجهات المعنية ببعضها ببعض، لا سيما علاقة هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات التابعة لوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات مع السلطة المختصة بالمصادقة الرقمية.

٢٨- وألقى السيد ناصر خلف، مدير عام مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني في الأردن، محاضرة حول أمن وحماية المعلومات في بلده، قدم فيها نبذة عامة عن انتشار الإنترنت في القطاع العام وسياسة أمن

المعلومات في الأردن. وأكد على أن الحكومة الأردنية أصدرت سياسة تُعنى بأمن وحماية المعلومات وعممتها على جميع المؤسسات، وهي كناية عن وثيقة تحدد مجال الاحتياجات الأمنية اللازمة للدائرة الواحدة، والحلول الأمنية، كما تناقش الموارد التي يجب حمايتها، والحد اللازم الذي يجب على المعنيين اتباعه لتوفير الحماية الضرورية. وأشار السيد خلف إلى أنه قد تم الانتهاء من إعداد الدراسات اللازمة لإنشاء المركز الوطني لإدارة حوادث أمن تكنولوجيا المعلومات في الأردن.

#### باء- الإطار التشريعي لبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية

٢٩- افتتح السيد يونس عرب، رئيس مجموعة عرب للقانون في المملكة الأردنية الهاشمية، هذه الجلسة بكلمة عرض فيها تقييمًا عامًا لوضع التشريعات السيبرانية في المنطقة العربية. وركز على أوجه الضعف التي تعاني منها هذه التشريعات في غالبية البلدان العربية، إن كان لجهة التباطؤ في إصدار بعض القوانين المتعلقة بالتعامل في الفضاء السيبراني واستخدام الخدمات الإلكترونية بشكل يحمي المستخدم ويضمن له حقوقه، أو لجهة غياب التدابير الإجرائية الضرورية لتطبيق هذه القوانين في حال وجودها. كما شدد على ضرورة توحيد الجهود لوضع خطة عمل في مجال التشريعات السيبرانية في المنطقة العربية تضمن إيجاد آليات لمراجعة النصوص الموجودة في بعض البلدان وإعادة النظر فيها عند الحاجة، أو استحداث قوانين جديدة في بلدان أخرى من أجل بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية. وأكد السيد عرب في نهاية كلمته على أهمية الجهود التي تبذلها الإسكوا في هذا المجال، وخصوصاً ما يتعلق بإعداد نماذج التشريعات السيبرانية ومشروع مجانسة هذه التشريعات في المنطقة العربية.

٣٠- وبعد ذلك، استعرض السيد بلحسن زواري أهم الجوانب القانونية اللازمة لمعالجة القضايا ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبدأ بالتعريف بعدد من المفاهيم القانونية المتعلقة بالفضاء السيبراني، كالجريمة الإلكترونية والأدلة في الفضاء الرقمي. وأكد على ضرورة وجود إطار قانوني تشريعي متكامل كخطوة أولية في عملية ضمان الأمن السيبراني وبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية. وقدم السيد زواري عرضاً خاصاً عن التجربة التونسية في هذا المجال، وأشار إلى الإطار التشريعي التونسي الخاص بحماية الفضاء السيبراني، واستعرض جملة من القوانين التي صدرت في السنوات الأخيرة من أجل ضمان وحماية الأمن السيبراني، كقانون جريمة الحاسوب ١٩٩٩، وقانون المصادقة الإلكترونية، وقوانين الملكية الفكرية ٢٠٠٠ و ٢٠٠١، وقانون أمن الحاسوب وقانون حماية الخصوصية ٢٠٠٤، وقانون الإرهاب السيبراني ٢٠٠٣.

٣١- وقدمت السيدة ميرنا الحاج بربر، الموظفة في شؤون تكنولوجيا المعلومات في قسم سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا، عرضاً مفصلاً عما آلت إليه جهود الإسكوا في تحسين الإطار التشريعي للفضاء السيبراني في المنطقة. فاستعرضت أهم الإنجازات التي قامت بها شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا في هذا الصدد منذ عام ٢٠٠٧. بالإضافة إلى ذلك، عرضت السيدة بربر مبادرة الإسكوا في مجال "المجانسة الإقليمية للتشريعات السيبرانية من أجل تعزيز مجتمع المعرفة في العالم العربي" التي أطلقت في عام ٢٠٠٩ وهدفها الرئيسي تطوير توجيهاً وقوانين نموذجية للفضاء السيبراني على غرار القوانين والتوجيهات الأوروبية، لاستخدامها في الدول العربية، والمساهمة في بناء القدرات في مجال تطوير هذه التشريعات، وتعزيز استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الحكومي وفي الأنشطة الاقتصادية والثقافية والاجتماعية.



## جيم- تجارب من الولايات المتحدة الأمريكية في بناء الثقة في مجال الصحة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية

٣٢- خصصت هذه الجلسة لعرض عدد من تجارب الولايات المتحدة الأمريكية في مجال بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية. وتضمنت محاضرتين حيث أتيح الحوار مع المحاضرين عن بُعد بواسطة الفيديو. واستهل السيد إيريك دانكر، الخبير في شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الجلسة بتقديم عرض حول بعض المفاهيم العامة المتعلقة بالحماية وبناء الثقة على شبكة الإنترنت. وتطرق إلى بناء الثقة من خلال الإشراف على البيانات وحمايتها وإصدار السياسات الملائمة التي تشجع المواطن على استخدام الخدمات الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، نوّه السيد دانكر بأهمية قنوات التواصل في عملية بناء الثقة، خصوصاً لتبادل الآراء وردود الفعل، مما يعزز من الشفافية في المعاملة ويزيد ثقة المواطن في استخدام الخدمات الإلكترونية.

٣٣- أما المحاضرة الثانية التي قدمتها السيدة لوسي دروري، الخبيرة في شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فكانت حول تجربة الولايات المتحدة في بناء الثقة في خدمات الصحة الإلكترونية. وشرحت السيدة دروري بأن العشرين عاماً الماضية كانت مرحلة انتقالية بطيئة شهدت بداية تحويل تقديم خدمات الرعاية الصحية في الولايات المتحدة من السجلات الورقية الطبية إلى السجلات الطبية الإلكترونية. وأوضحت بأن هذا التحول لم يكتمل بعد، وذلك لأسباب عديدة أهمها تشيبت العديد من مقدمي الخدمات الصحية بالسجلات الورقية، وكلفة هذا التحول، وعدم الثقة في السجلات الإلكترونية. ومن ثم تطرقت السيدة دروري لقانون التأمين الصحي والمحاسبة في قطاع الرعاية الصحية في الولايات المتحدة الأمريكية، وأثره على استخدام السجلات الإلكترونية في هذا القطاع. فقد تناول القانون توحيد الممارسات الإدارية، وإجراءات احتساب الفواتير وتوحيد عملية إرسالها إلكترونياً للمواطنين، وخصوصية المعلومات الطبية وكيفية حمايتها وحصر القدرة على الوصول إليها بالمرخص لهم بذلك.

## دال- أفضل الممارسات في المنطقة في مجال بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية

٣٤- خصصت ورشة العمل جليستين لهذا الموضوع. فبدأ اليوم الثاني لورشة العمل بعرض قدمه السيد فادي مبارك، مدير عام سيسكو في منطقة المشرق العربي، حول تكنولوجيات الخدمات الإلكترونية وأهم دعائمها والحواجز التي تعترضها. وشدد السيد مبارك على أهمية الهياكل التكنولوجية الأساسية لمواقع التجارة الإلكترونية، وعلى أهمية الابتكار في تصميم هذه المواقع. وعرض نتائج دراسة تقييمية أعدتها شركة سيسكو عام ٢٠٠٩ لعدد كبير من مواقع التجارة الإلكترونية، بينت أن معظم هذه المواقع تستخدم تكنولوجيات هامة، غير أن عامل الابتكار هو الذي دفع ١٢ موقعاً منها إلى المراتب الأولى. ويظهر هذا الإبداع في إدخال تكنولوجيات جديدة في التجارة الإلكترونية، كاستخدام الشبكات الاجتماعية والتكنولوجيات المحمولة. وشدد السيد مبارك أيضاً على ضرورة تأمين التفاعلية وسهولة الاستخدام، والأمن والسرعة في الوصول إلى المعلومات، بالإضافة إلى تقديم خدمات خاصة للعملاء بهدف تعزيز ثقتهم في استخدام هذه الخدمات الإلكترونية.

٣٥- وقدم السيد سليم الزغبى، مستشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا، عرضاً حول "أمن وخصوصية المعلومات في إطار الحوكمة الإلكترونية". وأشار إلى أن الإدارة الإلكترونية يمكن أن تتيح للحكومات العربية فرصة للتقرب من مواطنيها وبناء شراكات مع مختلف المجتمعات التي تتطوي على

مجموعة متنوعة من الاهتمامات والممارسات والخبرات، وبالتالي كسب ثقة الجميع في الخدمات الإلكترونية. ومن هنا، فإن بناء الثقة بالخدمات الإلكترونية يبدأ من الثقة في الحكم الرشيد والممارسات الديمقراطية الإلكترونية، وهي تتطلب إحداث تغيير جذري في طريقة صنع القرار وتقديم الخدمات واستخدام التكنولوجيا في الحكومات. وأشار السيد الزغبى أيضاً إلى أهمية تقديم قيمة مضافة في الخدمات الإلكترونية لتشجيع المواطن على استخدامها.

٣٦- أما فيما يتصل بالصحة الإلكترونية، فقد أشار السيد معتمد شفاعمري، الأستاذ في الجامعة الدولية للعلوم والتكنولوجيا، إلى عدم تقديم خدمات صحية إلكترونية في الجمهورية العربية السورية، إلا أن التحضيرات لذلك بدأت في العديد من المؤسسات الصحية، إذ باتت معظم المستشفيات تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة، بالإضافة إلى المبادرات المتخذة لربط نقاط الطوارئ بعضها ببعض. وأشار السيد شفاعمري إلى أن وزارة الصحة في الجمهورية العربية السورية قد أعلنت في شهر نيسان/أبريل ٢٠١٠ عن إطلاق عملية تحديد المعايير الضرورية لبناء ملف المريض الإلكتروني.

٣٧- وقدم السيد زواري عرضاً حول أهمية تعزيز الوعي وبناء ثقافة الأمن السيبراني، مما من شأنه زيادة الممارسات الآمنة والتقليل من المخاطر التي تتهدد الفضاء السيبراني. وعرض السيد زواري التجربة التونسية في هذا المجال، حيث تطرق إلى أهم برامج التوعية التي يقدمها مركز طوارئ الحاسوب التونسي والتي تتوجه إلى جميع الفئات المجتمعية، بما في ذلك الأطفال والشباب والأهل والمدرسون والموظفون والمديرون في المؤسسات وغيرهم من المعنيين في القطاع الأهلي. وشرح السيد الزواري الاستراتيجية التي وضعتها تونس لحملات التوعية في الأمن السيبراني والآليات التي تستخدمها بهدف تنفيذها بنجاح.

٣٨- وأما السيد عبد الرحمن الفريع، مدير عام المركز الوطني الإرشادي لأمن المعلومات، فقد تحدث عن مهام مركز طوارئ الحاسوب في المملكة العربية السعودية، وأهمها تعزيز الوعي حول أمن المعلومات، وتنسيق الجهود الوطنية من أجل ضمان أمن تكنولوجيا المعلومات وخلق الثقة في الفضاء السيبراني، والمساعدة في إدارة الهجمات وحوادث أمن المعلومات. وأشار السيد الفريع إلى أن المركز يؤدي دوراً هاماً في المملكة، إذ يُعتبر نقطة مرجعية لأمن المعلومات وبناء القدرات البشرية في هذا المجال وتوفير بيئة موثوقة للمعاملات الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، عرض السيد الفريع هيكلية المركز ومهمة كل وحدة فيه ودورها.

٣٩- وعرض السيد أحمد كمال، مدير المشاريع في وزارة الدولة للتنمية الإدارية في جمهورية مصر العربية، دور وزارته في عملية بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية. وشرح أهم المبادرات الداعمة في هذا المجال، كتوفير خدمة الإنترنت المجاني وإنشاء نوادي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يساهم في زيادة عدد مستخدمي الإنترنت في مصر. بالإضافة إلى ذلك، عرض السيد كمال مشروع بناء الحكومة الإلكترونية وتقديم خدماتها عبر بوابة خدمات الحكومة المصرية. وركز على المبادرات الحكومية، ومنها مدونة بوابة الحكومة المصرية التي تم إطلاقها في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٩، والتي يجري من خلالها التفاعل مع المستفيدين، ومناقشة أفكار جديدة لتقديم الخدمات، وتقييم بعض الخدمات الإلكترونية.

#### هاء- بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية للقطاع المصرفي، عرض تجربة لبنان

٤٠- قدم السيد جان ميشال كوكباني، رئيس قسم أمن المعلومات في مجموعة بنك بيلوس، عرضاً عن خصوصية البيانات في القطاع المصرفي، مركزاً على الحاجة إلى دمج أمن المعلومات في عملية الإدارة

الشاملة. وأوضح أهمية البيانات والمعلومات والأصول وقيمتها، مما يجعلها عرضة لتهديدات داخلية قد تكون مقصودة أو غير مقصودة ولتهديدات أخرى خارجية تنتج من استغلال نقاط الضعف الأمنية وتعطيل الخدمات. وعرض السيد كوكباني مشروع أمن التطبيقات الإلكترونية المفتوحة (OWASP)، وهو كناية عن شبكة مفتوحة مخصصة لتمكين المؤسسات من شراء تطبيقاتها وتطويرها وحمايتها. كما يسمح هذا المشروع بالحصول مجاناً على أدوات ومعايير تضمن أمن التطبيقات، وعلى كتب حول الأمن والحماية، بالإضافة إلى الاستفادة من المكتبات المفتوحة والمؤتمرات والبحوث العالمية ذات الصلة.

٤١- وألقت السيدة زينة عون، مديرة أمن تكنولوجيا المعلومات في مصرف لبنان، محاضرة أشارت فيها إلى تقدم القطاع المصرفي اللبناني في مجال حماية الخدمات الإلكترونية. وقد سمح ذلك للبنان بأداء دور رئيسي في الشرق الأوسط كمزود للخدمات الإلكترونية، بما في ذلك التجارة الإلكترونية والأعمال المصرفية الإلكترونية والخدمات المالية الإلكترونية، وجعل منه أيضاً مسرراً للمدفوعات الآمنة فيما بين المصارف والأسواق والحكومات ضمن الحدود وعبرها. وشرحت السيدة عون أهم الحلول التي يضعها مصرف لبنان لضمان أمن خدماته، مثل مشروع سبيل (SEBIL) الذي يتضمن أنظمة الدفع الإلكتروني والإبلاغ، ونظام إدارة الخزينة وإدارة الأصول. وتطرق أيضاً إلى الهياكل الأساسية التي وضعها مصرف لبنان بهدف بناء الثقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

#### واو- تجارب خاصة من منطقة الإسكوا

٤٢- تضمن عرض السيد ماهر سليمان، مدير عام الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة التابعة لوزارة الاتصالات والتقانة في الجمهورية العربية السورية، قسمين أساسيين. تناول القسم الأول محتوى قانون التوقيع الإلكتروني الذي صدر في العام ٢٠٠٩، بينما شرح القسم الثاني مهام الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة والتي تأسست بموجب هذا القانون. وأشار السيد سليمان إلى أن قانون التوقيع الإلكتروني شرع استخدام واعتماد التوقيع الإلكتروني وأعطاه نفس الحجية التي تتمتع بها الأدلة الكتابية (مثل التوقيع العادي، والختم، وغيرهما)، كما عرّف بالقواعد الأساسية للتعامل مع التوقيع الإلكتروني وشهادات التصديق الرقمية. وأشار السيد سليمان إلى أن الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة هي هيئة عامة ناطمة تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري، وترتبط بوزير الاتصالات والتقانة، وقد بدأت بالعمل مع بداية آذار/مارس ٢٠١٠. وأما مهمتها الأساسية، فتتمحور حول وضع الأنظمة والضوابط الخاصة بالتوقيع الرقمي ومراقبة تنفيذها، ومنح التراخيص لتقديم خدمات التوقيع الإلكتروني وإدارة النطاقات العلوية السورية (sy. و. سورية).

٤٣- وقدمت السيدة شيمة العنزي، المستشارة في وزارة الكهرباء والماء الكويتية، ورقة عمل بعنوان "قراءة قانونية في الاتجاهات الحديثة لتسوية المنازعات الناشئة عن التجارة الإلكترونية". وتطرق السيدة العنزي في ورقتها إلى وسائل تسوية المنازعات الناشئة عن التعاملات الإلكترونية، خصوصاً في ظل الصعوبات التي تثار حول اختصاص القضاء العادي، والقانون الواجب التطبيق، وتنفيذ أحكام القضاء والمحكمين الأجانب. وهنا، استعرضت السيدة العنزي دور القضاء العادي في هذا المجال، بالإضافة إلى الوسائل البديلة لتسوية المنازعات الناشئة عن المعاملات الإلكترونية مثل المفاوضات والتوفيق والوساطة والتحكيم.

٤٤- وقدم السيد عادل الفقيه حسن، العضو في اللجنة الوطنية للتصديق الرقمي في السودان، عرضاً حول التشريعات الداعمة للحكومة الإلكترونية. وبدأ عرضه بالحديث عن محاور عمل الحكومة الإلكترونية

في السودان وأهم المشاريع المزمع إنجازها ضمن هذا الإطار، مثل بناء البوابة الموحدة (Portal)، وتطوير وبناء نظم سير العمل وإدارة الوثائق وتقديم الخدمات، بالإضافة إلى بناء الشبكة الحكومية الآمنة. وتطرق السيد حسن بعد ذلك إلى قانون المعاملات الإلكترونية وقانون مكافحة جرائم المعلوماتية اللذين صدرا في عام ٢٠٠٧، حيث شرح مضمون هذين القانونين وكيفية تطبيقهما. وقدم في النهاية عرضاً عن أهم مشاريع الخطة الخمسية للفترة ٢٠٠٧-٢٠١١، مثل مشروع إكمال التشريعات الخاصة بالمعاملات المالية الإلكترونية، ومشروع المختبر الرقمي لدراسات الإعلام، وعدد كبير من المشاريع الأخرى.

٤٥- وعرضت السيدة هيام إبراهيم هزيم، مساعدة مدير تقديم الخدمات في هيئة الحكومة الإلكترونية البحرينية، برنامج الحكومة الإلكترونية في بلدها. فأشارت إلى رؤية الحكومة الإلكترونية ٢٠٣٠ التي تتمحور حول تحسين الخدمات الحكومية وإتاحتها للجميع. وعرضت السيدة هزيم كذلك عدداً من الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية البحرينية وأهم مبادراتها، مثل مشروع الحكومة الإلكترونية النقالة التي تشمل ٤٩ خدمة حتى الآن. بالإضافة إلى ذلك، قدمت السيدة هزيم عرضاً لبعض المشاريع الاستراتيجية الهادفة إلى تحقيق حكومة إلكترونية متكاملة، منها بطاقة التعريف البحرينية والبوابة الآلية في المطارات.

٤٦- عرض السيد أحمد الطيار، مدير عام الشبكات والحاسوب في المركز الوطني للمعلومات في اليمن، واقع الخدمات الإلكترونية في اليمن والمعوقات التي يواجهها هذا القطاع. وركز على الجهود التي تبذلها الحكومة اليمنية من أجل نشر هذه الخدمات في عدة مجالات كالخدمات المصرفية، وخدمات تسديد الفواتير، وخدمات التدريب والتعليم الإلكتروني، والتجارة الإلكترونية. وشرح العوائق التي تواجه انتشار هذه الخدمات وازدهارها في اليمن، ومن أهمها: معدل انتشار الإنترنت وشبكات الحاسوب، وانخفاض مستوى الوعي باستخدام تقنيات المعلومات في مجال الخدمات، وضعف الثقة بالخدمات الإلكترونية، والجوانب التشريعية والحوافز الثقافية والتعليمية. وأوضح أن الحكومة تعمل جاهدة لتحسين الوضع القائم، وأنها قامت لهذا الغرض بتنفيذ عدة مشاريع، منها مشروع الشبكة الوطنية للمعلومات وإصدار قانون المعاملات الإلكترونية وقانون المعلومات.

٤٧- وركزت السيدة سميرة سالم، الوكيل المساعد في قطاع المعلومات في وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات في اليمن ومدير عام مكتب البرنامج الوطني لتقنية المعلومات، في محاضرتها المعنونة "بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية: تجربة اليمن" على جهود الوزارة في دعم الخدمات الإلكترونية وتعاونها مع الجهات المعنية داخل اليمن ومع المجتمع الدولي ومنظماتها. وعرضت وثيقة الرؤية الاستراتيجية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم الخطط التنموية الكاملة في اليمن في الفترة ٢٠٠١-٢٠٢٥. وتتضمن هذه الخطط نظرة شاملة لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والعلمية والثقافية والسياسية.

٤٨- وتحدث السيد محمد المقدم، مدير أول وحدة الشؤون القانونية في هيئة تنظيم الاتصالات في سلطنة عمان، عن دور الهيئة في إدارة قطاع الاتصالات والخدمات على الشبكة الإلكترونية والإشراف عليه. وتساهم هذه الهيئة في إعطاء التراخيص للجهات المنوط بها تقديم الخدمات الإلكترونية وتشرف على عملية تقديم هذه الخدمات. وأكد السيد المقدم على أهمية المراسيم السلطانية وقوانين تنظيم الاتصالات والمعاملات الإلكترونية التي ترعى هذا القطاع والقرارات الوزارية التي تحتم ضرورة الالتزام بالحماية الفردية، وذلك بهدف تعزيز ثقة المواطن في استخدام الخدمات الإلكترونية.

## زاي - جلسة نقاش

٤٩- افتتحت السيدة نبال إدلبي جلسة النقاش بعرض حول التحديات التي يواجهها بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية في المنطقة، وذلك من خلال عدة محاور تتصل بالاستراتيجيات الوطنية، والتشريعات السيبرانية، ودور مراكز الحماية، واستخدام التكنولوجيات والتطبيقات الخاصة بالأمن والحماية، وتصميم تطبيقات موثوقة، ونشر الوعي، والتعاون الدولي والإقليمي. وبعد ذلك، فتح باب النقاش حول هذه التحديات، فقام المشاركون كل على حدة بتحديد الأولويات والتحديات، حسب خصوصيات كل بلد، وأشاروا إلى أهمية وجود تشريعات تحمي حقوق المواطن وتعزز ثقته في استخدام الخدمات الإلكترونية. وأكدوا على ضرورة إشراك المواطن في اختيار الخدمات وكيفية تقديمها، وأخذ موضوع تسهيل استثمار الخدمات وتوفير الشفافية من أجل بناء الثقة بين الحكومة والمواطن في الاعتبار.

٥٠- ونوّه المشاركون بضرورة إدارة التغيير وحث المدراء والمسؤولين في الجهات الحكومية على الالتزام بالتحول نحو الخدمات الإلكترونية وبناء الثقة فيها. كما ناقشوا أهمية موضوع تخصيص موازنات كافية من أجل ضمان استدامة التطبيقات والخدمات الإلكترونية المقدمة وسلامتها. بالإضافة إلى ذلك، شدد المجتمعون على أهمية القيام بحملات توعية لبناء ثقافة الحماية في الفضاء السيبراني وكيفية استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل مضمون وأمن. وشددوا على أهمية أن تطل هذه الحملات جميع الفئات المجتمعية من متخذي قرار ومسؤولين وموظفين حكوميين وأن تستهدف كذلك القطاع الخاص والمواطنين المستخدمين النهائيين.

٥١- وانتهت جلسة النقاش إلى التأكيد على أهمية الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك الخدمات الإلكترونية، وعلى ضرورة وجود رؤية واضحة حول هذه الخدمات وكيفية تقديمها بشكل آمن. وهنا، بادر المشاركون إلى تحديد بعض الأولويات في هذا المجال، من أهمها: وضع خطة عمل شاملة على المستوى الوطني من أجل تطوير خدمات إلكترونية موثوقة؛ والتعاون بين القطاعين العام والخاص في تطوير هذه الخدمات وتقديمها؛ والتعاون بين البلدان العربية من أجل بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية؛ وتقديم نماذج ناجحة لخدمات تقدمها الحكومات العربية؛ وتنفيذ ورش عمل حول هذه الموضوع؛ وتحديد معايير في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية الموثوقة.

## حاء- التوصيات والجلسة الختامية

٥٢- اختتم السيد يوسف نصير، مدير شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا، أعمال ورشة العمل في نهاية يومها الثالث في جلسة مخصصة للتوصيات والملاحظات الختامية. ثم عرضت السيدة نبال إدلبي والسيدة ميرنا الحاج بربر مجموعة من التوصيات التي تم استخلاصها من التداولات والنقاشات خلال جلسات ورشة العمل. واتفق المشاركون على الصيغة المبدئية لهذه التوصيات، وبيّنت الإسكوا أنها ستقوم بإرسال التوصيات بالبريد الإلكتروني لجميع المشاركين في الورشة بهدف جمع التعليقات عليها قبل إصدارها بصيغتها النهائية.

## ثالثاً - تنظيم الأعمال

### ألف - التاريخ والمكان

٥٣- عقدت شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا ورشة العمل حول بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية العربية في الفترة ٢٥-٢٧ أيار/مايو ٢٠١٠ في بيت الأمم المتحدة في بيروت.

### باء - الافتتاح

٥٤- افتتح ورشة العمل السيد يوسف نصير، مدير شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا، بكلمة رحّب فيها بالحضور. وركز السيد نصير في كلمته على أهمية الخدمات الإلكترونية في بناء مجتمع المعلومات، ودفع عملية التنمية قدماً، وزيادة الشفافية وسدّ الفجوة الرقمية بين منطقة الإسكوا وسائر مناطق العالم. وأكد على أهمية الثقة بالخدمات الإلكترونية وشفافيتها، إذ تشكلان العاملين الأساسيين لتحول الأفراد إلى استخدام الفضاء السيبراني وتطبيقاته كبديل عن الخدمات التقليدية. وأكد السيد نصير أنه على الرغم من تخصيص تمويل هام للبنى الأساسية وتطوير التطبيقات، إلا أن مستوى اهتمام مطوري الخدمات بالشفافية في التعامل مع المستخدمين ما زال ضعيفاً، ويحتاج إلى تعزيز وتطوير، سواء كان ذلك على مستوى الآليات المستخدمة للتفاعل مع المواطنين أو على مستوى التشريعات السيبرانية التي تضمن حقوق المستخدمين من الناحية القانونية. بالإضافة إلى ذلك، شدّد السيد نصير على ضرورة تدريب العناصر البشرية التي تشرف على إدارة المنظومات المعلوماتية من أجل الحرص على سرية المعلومات المتبادلة عبر الخدمات الإلكترونية، خصوصاً وأن العنصر البشري يُعتبر الحلقة الأضعف في منظومة الحفاظ على السرية وتوفير الثقة. وأشار إلى مسؤولية الحكومات في بناء هذه الثقة من خلال القوانين التي تؤمن حماية المستخدم وإلى الدور الهام لمزودي الخدمات في بناء الثقة المرجوة. وتطرق السيد نصير إلى الدراسة التي أطلقتها الإسكوا العام الماضي حول بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية، وعرض محاورها الخمسة، وهي:

- ١- الإطار الاستراتيجي الوطني لتعزيز الثقة بالخدمات الإلكترونية.
- ٢- الإطار التشريعي.
- ٣- الحماية والأمن في الفضاء السيبراني.
- ٤- التوعية والتدريب.
- ٥- تطوير خدمات إلكترونية موثوقة.

٥٥- وأعرب السيد نصير في نهاية كلمته عن أمله في أن يخرج المشاركون بتوصيات تعود بالفائدة على صانعي القرار في هذا المجال وتسهم في تحقيق الأهداف المرجوة من ورشة العمل.

٥٦- بعد ذلك، استعرضت السيدة نبال إدلبي جدول أعمال ورشة العمل، مشيرة إلى أنها ستتضمن حلقات للنقاش والتداول، فضلاً عن جلسات لتقديم العروض المقررة.

## جيم - المشاركون

٥٧- حضر ورشة العمل نحو ثلاثين مشاركاً من ثلاثة عشر بلداً عربياً، هي الأردن والبحرين وتونس والجمهورية العربية السورية والسودان والكويت وعمان والعراق وفلسطين ولبنان ومصر والمملكة العربية السعودية واليمن، بالإضافة إلى مشاركين من الولايات المتحدة الأمريكية. وتضمن المشاركون بشكل رئيسي ممثلين عن الوزارات والهيئات الحكومية التي تعنى بالخدمات الإلكترونية في القطاعين العام والخاص، فضلاً عن خبراء من القطاعين المصرفي والصحي.

## دال - جدول الأعمال

٥٨- فيما يلي ملخص لجدول أعمال الورشة:

- ١- جلسة الافتتاح.
- ٢- جلستان حول الاستراتيجيات الوطنية وأطر العمل من أجل بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية.
- ٣- جلسة حول الإطار التشريعي لبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية.
- ٤- جلسة حول تجارب من الولايات المتحدة الأمريكية في بناء الثقة في مجال الصحة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية.
- ٥- جلستان حول أفضل الممارسات في المنطقة.
- ٦- جلسة خاصة ببناء الثقة في الخدمات الإلكترونية للقطاع المصرفي.
- ٧- جلستان حول تجارب خاصة من منطقة الإسكوا.
- ٨- جلسة نقاش.
- ٩- جلسة ختامية وإصدار التوصيات.

## هاء - الوثائق

٥٩- ترد في المرفق الثاني لهذا التقرير قائمة بالوثائق التي عرضت خلال ورشة العمل ويمكن الاطلاع عليها عبر العنوان التالي على الموقع الإلكتروني للإسكوا: <http://www.escwa.un.org/information/meetingdetails.asp?referenceNum=1246E>

المرفق الأول(\*)

قائمة المشاركين

المملكة الأردنية الهاشمية

السيد خالد ذيب اللحام

مساعد الأمين العام

مدير الشؤون الإدارية والمالية والدعم الفني

بريد إلكتروني: [Khaled.I@moict.gov.jo](mailto:Khaled.I@moict.gov.jo)

السيد ناصر خلف

المدير العام

مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني

بريد إلكتروني: [nasser.k@nitc.gov.jo](mailto:nasser.k@nitc.gov.jo)

السيد يونس عرب

رئيس مجموعة عرب للقانون

بريد إلكتروني: [lawoffc@nets.jo](mailto:lawoffc@nets.jo)

مملكة البحرين

السيدة هيام إبراهيم هزيم

مساعد مدير تقديم الخدمات

هيئة الحكومة الإلكترونية

بريد إلكتروني: [hhazeem@ega.gov.bh](mailto:hhazeem@ega.gov.bh)

السيدة بثينة جميل خليل

أخصائية تراخيص صحية

وزارة الصحة

بريد إلكتروني: [bwahab@health.gov.bh](mailto:bwahab@health.gov.bh)

تونس

السيد بلحسن زواري

رئيس مجلس الإدارة

الوكالة الوطنية لأمن الحاسوب

بريد إلكتروني: [b.zouari@ansi.tn](mailto:b.zouari@ansi.tn)

الجمهورية العربية السورية

السيد أحمد باسل الخشي

معاون الوزير

وزارة الاتصالات والتقانة

بريد إلكتروني: [balkheshi@moc.gov.sy](mailto:balkheshi@moc.gov.sy)

السيد ماهر سليمان

المدير العام

الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة

وزارة الاتصالات والتقانة

بريد إلكتروني: [director@nans.gov.sy](mailto:director@nans.gov.sy)

السيد معتصم شفاعمري

رئيس قسم علوم الحاسوب

الجامعة الدولية للعلوم والتكنولوجيا

بريد إلكتروني: [moutasem@scs-net.org](mailto:moutasem@scs-net.org)

جمهورية السودان

الدكتور عادل الفقيه حسن

عضو في اللجنة الوطنية للتصديق الإلكتروني

بريد إلكتروني: [adilalfaki@hotmail.com](mailto:adilalfaki@hotmail.com)

السيدة علاوية الحمداي

مدير العلاقات الدولية

المركز الوطني للمعلومات

بريد إلكتروني: [ahamadabi@hotmail.com](mailto:ahamadabi@hotmail.com)

جمهورية العراق

السيدة تيسير حميد

مدير قسم التدريب والبحوث

وزارة الاتصالات

بريد إلكتروني: [tayseer@moc.gov.iq](mailto:tayseer@moc.gov.iq)

سلطنة عمان

السيد محمد المقدم

مدير هيئة تنظيم الاتصالات

بريد إلكتروني: [almuqadam@tra.gov.om](mailto:almuqadam@tra.gov.om)

السلطة الفلسطينية

السيد رياض حمارشة

مستشار قانوني

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

بريد إلكتروني: [Hamarsheh00@yahoo.com](mailto:Hamarsheh00@yahoo.com)

---

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



دولة الكويت

السيدة شيماء العنزي  
مستشارة

وزارة الكهرباء والماء

بريد إلكتروني: [maasi50@hotmail.com](mailto:maasi50@hotmail.com)

الجمهورية اللبنانية

السيد فادي مبارك

مدير عام سيسكو في منطقة المشرق العربي

بريد إلكتروني: [fmoubarak@cisco.com](mailto:fmoubarak@cisco.com)

السيدة ليلي سرحان

مدير عام شركة مايكروسوفت لبنان

بريد إلكتروني: [leila.serhan@microsoft.com](mailto:leila.serhan@microsoft.com)

السيد مارك شعبان

مدير الأمن مايكروسوفت (دبي)

بريد إلكتروني: [mark.chaban@microsoft.com](mailto:mark.chaban@microsoft.com)

السيد جان ميشال كوكباني

رئيس أمن المعلومات

بنك بيبلس

بريد إلكتروني: [jmkaoukabani@byblosbank.com.lb](mailto:jmkaoukabani@byblosbank.com.lb)

السيدة تانيا زاروبي

مديرة مشاريع تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات

مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية

بريد إلكتروني: [TZaroubi@omsar.gov.lb](mailto:TZaroubi@omsar.gov.lb)

السيدة زينة عون

مدير حماية تكنولوجيا المعلومات

مصرف لبنان

بريد إلكتروني: [zaoun@bdl.gov.lb](mailto:zaoun@bdl.gov.lb)

جمهورية مصر العربية

السيد شريف حازم نور الدين

مستشار نظم تأمين سرية المعلومات

هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات

بريد إلكتروني: [snourelidin@itida.gov.eg](mailto:snourelidin@itida.gov.eg)

السيد أحمد كمال رأفت

مدير مشروعات

برنامج تطوير الخدمات الحكومية

بريد إلكتروني: [araafat@ad.gov.eg](mailto:araafat@ad.gov.eg)

السيد أحمد شعبان

مدير مشاريع أول

وزارة الدولة للتنمية الإدارية

بريد إلكتروني: [Akamal@ad.gov.eg](mailto:Akamal@ad.gov.eg)

المملكة العربية السعودية

السيد عبد الرحمن عبدالله الفريح

مدير عام

المركز الوطني الإرشادي لأمن المعلومات

بريد إلكتروني: [afriah@citc.gov.sa](mailto:afriah@citc.gov.sa)

اليمن

السيد أحمد الطيار

مدير عام الشبكات والحاسوب

المركز الوطني للمعلومات

بريد إلكتروني: [altiar@y.net.ye](mailto:altiar@y.net.ye)

السيدة سميرة سالم

وكيل الوزارة لقطاع تقنية المعلومات

مدير عام مكتب البرنامج الوطني لتقنية المعلومات

بريد إلكتروني: [samirasptc@yahoo.com](mailto:samirasptc@yahoo.com)

الولايات المتحدة

السيد إريك دانكر

خبير في شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بريد إلكتروني: [danker@gmail.com](mailto:danker@gmail.com)

السيدة لوسي دروري

خبيرة في شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بريد إلكتروني: [lhd0240@charter.net](mailto:lhd0240@charter.net)

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا

السيد يوسف نصير

رئيس إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بريد إلكتروني: [nusseir@un.org](mailto:nusseir@un.org)

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (تابع)

السيد منصور فرح  
رئيس قسم سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
بريد إلكتروني: [farah14@un.org](mailto:farah14@un.org)

السيدة نبال إدلبي  
رئيس قسم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
بريد إلكتروني: [idlebi@un.org](mailto:idlebi@un.org)

السيد سليم الزغبى  
مستشار إقليمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
بريد إلكتروني: [zoughbi@un.org](mailto:zoughbi@un.org)

السيدة ميرنا الحاج بربر  
مسؤول في شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
بريد إلكتروني: [barbarm@un.org](mailto:barbarm@un.org)

السيد ماثيو بيركنز  
مسؤول في شؤون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
بريد إلكتروني: [perkinsm@un.org](mailto:perkinsm@un.org)

السيد مارك خياط  
مساعد أبحاث  
شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
بريد إلكتروني: [khayat@un.org](mailto:khayat@un.org)

المرفق الثاني

قائمة الوثائق

العنوان	
١- الوثائق	- جدول الأعمال (بالإنكليزية) - مذكرة توضيحية (بالإنكليزية)
٢- العروض	خلال الجلستين حول الاستراتيجيات الوطنية وأطر العمل من أجل بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية: <ul style="list-style-type: none"><li>○ تطوير استراتيجية للأمن السيبراني وإنشاء فريق للاستجابة لطوارئ الحاسوب كأداة تنفيذية (بالإنكليزية)؛</li><li>○ الجهود الدولية والإقليمية لبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية؛</li><li>○ أفضل الممارسات في ضمان أمن الخدمات الإلكترونية في مصر (بالإنكليزية)؛</li><li>○ أمن وحماية المعلومات (الاستراتيجية الأردنية).</li></ul> خلال الجلسة حول الإطار التشريعي لبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية: <ul style="list-style-type: none"><li>○ خطة عمل في مجال التشريعات السيبرانية من أجل بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية العربية (لم يتوفر أي مرجع حول هذه الوثيقة. الرجاء من القسم المعني التأكد من عنوانها)؛</li><li>○ ما هي الإجراءات القانونية اللازمة لمعالجة قضايا محددة ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟ (بالإنكليزية)؛</li><li>○ المجانسة الإقليمية للتشريعات السيبرانية من أجل تعزيز مجتمع المعرفة في العالم العربي.</li></ul> خلال الجلسة حول عدد من تجارب الولايات المتحدة الأمريكية في بناء الثقة في مجال الصحة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية: <ul style="list-style-type: none"><li>○ بناء الثقة في العالم الرقمي المترابط (بالإنكليزية)؛</li><li>○ بناء الثقة في خدمات الصحة الإلكترونية: تجربة الولايات المتحدة الأمريكية (بالإنكليزية).</li></ul> خلال الجلستين حول أفضل الممارسات في المنطقة: <ul style="list-style-type: none"><li>○ تكنولوجيا الخدمات الإلكترونية: عوامل تمكينية أو معرّقة؟ (عرض من شركة سيسكو، بالإنكليزية)؛</li><li>○ توسيع نطاق الإدارة الإلكترونية لتشمل أمن المعلومات والخصوصية (بالإنكليزية)؛</li><li>○ المتطلبات والإجراءات الأمنية اللازمة لبناء الثقة في خدمات الصحة الإلكترونية (بالإنكليزية)؛</li><li>○ تعزيز الوعي لخلق ثقافة الأمن السيبراني (بالإنكليزية)؛</li><li>○ التسليم الأمن للمستهلك والتجارة في الحوسبة السحابية (عرض من شركة مايكروسوفت، بالإنكليزية)؛ (لم يتوفر أي مرجع حول هذه الوثيقة. الرجاء من القسم المعني التأكد من عنوانها).</li><li>○ تدابير مقترحة لضمان أمن المعاملات الإلكترونية الوطنية (في المملكة العربية السعودية، بالإنكليزية)؛</li><li>○ بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية (حالة مصر).</li></ul>

---

العنوان

---

خلال الجلسة الخاصة ببناء الثقة في الخدمات الإلكترونية المقدّمة من القطاع المصرفي، عرض لتجربة لبنان من خلال:

- خصوصية المعلومات والتهديدات الناشئة (بنك بيبيلوس، بالإنكليزية)؛
- أمن تكنولوجيا المعلومات في مصرف لبنان (بالإنكليزية).

خلال الجلستين حول عدد من التجارب ذات الصلة في منطقة الإسكوا:

- قانون التوقيع الإلكتروني والهيئة الوطنية لخدمات الشبكة في الجمهورية العربية السورية؛
  - قراءة قانونية في الاتجاهات الحديثة لتسوية المنازعات الناشئة عن التجارة الإلكترونية (الكويت)؛
  - التشريعات الداعمة للحكومة الإلكترونية في السودان؛
  - برنامج الحكومة الإلكترونية في البحرين (بالإنكليزية)؛
  - بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية (التجربة اليمنية)؛
  - الهيكل التنظيمي لهيئة تنظيم الاتصالات في سلطنة عُمان.
-