

Distr.
LIMITED

E/ESCWA/TDD/2014/WG.2/Report
25 March 2014
ARABIC
ORIGINAL: ENGLISH

المجلس

الاقتصادي والاجتماعي



اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

تقرير

ورشة العمل حول قياس استخدام وأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
على التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المنطقة العربية
تونس، 17-18 كانون الأول/ديسمبر 2013

موجز

عُقدت ورشة العمل حول قياس استخدام وأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المنطقة العربية في تونس، يومي 17 و18 كانون الأول/ديسمبر 2013، تحت رعاية وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تونس. وقدم المركز التونسي للإعلام والتكوين والتوثيق والدراسات في تكنولوجيا المعلومات دعماً كبيراً لشعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا في تنظيمها.

وهدفت ورشة العمل إلى زيادة وعي المؤسسات المعنية في المنطقة وبناء قدراتها لفهم وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخداماتها وقياس أثرها. كما هدفت إلى بناء قدرات بلدان الإسكوا في تطبيق نماذج قياس وتقييم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها، وتحديداً الحكومة الإلكترونية، فضلاً عن فهم أثرها، لا سيما على الشباب العربي. ووقّرت الورشة لهذه البلدان منبراً لتبادل الخبرات والدروس وأفضل الممارسات، وأيضاً الخبرات المكتسبة من تجارب المناطق الأخرى.

وتضمنت مواضيع الورشة والعروض المقدّمة فيها تحليلاً لمجموعة متنوعة من القضايا، منها أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصعوبتها؛ وتقييماً لأثرها على التنمية الاجتماعية والاقتصادية والشباب وفرص العمل؛ وقياساً لتأثير التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية. وتناولت العروض أيضاً آخر دراستين أصدرتهما الإسكوا في هذا الشأن، الأولى حول أثر مجموعة من الخدمات الإلكترونية على التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المنطقة العربية، والثانية حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الشباب العربي: العمل، والتعليم والتغير الاجتماعي. كذلك، عُرضت ورقتان الأولى حول تقييم النهج والتحديات المتصلة بقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على البلدان العربية، والثانية حول قياس أثر واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مصر.

وخلصت ورشة العمل إلى عدد من التوصيات بشأن القضايا ذات الأولوية في قياس استخدام وأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتدابير اللازمة للنهوض بهذا المجال، وإمكانيات تبادل المعارف ونقلها فيما بين البلدان. وحضر الورشة 34 مشاركاً من تسعة بلدان أعضاء في الإسكوا، وخبراء من المنظمات الدولية والإقليمية الرائدة في مجال تسخير هذه التكنولوجيا في تحقيق التنمية وفي مجال قياسها.

المحتويات

الصفحة	الفقرات	
3	5-1	مقدمة
الفصل		
4	10-6	أولاً- التوصيات
4	8	ألف- قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على التنمية
5	9	باء- الخدمات الإلكترونية وأثرها على التنمية
6	10	جيم- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الشباب وفرص العمل
6	25-11	ثانياً- العروض والنقاشات
6	16-13	ألف- أثر مجموعة من الخدمات الإلكترونية
7	22-17	باء- تجارب البلدان في قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
9	25-23	جيم- الأثر على التنمية الاجتماعية والاقتصادية
9	30-26	ثالثاً- تنظيم الأعمال
9	26	ألف- تاريخ الورشة ومكان انعقادها
10	27	باء- الافتتاح
10	28	جيم- المشاركون
10	29	دال- جدول الأعمال
10	30	هاء- الوثائق
11		المرفق- قائمة المشاركين

مقدمة

1- منذ انعقاد القمة العالمية لمجتمع المعلومات منذ أكثر من عقد من الزمن، انتشرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى حد بعيد، وتطوّرت هياكلها الأساسية بصورة كبيرة. كذلك، ازدادت أعداد مستخدميها أضعافاً مضاعفة، وتحسّنت فرص الحصول عليها، وأصبحت أداة أساسية تعوّل عليها معظم القطاعات الاقتصادية، ما لم تكن جميعها. ولتقييم هذا التطور وما يترتب عليه من آثار، لا بد من قياس مختلف النواحي المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقياس أثرها. وبعد اعتماد قائمة المؤشرات الأساسية والموحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أعدتها الشراكة المعنية بقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية، أصبح بالإمكان جمع البيانات عن الهياكل الأساسية لهذه التكنولوجيا؛ واستخدامها من قبل الأسر والأفراد وحصولهم عليها؛ واستخدامها في أوساط الأعمال؛ وفي قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ والتجارة في سلعها؛ واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم وفي الحكومة. وسمحت هذه المؤشرات بقياس توفّر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإمكانية الحصول عليها، وهو أمر ضروري لتقييم التقدم المحرز باتجاه تطوير مجتمع المعلومات.

2- ولكن، مع الوقت، أسفر نضوج الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن زيادة الطلب لتعزيز فعالية خدماتها وتحسين القابلية لاستخدامها. وأدى ذلك إلى تطور قطاع الخدمات الإلكترونية، لا سيما الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية. وسلط النمو السريع والمتواصل لهذه التكنولوجيا على ضرورة فهم استخداماتها وأثرها، وذلك لتطوير خدمات محسّنة ويسهل الوصول إليها. وطُرحت الأسئلة حول الأثر المحتمل لهذه التكنولوجيا على الأفراد والشركات والحكومات والمجتمعات المحلية والتنمية الاجتماعية والاقتصادية. فقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها يمكن من تقييم فعالية المبادرات والمشاريع المنقّذة في هذا المجال. فالطريقة التي تُستخدم بها هذه التكنولوجيا، وأثرها على المستفيدين منها، تحدّد المبادرات الناجحة وتلك الفاشلة، والأهم من ذلك أسباب نجاحها وفشلها. كذلك، من خلال فهم استخداماتها وأثرها، بصرف النظر عما إذا كان هذا الأثر سلبياً أو إيجابياً، يمكن تطوير خدمات ومبادرات محسّنة ومصممة وفق احتياجات وتوقعات الفئات المستهدفة المتعددة، لا سيما الشباب.

3- غير أنه غالباً ما يكون من الصعب قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها، ومكاسبها بالنسبة إلى الفئات المستهدفة المختلفة، مثل الشباب، وتطبيقات الخدمات الإلكترونية، مثل الحكومة الإلكترونية. ويعزى ذلك إلى طبيعة الأثر، أو طرق الاستخدام التي يمكن أن تكون متباينة وظرفية، مما يجعل قياسها كمياً مهمة صعبة. ومع ذلك، فمن أجل تحقيق مجتمع المعرفة والمساهمة في الاقتصاد القائم على المعرفة، فإنه يجب فهم أثر واستخدام هذه التكنولوجيا في تطوير المجتمع.

4- وعقدت الإسكوا ورشة العمل حول قياس استخدام وأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المنطقة العربية في تونس يومي 17 و18 كانون الأول/ديسمبر 2013، تحت رعاية وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تونس وبالتعاون معها، وبدعم تنظيمي من المركز التونسي للإعلام والتكوين والتوثيق والدراسات في تكنولوجيا المعلومات. وكان الهدف الرئيسي من الورشة زيادة وعي المؤسسات المعنية في المنطقة وبناء قدراتها لفهم وتطبيق المنهجيات اللازمة لقياس استخدام هذه التكنولوجيا وأثرها. وبحثت الورشة في الأطر ونماذج القياس والأدوات المتاحة لتقييم استخدام هذه التكنولوجيا وخدماتها، خصوصاً الحكومة الإلكترونية، وتقييم أثرها على الشباب العربي.

5- وحضر الورشة ممثلون عن وزارات وهيئات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمؤسسات المعنية بالإحصاء في بلدان الإسكوا ومنظمتين دوليتين، هما الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي.

أولاً- التوصيات

6- شدد المشاركون في ورشة العمل على الدور الهام الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، واقترحوا عدداً من السبل لقياس أثرها على عملية التنمية في المنطقة العربية.

7- وفيما يلي قائمة بالتوصيات الرئيسية، مصنفة حسب المجالات. ويمكن للبلدان أن تستفيد من هذه التوصيات بشتى الطرق، وأن تستند إليها لتنفيذ مبادرات في مجال السياسات العامة تأخذ سياقها المحلي وأولوياتها في الاعتبار.

ألف- قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على التنمية

8- فيما يلي مجموعة من الطرق المقترحة لقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على التنمية:

(أ) تحسين جمع البيانات، لا سيما المتصلة بالمؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي وضعتها الشراكة المعنية بقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية بناءً على الدراسات الاستقصائية الإحصائية؛

(ب) توسيع نطاق جهود جمع البيانات بحيث لا تقتصر على المؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واعتماد المؤشرات المقترحة الجديدة والمحددة في الإطار الخاص بقياس أهداف القمة العالمية لمجتمع المعلومات؛

(ج) بناء القدرات لوضع إحصاءات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقوم على الدراسات الاستقصائية، وتوثيق التعاون الإقليمي، وتبادل أفضل الممارسات والخبرات فيما بين بلدان المنطقة؛

(د) تعزيز التعاون بين جميع أصحاب المصلحة في المنطقة، بما في ذلك الجامعات والمنظمات الدولية، مثل الأمم المتحدة والوكالات المتخصصة التابعة لها؛

(هـ) جمع بيانات التجارة الإلكترونية بصورة دورية، من خلال إعداد دراسات استقصائية خاصة باستخدامها في أوساط الأعمال، أو عن طريق دمج وحدة خاصة حول التجارة الإلكترونية في الدراسة الاستقصائية الوطنية عن الأنشطة الاقتصادية، واتخاذ مبادرات عملية لمساعدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على اعتماد التجارة الإلكترونية؛

(و) قيام البلدان النامية والعربية بدعم عمل الشراكة المعنية بقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية وأعضائها، لا سيما اللجان الإقليمية مثل الإسكوا، باعتبارها منبراً لحشد الدعم وتبادل الخبرات؛

- (ز) قيام أجهزة الإحصاء الوطنية بوضع الاستراتيجيات اللازمة لجمع بيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وينبغي أن تشمل هذه الاستراتيجيات خططا قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، وأن تعالج الجوانب الكمية والنوعية لإحصاءات هذه التكنولوجيا واستدامة عملية جمع البيانات وتواترها؛
- (ح) توثيق التنسيق بين الهيئات والوكالات الوطنية المسؤولة عن جمع بيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشرها؛
- (ط) مواءمة المنهجيات المعتمدة لإنتاج إحصاءات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين بلدان المنطقة، وإجراء تقييمات لبلدان من خارج المنطقة وأخرى للأقران؛
- (ي) دعم تنفيذ دراسة استقصائية نموذجية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلدان الأعضاء التي لم تبدأ بعد بجمع المؤشرات الأساسية لقياس الوصول إلى هذه التكنولوجيا واستخدامها؛
- (ك) تشجيع استخدام مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية والعالمية لاقتراح أفضل السياسات والتدابير اللازمة لقياس تأثيرها على التنمية مع مرور الوقت؛
- (ل) إدراج بيانات عن فلسطين في جميع الدراسات الدولية حول مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقارير المقارنة العالمية، لا سيما تلك الصادرة عن الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة، مثل الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية.

باء- الخدمات الإلكترونية وأثرها على التنمية

9- فيما يلي أمثلة على السبل المقترحة لتعزيز التنمية عن طريق الخدمات الإلكترونية:

- (أ) تعزيز الوعي بخدمات الحكومة الإلكترونية ورفع مستوى المشاركة فيها، من خلال تنفيذ مبادرات من القاعدة إلى القمة يقودها الشباب محليا وإقليميا؛
- (ب) تشجيع نشوء صناعة تُعنى بتطبيقات الهواتف الذكية الجوال، بالتوازي مع تطوير المحتوى الرقمي العربي، من أجل إنتاج تطبيقات للحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية العامة الأخرى؛
- (ج) تشجيع المشاركة الإلكترونية واستخدام أحدث التكنولوجيات، كاليانات المفتوحة وتطبيقات الهواتف النقالة، في خدمات الحكومة الإلكترونية؛
- (د) وضع توصيات بشأن السياسة العامة، لمساعدة البلدان الأعضاء على تحسين مستوى اعتماد وتطوير الخدمات الإلكترونية، الأمر الذي يُفترض أن يكون له أثر إيجابي على الأداء الاقتصادي الطويل الأجل؛
- (هـ) وضع مؤشرات وطنية وإقليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاستفادة من كفاءة المدخلات وفعالية المخرجات، من أجل رصد التغيرات والتحولات، وتقييم أثر التدخل على مستوى السياسات العامة على التطور المستدام للخدمات الإلكترونية مع مرور الوقت؛
- (و) تطوير إطار ابتكاري لقياس الأثر، وذلك باستخدام مؤشرات متعددة الأبعاد (اقتصادية، واجتماعية، وتكنولوجية)، وإدارة الأثر، بهدف قياس قيمة خدمات الحكومة الإلكترونية بصورة منهجية ومن منظور جميع الجهات المعنية.

جيم- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الشباب وفرص العمل

10- فيما يلي أمثلة على السبل المقترحة لتعزيز أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الشباب وفرص العمل:

(أ) إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن المبادرات التي تستهدف الشباب، لا سيما في مجال التعليم؛

(ب) تحسين النظام التعليمي من أجل موازنة المهارات مع احتياجات السوق؛

(ج) تحسين تمويل الشباب من ريادة الأعمال وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(د) تسريع وتيرة اعتماد التكنولوجيا الرقمية، ووضع إطار واضح للنهوض بها كصناعة في المنطقة العربية، نظراً إلى آثارها الإيجابية وتأثيرها على تحفيز النمو الاقتصادي وإيجاد فرص العمل للشباب والنساء في البلدان العربية.

ثانياً- العروض والنقاشات

11- وُزعت العروض على ست جلسات رئيسية، إضافة إلى الجلسة الافتتاحية والجلسة الختامية. وتناولت هذه العروض مجموعة متنوعة من المواضيع، بما في ذلك آخر إصدارات الإسكوا في مجال قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وورقات الخبراء التي عُرضت خلال الورشة، ودراسات الحالات من البلدان الأعضاء، والمساهمات المقدمة من ممثلي المنظمات الدولية. وكانت المناقشات مفيدة في تبادل المعارف، والتخطيط للمستقبل، وتقديم التوصيات لجميع الأطراف المعنية بقياس استخدام التكنولوجيا وأثرها.

12- وقدم العرض الأول المستشار لدى الإسكوا، السيد سهيل مارين، الذي تناول قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في البلدان العربية – تقييم النهج والتحديات والمقترحات الرامية إلى التصدي لها. وشدد على ضرورة قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في وضع السياسات العامة، بالرغم مما يتصل بذلك من إشكاليات. وباستثناء مؤشرات الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ما زالت مؤشرات هذه التكنولوجيا نادرة، وأحياناً غائبة، في المنطقة العربية. ونتيجة لذلك، سيكون من الصعوبة بمكان قياس الأثر الاجتماعي والاقتصادي لهذه التكنولوجيا في البلدان العربية. وتناول العرض أيضاً أطر ومنهجيات القياس المتوفرة؛ وتضمن لمحة عامة عن المؤشرات القطرية؛ وناقش النهج المعتمدة؛ وقدم التوصيات لتحسين قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال جمع البيانات الإحصائية، ووضع مؤشرات لتقييم أثر مجالات محددة فيها، مثل الرعاية الصحية الإلكترونية، والقيام بدراسات استقصائية حول أثرها على مجالات معينة، مثل التعليم.

ألف- أثر مجموعة من الخدمات الإلكترونية

13- قدم السيد رامي الزعتري، الموظف الأول في شؤون تكنولوجيا المعلومات في الإسكوا، عرضاً عن الدراسة التي أصدرتها الإسكوا في عام 2013 والمعنية بأثر الخدمات الإلكترونية على التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المنطقة العربية. وبعد الإشارة إلى أن قياس هذا الأثر عملية معقدة، تضمن العرض تقييماً للمنهجيات المعتمدة لتقييم أثر هذه التكنولوجيا، بما فيها الطرائق التحليلية، والاستقصاءات الإحصائية، ودراسات الحالة، والدراسات المتخصصة. وتطرق تلك الدراسة إلى موضوع الحكومة الإلكترونية، والأنشطة

المنفذة في عدد من البلدان، خصوصاً في مجلس التعاون الخليجي، لتحسين تقديم الخدمات المتصلة بها. غير أن كثيراً من علامات الاستفهام أثّرت حول قياس مدى توقّر خدمات الحكومة الإلكترونية، واستخدامها الفعلي من قبل المواطنين. ومن شأن الإجابة على تلك التساؤلات توفير أداة أكثر دقة لقياس أثر تلك الخدمات. وركزت الدراسة أيضاً على التجارة الإلكترونية، وقامت بتحليلها من جهتي النظر النوعية والكمية، وفتت إلى النقص في البيانات الرسمية. وأشار العرض، ختاماً، إلى المبادرات المتعلقة بالسياسات الهادفة إلى تحسين قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقدم مجموعة من التوصيات لتحقيق ذلك.

14- وشكلت التجارة الإلكترونية والخلوية أيضاً موضوع العرض الذي قدمه المدير في شعبة السياسات الهيكلية في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، السيد بيوتر ستريزوسكي. وتناول العرض فوائد التجارة الإلكترونية بالنسبة إلى المؤسسات التجارية، والتخفيف من العقبات التي تعوق نفاذها إلى الأسواق، وخفض تكاليفها، وتوسيع نطاق أسواقها. وأشار إلى أن التجارة الإلكترونية ما زالت تقتصر على التبادلات التجارية فيما بين المؤسسات التجارية، بالرغم من زيادة المحفزات المقدّمة لتنفيذ تلك التبادلات بين المؤسسات التجارية والمستهلكين. وتضمن العرض كذلك استعراضاً عاماً للحلول الابتكارية التي باتت التجارة الإلكترونية توقرها في مجال دفع الأموال عبر الإنترنت وفي النظام البريدي.

15- وقدم السيد خالد سلامي، المدير العام لوحدة الحكومة الإلكترونية، عرضاً حول قياس الحكومة الإلكترونية في تونس، ركز فيه على التقييم الذي نالته تونس بموجب دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية عن الحكومة الإلكترونية لعام 2012. وتضمن العرض تحليلاً لنتائج هذا القياس في تونس؛ ومعلومات أساسية عن حالة خدمات الحكومة الإلكترونية؛ ومقارنة بين تونس وغيرها من بلدان شمال أفريقيا، مثل مصر والمغرب؛ ودراسة حالة عن البوابة الوطنية التونسية. وختاماً، تناول العرض مناقشة مؤشر البيانات المفتوحة، والجهود التي تبذلها الحكومة التونسية من أجل تنفيذ المبادرات ذات الصلة.

16- ومن جهته، قدّم السيد إبراهيم عثمان، العميد المعاون والأستاذ في الجامعة الأمريكية في بيروت، عرضاً عن الإطار الاستراتيجي المتكامل للقياس وإدارة أداء خدمات الحكومة الإلكترونية، الذي وُضع نتيجة تنفيذ مشاريع ممولة من الاتحاد الأوروبي والصندوق القطري لرعاية البحث العلمي. ويصنّف هذا التقييم أصحاب المصلحة المعنيين بالحكومة الإلكترونية في ثلاثة أنواع، هي الحكومة على الصعيد الكلي، والمستخدمون على المستوى الجزئي، ومقدمو الخدمات على المستوى الجزئي أيضاً. والإطار يستخدم علوم الإدارة من أجل استخراج معرفة ثاقبة من المقاييس التقليدية المستعملة في مؤشر قياس الجاهزية الإلكترونية. ويستند الإطار إلى التحليل الحدودي العشوائي لتحديد البلدان الأكثر كفاءة في تطبيق أفضل الممارسات في العالم. ويُعطى كلّ بلد علامة على كفاءته النسبية، تدلّ على جودة نتائج عملية تحويل الموارد المستخدمة (كفاءة المدخلات) إلى نواتج ذات أثر (كفاءة المخرجات). وأشارت البيانات المأخوذة من الدراسة الاستقصائية حول الحكومة الإلكترونية في 188 بلداً لعام 2013 إلى أن بلدان الإسكوا تحلّ في مرتبة أعلى من المتوسط من حيث كفاءة المدخلات، وفي مرتبة أدنى من المتوسط من حيث كفاءة المخرجات. وبناءً على هذه النتائج، تُقدّم توصيات لكل بلد بشأن الأبعاد والغايات التي عليه التركيز عليها، وبشأن البلدان التي ينبغي التعاون معها من أجل تحسين نوعية خدمات الحكومة الإلكترونية.

باء- تجارب البلدان في قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

17- وقدم السيد سمير ولهة، مدير الإحصاء في شركة Mincom Ltd، عرضاً عن المؤشرات الأساسية لقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تونس في إطار الشراكة المعنية بقياس تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات من أجل التنمية. وتضمن العرض إحصاءات حول عدد من المؤشرات، مثل استخدام الهاتف الثابت والمحمول، ومستخدمي الإنترنت، وسعة نطاق الإنترنت. وأشار إلى نتائج الدراسات الاستقصائية للأسر المعيشية والمؤسسات التجارية التي أجريت في تونس في عام 2012، كما تطرّق إلى الإحصاءات المتصلة ببناء القدرات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها في المؤسسات التعليمية.

18- على صعيد آخر، شكل قياس مجتمع المعلومات في فلسطين موضوع العرض الذي قدّمه السيد خالد قلالوي، مدير إحصاءات العلم والتكنولوجيا في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. وناقش العرض تفاصيل الدراسات الاستقصائية للأسر المعيشية والمؤسسات التجارية الفلسطينية، ونطاقها، وتواترها. وناقش أيضاً الدراسات الاستقصائية التي أجريت لقياس الأمن السبراني، بما في ذلك سلامة الأطفال على شبكة الإنترنت، والتي استهدفت الآباء والأمهات والمدرسين والأطفال من مستخدمي الإنترنت. ثمّ أشار إلى دور مختلف أصحاب المصلحة في المبادرات التي تتخذها وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والأنشطة التي ينفذها القطاع الخاص والمجتمع المدني.

19- ونبّهت السيدة ديانا بو غانم، رئيسة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في وزارة الاتصالات السلكية واللاسلكية في لبنان، من تداعيات القصور في القياس. وقارنت الترتيب الذي احتله لبنان حسب تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات المعنون "قياس مجتمع المعلومات" في عام 2012، وترتيبه حسب التقرير نفسه في عام 2013. وخلصت إلى أنّ ترتيب لبنان وتقييمه أصبحا أفضل بكثير، وذلك لأن هذا البلد يقدّم إحصاءات دقيقة بالسرعة المطلوبة، وحتى أنه من بين الخمسة اقتصادات الأكثر كفاءة في المنطقة حسب مؤشر تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد شدّد العرض كثيراً على ضرورة اتخاذ التدابير الوطنية اللازمة لتعزيز جودة القياس.

20- أما العرض الذي قدّمه السيد يامن هلال، نائب مدير المعهد الوطني للإحصاء في تونس، فركّز على الدراسة الاستقصائية للأسر المعيشية التونسية باعتبارها أساساً لقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوصول إليها، وقدّم معلومات عن مواضيعها والفئات التي تستهدفها، علماً بأنها تتوجّه إلى عينة شاملة من الأسر التونسية من المناطق الريفية والحضرية، وأنّ الأسئلة الواردة فيها تمت صياغتها في ضوء المؤشرات التي اعتمدها الشراكة المعنية بقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية. وختاماً، تضمنّ العرض قائمة بالتحديات الرئيسية التي تواجه نشر هذه الدراسة الاستقصائية، بما في ذلك عدم التأكد من إمكانية إجرائها دورياً ومن قدرات الباحثين ومعدّي الدراسة لتحليل نتائجها.

21- وتضمن العرض الذي قدّمه السيد أحمد الخطيب، رئيس إدارة تكنولوجيا المعلومات في رئاسة مجلس الوزراء اللبناني، وصفاً للمنهجية المتبعة في تطبيق إطار مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في لبنان. وتضمن أيضاً قائمة بالجهات المعنية بالدراسة الاستقصائية للأسر المعيشية والمؤسسات التجارية لعام 2011، مثل وزارة المالية، والهيئة المنظمة للاتصالات، ووزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية. وكذلك، تمّ استعراض ومناقشة مرتبة لبنان حسب التقارير الدولية الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات والمحفل الاقتصادي العالمي.

22- قدّمت السيدة فيروز العتروس، رئيسة قسم إحصاءات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المعهد الوطني للإحصاء في تونس، والسيد عاطف عوني، نائب مدير المعهد، عرضاً حول استقصاءات الأعمال التجارية المتصلة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوصول إليها في تونس. وأشارا إلى أنّ أول استقصاء حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوصول إليها في الأعمال التجارية جرى في عام 2009، وتتاول المؤشرات الأساسية المتصلة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوصول إليها، واستخدام الهواتف النقالة في

الأعمال التجارية، والتجارة الإلكترونية، والأمن السبراني. وفي وقت لاحق، أدرج استقصاء الأعمال التجارية، كوحدة فرعية، ضمن الدراسة الاستقصائية للأنشطة الاقتصادية الوطنية، لتوفير المعلومات المطلوبة حسب مؤشرات الشراكة المعنية بقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية.

جيم- الأثر على التنمية الاجتماعية والاقتصادية

23- قدمت السيدة نجوى الشناوي، وكيلة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في مصر، قسم المعلومات، عرضاً حول قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مصر، كورقة استشارية. وبعد الإشارة إلى ضرورة القياس بالرغم من صعوبته، تناولت السيدة الشناوي بالتفصيل الجهود التي تبذلها الحكومة المصرية لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التنمية الاقتصادية. وبالرغم من ارتفاع معدلات النمو في السنوات الأخيرة، ما زالت السوق في مصر تفتقر إلى ما يكفي من مشاريع القيمة المضافة والسياسات الجديدة اللازمة لتلبية الطلبات والاحتياجات المستجدة. وما زال من الضروري البحث في عدد من المواضيع، مثل أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على قطاع الصحة، والتعليم، والمرأة، والاستثمار، وسائر القطاعات الاقتصادية.

24- وقدمت السيدة هانيا صبيدين الديماسي، الباحثة المساعدة في قسم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عرضاً عن الدراسة التي أصدرتها الإسكوا في عام 2013 بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الشباب العربي: العمل، والتعليم والتغيير الاجتماعي"، ناقشت فيه المعلومات الأساسية المتصلة بوضع العمل ونظم التعليم في المنطقة العربية. وأشارت إلى التحديات والاحتياجات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنطقة، مشيرةً إلى تأثيرها على هذه المجالات، وذلك من المنظورين الاقتصادي والمالي ومنظور الأعمال الحرة. وتناول العرض أيضاً استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم والتعلم عبر الإنترنت، وتضمن أمثلة موجزة على دورها في تحقيق التغيير الاجتماعي، وملخصاً عن التوصيات الواردة في الدراسة.

25- وقدم السيد كريم عبد الغني، منسق البرامج في المكتب الإقليمي للاتحاد الدولي للاتصالات للدول العربية، عرضاً عن التقرير الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات في عام 2013 والمعنون "قياس مجتمع المعلومات". وقدم لمحة عامة عن المؤشرات والإحصاءات التي تم جمعها وتحليلها في هذا التقرير، بهدف تقييم ورصد مقارنة مجتمع المعلومات في بلدان العالم. وتطرق إلى النمو المتزايد لمعدلات استخدام هذه التكنولوجيا والوصول إليها في العالم، ومبدياً أسفه لاستمرار الفجوة الرقمية. وركز العرض على أهم نتائج التقرير، مثل ترتيب البلدان وفقاً للأرقام القياسية، ووفقاً للمناطق، بما في ذلك المنطقة العربية. وخلصت الورشة إلى مجموعة من التوصيات الموجهة إلى عدد من أصحاب المصلحة، لا سيما الحكومات وصانعي القرار، المعنيين ببناء مجتمع المعلومات وسد الفجوة الرقمية.

ثالثاً- تنظيم الأعمال

ألف- تاريخ الورشة ومكان انعقادها

26- نظمت شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا ورشة العمل حول قياس استخدام وأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المنطقة العربية، وذلك في تونس العاصمة يومي 17 و18 كانون الأول/ديسمبر 2013، تحت رعاية وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تونس، وبالتعاون معها، وبدعم تنظيمي من مركز الإعلام والتكوين والتوثيق والدراسات في تكنولوجيا المواصلات.

باء- الافتتاح

27- افتتح المدير العام لمركز الإعلام والتكوين والتوثيق والدراسات في تكنولوجيا المواصلات، السيد سمير سيدهم، الورشة بكلمة رحب فيها بالحضور. وبعد ذلك، ألقى السيدة نبال إدلبي، رئيسة قسم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا، كلمة باسم الإسكوا، توجهت فيها بالشكر إلى جميع الشركاء في تونس الذين أسهموا في تنفيذ ورشة العمل. وقدمت السيدة إدلبي لمحة عامة عن أهداف الورشة ومواضيعها الرئيسية، مسلطة الضوء على عمل الإسكوا في قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منذ عام 2004. ثم تناول الكلمة السيد موني تامور، رئيس مكتب Mincom Ltd ليرحب بدوره بالحضور.

جيم- المشاركون

28- حضر ورشة العمل 34 مشاركاً، 20 في المائة منهم من النساء، من تسعة بلدان أعضاء في الإسكوا، إضافة إلى عدد من الخبراء من الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. وحضر الخبراء هذه الورشة كممثلين عن مجموعة من الوزارات والسلطات والمؤسسات العامة في بلدان الإسكوا، العاملين في مجالات تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحليل الإحصائي وعمليات القياس والتنمية الاقتصادية والاجتماعية. ويتضمن المرفق قائمة بالمشاركين.

دال- جدول الأعمال

29- توزعت العروض والمناقشات على ست جلسات رئيسية، إضافة إلى الجلسة الافتتاحية والجلسة الختامية. وفيما يلي لمحة عن أهم بنود جدول أعمال الورشة:

(أ) أهمية وصعوبة تقييم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على التنمية الاقتصادية والاجتماعية في البلدان المتقدمة والنامية؛

(ب) تحديد وتطبيق نماذج القياس القادرة على إعطاء فكرة دقيقة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها، ولا سيما أثر تطبيقاتها، مثل الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية؛

(ج) تأثير تكنولوجيات المعلومات والاتصالات على فرص العمل والشباب؛

(د) عروض فُطرية تتضمن أمثلة على تقييمات أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتتناول أفضل الممارسات والدروس المكتسبة في هذا المجال.

هاء- الوثائق

30- قائمة الوثائق المعروضة في ورشة العمل، متاحة عبر موقع الإسكوا الإلكتروني:

<http://www.escwa.un.org/information/meetingdetails.asp?referenceNum=3272E>

المرفق(*)

قائمة المشاركين

ألف- البلدان الأعضاء في الإسكوا

السيدة سلوى بو قديدة
مراقبة قسم الإحصاءات
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
البريد الإلكتروني: Salwa.boukadida@mincom.tn

السيد سامي غزالي
مدير عام
الاقتصاد الإلكتروني
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
البريد الإلكتروني: Sami.ghazali@mincom.tn

السيد سمير أولهي
مدير الإحصاءات
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
البريد الإلكتروني: Samir.oualha@mincom.tn

السيد محمد شيحا
مجلس الإحصاءات الوطنية
البريد الإلكتروني: Mohamed.chiha@cns.tn

السيد عاطف عوني
نائب مدير
معهد الإحصاءات الوطني
البريد الإلكتروني: Ouni.atef@ins.tn

السيدة فيروز لطروس
خدمة الإحصاءات
معهد الإحصاءات الوطني
البريد الإلكتروني: Elatrous.feirouz@ins.tn

السيد علي بو زياني
مدير
معهد الإحصاءات الوطني
البريد الإلكتروني: Bouzayani.ali@ins.tn

السيدة فاديا بو غاشا
مهندسة إحصاءات
معهد الإحصاءات الوطني
البريد الإلكتروني: Fadia.bougacha@gmail.com

المملكة الأردنية الهاشمية

السيد عبد الحميد الرحامنه
المدير العام
مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني
البريد الإلكتروني: Abdelhamid.a@nitc.gov.jo

السيدة رنا خليل
رئيسة قسم جودة البرمجيات والاختبار
الجمعية العلمية الملكية
البريد الإلكتروني: Rana.khalil.rss.jo

تونس

السيد محمد بن عمر
رئيس التعاون الدولي
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
البريد الإلكتروني: Mohamed.benamor@mincom.tn

السيد سمير سيدهم
مدير عام
مركز الإعلام والتكوين والتوثيق والدراسات في تكنولوجيا
المعلومات والاتصال
البريد الإلكتروني: Samir.Sidhom@cifodecom.com.tn

السيد عاطف بورشاني
مدير
وزارة التنمية والتعاون الفني
البريد الإلكتروني: Borchani.atef@mdci.gov.tn

السيد رضا غلوز
خبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
البريد الإلكتروني: r.guellouz@yahoo.fr

السيد رياض عبد النور
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
البريد الإلكتروني: Abdenmour.Riadh@mincom.tn

تونس (تابع)

السيد يامن هلال

نائب المدير

معهد الإحصاءات الوطني

البريد الإلكتروني: Hlel.yemen@ins.tn

السيد شهاب بوشناق

نائب المدير، قسم الحكومة الإلكترونية

رئاسة الحكومة

البريد الإلكتروني: Chiheb.bouchnak@pm.gov.tn

السيد خالد سلامي

مدير عام

قسم الحكومة الإلكترونية

رئاسة الحكومة

البريد الإلكتروني: Khaled.sellami@pm.gov.tn

جمهورية السودان

السيد عمر سعد

مدير قسم الخدمات الإلكترونية

مركز المعلومات الوطني

البريد الإلكتروني: Omer_50055@hotmail.com

جمهورية العراق

السيد علي عبد الوهاب عبد الوحيد

مهندس خبير، التخطيط الصناعي

وزارة التخطيط والتعاون التنموي

البريد الإلكتروني: alia_al_wahid@yahoo.com

دولة فلسطين

السيد محمد بدر

قائد فريق الخطة الاستراتيجية

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

البريد الإلكتروني: mbader@mtit.pna.ps

السيد خالد قلالوى

مدير العلوم وإحصاءات التكنولوجيا

البريد الإلكتروني: kqlalweh@pcbs.gov.ps

الجمهورية اللبنانية

السيدة ديانا بو غانم

رئيسة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وزارة الاتصالات

البريد الإلكتروني: Diana.nbg@gmail.com

السيد عامر صياغة

مدير مشروع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية

البريد الإلكتروني: asyagha@omsar.gov.lb

السيد أحمد اخطيب

رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات

رئاسة المجلس

البريد الإلكتروني: akhatib@pcm.gov.lb

السيد ابراهيم عثمان

أستاذ

الجامعة الأميركية في بيروت

البريد الإلكتروني: Io00aub.edu.lb

جمهورية مصر العربية

السيدة إيمان ياسين

الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء

البريد الإلكتروني: Emanyaseen2009@yahoo.com

السيدة مي عبد الخالق

مديرة قسم الدراسات، قسم المعلومات

وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

البريد الإلكتروني: mhamdy@mcit.gov.eg

المغرب

السيد رشيد الريناوي

رئيس قسم

وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار

والاقتصاد الرقمي

البريد الإلكتروني: relrhinaoui@mcinet.gov.ma

السيد محمد سليمي

رئيس قسم الإحصاءات

وزارة الإحصاءات

البريد الإلكتروني: msalimi@statistic.gov.ma

الجمهورية اليمنية

السيد صادق الحميري

مدير عام خدمات المعلومات

مركز المعلومات الوطنية

البريد الإلكتروني: Sadiq_taher@yemen-nic.info

باء- منظمات دولية

السيد بيوتر ستريشزوسكي
منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
فرنسا
البريد الإلكتروني: Piotr.stryszowski@oecd.org

السيد كريم عبد الغني
منسق برامج
الاتحاد الدولي للاتصالات – المكتب الإقليمي العربي
القاهرة - مصر
البريد الإلكتروني: Karim.abedlghani@itu.in

جيم- مستشارون

السيدة نجوى الشنهاوي
وكيل وزارة
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
البريد الإلكتروني: nagwash@mcit.gov.eg

السيد سهيل مارين
مستشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
البريد الإلكتروني: souheilmarine@yahoo.fr

دال- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

السيدة هانيا صبيدين ديماسي
مساعدة أبحاث
إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
البريد الإلكتروني: dimassi@un.org

السيدة نبال إدلبي
رئيسة قسم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
الإسكوا
البريد الإلكتروني: idlebi@un.org

السيد رامي زعتري
موظف أول لتكنولوجيا المعلومات
إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
البريد الإلكتروني: zaatari@un.org