**خطة العمل الإستراتيجية**

**خطة العمل**

**للإستراتيجية العربية العامة للاتصالات والمعلومات**

**الهدف الاستراتيجي الأول**

**خلق سوق تنافسي لمجتمع المعلومات**

**المحاور : (1-4)**

**الهدف الاستراتيجي الثاني**

**تحقيق النفاذ الشامل وتحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**

**المحاور : (5-10)**

**الهدف الاستراتيجي الثالث**

**تنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**المحاور : (11-13)**

**مقدمة :**

لقد حددت الإستراتيجية العربية العامة للاتصالات والمعلومات التي اعتمدها مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات عام 2007 (والقمة العربية عام 2008) الرؤية الأساسية لمجتمع المعلومات العربي لعام 2012؛ **"بناء مجتمع معلومات عربي متكامل من خلال تعظيم الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وإقامة صناعة عربية في هذا المجال لدعم التنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة"**.

كما بينت هذه الإستراتيجية الأهداف الأساسية التالية:

* 1. **خلق سوق تنافسي لمجتمع المعلومات العربي كجزء من مجتمع المعلومات العالمي**

يتطلب خلق هذا السوق وضع مجموعة متجانسة من السياسات والتشريعات التي تهيئ المناخ اللازم لنمو الاستثمارات الوطنية والإقليمية والعالمية في كافة مجالات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. وتحقق المحاور 1-4 من الإستراتيجية هذا الهدف.

* 1. **تحقيق النفاذ الشامل وتحسين جودة الخدمات للمواطن العربي باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

إن العمل على تسهيل النفاذ الشامل لكافة القطاعات وفئات المجتمع في المنطقة للاستفادة من الخدمات المختلفة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وتحسين جودة هذه الخدمات خاصة في المناطق المعزولة والنائية هو الأساس لبناء مجتمع معلومات عربي. وتحقق المحاور 5-10 من الإستراتيجية هذا الهدف.

* 1. **تنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بهدف خلق فرص عمل جديدة وتأهيل منتجاتها وخدماتها للتصدير إلى السوق العالمي**

تشكل تنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في المنطقة العربية أحد التحديات الرئيسية للمنطقة، وهي تتطلب تحفيز العمل الإقليمي وتشجيع البحث العلمي والتطوير والابتكار وتنمية ودعم الشركات المتوسطة والصغيرة وتنمية الكوادر في هذا المجال. وتحقق المحاور 11-13 من الإستراتيجية هذا الهدف.

ومن المؤكد أن بناء مجتمع المعلومات في المنطقة العربية يتطلب العمل على عدة محاور ترتبط بالبني التحتية والكوادر البشرية والتطبيقات والخدمات الإلكترونية، كما يتطلب تطوير القوانين والتشريعات لخلق مناخ ملائم للاستثمار والأعمال في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ولاستخدام هذه التكنولوجيا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة. كما أن التعاون والتفاعل وتبادل الخبرات على المستوى العربي يساعدان على دفع بناء مجتمع معلومات على المستوى الإقليمي ويساهمان في إطلاق صناعة عربية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع ضرورة الاستفادة من المزايا التكنولوجية والاقتصادية والتعليمية ومزايا أخرى لكل دولة عربية.

وبهدف الانتقال إلى التطبيق العملي للإستراتيجية العربية العامة لبناء مجتمع المعلومات 2007-2012، وضع فريق عمل بلورة الإستراتيجية خطة العمل الموضحة في هذه الوثيقة. وتبين خطة العمل هذه الإجراءات العملية الواجب اتخاذها من أجل تحقيق أهداف الإستراتيجية وبلوغ رؤيتها. وتتطابق حكماً الأهداف العامة لخطة العمل هذه مع أهداف الإستراتيجية، كما تتطابق محاورهما. وتبين خطة العمل في كل محور من المحاور، لمحة عن الوضع الراهن والأهداف الجزئية المباشرة والمحددة الواجب تحقيقها، كما توضح الإجراءات التنفيذية التي يجب القيام بها لتحقيق كل هدف من الأهداف الجزئية. وتفصل خطة العمل كذلك النتائج المتوقعة.

تركز خطة عمل الإستراتيجية العربية العامة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على التوجه لإقامة صناعة عربية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وعلى تحسين مناخ وشروط الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتهما. كما تركز الخطة على تطوير مجتمع المعلومات في المنطقة العربية وعلى تنفيذ خطة العمل الصادرة عن القمة العالمية لمجتمع المعلومات بمرحلتيها بما يتلاءم مع احتياجات المنطقة العربية. ولإعداد هذه الخطة تمت الاستفادة من خطة العمل الإقليمية لبناء مجتمع المعلومات التي أعدتها الاسكوا عام 2005 والتي تأخذ بالاعتبار احتياجات وأولويات المنطقة العربية في هذا المجال.

ومن أجل متابعة تطوير وتنفيذ الإستراتيجية العربية العامة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، تم إعداد قائمة من المؤشرات الخاصة بالإستراتيجية العربية العامة تأخذ بالاعتبار خصوصية المنطقة العربية ووضع دولها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما تعتمد جزئياً المؤشرات الناتجة عن الشراكة العالمية لقياس مجتمع المعلومات. وقد قسمت المؤشرات إلى مؤشرات خاصة بالسياسات والأطر القانونية والتنظيمية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ومجموعة من المؤشرات لكل محور من محاور الإستراتيجية تمكن من قياس تطوره.

وبهدف رصد واقع مجتمع المعلومات في المنطقة العربية، تم جمع بيانات وإحصاءات من الدول العربية لمجموعة المؤشرات الخاصة بالإستراتيجية. ويبين الملحق 1 قائمة المؤشرات والبيانات التي وردت من الدول العربية. وقد أكدت هذه البيانات التفاوت الكبير في مستوى تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول العربية. وتهدف هذه الإستراتيجية إلى تقليص الفجوة الرقمية بين الدول العربية عن طريق تبادل التجارب والخبرات، كما تهدف إلى تطوير هذا القطاع في جميع الدول وتقليص الفجوة الرقمية بين دول العالم العربي والدول المتقدمة. ومن أجل تقليص الفجوات الرقمية تم تصور الوضع المأمول للدول العربية بعد تطوير وتنفيذ الإستراتيجية عام 2012، ويبين الملحق 2 الحد الأعلى والحد الأدنى من المؤشرات بحسب ما ورد من الدول العربية، والوضع المأمول للمؤشرات الأساسية لمحاور الإستراتيجية.

**الهدف الاستراتيجي الأول: خلق سوق تنافسي لمجتمع المعلومات العربي**

**المحور الأول: البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات**

**مقدمة:**

* **وجود هيئات وقوانين تنظيم قطاع الاتصالات:**

**لقد بات وجود هيئات تنظيم قطاع الاتصالات ووجود قوانين تنظم تحرير القطاع من الضرورات الملحة علما أن معظم الدول العربية تمتلك الآن هيئات تنظيم قطاع الاتصالات والقوانين المتعلقة بالقطاع ويتوقع في عام 2012 أن تستكمل جميع الدول العربية هذا الأمر**

* **خدمات الهاتف الثابت:**

**تتجه معظم بلدان المنطقة إلى تحرير قطاع الاتصالات، حيث لا تزال خدمات الهاتف الثابت تقدم من قبل مؤسسات تابعة للدولة في معظم الدول العربية. ويواجه القطاع تحديا كبيرا من خلال منافسة الهاتف المحمول والتوسع في الانتشار خاصة في المناطق النائية والمعزولة.**

* **خدمات الهاتف المحمول:**

**شهد انتشار خدمات الهاتف المحمول نموا كبيرا في السنوات الأخيرة وازداد الطلب على هذه الخدمات بأنواعها (النظام العالمي للاتصالات الجوالة GSM وخدمات الجيل الثالث).**

**وقد زادت الكثافة التليفونية لهذه الخدمات بمعدلات تتجاوز 100% في بعض دول المنطقة. ولاشك في أن هذه الطفرة نتجت عن زيادة عدد مشغلي شبكات المحمول ووجود بيئة تنافسية في تخفيض أسعار الخدمات والارتقاء بمستواها الفني.**

* **استخدام الإنترنت:**
	+ **تبذل كافة البلدان العربية جهدا كبيرا لإتاحة خدمات الإنترنت لأكبر شريحة ممكنة من المستخدمين والعمل على زيادة استخدامها. وللوصول لتلك الأهداف ، أطلقت بلدان عديدة مبادرات لتحقيقها ،فنجد مبادرات لإتاحة الإنترنت في المدارس والجامعات والمؤسسات التعليمية والنوادي ومراكز الإنترنت، أما بالمجان أو بأسعار في المتناول. كذلك تسهيل الحصول على أجهزة الحاسب الآلي بأسعار أو تسهيلات ميسرة.**
	+ **وقد قامت بعض البلدان بتسهيل انتشار وتوفير خدمات النطاق العريض لشرائح المجتمع المختلفة مما ساعد تلك البلاد على زيادة إعداد المستخدمين والتطبيقات.**
	+ **ويشكل الارتفاع النسبي لأسعار أجهزة الحاسب الآلي وعدم وجود حملات توعية كافية بفوائد استخدامات الإنترنت وقلة المحتوى العربي أهم معوقات الانتشار الواسع للإنترنت في المنطقة العربية على مستوى الأفراد.**
	+ **وتشير الإحصاءات العالمية على أن انتشار واستخدام الإنترنت ما زال محدودا في البلدان العربية، مع وجود تفاوت كبير بين تلك البلدان. وإن متوسط معدل انتشار خدمات الإنترنت واستخدامها في المنطقة يقل كثيرا عن المعدل العالمي. ويبين الجدول التالي الإجراءات التنفيذية لتحقيق الأهداف المرجوة.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الأهداف | **النتائج المتوقعة** | **الإجراءات التنفيذية** |
| 1- توفير بنية تحتية متطورة من شبكات الاتصالات عريضة الحزمة وغيرها من التكنولوجيا المبتكرة مهيأة لمراعاة الظروف الإقليمية والوطنية ويسهل النفاذ إليها بتكلفة معقولة.  | 1-1 توسيع سعات الشبكة الوطنية لتقديم خدمات الاتصالات والمعلومات | 1-1-1 تطوير بنية تحتية وطنية آمنة وموثوقة وذات كلفة معتدلة وتضمن فعالية الاتصال بشبكة رئيسية إقليمية للإنترنت |
| 1-1-2 زيادة عدد التراخيص لمقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عريضة الحزمة |
| 1-2-3تنمية وتشجيع الاستثمار من أجل بناء شبكة ربط فقارية للألياف الضوئية بين الدول العربية |
| 1-2 تخفيض تكاليف خدمات الاتصالات عريضة الحزمة |  |
| 2- رفع كثافة خدمات الاتصالات في المنطقة. | 2-1 زيادة عدد مستخدمي خدمات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات | 2-1-1 وضع الخطط الهادفة إلى رفع معدل انتشار خطوط الهاتف الثابت والمحمول مع زيادة انتشار واستخدام شبكة الانترنت |
| 2-1-2 زيادة النفاذ على المستوى الوطني لشبكات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من قبل المؤسسات الحكومية والمدارس والجامعات ومؤسسات البحث العلمي والمكتبات ومكاتب البريد ومراكز التجمع والنوادي والمؤسسات الأخرى المفتوحة أمام الجمهور  |
| 3- دعم التقارب والتلاحم بين قطاعي الاتصالات والإعلام. | 3-1 توفير إطار تنظيمي وفني للتلاحم مع قطاع الإعلام. | 3-1-1 إنشاء آلية مشتركة للتنسيق مع قطاع الإعلام لوضع رؤية مستقبلية للتطورات في هذا المجال. |
| 4- تطوير إطار تنظيمي لخدمات الاتصالات | 4-1 خلق سوق يعزز الشفافية و يشجع المنافسة | 4-1-1 دعم التعاون الإقليمي بين هيئات تنظيم الاتصالات من خلال الشبكة العربية لتنظيم الاتصالات |
| 4-1-2 تنظيم وتبسيط إجراءات منح التراخيص للاتصالات |
| 4-2. تشجيع الاستثمار وتفعيل دور القطاع الخاص في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات |  |
| 5- تنفيذ سياسة الخدمة الشاملة | 5-1 تزويد المناطق والمجتمعات التي ليس لها اتصالات بخطوط هاتفية وخدمات إنترنت بهذه الخدمات5-2 تعظيم استثمار الطيف الترددي  | 5-1-1 تضمين قوانين الاتصالات أحكام خاصة لتحقيق الخدمة الشاملة ووضع آليات لتنفيذها |
| 5-1-2 توصيل البنية التحتية للاتصالات إلى كافة المناطق والمجتمعات بهدف تقديم الخدمة إلى أكبر شريحة من السكان. |
| 5-1-3 اعتبار تكنولوجيا الاتصال اللاسلكي بدائل إستراتيجية للخطوط الثابتة بالإضافة إلى استعمال إمكانيات الاتصال المتاحة عبر الأقمار الصناعية. |
| 6- تحقيق التجانس والتكامل الوطني والإقليمي بين البني التحتية وتأمين وسائل الربط المباشر بين البلاد العربية | 6-1 توفير الاتصالات الإقليمية البينية لنقل الصوت والبيانات، بكلفة معتدلة | 6-1-1 إجراء دراسات مناسبة لتقييم مؤشرات الانجاز والقياس للبنى الأساسية الوطنية والإقليمية، والتخطيط لتمويل البنية الأساسية الإقليمية |
| 6-1-2 تطوير بنية تحتية إقليمية لشبكة رئيسية ذات حزمة عريضة لتيسير عمليات نقل الصوت والبيانات إقليمياً ولتأمين أسعار منافسة مقارنةً بالشبكات الرئيسية العالمية الحالية.6-1-3 السعي نحو تخفيض التعرفة الدولية وخدمات التجوال. |
| 6-2 استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في حالة الطوارئ والكوارث الطبيعية | 6-2-1 ربط نقاط تبادل الانترنت على الصعيد الإقليمي مع توفير مسارات بديلة للربط مع شبكة الانترنت للاستخدام في حالات الطوارئ والكوارث الطبيعية |

**الهدف الاستراتيجي الأول: خلق سوق تنافسي لمجتمع المعلومات العربي**

**المحور الثاني: تنمية صناعة وخدمات المحتوى الرقمي العربي**

**مقدمة:**

**لا تزال نسبة حضور اللغة العربية على شبكة الإنترنت منخفضة جدا مقارنة بنسبة مستخدمي الإنترنت الناطقين باللغة العربية.ويرجع ذلك إلى عدة عوامل منها ضعف صناعة البرمجيات باللغة العربية وخاصة المرتبط منها بمحركات البحث والأرشفة واسترجاع المعلومات والترجمة الآلية. وكذلك ضعف المحتوى الرقمي العربي الثقافي والتعليمي والترفيهي، ونشر المعلومات حول المؤسسات وخدماتها باللغة العربية.**

**كما تواجه صناعة المحتوى العربي على شبكة الإنترنت العديد من العقبات أهمها ضعف جهود البحث والتطوير في استخدام اللغة العربية وتطوير أدواتها الحاسوبية وضعف البيئة التمكينية لمساهمة القطاع الخاص في صناعة المحتوى ونقص الكوادر الفنية والمهارات اللازمة لهذا النوع من الأعمال وغياب أو عدم كفاية التشريعات المرتبطة بحقوق النشر الرقمي.**

 **غير انه وعلى جانب آخر توجد عوامل عديدة مشجعة لإنشاء وتطوير صناعة المحتوى الرقمي في المنطقة من أهمها كون اللغة العربية هي اللغة الرسمية في جميع البلدان العربية مما يتيح سوقا واسعا لهذه الصناعة تتمثل في سكان هذه المنطقة بالإضافة إلى المغتربين العرب في بلدان العالم.كما يلعب التعاون بين بلدان المنطقة دورا هاما في حل المشاكل التقنية المتعلقة باستخدام اللغة العربية في البرمجيات المصممة لإنتاج المحتوى الرقمي العربي.**

**وبالرغم من ضعف حضور اللغة العربية على الإنترنت،إلا انه يجري تنفيذ العديد من المشروعات والمبادرات الناجحة التي تسعى إلى زيادة حضور المحتوى العربي على شبكة الإنترنت. ومنها المبادرات المتعلقة بالمحافظة على التراث، وتعريب المصطلحات، البوابات المجتمعية المحلية، وأسماء النطاقات باللغة العربية. ويبين الجدول التالي الإجراءات التنفيذية لتحقيق الأهداف المرجوة.**

| الأهداف | **النتائج المتوقعة** | **الإجراءات التنفيذية** |
| --- | --- | --- |
| 1- حفظ تراث المنطقة الغني والمتنوع بكافة جوانبه  | 1-1 زيادة المحتوى العربي الرقمي خاصة المحتوى المتعلق بالتراث في المنطقة. | 1-1-1 تطوير بوابات ومواقع الإنترنت المخصصة للتاريخ والتراث الثقافي |
| 1-1-2 نشر المراجع العربية الثقافية والتاريخية والعلمية على الإنترنت |
| 1-1-3 دعم المبادرات والبرامج الرامية إلى حفظ ونشر وأرشفة التراث في المنطقة |
| 2- توفير الظروف الملائمة لإنتاج المحتوى العربي الرقمي ومعالجته ونشره وحمايته | 2-1 زيادة الدعم الإقليمي لمبادرات المحتوى الرقمي العربي | 2-1-1 زيادة الوعي بأهمية وفوائد تطوير المحتوى العربي المحلي في دعم التطور الاجتماعي والاقتصادي |
| 2-1-2 تحفيز التكامل العربي والمشاركة في الموارد وتوزيع الأدوار بين البلدان العربية في محاور صناعة المحتوى الرقمي العربي |
| 2-1-3 إدراج التخصصات والمهارات العلمية والتكنولوجية الضرورية لصناعة المحتوى ضمن البرامج الأكاديمية والتدريبية  |
| 3- بناء صناعة للمحتوى الرقمي العربي تلائم الاحتياجات المحلية والإقليمية. | 3-1 توفير البنية الأساسية اللازمة لصناعة المحتوى الرقمي العربي | 3-1-1 تفعيل أسماء نطاقات الإنترنت العربية لتقديم طريقة منتظمة للنفاذ إلى المحتوى المحلي على الإنترنت |
| 3-1-2 توفير البيئة القانونية والتشريعية التي تحفز مشاركة القطاع الخاص وخاصة قانون حماية الملكية الفكرية |
| 3-1-3 تنمية القدرات البشرية لتطوير صناعة المحتوى الرقمي العربي |
| 3-1-4 تطوير محرك بحث باللغة العربية |
| 3-2 زيادة البحث والتطوير في المحتوى الرقمي العربي | 3-2-1 تأسيس شبكة تضم مراكز البحث والمؤسسات المتخصصة بهدف وضع وتبني المعايير اللغوية والمواصفات الفنية للمحتوى الرقمي العربي.  |
| 3-2-2 تشجيع البحوث الخاصة بمعالجة اللغة العربية ودراسة إقامة مركز بحوث عربي متخصص بذلك |
| 3-3 تشجيع القطاع الخاص على التوجه نحو صناعة المحتوى الرقمي العربي | 3-3-1 إقامة حوار فعال مع المصارف وصناديق التمويل العربية لحثها على تمويل صناعة المحتوى العربي  |
| 3-3-2 وضع نماذج نمطية لدراسات الجدوى ونماذج أعمال لمشاريع صناعة المحتوى الرقمي لتشجيع الشركات المتوسطة والصغيرة على المساهمة في صناعة المحتوى الرقمي العربي |
| 3-3-3 وضع النماذج الاقتصادية بين مقدمي ومنتجي وناشري المحتوى على شبكة الانترنت التي تضمن استمرار تطوير المحتوى بالاعتماد على الوسائط الالكترونية الرقمية. |
| 3-3-4 دعم الشركات الناشئة في الحاضنات التكنولوجية على تطوير تطبيقات المحتوى الرقمي العربي |

**الهدف الاستراتيجي الأول: خلق سوق تنافسي لمجتمع المعلومات العربي**

**المحور الثالث: خدمات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**مقدمة:**

**تعد صناعة خدمات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من الصناعات العالمية الجديدة والأسرع نموا في توفير فرص العمل. وتتضمن هذه الصناعة تقديم خدمات التشغيل للغير (التعهيد) وأهمها مراكز خدمات العملاء Call Centers ومراكز الخدمات التكنولوجية وغيرها.**

**وتشهد هذه الصناعة منافسة كبيرة بين الدول الناشئة لاجتذابها. وتشير الإحصاءات العالمية إلى أن الهند تحصل على أكبر نصيب من هذه الصناعة تليها دولا أخرى كالصين والفلبين ودول أوروبا الشرقية وأمريكا اللاتينية.**

**وبالرغم من عدم توفر بيانات توضح حجم الاستثمار في هذه الصناعة بالنسبة لدول المنطقة ، إلا أن عدد محدود من هذه الدول ومنها تونس ولبنان ومصر والمغرب يولي هذا المجال اهتماما كبيرا حيث نفذت بنجاح العديد من مراكز الاتصال للغير. ويبين الجدول التالي الإجراءات التنفيذية لتحقيق الأهداف المرجوة.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الإجراءات التنفيذية | النتائج المتوقعة | الأهداف |
| 1-1-1 التوسع في إقامة مراكز الاتصالات وبناء البنية التحتية اللازمة لها.  | 1-1 زيادة الاستثمارات مع خلق فرص عمل جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | 1- تطوير خدمات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات |
| 1-1-2 إعداد الكوادر البشرية المؤهلة للعمل في مجال التعهيد |
| 1-1-3 التوسع في تطوير خدمات التشغيل للغير (التعهيد). |
| 2-1-1 وضع النماذج الاقتصادية لتصدير الخدمات التكنولوجية | 2-1 زيادة حصة المنطقة العربية من صادرات خدمات التعهيد. | 2- تصدير خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المنطقة العربية للعالم الخارجي. |
| 2-1-2 السعي نحو تخفيض تعرفة الاتصالات الدولية لتشجيع خدمات التعهيد |

 **الهدف الاستراتيجي الأول: خلق سوق تنافسي لمجتمع المعلومات العربي**

**المحور الرابع: بناء الثقة والأمن في استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**مقدمة:**

**أدى الانتشار الواسع لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والاعتماد المتزايد على خدماتها إلى احتمالات تعرض شبكات ونظم تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات دول المنطقة للأخطار الأمر الذي يدفعنا إلى الاهتمام بأمن المعلومات والشبكات واتخاذ الإجراءات الكفيلة بحمايتها.**

**وتفتقر المنطقة العربية إلى القوانين والإجراءات الخاصة بحماية البيانات الرقمية الشخصية والخصوصية والسرية، وإلى الاهتمام ببناء القدرات في مجال القوانين المتعلقة بأمن نظم المعلومات بين العاملين في الهيئات القضائية والتشريعية. أما بالنسبة لمكافحة سوء الاستخدام والجرائم الإلكترونية ، فقد لاقت اهتماما أكبر لدى معظم بلدان المنطقة ،حيث أصدر بعضها قوانين مكافحة الجريمة المعلوماتية مثل الإمارات والسعودية والسودان وعمان بينما تسعى معظم البلدان العربية الأخرى لإصدار هذه القوانين في وقت قريب. ويبين الجدول التالي الإجراءات التنفيذية لتحقيق الأهداف المرجوة.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الأهداف | **النتائج المتوقعة** | **الإجراءات التنفيذية** |
| 1- توفير قوانين وتشريعات خاصة بالتعاملات الالكترونية وحماية البيانات والخصوصية ومكافحة جرائم الفضاء الالكتروني | 1-1 توفر تشريعات الفضاء السيبراني   | 1-1-1 استكمال وضع القوانين الخاصة بالفضاء السيبراني والتي تتضمن قوانين التوقيع الإلكتروني والتعاملات الإلكترونية والجرائم الإلكترونية وغيرها.  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 1-1-2 الاهتمام بالتشريعات الخاصة بحماية البيانات الشخصية والخصوصية على الإنترنت وحماية المستهلك |
| 1-1-3 تشجيع التعاون على المستوى الدولي لمكافحة جرائم الفضاء الالكتروني وإساءة استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات |
| 1-2 بناء القدرات للعاملين في الهيئات القضائية | 1-2-1 توعية المشرعين والجهاز القضائي على أهمية تشريعات الفضاء السيبراني والمساعدة في وضع هذه التشريعات |
| 1-2-2 القيام بتدريب شامل لموظفي هيئة القضاء على جرائم الفضاء السيبراني والقضايا الأمنية ذات الصلة |
| 2- تطوير البنية الأمنية المناسبة | 2-1 زيادة الثقة في الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية | 2-1-1 تحسين أمن الصفقات التجارية عبر الإنترنت. |
| 2-1-2 التشارك في أفضل الخبرات في حقل أمن المعلومات والتشجيع على ممارستها من قبل جميع المعنيين |
| 2-2 تبني إجراءات للتعاون في مجالات الأمن والحوادث والأعطال العرضية | 2-2-1 تأسيس مراكز لطوارئ الحاسوب لمعالجة الحوادث العرضية على المستوى الوطني والتعاون على المستوى الإقليمي بين هذه المراكز |
| 3- تعزيز حقوق الملكية الفكرية | 3-1 تطبيق حقوق الملكية الفكرية على المنتجات المعلوماتية والمحتوى الرقمي  | 3-1-1 تطبيق قوانين حقوق الملكية الفكرية على المحتوى وعلى حلول تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات |
| 3-2 تعزيز حقوق الملكية الفكرية على المستوى الإقليمي | 3-2-1 وضع إطار إقليمي لحقوق الملكية الفكرية والالتزام به على المستوى الإقليمي |

**الهدف الاستراتيجي الثاني: تحقيق النفاذ الشامل وتحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**المحور الخامس: النفاذ إلى المعلومات**

**مقدمة:**

**تختلف مستويات البلدان العربية من حيث إمكانية النفاذ إلى المعلومات والمعرفة ، ففي حين يكون النفاذ إلى المعلومات متيسر نسبيا في بعض البلدان ، نجد أن النفاذ إلى المعلومات والمعرفة في بلدان أخرى ضعيف لأسباب عديدة أهمها:**

**- ضعف انتشار الإنترنت وخاصة في المناطق النائية والمحرومة.**

**- ارتفاع تكلفة استخدام الإنترنت خاصة فائق السرعة.**

**- ضعف انتشار أجهزة الحاسبات الشخصية نتيجة لارتفاع أسعارها بما لا يتناسب مع مستوى دخل المواطنين.**

**وتبذل جميع بلدان المنطقة جهدا لتيسير النفاذ لمواطنيها والتغلب على الأسباب التي تحول دون تحقيق هذا النفاذ. ولقد ساهم تحرير قطاع الاتصالات في معظم دول المنطقة إلى تخفيض تكلفة الاتصالات. كما كان للمبادرات التي أطلقتها بعض دول المنطقة لتوفير الحاسبات الشخصية بأسعار وشروط ميسرة أثرها البالغ في تمكين مواطني هذه الدول من اقتناء الحاسبات بشروط ميسرة.**

**كما انتشرت في بعض البلدان العربية، خاصة في المناطق النائية والمحرومة، نوادي ومراكز تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والتي تتيح لقاطني هذه المناطق فرص الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات إما مجانا أو بتكلفة مقبولة. كما تم التوسع في انتشار هذه المراكز لتشمل المدارس والجامعات والنوادي الرياضية والمكتبات العامة لإتاحة النفاذ لجميع أفراد المجتمع. ويبين الجدول التالي الإجراءات التنفيذية لتحقيق الأهداف المرجوة.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الأهداف | **النتائج المتوقعة** | **الإجراءات التنفيذية** |
| 1- زيادة النفاذ إلى المعلومات والمعرفة وتمكين جميع فئات المجتمع من النفاذ إلى المعلومات والمعارف و المساهمة فيها. |  1-1 اعتماد سياسات لزيادة النفاذ إلى المعلومات والمعرفة | 1-1-1 تعزيز المناخ الإقليمي بهدف زيادة النفاذ إلى المعلومات والمعرفة وتخفيض تعرفة الخدمات المتبادلة بين الدول العربية |
| 1-1-2 اتخاذ التدابير اللازمة لتعزيز النفاذ لكل فئات المجتمع وإزالة العوائق التي تحول دون ذلك. |
| 1-2 تسهيل الوصول إلى المعلومات والمعرفة | 1-2-1 التوسع في إنشاء مراكز عامة ومستدامة للاتصال بالإنترنت ودعمها لإتاحة النفاذ مجانا أو بأسعار معقولة للجمهور إلى مختلف تطبيقات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. |
| 1-3 تخفيض تكاليف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | 1-3-1 دعم المبادرات الوطنية الرامية إلى توفير أجهزة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وعلى وجه الخصوص الحاسبات بأسعار وشروط ميسرة. |
| 1-3-2 تخفيض تكاليف الاتصالات بالإنترنت والهاتف المحمول وتعرفة الاتصال |

**الهدف الاستراتيجي الثاني: تحقيق النفاذ الشامل وتحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**المحور السادس: بناء وتنمية القدرات باستخدام التعليم والتدريب الإلكتروني**

**مقدمة :**

**شهدت الفترة الأخيرة اهتماما كبيرا في البلدان العربية ببناء وتنمية القدرات في استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات سواء في التعليم أو التدريب أو البحث العلمي. وقد اهتمت بلدان المنطقة في مجال التعليم قبل الجامعي بوضع خطط لتقديم وتطوير التعلم الالكتروني باعتباره جزء من العملية التعليمية. وقد قامت بعض دول المنطقة بتزويد المدارس بأجهزة الحاسبات وتوفير النفاذ إلى الانترنت. وبالرغم من تباين أعداد أجهزة الحاسبات ومستوى انتشارها في المدارس من بلد إلى أخر إلا أن هذا التباين لم يؤثر في إدراج تعليم مادة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ضمن مناهجها التعليمية. وعلى مستوى التعليم الجامعي، فقد حقق استخدام الحاسبات والانترنت انتشار واسعا في معظم بلدان المنطقة. كما تم تنفيذ مواقع وبوابات في عدد من دول المنطقة تتيح المعلومات والمناهج للتعليم عن بعد. وقامت بعض الدول بإنشاء جامعات افتراضية لإقامة التعليم عن بعد.**

**وبالنسبة للتدريب، تشهد المنطقة تقدما ملموسا في تدريب وتأهيل الموارد البشرية، وإعداد برامج تدريبية مختلفة لتأسيس كافة المستويات، تشمل تنمية مهارات الشباب وإعداد وتأهيل المتخصصين. ويبين الجدول التالي الإجراءات التنفيذية لتحقيق الأهداف المرجوة.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الإجراءات التنفيذية** | **النتائج المتوقعة** | الأهداف |
| 1-1-1 تضافر جهود الحكومات والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني لتدريب الموارد البشرية وتأهيلها | 1-1 تدريب الموارد البشرية وتأهيلها ونشر الوعي بأهمية استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بين جميع الفئات | 1- التوسع في استخدام التطبيقات الالكترونية في مجال التعليم والتدريب وتشجيع البحث العلمي والتطوير في هذا المجال |
| 1-1-2 تشجيع التعليم المستمر والتدريب من خلال مراكز ونوادي تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في المكتبات والجمعيات الأهلية وتجمعات الشباب |
| 1-1-3 نشر المكتبات الالكترونية المتعددة الوسائط في المدارس والجامعات واعتبارها من الأولويات |
| 1-1-3 تشجيع مبادرات تيسير النفاذ إلى المجلات العلمية والكتب باستخدام وسائل الإعلام والأساليب التي تناسب كل منطقة بما فيها من أساليب مبتكرة وتقليدية |
| 1-2-1 تفعيل ودعم جامعة عربية للتعليم عن بعد | 1-2 تفعيل التعلم الالكترونية والتعلم عن بعد في التعليم الجامعي بين الدول العربية |
| 1-2-2 ربط الجامعات العربية بشبكات متطورة |
| 2-1-1 توصيل جميع المدارس بشبكة الانترنت فائق السرعة | 2-1 دمج تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية في مرحلة التعليم فبل الجامعي | 2 إتاحة فرص اكتساب المهارات والمعارف اللازمة للاندماج في مجتمع المعلومات والاستفادة منه للجميع |
| 2-2-1 ربط المدارس العربية اقليمياً | 2-2 تبادل المعلومات والتجارب بين المدارس العربية |
| 2-3-1 ربط مؤسسات التعليم والتدريب والبحوث في المنطقة العربية | 2-3 تشارك مؤسسات التعليم والتدريب والبحوث في المنطقة العربية في الأبحاث ومصادر المعلومات |
| 2-4-1 تنظيم دورات تأهيلية للموظفين لتعزيز مبادرات محو الأمية الالكترونية | 2-4 محو الأمية الالكترونية للجميع |

**الهدف الاستراتيجي الثاني: تحقيق النفاذ الشامل وتحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**المحور السابع: تنمية خدمات الحكومة الإلكترونية**

**مقدمة:**

**اهتمت جميع حكومات المنطقة في السنوات الأخيرة بوضع الإستراتجيات والخطط لتنمية خدمات الحكومة الإلكترونية لرفع كفاءة الجهاز الإداري في الدولة وللقضاء على البيروقراطية ولتيسير تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بالسرعة اللازمة، غير أن تطبيق تلك الخطط يسير بدرجة متفاوتة من دولة إلى أخرى. فقد قطعت بعض بلدان المنطقة شوطا في حوسبة الإدارات الحكومية وشملت عملية الحوسبة قطاعات مختلفة طبقا للأولويات المحلية الوطنية لكل بلد.**

**كما حققت دولا أخرى تقدما في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث أنشأت بوابات الإلكترونية توفر البيانات وتقدم الخدمات الحكومية للمواطنين. وتسعى هذه الدول للتوسع في عدد الخدمات التي تقدمها على شبكة الإنترنت لتشمل معظم الخدمات الحكومية في مختلف القطاعات بطريقة متكاملة وفعالة. ويبين الجدول التالي الإجراءات التنفيذية لتحقيق الأهداف المرجوة.**

| الأهداف | **النتائج المتوقعة** | **الإجراءات التنفيذية** |
| --- | --- | --- |
| 1- وضع وتنفيذ الاستراتيجيات الخاصة بالحكومة الإلكترونية  | 1-1 تطور في تنفيذ استراتيجيات وخطط عمل الحكومة الإلكترونية  | 1-1-1 تنظيم مؤتمرات وورشات عمل لوضع ومتابعة ومراجعة استراتيجيات الحكومة الإلكترونية |
| 1-1-2 تنمية قدرات المواطنين على استخدام المواقع الحكومية الالكترونية |
| 1-1-3 الاستفادة من التجارب الإقليمية والعالمية من أجل تطوير وتنفيذ استراتيجيات الحكومة الإلكترونية والانتهاء من تنفيذ البوابة الإقليمية الخاصة بالإدارات العربية |
|  1-2 قيام جهة مركزية وطنية بمتابعة تنفيذ إستراتيجية الحكومة الإلكترونية | 1-2-1 إحداث وحدات وطنية للإشراف على تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية |
| 1-2-2 وضع خطة متوسطة وبعيدة المدى لتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية تشرف عليها الوحدة الوطنية  |
| 1-2-3 وضع مؤشرات لمراقبة وتقييم تنفيذ خطة العمل الوطنية للحكومة الإلكترونية بشكل دوري |
| 1-2-4 تفعيل التعاون بين القطاع الخاص والقطاع الحكومي في تنفيذ مبادرات ومشاريع الحكومة الالكترونية |
| 2- تحسين إيصال الخدمات والمعلومات إلى قطاع الأعمال والمواطنين | 2-1 توفير بيئة تقنية آمنة للخدمات الإلكترونية على المستوى الوطني  | 2-1-1 وضع معايير وطنية تعتمد على المعايير العالمية لتطبيقات الخدمات الإلكترونية وتبادل المعلومات  |
| 2-1-2 تحسين الخدمات الإلكترونية وتطوير العمليات التفاعلية |
| 2-2 التوسع في خدمات الحكومة الإلكترونية  |  2-2-1 زيادة وتحسين الخدمات الإلكترونية الموجهة للمواطنين |
| 2-2-2 زيادة وتحسين الخدمات الإلكترونية الموجهة لقطاع الأعمال |
| 3- زيادة فعالية العمليات الحكومية وتعزيز الشفافية | 3-1 تطوير السجلات الإلكترونية والبيانات الإلكترونية وتبادلها إلكترونياً بين الجهات الحكومية | 3-1-1 تفعيل التعاون بين المؤسسات الحكومية من أجل تسهيل تقديم الخدمات الإلكترونية |
| 3-1-2 ربط الشبكات الحكومية مع بعضها البعض |
| 3-1-3 تطوير تطبيقات لتسهيل تبادل المعلومات والبيانات بين الجهات الحكومية |
| 3-1-4 تطوير إطار عمل لتخزين وأرشفة الوثائق والسجلات الإلكترونية بأمان |
| 3-1-5 تدريب موظفي الحكومة على تقديم خدمات الحكومة الالكترونية |
| 4- تعظيم التبادل التجاري وإنشاء سوق عربية مشتركة | 4-1 زيادة التبادل التجاري البيني بين الدول العربية | 4-1-1 إقامة ورشات عمل إقليمية لتبادل الخبرات والتجارب |
| 4-1-2 إنشاء بوابة إقليمية للمناقصات والمشتريات |

**الهدف الاستراتيجي الثاني: تحقيق النفاذ الشامل وتحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**المحور الثامن: تنمية الخدمات الصحية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**مقدمة:**

**حقق استخدام نظم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الخاصة بالعناية الطبية نموا في بعض بلدان المنطقة إلا أن درجة استخدامها تختلف من بلد لآخر وتتفاوت داخل البلد الواحد. فعلى الرغم من انتشار استخدام ذلك في بعض المستشفيات والمراكز المتطورة في بعض بلدان المنطقة، مازال العديد من البلدان بحاجة لتطوير خدماتها الصحية الالكترونية على صعيدها الوطني.**

**وقد بدأت بلدان عديدة بإنشاء قواعد بيانات وطنية للعناية الطبية حيث تتضمن معلومات شاملة عن صحة المواطنين. كما قامت بعض البلدان بتنفيذ شبكات إلكترونية لربط المستشفيات والمراكز الطبية.**

**أما بالنسبة للطب عن بعد، فلا يزال استخدام التكنولوجيا الطبية محدود في معظم البلدان مع وجود بعض المشروعات الناجحة حيث تمكنت بعض المستشفيات في المنطقة من بلوغ مستويات جيدة في هذا المجال. ويبين الجدول التالي الإجراءات التنفيذية لتحقيق الأهداف المرجوة.**

| الأهداف | **النتائج المتوقعة** | **الإجراءات التنفيذية** |
| --- | --- | --- |
| 1- استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المستشفيات والمراكز الصحية | 1-1 زيادة تبادل المعلومات بين المستشفيات والمراكز الصحية بشبكات معلومات وطنية وإقليمية | 1-1-1 زيادة ربط المستشفيات والمراكز الطبية بشبكات المعلومات والإنترنت |
| 1-1-2 استخدام التطبيقات المعلوماتية للتفاعل وتبادل المعلومات بين المستشفيات والمراكز الطبية  |
| 1-2 ضمان التوافق على مستوى السجل الطبي الالكتروني | 1-2-1 استخدام السجلات الطبية الإلكترونية |
| 1-2-2 وضع المقاييس النمطية للصحة الالكترونية في المنطقة بما يضمن التوافق على مستوى السجل الطبي الالكتروني |
| 2- تأمين الخدمات الصحية عن بعد للمناطق النائية والأماكن التي تنقصها الخبرات التخصصية | 2-1 استخدام المبادرات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم مساعدة طبية للمجموعات المعزولة من السكان والمناطق الريفية | 2-1-1 إنشاء شبكة للعلاج عن بعد لخدمة المناطق النائية والمناطق التي تنقصها الخبرات المتخصصة |
| 2-1-2 تطوير أنظمة تعتمد على الانترنت لتقديم خدمات الصحة الوقائية والتشخيص للقضايا الصحية الأساسية  |
| 2-2 زيادة الوعي حول الأمراض الشائعة وطرق الوقاية منها.  | 2-2-1 تسهيل الوصول إلي المعلومات الطبية لدعم برامج الوقاية العامة  |
| 3- تحسين نظم الرعاية الصحية ورفع كفاءتها | 3-1 تعزيز مقاييس الصحة الوقائية وتبادل معلومات الرعاية الصحية | 3-1-1 إنشاء شبكة للمعلومات الصحية بين مؤسسات الرعاية الصحية |
| 3-1-2 الإنذار عن الأمراض المُعدية ومراقبتها، ووقف انتشارها، من خلال تحسين نظام المعلومات المشتركة |
| 3-2 تحسين الخدمات الصحية ورفع كفاءتها | 3-2-1 تطبيق معايير الجودة لخدمات الصحة الإلكترونية |
| 3-2-2 تطوير أنظمة الرعاية الصحية المعتمدة على المعرفة |
| 3-2-3 تيسير النفاذ إلي المعلومات الطبية المتوفرة علي الصعيد الإقليمي و العالمي و مراقبة العمليات الجراحية المعقدة عن بعد |
| 3-2-4 التوسع في استخدام التعليم الصحي عن بعد لتدريب الكوادر الطبية المتخصصة |

**الهدف الاستراتيجي الثاني: تحقيق النفاذ الشامل وتحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**المحور التاسع: تنمية الأعمال الإلكترونية**

**مقدمة:**

**على الرغم من إصدار عدد من دول المنطقة قوانين للتجارة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وقيام عدد محدود من الدول بإصدار تشريعات للتعاملات الإلكترونية وتوفير الأمن الالكتروني، ما زالت الأعمال الإلكترونية في العالم العربي في طور النمو.**

**ويعد نقص الوعي الكافي بفوائد الأعمال الإلكترونية ونقص القوانين التي تنظم الأعمال الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وعدم وجود تشريعات وأطر قانونية لحماية التعاملات الإلكترونية وعدم توفر بنية معلوماتية متطورة لنشر تطبيقات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في التجارة والأعمال، أهم العوائق التي تعترض نمو هذه الأعمال سواء بين الشركات بعضها البعض أو بين الشركات والزبائن من الأفراد. ويبين الجدول التالي الإجراءات التنفيذية لتحقيق الأهداف المرجوة.**

| الأهداف | **النتائج المتوقعة** | **الإجراءات التنفيذية** |
| --- | --- | --- |
| 1- تنمية الأعمال الإلكترونية وتحسين فاعلية الصناعات المحلية والإقليمية  | 1-1 زيادة سرعة الأعمال ورفع كفاءات المؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة غير العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات | 1-1-1 توفير بنية أساسية ملائمة لتطوير ونشر تطبيقات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في التجارة والأعمال |
| 1-1-2 زيادة عدد المؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة المرتبطة بشبكة الإنترنت |
| 1-1-3 تدريب العاملين في المؤسسات المتوسطة والصغيرة على الاستثمار الفعال لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في أعمالهم.  |
| 1-1-4 تحويل العمليات الأساسية إلى إلكترونية عن طريق تطوير تطبيقات برمجية في مجالات المحاسبة، وإدارة الموارد البشرية، والتحكم بالمخزون، والتصنيع، وغيرها |
| 2- تشجيع التجارة الإلكترونية والأعمال  | 2-1 زيادة التبادل التجاري الإلكتروني  | 2-1-1 سن السياسات والقوانين اللازمة لحماية حقوق المستهلكين والمنتجين وتعزيز الآليات الإقليمية لزيادة التبادل التجاري الالكتروني بين الدول العربية ورفع العوائق التي تعوق تدفق السلع والخدمات |
| 2-1-2 إعداد نظام استرشادي عربي من أجل المعاملات التجارية الالكترونية |
| 2-1-3 التوصل إلى اتفاقات ثنائية أو متعددة الأطراف لتطوير التجارة الإلكترونية وتحقيق التوافق بين المعاملات الإلكترونية. |

**الهدف الإستراتيجي الثاني: تحقيق النفاذ الشامل وتحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**المحور العاشر: تطوير مؤسسات البريد**

**مقدمة:**

**تعمل الكثير من دول المنطقة على تطوير المكاتب البريدية ورفع مستوى الخدمات التي تقدمها بالإستفادة من التكنولوجيات المعلوماتية الحديثة وذلك للتيسير على المواطنين ولتتحول منافذ البريد إلى بوابات عصرية تقدم خدمات حكومية ومالية ومجتمعية مختلفة إلى جانب الخدمات البريدية التقليدية من خلال ربط مكاتب البريد بشبكة الإنترنت، وإلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية والفوترة الإلكترونية والدفع الإلكتروني وغيرها. ويبين الجدول التالي الإجراءات التنفيذية لتحقيق الأهداف المرجوة.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الإجراءات التنفيذية | النتائج المتوقعة | الأهداف |
| 1-1-1 العمل على تحديث وتطوير البنية الأساسية التكنولوجية لمؤسسات البريد. | 1-1 تحقيق النفاذ والتواصل من جميع فئات المجتمع المستفيد من الخدمات البريدية والمالية والحكومية التي تقدم من خلال منافذ البريد المتطورة. | 1- تطوير خدمات البريد في الدول العربية وفيما بينها إلى مستويات الخدمات البريدية العالمية وتعزيز ثقة المواطن العربي في كفاءة الخدمات البريدية المقدمة |
| 1-1-2 التوسع في مكننة وتطوير منافذ البريد وربطها بشبكة موحدة يتم من خلالها تقديم الخدمات المالية والبريدية الحديثة و نشر التجارة الالكترونية. |
| 1-1-3 العمل على تنمية مهارات القوى البشرية للعاملين في مؤسسات البريد. |
| 1-1-4 إيجاد الآليات المناسبة للتنسيق بين مؤسسات البريد العربية. |

**الهدف الاستراتيجي الثالث: تنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**اهتمت دول المنطقة بتنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات . وقد شهدت الأعوام الأخيرة ظهور شركات كبيرة في عدد من دول المنطقة لتصنيع وتجميع أجهزة الحاسبات ومعدات وأجهزة الاتصالات . كما اهتم عدد محدود من الدول بإنتاج وتصدير منتجات تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات وخدمات التعهيد وصناعة الخدمات عابرة الحدود . كما انطلقت بعض شركات الاتصالات في المنطقة وحصلت على تراخيص لإنشاء وتشغيل شبكات الاتصالات وتقديم خدمات الاتصالات في دول أخرى داخل المنطقة وخارجها.**

**وقد شهدت الفترة الأخيرة زيادة كبيرة في أعداد الشركات العاملة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في معظم دول المنطقة ،وانتشرت المناطق والتجمعات التكنولوجية في العديد من الدول والتي تعد ركيزة هامة في تنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.**

**وقد قامت حكومات بعض دول المنطقة بتقديم العديد من التسهيلات والحوافز لتشجيع الاستثمار كما اتجهت بعض الدول إلى تصدير منتجات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وخدماتها ، فوضعت المبادرات والإستراتيجيات التي تحقق ذلك وسعت إلى رفع مستوى جودة منتجاتها لتتوافق صفاتها مع المعايير العالمية مع تقديم التسهيلات المرتبطة بالتصدير**

**الهدف الاستراتيجي الثالث: تنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**المحور الحادي عشر: البحث العلمي والابتكار والتطوير في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**مقدمة:**

**يعد البحث العلمي والابتكار والتطوير من أبرز العوامل التي تساعد على نمو صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وازدهارها، لذا اهتمت بعض دول المنطقة بالبحوث والتطوير والتوسع في مجالات البحث التطبيقي، وإلى تفعيل التواصل بين المراكز البحثية والجامعات من ناحية والشركات من ناحية أخرى للتعرف على احتياجاتها وتوفير الدعم اللازم لها. علما أن متوسط مستوى الإنفاق على البحث والتطوير في البلدان العربية يقل عن المستويات العالمية بشكل كبير. ويبين الجدول التالي الإجراءات التنفيذية لتحقيق الأهداف المرجوة.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الإجراءات التنفيذية | النتائج المتوقعة | الأهداف |
| 1-1-1 زيادة نسبة الإنفاق على البحث العلمي  | 1-1 تنمية وتطوير صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات | 1- زيادة الاستثمار والدعم للبحث والتطوير في المنطقة وتشجيع الابتكارات المحلية في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات |
| 1-1-2 ربط مؤسسات البحث والتطوير على المستوى الوطني والإقليمي بشبكة عالية السرعة |
| 1-1-3 تأسيس مراكز تميز لصناعة البرمجيات في مجالات مختارة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات |
| 1-1-4 وضع برنامج للبحث والابتكار العربي يضم شركاء من البلاد العربية وربط مؤسسات البحث العلمي في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والتطوير بمتطلبات الصناعة |
| 1-1-5 تشجيع إقامة مراكز البحثية والافتراضية فيما بين الدول العربية |
| 1-2-1 تعزيز البحث والتطوير لزيادة الإبداع مما يؤدي إلى تطوير الحلول التكنولوجية المحلية  | 1-2 تطوير صناعة البرمجيات ورفع مستوى المنطقة لتصبح مركز تميز في بعض مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات |
| 1-2-2 تشجيع إقامة مراكز لتطوير المواصفات والجودة لتتطابق مع المواصفات العالمية |
| 1-2-3 التركيز في البحث والتطوير على مجالات المحتوى العربية ومحركات البحث العربي ووسائطهما الالكترونية وكذلك على المحتوى المرئي وخدمات المحتوى على الهاتف المحمول |
| 1-2-4 تقديم الدعم في البحث والتطوير للبرمجيات للتعرف على الحروف والكتابة العربية وأخرى لتحليل النصوص العربية، برمجيات الترجمة الآلية من اللغات الأجنبية إلى اللغة العربية وبالعكس. |

**الهدف الاستراتيجي الثالث: تنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**المحور الثاني عشر: تنمية ودعم الشركات الصغيرة والمتوسطة**

**مقدمة:**

**بدأت العديد من دول المنطقة بدعم وتشجيع الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تعمل في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إيمانا منها بأهمية دور هذه الشركات في نمو قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.فأنشأت الحاضنات التكنولوجية التي تقدم الدعم المالي والمعنوي لهذه الشركات وتذلل ما يعترضها من عقبات، إلا أن هذه الصناعة مازالت في أطوارها الأولي. ويبين الجدول التالي الإجراءات التنفيذية لتحقيق الأهداف المرجوة.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الإجراءات التنفيذية | **النتائج المتوقعة** | الأهداف |
| 1-1-1 تشجيع ودعم الحاضنات التكنولوجية (Incubators) لمساعدة شباب المبتكرين والشركات الناشئة والوصول بها إلي مرحلة النضج | 1-1 زيادة عدد الشركات وعدد العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  | 1- تشجيع إنشاء الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات |
| 1-1-2 تبسيط إجراءات إنشاء شركات جديدة وتقديم تسهيلات لشركات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الصغيرة والمتوسطة  |
| 1-1-3 تشجيع القطاع الخاص على إنشاء صناديق تمويل لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة |
| 2-1-1 تعزيز معايير الجودة في تطوير البرمجيات وإنتاجها | 2-1 تطوير صناعة البرمجيات ومعايير الجودة لإنتاج حلول وخدمات جيدة النوعية | 2- تشجيع وتطوير صناعة البرمجيات وصناعة المحتوى الرقمي |
| 2-1-2 تشجيع الشركات العالمية والمتعددة الجنسيات للعمل في المنطقة |
| 2-1-3 زيادة الإنفاق الحكومي على استثمار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى تطوير المحتوى الرقمي |
| 3-1-1 تقديم تسهيلات ضريبية وجمركية لدعم قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات | 3-1 زيادة الاستثمارات في قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات | 3- تحسين البيئة القانونية والاستثمارية لبناء صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات |
| 3-1-2 وضع خطط تشجيعية متنوعة للشركات الجديدة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات  |
| 3-1-3 بناء قاعدة بيانات شاملة لشركات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في المنطقة لتحقيق التكامل والتعاون بينها |

**الهدف الاستراتيجي الثالث: تنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**المحور الثالث عشر: بناء وتنمية الكوادر اللازمة لتنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات**

**مقدمة:**

**تشكل الموارد البشرية عاملا أساسيا لتنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. وقد سعت العديد من دول المنطقة إلى إعداد الكوادر البشرية اللازمة من المحترفين من خلال تطوير المناهج الدراسية بالجامعات، طبقا لمتطلبات سوق العمل، وإلى ربط برامج التدريب بالصناعة، وتزويد الشباب بالمهارات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وتنمية مهاراتهم في مختلف المجالات المتعلقة بالصناعة، ومنها المبيعات والتسويق وتطوير الأعمال وخدمة العملاء وغيرها، وإن كان المزيد من الجهود ضروريا في هذا المجال. ويبين الجدول التالي الإجراءات التنفيذية لتحقيق الأهداف المرجوة.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الإجراءات التنفيذية | النتائج المتوقعة | الأهداف |
| 1-1-1 تشجيع التعاون الإقليمي و الدولي في مجال بناء القدرات والكوادر | 1-1 تنمية مهارات شباب الخريجين | 1- بناء وتأهيل قدرات بشرية لتنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق التنمية المستدامة |
| 1-1-2إقامة الشراكة مع القطاع الخاص والتعاون مع الشركات العالمية لتوفير الكوادر الفنية المؤهلة |
| 1-1-3 تطوير المناهج الحالية لتتضمن مهارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المستويات، وتسريع انتشارها في كافة الجامعات |
| 1-1-4 دعم المتميزين في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وإعداد برامج لرعاية المبدعين والمبتكرين  |
| 1-1-5 تزويد الشباب بالمهارات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بما في ذلك القدرة على تحليل المعلومات ومعالجتها بطرق مبتكرة |
| 1-2-1 تطوير مناهج الدراسات العليا كالماجستير والدكتوراه في مجال الأعمال الالكترونية | 1-2 تنمية البحوث ذات التطبيقات التجارية |
| 1-2-2 توفير بيئة مواتية للباحثين في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات |
| 2-1-1 زيادة عدد مراكز التدريب المهنية في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات | 2-1 زيادة كفاءة التدريب المهني خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات | 2- تطوير التدريب المهني لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات |
| 2-1-2 توفير مناهج ملائمة في التعليم الفني تلبي احتياجات السوق  |
| 2-1-3 تطوير مهارات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لدى المدرسين المهنيين |
| 2-1-4 السعي لمنح شهادات معترف بها دولياً |