

Distr.
LIMITED

E/ESCWA/ICTD/2009/10
14 August 2009
ORIGINAL: ARABIC



المجلس

الاقتصادي والاجتماعي

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

تقرير

اجتماع الخبراء حول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
والخدمات الإلكترونية في القطاع العام
بيروت، 20-21 تموز/يوليو 2009

موجز

نظمت إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) اجتماع الخبراء حول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في القطاع العام، الذي عُقد في بيت الأمم المتحدة في بيروت، يومي 20 و21 تموز/يوليو 2009. وهدف هذا الاجتماع إلى مناقشة التحديات التي تواجه تطوير واستثمار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في القطاع العام في البلدان الأعضاء في الإسكوا، وعرض بعض التجارب الناجحة وتبادل الخبرات في هذا المجال.

وقد نُظِم هذا الاجتماع في ضوء النتائج الملموسة التي حققها استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام في العديد من البلدان المتقدمة والنامية في السنوات الأخيرة. وتناول الاجتماع الدراسة التي تعدها الإسكوا في هذا المجال والتي سيتم إثراء محتواها في ضوء النقاشات والتوصيات التي خلص إليها الاجتماع. وعُقدت في إطار الاجتماع جلسات لتبادل الخبرات ومناقشة أفضل الممارسات، فضلاً عن مناقشة متطلبات تحسين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية، بما فيها البنية الأساسية، والأطر القانونية، والموارد البشرية. كما عُقدت جلسة لمناقشة الخطوات المستقبلية وسبل تسريع نشر هذه التطبيقات في القطاع العام وتوفير الخدمات الإلكترونية بطريقة أكثر فعالية.

وحضر الاجتماع 21 مشاركاً من 12 بلداً من المنطقة العربية يمثلون الهيئات والإدارات الحكومية التي تُعنى بالخدمات الإلكترونية في القطاع العام، ووزارات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والصحة، والتعليم، إضافة إلى خبراء من القطاع الخاص والجامعات.

المحتويات

<u>الصفحة</u>	<u>الفقرات</u>	
3	4-1 مقدمة
		<u>الفصل</u>
4	5 أولاً- التوصيات
5	30-6 ثانياً- مواضيع البحث والمناقشة
		ألف- دراسة الإسكوا حول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في القطاع العام.....
5	9-6
6	15-10 باء- ممارسات ناجحة وتجارب من المنطقة
8	19-16 جيم- جلسة نقاش: تحديات تطوير واستثمار الخدمات الإلكترونية
9	23-20 دال- استراتيجيات وتجارب الحكومة الإلكترونية في المنطقة
10	26-24 هاء- النفاذ إلى الخدمات الإلكترونية
10	28-27 واو- الآفاق المستقبلية
11	30-29 زاي- الخلاصة والملاحظات الختامية
11	36-31 ثالثاً- تنظيم الأعمال
		ألف- مكان وتاريخ انعقاد الاجتماع.....
11	31
11	33-32 باء- الافتتاح
12	34 جيم- المشاركون
12	35 دال- جدول الأعمال
13	36 هاء- الوثائق

المرفقات

14	المرفق الأول- قائمة المشاركين
16	المرفق الثاني- قائمة الوثائق والعروض

مقدمة

1- تقدم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية فرصة ممتازة للقطاع العام في المنطقة العربية، حيث يساهم استخدامها في أتمتة إدارات القطاع العام ووضع قاعدة سليمة للإصلاح الإداري، كما يسهل استثمار هذه التطبيقات الوصول إلى المعلومات والخدمات الإلكترونية، مما يؤدي إلى زيادة الشفافية وبالتالي تحسين ثقة المواطنين في الحكومة، وتعزيز دور القطاع العام في عملية التنمية المستدامة. وعلى الرغم من وجود العديد من التحديات والعوائق التي تواجه استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في البلدان العربية، ولا سيما في القطاع العام، فقد شهدت المنطقة، وخاصة في بلدان مجلس التعاون الخليجي، خلال الأعوام المنصرمة تقدماً ملموساً في مجال تطوير هذه التطبيقات والخدمات واستثمارها في عدة مجالات.

2- وقد أكدت خطة العمل المنبثقة عن مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات (جنيف، 2003) (*) أن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها فوائد في جميع جوانب الحياة، إذ أنها يمكن أن تدعم التنمية المستدامة في مجالات الإدارة العامة والأعمال التجارية والتعليم والتدريب والصحة والعمالة والبيئة والزراعة والعلم في إطار الاستراتيجيات الإلكترونية الوطنية، بحسب ما ورد في الفقرة جيم 7 التي نصت على أن ذلك ينبغي أن يشمل إجراءات في القطاعات التالية: الحكومة الإلكترونية، والأعمال التجارية الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، والصحة الإلكترونية، والتوظيف الإلكتروني، والبيئة الإلكترونية، والزراعة الإلكترونية، والعلم الإلكتروني.

3- وفي إطار الجهود التي تبذلها الإسكوا من أجل تقليص الفجوة الرقمية وبناء مجتمع معلومات تنموي شامل في المنطقة، نظمت إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا اجتماع خبراء حول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في القطاع العام، عقد في بيت الأمم المتحدة في بيروت، يومي 20 و21 تموز/يوليو 2009. وهدف الاجتماع بشكل أساسي إلى: (أ) استعراض ومناقشة الدراسة التي أعدتها الإسكوا حول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في القطاع العام في البلدان الأعضاء في الإسكوا؛ (ب) استعراض أفضل الممارسات والتجارب في المنطقة العربية من أجل زيادة الوعي وتبادل الخبرات فيما بين خبراء بلدان المنطقة؛ (ج) تحديد التحديات الرئيسية التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام؛ (د) وضع إطار عمل يتضمن مجموعة من التوصيات من أجل تعزيز نشر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في القطاع العام في منطقة الإسكوا.

4- وقد حضر الاجتماع 21 مشاركاً من المدراء والمعنيين في القطاع العام والمؤسسات الأكاديمية والقطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية ويمثلون 11 بلداً من البلدان الأعضاء في الإسكوا، إضافة إلى مشارك من تونس. وعُقدت في إطار الاجتماع سبع جلسات قُدمت فيها عروض ودارت مناقشات حول واقع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في بلدان المنطقة، والنفاز إلى الخدمات الإلكترونية، والآفاق المستقبلية للخدمات الإلكترونية، وجرى الاطلاع على تجارب ناجحة في تطبيق الحكومة الإلكترونية ضمن منطقة الإسكوا وخارجها. وكانت النتيجة الرئيسية للاجتماع مجموعة من التوصيات التي تشكل إطاراً عاماً لتعزيز نشر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستثمار الخدمات الإلكترونية في القطاع العام مع أخذ التحديات والمعوقات الموجودة في المنطقة في الاعتبار.

(*) للاطلاع على خطة العمل المنبثقة عن مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات (جنيف، 2003) يمكن زيارة العنوان التالي:

http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0005!MSW-A.doc

أولاً- التوصيات

5- خلاص الاجتماع إلى التوصيات التالية:

- (أ) صياغة رؤية وطنية لتقديم الخدمات الإلكترونية ومكننة الأعمال الإدارية، ووضع استراتيجية وطنية وخطة عمل لتحقيق هذه الرؤية؛
- (ب) العمل على تكامل الاستراتيجية الوطنية الخاصة بتقديم الخدمات الإلكترونية مع الاستراتيجيات الوطنية الأخرى ذات العلاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتطوير الإداري؛
- (ج) تأمين الدعم السياسي والالتزام الحكومي لتنفيذ الخطط الاستراتيجية لتقديم الخدمات الإلكترونية وتطوير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- (د) إشراك جميع الفرقاء في المجتمع، أي القطاعين العام والخاص والمنظمات غير الحكومية والمواطنين، في وضع الخطط الاستراتيجية ومتابعة تنفيذها؛
- (•) التركيز على الشراكة والتعاون بين القطاعين العام والخاص في تنفيذ تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية وتحسين نوعيتها وأساليب وطرق تقديمها؛
- (و) إيجاد الهياكل المؤسسية الضرورية لتطوير الخدمات الإلكترونية وتنفيذ مختلف برامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية، وإعطاؤها الاستقلالية والصلاحيات اللازمة لعملها؛
- (ز) التعاون والتنسيق فيما بين مؤسسات القطاع العام من أجل تحقيق التكامل بين الخدمات الإلكترونية؛
- (ح) وضع خطط وطنية لنشر التوعية حول أهمية واستثمار الخدمات الإلكترونية، وتنفيذ هذه الخطط عن طريق حملات توعية تشمل جميع فئات المجتمع؛
- (ط) وضع وتنفيذ خطط وطنية لضمان أمن وحماية الخدمات الإلكترونية وزيادة الثقة في استخدامها؛
- (ي) ضمان استمرارية واستدامة العمل في مجال تطوير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديم الخدمات الإلكترونية في القطاع العام، وذلك عبر زيادة الميزانيات الخاصة لذلك في وزارات ومؤسسات الدولة؛
- (ك) تقديم دورات تدريبية مستمرة لبناء وتطوير قدرات الكوادر البشرية وزيادة تحفيز الكوادر المتخصصة في القطاع العام؛
- (ل) العمل على إعادة هندسة الإجراءات الإدارية وتطوير تطبيقات إدارية وخدمات إلكترونية تتلاءم مع متطلبات واحتياجات المستفيدين منها بمختلف فئاتهم المجتمعية، وتقديم هذه الخدمات باستخدام القنوات المناسبة لكل فئة؛

(م) توفير البنى الأساسية اللازمة للخدمات الإلكترونية، بما فيها خدمات الحزمة العريضة، وتهيئة البيئة التمكينية الضرورية للخدمات الإلكترونية وخاصة القوانين والتشريعات الملائمة؛

(ن) التنبيه إلى أهمية إدارة التغيير ومواجهة المقاومة في الإدارة، وذلك من خلال توعية العاملين في القطاع العام بأهمية تطوير الإجراءات الإدارية ومكنتها وتحسين تقديم الخدمات؛

(س) استخدام التكنولوجيات الحديثة في تطوير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي تقديم الخدمات الإلكترونية (مثل: Mobile Technology, Web 2.0, Semantic Web) واستثمار هذه التكنولوجيات استثماراً جيداً؛

(ع) تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني وأنظمة التسويات لتأمين البنية التقنية الأساسية وتسهيل استعمال أدوات الدفع الإلكترونية المباشرة لإتمام الخدمات الإلكترونية في كافة مراحلها؛

(ف) استخدام عدة قنوات لتقديم الخدمات الإلكترونية (مثل الإنترنت، والهاتف الثابت، والهاتف الخليوي، والأكشاك الإلكترونية العمومية)، وتيسير النفاذ إلى هذه الخدمات في مختلف المناطق الجغرافية ولجميع الفئات المستهدفة، بما فيها فئة ذوي الاحتياجات الخاصة؛

(ص) وضع الأسس والمعايير والإرشادات اللازمة لمؤسسات القطاع العام لاستخدامها في تطوير الخدمات الإلكترونية، ووضع آليات عملية لقياس تطوير واستخدام الخدمات الإلكترونية مع أخذ المعايير والمؤشرات الدولية في الاعتبار؛

(ق) دعوة المؤسسات غير الحكومية إلى القيام بدور الوسيط بين القطاع العام (مقدم الخدمات الإلكترونية) والمواطنين والمساهمة في تيسير تقديم الخدمات الإلكترونية ونشر استخدامها ورصد حاجات المواطنين ورغباتهم العملية المتعلقة بالخدمات الإلكترونية.

(ر) التشديد على أهمية البعد الإقليمي وضرورة التركيز على التعاون والتكامل والتشارك وتبادل الخبرات في دعم تطوير الخدمات الإلكترونية وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام.

ثانياً- مواضيع البحث والمناقشة

ألف- دراسة الإسكوا حول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في القطاع العام

6- عرض السيد صقر عبد الرحيم، مستشار الإسكوا، الدراسة التي أعدها بعنوان "وضع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في القطاع العام، والتحديات التي تواجه انتشارها في منطقة الإسكوا"، والتي تتضمن استعراضاً لتطور التطبيقات المؤتمتة منذ الثمانينات من القرن الماضي وحتى اليوم وحالة الخدمات الإلكترونية في منطقة الإسكوا. ونوه بالجهود الملحوظة في مجال الحكومة الإلكترونية، من حيث إعداد الاستراتيجيات وخطط العمل وإنشاء بوابات إلكترونية توفر معلومات مفيدة حول الخدمات

الإلكترونية، مشيراً إلى التفاوت الواضح ما بين بلدان المنطقة في نسبة الخدمات المتاحة، وإلى أن بلدان مجلس التعاون الخليجي تحتل الصدارة على هذا الصعيد.

7- ثم استعرض السيد عبد الرحيم التطور الحاصل في مجال التجارة الإلكترونية، مشيراً إلى أن معظم البلدان الأعضاء في الإسكوا أصدرت قوانين وتشريعات خاصة بالمعاملات الإلكترونية من أجل تشجيع تطبيقات التجارة الإلكترونية، غير أن تطبيقات الصحة الإلكترونية في تلك البلدان لا تزال تقتصر على خدمات محدودة ولا تلبى الاحتياجات. وأشار إلى الدور المتميز الذي تقوم به البنوك والمؤسسات المصرفية في مجال توفير خدمات الأعمال المصرفية الإلكترونية للعملاء.

8- وواصل معدّ الدراسة عرض محتواها الذي تضمن لمحة عن مختلف النشاطات المتعلقة بالتعليم الإلكتروني ابتداءً من تجهيز المدارس بالحواسيب، مروراً بإنشاء بوابات التعليم الإلكتروني وانتهاءً بإنشاء الجامعات الافتراضية. وفيما يخص خدمات التوظيف الإلكتروني، بيّنت الدراسة أن هذه الخدمات لا تزال محدودة في القطاع العام في البلدان الأعضاء في الإسكوا وتكاد تقتصر على الإعلان عن الوظائف الشاغرة والمؤهلات المطلوبة لشغلها. وألقى الخبير الضوء على أفضل الممارسات في المنطقة واستعرض 16 مثالاً عن مواقع تقدم الخدمات الإلكترونية بمختلف أنواعها. وتطرّق إلى التجربة الماليزية باعتبارها مثالاً عن أفضل الممارسات في التطبيقات المؤتمنة والخدمات الإلكترونية والاستراتيجية التي اتبعت في هذا المجال، مع الإضاءة على الدروس المستفادة من هذه التجربة.

9- وأخيراً عرض معدّ الدراسة التحديات الرئيسية والعقبات التي تواجه تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منطقة الإسكوا، ومنها: نقص الكوادر البشرية، والتكاليف العالية للتكنولوجيا، وقلة الثقة بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وضعف انتشار الإنترنت، ومستوى استخدام التكنولوجيا الحديثة، ونقص التشريعات. ثم قدم مجموعة من التوصيات من أجل تحسين استخدام ونشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام في منطقة الإسكوا، وختم بتقديم مقترح لإطار عام لتحسين استخدام ونشر هذه التطبيقات.

باء- ممارسات ناجحة وتجارب من المنطقة

10- عرض السيد اسكندر غنيّة، مدير تقنيات المعلومات والاتصال في وزارة تكنولوجيا الاتصال في تونس، استراتيجية تطوير الخدمات الإلكترونية في تونس والتي تهدف إلى تحقيق خدمات إلكترونية مندمجة. واستعرض مراحل تطوير الإدارة الإلكترونية في تونس، والإجراءات المتخذة من أجل توفير البيئة الملائمة لتطوير الإدارة الإلكترونية والتي تشمل الإطار القانوني، والإطار المؤسسي، وهياكل القيادة، والهياكل الاستشارية والتنسيقية. وعرض أهم المؤشرات ومن ضمنها مؤشرات البنية الأساسية ومؤشرات بناء القدرات، والمشاريع والإنجازات المتعلقة بالخدمات المقدمة عن بُعد، والتي شملت خدمات الضمان الاجتماعي، وإجراءات التجارة الخارجية، والفلاحة، والاتصالات، والصحة، والنقل، والتعليم، وغيرها. وشرح السيد غنيّة ملامح الدراسة الاستراتيجية لتطوير الإدارة الإلكترونية 2010-2014 في تونس والتي تتضمن مشاريع أفقية، ومشاريع تتعلق بالإطار التنظيمي والعمل المشترك والموارد البشرية. وختم بعرض أهم التحديات والصعوبات التي تعترض تنفيذ برامج الإدارة الإلكترونية، ومن بينها عدم توفر بنية أساسية بمواصفات عالية في جميع المؤسسات، واختلاف نظم الإدارة حتى ضمن المؤسسة الواحدة، وعدم اعتبار برنامج الإدارة الإلكترونية برنامجاً إصلاحياً، وعدم توفر الحافز القوي لدى الموظفين لإنجاح البرنامج.

11- وعرض السيد أحمد سمير الرافي، رئيس قطاع السياسات والبرامج في وزارة الدولة للتنمية الإدارية في مصر، مشروع خدمة التقديم لمكتب تنسيق القبول بالجامعات الحكومية المعروف بـ "تنسيق" الإلكترونية والذي بدأ العمل به في عام 2007. وأوضح أن خدمة "تنسيق" هي خدمة إلكترونية مجانية تتيح للطلاب القيام بإجراءات القبول الجامعي في أي وقت، وذلك من خلال 600 مقهى إنترنت مدعومة حكومياً، إضافة إلى 19 مختبراً جامعياً، ومركز خدمات المشتركين المتاح طوال أيام الأسبوع. وشرح السيد الرافي استراتيجية هذه المبادرة وعرض الفوائد التي تم جنيها من هذه الخدمة التي حققت وفراً كبيراً على خزينة الدولة، وزادت فعالية خدمات الحكومة الإلكترونية وعززت الثقة بها. وختم بشرح الجوانب الإيجابية لهذه التجربة وأبرزها: موثوقية النظام وكفاءته، والإدارة الفاعلة للمشروع، واختيار الجودة، وسلامة البيانات، والتدقيق المستمر، وإشراك القطاع الخاص، والترويج للخدمات الناجحة، وإمكانية التطوير.

12- وقدم السيد علي نحلة، مدير المعلوماتية في مصرف لبنان، شرحاً لنظام الدفع الإلكتروني في لبنان والذي يعتمد مصرف لبنان في العمليات المصرفية الإلكترونية، وتستخدمه البنوك والقطاع العام والمؤسسات المصرفية وجهات أخرى. ويتألف هذا النظام من مكونين أساسيين: البنية الأساسية للأمن لتكنولوجيا المعلومات (Secure Information Technology Infrastructure - SITI) التي تضمن الاتصال الآمن من خلال استخدام هيكل المفاتيح العامة (Public Key Infrastructure-PKI) والتشفير والتوقيع الإلكتروني عن طريق الشبكات الافتراضية الخاصة؛ وتطبيقات نظام (Secure Electronic Banking and Information for Lebanon - SEBIL) الذي يتضمن نظام تسوية بالزمن الحقيقي، ونظام إدارة مدفوعات الحكومة، ونظام الإشراف المصرفي، ونظام إدارة المستندات، ونظام دعم القرار. وأوضح السيد نحلة أن مصرف لبنان يقوم بدور السلطة للقطاع المالي في لبنان من أجل حماية المصارف والمستخدمين والبطاقة والمال العام.

13- وقدمت السيدة فدوى مراد، مديرة المعلوماتية في وزارة الصحة في الجمهورية العربية السورية، عرضاً حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الصحي في البلد عن طريق نظام وطني للمعلومات الصحية يلبي احتياجات متخذي القرار في المستويات المختلفة لهذا القطاع. واستعرضت المراحل المختلفة لبناء النظام والتي شملت توفير بنية أساسية ملائمة، وبناء نظم معلومات متعددة ومتكاملة، وتعزيز مهارات العاملين، واستخدام التقنيات الحديثة في تبادل المعلومات. وأشارت السيدة مراد إلى أهم المعوقات والتحديات التي تواجه بناء نظام معلومات صحي متعدد ومتكامل، وختمت بعرض إحصاءات حول تقييم نظام المعلومات الصحية خلال شهر كانون الثاني/يناير 2009.

14- وقدم السيد سلطان الوضاحي، مدير قسم البوابة التعليمية في المديرية العامة لتقنية المعلومات في وزارة التربية والتعليم في عُمان، عرضاً عن "بوابة سلطنة عُمان التعليمية: واقع وطموح". وأشار إلى أن تنفيذ هذه البوابة يُعتبر خطوة أولى باتجاه الحكومة الإلكترونية، ويهدف إلى تعزيز الجودة في العملية التعليمية من خلال ربط كافة عناصرها عبر بوابة تعليمية تفاعلية. وقدم شرحاً تفصيلياً عن هذه البوابة والخدمات التي تقدمها سواء للطلاب أو لأولياء الأمور أو للمعلمين أو الهيئة الإدارية. كما عرض السيد الوضاحي مراحل تنفيذ هذا المشروع والتحديات التي تواجهه والتي تتمحور حول البنية الأساسية، والموارد البشرية، ومقاومة التغيير، والموارد المالية، والحلول البرمجية.

15- وقدم السيد سؤدد محمود حسن، مدير الإدارة العامة للمشروعات والبرامج في وزارة رئاسة مجلس الوزراء في السودان، عرضاً حول التطبيقات الإلكترونية في السودان، أوضح فيه أن استراتيجية المعلومات تتضمن المحاور التالية: تكوين الهياكل الإدارية والتنفيذية، وتنمية الموارد البشرية وبناء القدرات، وتطوير البنية الأساسية والتشريعات. ثم عرض التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في السودان والتي من أهمها اتساع رقعة البلاد جغرافياً، وعدم تغطيتها كاملة بالكهرباء، وعدم الاستقرار، وصعوبة التمويل.

وتحدث السيد حسن عن التطبيقات المستخدمة في كل من القطاع الاقتصادي، ووزارة الداخلية، وقطاع التعليم العام والعالى. وختم بعرض تطور مكونات التجارة الإلكترونية في السودان ودور مركز التسهيلات التجارية الإلكترونية (نقطة التجارة السودانية) الذي يقوم بخدمة قطاعات الأعمال المختلفة في مراحل إتمام العملية التجارية إلكترونياً.

جيم- جلسة نقاش: تحديات تطوير واستثمار الخدمات الإلكترونية

16- افتتحت السيدة نبال إدلبي، رئيسة قسم التطبيقات في إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا، جلسة النقاش بعرض عن تحديات تطوير واستثمار الخدمات الإلكترونية في القطاع العام في المنطقة ومقترحات مواجهتها، وذلك عبر تصنيفها وفق ثلاثة محاور: المحور الوطني، والمحور المؤسسي، والمحور التكنولوجي. ثم فتحت باب النقاش حول هذه التحديات حيث قام كل من المشاركين بتحديد التحديات والأولويات بحسب خصوصية كل بلد. وأشار المشاركون إلى أهمية إدارة التغيير (وليس تغيير الإدارة) كونها من أهم عوامل نجاح الانتقال إلى التطبيقات والخدمات الإلكترونية. وشددوا على أهمية الاعتماد على قنوات أخرى بالإضافة إلى الإنترنت من أجل توصيل الخدمات الإلكترونية إلى أكبر شريحة ضمن البلدان الأعضاء في الإسكوا، ومن ضمن هذه القنوات الهاتف الثابت، والهاتف النقال، ومراكز النفاذ.

17- وفي إطار تحديد التحديات التي تواجهها المنطقة، أكد المشاركون على أهمية أن يُراعى، عند توفير الخدمة، موضوع تسهيل استخدامها وتوفير الشفافية من أجل بناء الثقة بين الحكومة والمواطن. وأشاروا إلى ضرورة تعزيز دور المواطن بحيث لا يُنظر إليه كمتلقٍ للخدمة فقط بل كشريك فعال أيضاً، وضرورة تحفيزه وضمان حقه في الوصول إلى المعلومات.

18- وأكد المشاركون ضرورة اعتماد معايير واضحة لاختيار الممارسات باعتبارها من أفضل الممارسات. فأوضح السيد أحمد باسل الخشي، معاون وزير الاتصالات والتقانة في الجمهورية العربية السورية، الحاجة إلى وضع معايير رقمية قابلة للقياس عند رسم الاستراتيجيات بحيث يمكن خلال فترات دورية تقييم نسب إنجازها. وفي مجال تدريب الكوادر البشرية، طرح السيد عيسى عبد الرحمن، مدير إدارة التسويق والتوعية في هيئة الحكومة الإلكترونية البحرينية، مشكلة عدم وجود معايير للبرامج التدريبية المعتمدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودعا الإسكوا إلى توفير نظام عالمي تتبناه الأمم المتحدة ليكون موازياً لنظام الشهادة الدولية لأهلية تشغيل الحاسوب (International Computer Driving Licence-ICDL).

19- وأكد المجتمعون ضرورة تخصيص ميزانيات كافية للتطبيقات والخدمات الإلكترونية المقدمة من أجل ضمان استدامتها وسلامتها، وإشراك القطاع الخاص في تقديم الخدمات الإلكترونية وتمويل المشاريع بوصفه شريكاً استراتيجياً في عملية التنمية، والاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما فيها الخدمات الإلكترونية، مع الإشارة إلى أهمية وجود رؤية واضحة حول هذه الخدمات بحيث يصار إلى تحويلها إلى استراتيجيات قابلة للتنفيذ ومراقبة تنفيذها ومراجعتها بشكل دوري.

دال- استراتيجيات وتجارب الحكومة الإلكترونية في المنطقة

20- قدم السيد أحمد باسل الخشي، معاون وزير الاتصالات والتقانة في الجمهورية العربية السورية، عرضاً حول الاستراتيجية السورية للحكومة الإلكترونية أشار فيه إلى أن الاستراتيجية تهدف إلى تقديم خدمات إلكترونية متكاملة للجهات المستفيدة والتي تشمل المواطنين وقطاع الأعمال والجهات الحكومية والجمعيات.

وأوضح أن خدمات الحكومة الإلكترونية في الجمهورية العربية السورية لا تزال في مرحلة نشر المعلومات فقط، إلا أنه من المزمع توفير أكبر قدر من التفاعلية والخدمات خلال السنوات المقبلة. وطرح السيد الخشي في نهاية العرض محاور للنقاش حول آلية تطبيق الحكومة الإلكترونية وأفضلية استخدام برمجيات المصدر المفتوح.

21- وعرض السيد عيسى عبد الرحمن، مدير إدارة التسويق والتوعية في هيئة الحكومة الإلكترونية في البحرين، خلفية وتطور الحكومة الإلكترونية في البحرين مبيناً أن عدد الخدمات المقدمة إلكترونياً وصل إلى 90 خدمة في عام 2009، ومن المزمع رفعها إلى 200 خدمة في نهاية العام نفسه. وأوضح أن الوصول إلى الخدمات الحكومية يجري عبر قنوات مختلفة وهي البوابة الإلكترونية، والهاتف النقال، ومراكز الخدمة العامة، ومركز الاتصال الوطني. وأشار إلى أن الشراكة مع مؤسسات القطاع الخاص تلعب دوراً محورياً في تنفيذ وإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

22- وفي تقديمه لمشروع بناء نظام محوسب للمعاملات الإلكترونية في فلسطين، بيّن السيد عمر صالح، مدير دائرة البرمجة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، أن العديد من الجامعات والوزارات في فلسطين قد أتممت عملياتها وإداراتها. ولذا، تحتاج هذه الجهات في الوقت الحالي إلى تكامل قواعد البيانات التي تستخدمها بهدف توحيد المعاملات المتشابهة، وتبسيط وتسريع الإجراءات. وقد تم مؤخراً إقرار إنشاء مركز بيانات حكومي يحتضن قاعدة البيانات الحكومية الموحدة.

23- وأعطى السيد طه خضرو، مدير خدمات الاستشارات في شركة إرنست ويونغ (Ernst & Young)، نظرة مختلفة للخدمات الإلكترونية، وذلك من منظور المواطن. فشرح أن نظرة الحكومات للخدمات الإلكترونية هي نظرة من الداخل إلى الخارج (inside-out) تتمثل في مجموعة من العمليات والنظم المعلوماتية التي تقدمها المؤسسات. أما نظرة المواطن فهي من الخارج إلى الداخل (outside-in) وتستند إلى احتياجات المواطن وتجاربه وشريحة المستخدمين التي ينتمي إليها. ولضمان تكامل وجهتي النظر، أكد أنه لا بد من تقديم خدمات تتمحور حول المستخدم (user-centric) واتخاذ تدابير تضمن تقبل المواطن للخدمات الجديدة مع مراعاة ما يتطلبه ذلك من تغيير في العادات السائدة لإجراء المعاملات الحكومية. وأكد السيد خضرو ضرورة دعم التغيير الإداري المستدام ودمج احتياجات المواطن مع الخدمات الحالية للوصول إلى خدمات إلكترونية جديدة أو محسنة. وأشار إلى أن تصنيف المواطنين إلى شرائح يساعد في تطوير خدمات إلكترونية تتلاءم مع احتياجاتهم.

هاء- النفاذ إلى الخدمات الإلكترونية

24- قدم السيد ناصر خلف، مدير عام مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني في الأردن، عرضاً حول دور نقاط النفاذ في نشر وتقديم الخدمات الإلكترونية في الأردن، حيث أشار إلى أن برنامج الحكومة الإلكترونية يهدف إلى تحسين أداء الحكومة وضمان التكامل بين إداراتها المختلفة. وتحدث عن محطات المعرفة المنتشرة في أرجاء الأردن والبالغ عددها 172 محطة ودورها في تزويد المواطنين بالخدمات الحكومية الإلكترونية مشيراً إلى أن هذه المحطات أطلقت أولى خدماتها الإلكترونية بخدمة الإقراض الإلكتروني التي وفرت على المواطن جهد السفر المتكرر إلى العاصمة للحصول على القرض. وشرح السيد خلف المراحل الثلاث لتنفيذ المشروع الذي وصل الآن إلى نهاية المرحلة الثانية منه.

25- ويقدم برنامج تأمين حقوق المعوقين التابع لوزارة الشؤون الاجتماعية في لبنان مجموعة من الخدمات الممكنة، كما ذكرت السيدة رانيا فارس، المسؤولة عن الوحدة المعلوماتية في البرنامج، في عرضها. ولكن هذه الخدمات الإلكترونية لا تتعدى حتى الآن نشر المعلومات إلكترونياً. وأشارت السيدة فارس إلى أن أحد أبرز نتائج البرنامج كان إصدار بطاقة شخصية للفرد المعاق تمكّنه من الاستفادة من خدمات وإعفاءات مختلفة، وأوضحت أن البرنامج يواجه العديد من الصعوبات أبرزها بطء المعاملات بسبب قدم التجهيزات المستخدمة، والافتقار إلى التمويل المناسب، ونقص الموارد البشرية المدربة، ونقص التشريعات المواكبة لتطور المعلوماتية.

26- وقدمت السيدة نبال إدلبي عرضاً لدراسة أعدتها الإسكوا مؤخراً حول بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية في منطقة الإسكوا. فأوضحت الإشكاليات التي تواجه استخدام الفضاء السيبراني والخدمات الإلكترونية بشكل خاص، والإطار العام للعمل على زيادة ثقة المستخدمين في الخدمات الإلكترونية. ويتضمن هذا الإطار خمسة محاور أساسية هي: (أ) صياغة استراتيجية وطنية لبناء الثقة في الخدمات الإلكترونية وتتضمن حماية البنى الأساسية الحرجة في الدولة؛ (ب) صياغة القوانين الخاصة بالفضاء السيبراني وخاصة قوانين الجرائم الإلكترونية وقوانين الخصوصية وحماية البيانات الشخصية؛ (ج) حماية المنظومات المعلوماتية في المؤسسات والشركات فنياً وتقنياً من المهددات الخارجية؛ (د) وضع وتنفيذ خطة للتوعية حول حماية وأمن الأنظمة المعلوماتية؛ (•) تحسين منهجيات تطوير الخدمات الإلكترونية بشكل يعزز ثقة المستفيدين منها.

واو- الآفاق المستقبلية

27- عرض السيد أسامة شهوان، الأستاذ في جامعة بيت لحم، ورقة عمل تقنية تتضمن تحليلاً لعلاقة الحكومة الإلكترونية بالحكومة السليمة في البلدان النامية. وأوضح أن الحوكمة السليمة تستند إلى تطبيق القانون والتشارك والديمقراطية والشمولية والشفافية. فبالرغم من أن الحكومة الإلكترونية رفعت مستوى الإنتاجية في النظم الإدارية العامة في بلدان الاتحاد الأوروبي، إلا أن النتائج قد تختلف في البلدان النامية. وبيّنت نتائج الورقة أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات والإدارات الحكومية لا يؤدي بحد ذاته إلى الحوكمة السليمة. ولذا، لا بد من وضع برنامج شامل على صعيد الحكومة يتضمن التوعية وبناء القدرات ويهدف إلى التغيير المستدام وليس فقط استخدام التكنولوجيا كأداة.

28- وأعطى السيد سليم الزغبى، المستشار الإقليمي في إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا، نظرة مستقبلية لتطور الخدمات الإلكترونية في المنطقة عبر إيجاد ما يسمى بالأقاليم الإلكترونية. وأوضح أن الهدف هو تمكين المواطن من الوصول إلى الخدمات الإلكترونية لبلد ما، أو إقليم ما، عند تواجد المواطن في بلد أو إقليم آخر، مشيراً إلى أن الأقاليم الإلكترونية ستساهم في تسريع تزويد الخدمات وتقليل التكلفة وزيادة الأمن. ويجري تنفيذ مبدأ الأقاليم الإلكترونية حالياً بين بلدان الاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة الأمريكية، كما أن فكرة e-Gulf قد طُرحت فعلاً في بلدان مجلس التعاون الخليجي.

زاي- الخلاصة والملاحظات الختامية

29- اختتمت أعمال اجتماع الخبراء بجلسة عرضت فيها التوصيات والملاحظات الختامية، حيث قدمت السيدة ميرنا الحاج بربر، موظفة لتكنولوجيا المعلومات في إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا، عرضاً للتوصيات التي تم استخلاصها من المداولات والنقاشات. واتفق المشاركون على الصيغة

المبدئية للتوصيات، على أن ترسل الأمانة التنفيذية للإسكوا هذه التوصيات بالبريد الإلكتروني إلى جميع المشاركين في الاجتماع لجمع الملاحظات قبل إصدارها بصيغتها النهائية.

30- ومن ثم تمت دعوة المشاركين في الاجتماع إلى المشاركة في الإطلاق الرسمي لاحتمالية الذكرى الخامسة والثلاثين لتأسيس الإسكوا والتي تلت اجتماع الخبراء.

ثالثاً- تنظيم الأعمال

ألف- مكان وتاريخ انعقاد الاجتماع

31- عقد اجتماع الخبراء حول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في القطاع العام في منطقة الإسكوا في بيت الأمم المتحدة في بيروت، يومي الاثنين والثلاثاء 20 و21 تموز/يوليو 2009.

باء- الافتتاح

32- افتتح اجتماع الخبراء السيد يوسف نصير، رئيس إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا، بكلمة رحّب فيها بالحضور وأكد أهمية الخدمات الإلكترونية في بناء مجتمع المعلومات ودفع عملية التنمية وزيادة الشفافية ورأب الفجوة الرقمية بين هذه المنطقة وبقية مناطق العالم. وأشار إلى أن هذا الأمر قد دفع العديد من البلدان إلى إنشاء جهات تُعنى بشكل خاص بالتطبيقات الإلكترونية، ومع ذلك، فإن انتشار هذه التطبيقات والخدمات يواجه العديد من المعوقات أبرزها الميزانيات المحدودة، وضعف البنى الأساسية، وغياب البيئة التمكينية المناسبة، وقلة الكوادر البشرية المؤهلة في القطاع العام، والنزعة إلى مقاومة التغيير. وأضاف أن ثقة المستخدم، وهي أحد الأبعاد الثقافية، ذات أثر كبير على نجاح وانتشار ما يتوفر من خدمات وتطبيقات إلكترونية، وأن مسؤولية بناء هذه الثقة تقع على الحكومات من خلال إصدار القوانين التي تضمن حماية المستخدم، وأن لمزودي الخدمة دوراً هاماً في بناء هذه الثقة. وأمل السيد نصير في نهاية كلمته أن يخرج الاجتماع بتوصيات تفيد متخذي القرار في هذا المجال.

33- ثم استعرضت السيدة نبال إدلبي جدول أعمال الاجتماع مشيرة إلى أن الاجتماع يتضمن حلقات للنقاش والمداولات فضلاً عن جلسات مخصصة للعروض المقررة. وفتحت إلى أن العرض الأول يتناول دراسة أعدتها الإسكوا حول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية وما تواجهه من صعوبات حيث تأمل الإسكوا في إغناء هذه الدراسة بما تؤول إليه النقاشات في الاجتماع وما يصدر من توصيات.

جيم- المشاركون

34- حضر الاجتماع 21 مشاركاً من 11 بلداً من البلدان الأعضاء في الإسكوا، وهي الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، والجمهورية العربية السورية، والسودان، وعمان، وفلسطين، ولبنان، ومصر، والمملكة العربية السعودية، واليمن، إضافة إلى مشارك من تونس. ومثّل المشاركون بشكل أساسي الهيئات والإدارات الحكومية التي تُعنى بدراسة وتنفيذ وتطبيق الخدمات الإلكترونية، ووزارات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والصحة والتعليم. كما حضر الاجتماع خبراء من القطاع الخاص والجامعات من ذوي الخبرة في مجال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

دال- جدول الأعمال

35- فيما يلي ملخص لجدول أعمال اجتماع الخبراء:

- 1- الافتتاح.
- 2- دراسة الإسكوا حول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في القطاع العام، التحديات الإقليمية.
- 3- أفضل الممارسات والتجارب في المنطقة (جلستان):
 - (أ) استراتيجية تطوير الخدمات الإلكترونية في تونس؛
 - (ب) مشروع خدمة "تنسيق" للتقدم إلى مكتب القبول في الجامعات في مصر؛
 - (ج) الدفع الإلكتروني في لبنان؛
 - (د) تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الصحي في الجمهورية العربية السورية: التحديات والدروس؛
- (●) بوابة التعليم الإلكتروني في سلطنة عُمان؛
- (و) التطبيقات والخدمات الإلكترونية في السودان.
- 4- استراتيجيات وتجارب الحكومة الإلكترونية في المنطقة:
 - (أ) الاستراتيجية السورية للحكومة الإلكترونية؛
 - (ب) استراتيجية البحرين للحكومة الإلكترونية؛
 - (ج) مشروع بناء نظام محوسب للمعاملات الحكومية في فلسطين؛
 - (د) الخدمات الإلكترونية من منظور خبرة المواطن.
- 5- النفاذ إلى الخدمات الإلكترونية:
 - (أ) دور نقاط النفاذ في نشر وتقديم الخدمات الإلكترونية في الأردن؛
 - (ب) النظام المعلوماتي لبرنامج تأمين حقوق المعوقين في لبنان؛
 - (ج) بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية.
- 6- الآفاق المستقبلية:

(أ) الحكومة الإلكترونية والحكم الرشيد؛
(ب) الخدمات الإلكترونية الإقليمية.

هاء- الوثائق

36- للاطلاع على لائحة الوثائق، انظر المرفق الثاني لهذا التقرير وكذلك الموقع الإلكتروني للإسكوا:
<http://www.escwa.un.org/information/meetingdetails.asp?referenceNum=01018E>

المرفق الأول

قائمة المشاركين

مديرة المعلوماتية

وزارة الصحة

بريد إلكتروني: sham@scs-net.org

جمهورية السودان

السيد سؤدد محمود حسين

مدير الإدارة العامة للمشروعات والبرامج

وزارة رئاسة مجلس الوزراء

بريد إلكتروني: sudad_m@hotmail.com

sudad_m@nicsudan.gov.sa

سلطنة عُمان

السيد سلطان بن سعيد بن علي الوضاحي

مدير قسم البوابة التعليمية

المديرية العامة لتقنية المعلومات

وزارة التربية والتعليم

بريد إلكتروني: sultanw@moe.om

السيد خالد بن سليمان السيابي

المدير العام

المديرية العامة لتقنية المعلومات

بريد إلكتروني: khalid@moe.om

السيد إبراهيم بن أحمد الخروصي

استشاري علاقات واستشارات فنية

هيئة تقنية المعلومات

بريد إلكتروني: ibrahim.alkharusi@ita.gov.om

فلسطين

السيد أسامة شهوان

أستاذ

جامعة بيت لحم

بريد إلكتروني: usamas@bethlehem.edu

السيد عمر عبد العزيز خليل صالح

مدير دائرة البرمجة

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

بريد إلكتروني: osaleh@mtit.gov.ps

الجمهورية اللبنانية

المملكة الأردنية الهاشمية

السيد صقر عبد الرحيم

عضو، مجلس الإدارة

جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا

بريد إلكتروني: saqer@rss.gov.jo

السيد ناصر خلف

مدير عام

مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني

بريد إلكتروني: nasser.k@nitc.gov.jo

الإمارات العربية المتحدة

السيد طه خضرو

مدير خدمات الاستشارات

إرنست ويونغ (Ernst & Young)

بريد إلكتروني: taha.khedro@ae.ey.com

مملكة البحرين

السيد عيسى عبد الرحمن

مدير إدارة التسويق والتوعية

هيئة الحكومة الإلكترونية

بريد إلكتروني: iabulrahman@ega.gov.bh

الجمهورية التونسية

السيد اسكندر بن معاوية غنية

مدير تقنيات المعلومات والاتصال

وزارة تكنولوجيا الاتصال

بريد إلكتروني: skander.ghenia@sei.gov.tn

الجمهورية العربية السورية

السيد أحمد باسل الخشي

معاون الوزير، رئيس مجلس إدارة المؤسسة العامة

للاتصالات

وزارة الاتصالات والتقانة

بريد إلكتروني: balkheshi@moct.gov.sy

السيدة فدوى مراد

السيد ناصر عسراوي
مدير، وحدة التعاون الفني
مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية
بريد إلكتروني: nisraoui@omsar.gov.lb

السيدة مايا جاجة عرقجي
مديرة مشاريع معلوماتية
وحدة التعاون الفني
مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية
بريد إلكتروني: mjajeh@omsar.gov.lb

السيد نجيب قربان
مدير مشاريع معلوماتية رئيسي
وحدة التعاون الفني
مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية
بريد إلكتروني: nkorban@omsar.gov.lb

السيد علي نحلة
مدير المعلوماتية
مصرف لبنان
بريد إلكتروني: anahle@bdl.gov.lb

السيدة رانيا فارس
مسؤولة عن الوحدة المعلوماتية
برنامج تأمين حقوق المعوقين
وزارة الشؤون الاجتماعية
بريد إلكتروني: raccess@inco.com.lb

جمهورية مصر العربية

السيد أحمد سمير الرافي
رئيس قطاع السياسات والبرامج
وزارة الدولة للتنمية الإدارية
بريد إلكتروني: asamir@ad.gov.eg

المملكة العربية السعودية

السيدة آلاء فيصل محمد الصفح
مديرة إدارة نظم المعلومات
غرفة التجارة والصناعة في جدة
بريد إلكتروني: aalsafeh@jcci.org.sa

الجمهورية اليمنية

السيد توفيق محمد جابر
مدير عام النظم والخدمات الفنية
المركز الوطني للمعلومات
بريد إلكتروني: jaber@yemen.nic.info

لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

السيد يوسف نصير
مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
بريد إلكتروني: nusseir@un.org

السيد منصور فرح
مدير قسم سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
بريد إلكتروني: farah14@un.org

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

السيد سليم الزغبي
مستشار إقليمي حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
بريد إلكتروني: zoughbi@un.org

السيدة ميرنا الحاج بربر
موظفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
بريد إلكتروني: barbarm@un.org

السيدة رودا الأمير علي
موظفة لتكنولوجيا المعلومات
إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
بريد إلكتروني: alamirali@un.org

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

المرفق الثاني

قائمة الوثائق والعروض

العنوان

1- الوثائق

- مذكرة توضيحية.
- جدول الأعمال.
- ورقة عمل حول استراتيجيات المعلومات والحكومة الإلكترونية في السودان.
- ورقة عمل حول الحكومة الإلكترونية والحكم الرشيد (بالإنكليزية).

2- العروض

- وضع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية في القطاع العام والتحديات التي تواجه انتشارها في منطقة الإسكوا.
- استراتيجية تطوير الخدمات الإلكترونية في تونس.
- مشروع خدمة التقدم إلى مكتب تنسيق القبول بالجامعات في مصر.
- دور المصرف المركزي في لبنان في مبادرة الدفع الإلكتروني (بالإنكليزية).
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الصحي في الجمهورية العربية السورية: التحديات والدروس المستفادة
- بوابة التعليم الإلكتروني في سلطنة عُمان.
- التطبيقات والخدمات الإلكترونية في السودان.
- استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجمهورية العربية السورية.
- الحكومة الإلكترونية نحو حياة أفضل في مملكة البحرين.
- مشروع بناء نظام محوسب للمعاملات الإلكترونية في فلسطين.
- نظرة "من الخارج إلى الداخل" للخدمات الإلكترونية، من منظور خبرة المواطن (بالإنكليزية).
- دور نقاط النفاذ في نشر وتقديم الخدمات الإلكترونية في الأردن.
- النظام المعلوماتي لبرنامج تأمين حقوق المعوقين: وزارة الشؤون الاجتماعية في لبنان.
- بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية في منطقة الإسكوا.
- الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية (بالإنكليزية).
- الآفاق المستقبلية للخدمات الإلكترونية الإقليمية (بالإنكليزية).