

# تحت رعاية صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني

ينعقد

## المؤتمر الأول للتجارة الإلكترونية

بعنوان

”مؤتمر إبداع – EBDA-CON“

تطوير بيئة جديدة للاقتصاد الرقمي

الكلمة الافتتاحية

### للأستاذ طلال أبوغزالة

- رئيس مشارك ، عضو المكتب التنفيذي ، رئيس مجموعة عمل الطاقة البشرية وبناء القدرات - فريق الأمم المتحدة لتقنية المعلومات والاتصالات (نيويورك)
- رئيس هيئة التجارة الإلكترونية وتقنية المعلومات والاتصالات - غرفة التجارة الدولية (باريس)

المنظمون

المفوضية الأوروبية

بدعم من

غرفة صناعة عمان

عمان - جرائد حياة عمان - ١٩ شباط "فبراير" ٢٠٠٢

## أصحاب المعالي والعطوفة والسعادة ،،، السيدات والسادة ،،،

أسجل بداية الكثير من الاعتزاز والإجلال رعاية وتشريف صاحب الجلالة لهذا المؤتمر المتميز بموضوعه ومحاوره والمشاركين فيه ... وهذا التشريف الملكي يجعلنا أكثر تقاؤلاً وثقةً بحاضرنا ومستقبلنا ويمدنا بالعزم للاندماج في عصر المعلومات ، والتحرك بسرعة وأخذ زمام المبادرة في التغلب على مشاكل الفجوة الرقمية.

## أصحاب المعالي والعطوفة والسعادة ،،، السيدات والسادة ،،،

نعم إننا نعيش جميعاً في عصر المعلومات حيث الاتصالات فيه فورية ، ونستطيع من خلالها الوصول إلى قدر هائل من المعلومات ، وبتكلفة منخفضة نسبياً ، وإن مكونات عصر المعلومات هي المعرفة والتقنية المتقدمة ، والملكية الفكرية وهي أدوات رئيسية للمنافسة الاقتصادية ... ولهذا فإن البلدان العربية وكذلك النامية تعاني من فجوة رقمية ، ذلك أن المشاركة والاندماج في ثورة تقنية المعلومات والاتصالات التي تتيح فرصاً هائلة للبلدان الفقيرة والنامية ما يزال محدوداً ، وكثيرون في بلداننا لا يعلمون بالفرص المتاحة ، ولهذا فإننا مطالبون بتكثيف خططنا وجهودنا وتحديد التزاماتنا للاستفادة القصوى من القدرات التقنية التي إذا لم نحسن الاستفادة منها قد تزيد من عمق الفجوة.

ودعونا نتفق على أن الفجوة الرقمية مصطلح شامل لمشكلة خطيرة وتشكل كذلك تحدياً متعدد الوجود، لا بد من التغلب عليه.

ودعونا نتفق أيضاً على أن معالجة جانب واحد فقط من جوانب التحدي لا تفيد ، حيث تدعو الحاجة إلى تبني استراتيجية شاملة تعالج كافة نواحي المشكلة ، وتقوم على عملية مشاركة واسعة تشمل الهيئات الدولية والمنظمات متعددة الأطراف ، والحكومات ، والمنظمات غير الحكومية ، والقطاع الخاص ، بحيث يقوم كل طرف منها بدوره حسب ما تحدده الاستراتيجية.

فعلى سبيل المثال توفر الجهات الدولية متعددة الأطراف ومنها الاتحاد الأوروبي ، والبنك الدولي ، ووكالة التنمية الدولية التابعة للأمم المتحدة (USAID) ، ووكالات التمويل الأخرى الأموال والخبرة الفنية الخاصة بالسياسة والاستراتيجيات العالمية ، بينما تقوم الحكومات بدور رئيسي يمتد في تخفيض الضرائب ، ووضع الأنظمة في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات ، والاستثمار في البنية التحتية الأساسية ، وفي التعليم ، والاستخدام النموذجي لتقنية المعلومات والاتصالات.

ومما لاشك فيه أن المنظمات غير الحكومية تطورت ، وأصبحت قوة كبيرة في المجتمعات ، كما أصبح لها دور مهم تمارسه في تطوير البنية التحتية ، وتقديم المشورة للحكومات ، إلى جانب مهام أخرى. وبالطبع يمارس القطاع الخاص كذلك دوراً أساسياً كأداة حقيقية للتنمية ، ويشكل أهم مصدر للقدرات البشرية والمالية والتقنية.

وتعتبر مبادرة "إيداع" مثالاً على المشاركة الناجحة بين المجتمع الأوروبي وغرفة صناعة عمان ، ويعني ذلك المشاركة الواسعة للقطاع الخاص الذي تشكل من أعضائه الغرفة وهو بطبيعة الحال المستفيد من المشروع.

عندما نفكر في الفجوة الرقمية يتبادر إلى الأذهان على الفور الشعوب الفقيرة وتلك التي تواجه التحدي الجغرافي والأقليات والبلدان النامية بشكل عام ، ولا نغفل منشآت الأعمال التي تتمتع بموارد متنوعة وتتجه بشكل كامل للاستفادة من التقنية الحديثة ، وهي لذلك وبما لنا تتمتع به من موارد تعتبر مناسبة للانطلاق والبدء في تطوير العديد من المنطلقات الأساسية وتشمل بشكل أساسي تطوير الخبرة الفنية ، بما في ذلك تطوير القدرات الذهنية وإبداعات العاملين في مجال المعرفة ، وهي لذلك تضطلع بدور مهم في تطوير القدرات البشرية للدولة.

وتعظيم المنفعة المشتركة من جهود المنظمات الدولية والحكومات والقطاع الخاص ، والبيئات غير الحكومية فإن ذلك يتطلب جهداً عالمياً موثقاً به ، وهذا ما حداً بالأمم المتحدة في شهر نوفمبر ٢٠٠١ إلى إنشاء فريق عمل تقنية المعلومات والاتصالات والذي أشرف على عضويته ورئاسته مشاركة ممثلاً عن القطاع الخاص العالمي ، كما أشرف برئاسة مجموعة عمل الطاقة البشرية وبناء القدرات التابعة للفريق. وكانت الخطوة العملية الأولى بعد ذلك في ١٣ يناير ٢٠٠٢ إذ تم إنشاء الشبكة العربية التابعة للفريق واختيار عمان مقراً إقليمياً لها.

والفكرة الرئيسية لتكوين فريق عمل تقنية المعلومات والاتصالات هي أن مبادرات التنمية قد لا تتم متابعتها بدون أخذ تقنيات المعلومات والاتصالات في الاعتبار كناحية رئيسية للبنية التحتية العامة للتنمية ، ويعتبر هذا أمراً مهماً لأن ذلك يعني أنه لتحقيق التنمية الاقتصادية يجب علينا الالتزام بالاستثمارات في تقنية المعلومات والاتصالات ، ولا يمكن لأي بلد أو منطقة ، مهما واجهت من تحديات مالية أن تتجاهل الحاجة إلى الاستثمار في تقنية المعلومات والاتصالات.

وقد علق العديد من المهتمين على نواحي القصور في تقنية المعلومات والاتصالات ، ومن أبرزهم السيد كوفي عنان إذ قال في بيان له بمناسبة الانطلاق الرسمي لفريق عمل تقنية المعلومات والاتصالات التابع للأمم المتحدة أن التقنية الجديدة ليست علاجاً أو عصا سحرية لجميع الحالات ، إلا أنها بدون شك أدوات قوية جداً للتنمية ، وهي ليست أدوات قوية جداً فقط بل أنها ضرورية أيضاً، وعندما نقول إن تقنية المعلومات والاتصالات ليست دواء لجميع الحالات فإن ذلك ليس بهدف التقليل من شأنها ، ولكن من أجل بيان مدى تعقيد المهمة التي تواجهها البلدان النامية ومنظمات التنمية في تقييم احتياجات الموارد المتنافسة، والمسألة هي مسألة الاحتياجات الأساسية لعصر المعلومات (الاتصالات ، أجهزة الحاسب الآلي ، برامج الحاسب الآلي ، إمكانية الربط... الخ).

على أن المسألة هي أنه يجب السير في كلا الاتجاهين في نفس الوقت، ليس بشكل متواز بل معاً ، وفي بعض الحالات الخاصة قد يكون هناك تعارض بين القديم والجديد، ولكن إلى حد كبير تساعد احتياجات تقنية المعلومات والاتصالات والاحتياجات الأساسية بعضها.

قد أشار إلى هذه النقطة فريق عمل الفرصة الرقمية التابع للوزن الثمانية الكبار في خطة عمل جنوة التي بين فيها أن تقنية المعلومات والاتصالات يمكنها توفير طرق جديدة أكثر كفاءة للإنتاج وجعل الأسواق التي لم يكن ممكناً في السابق الوصول إليها لتصبح في متناول المنتجين المحليين وتحسين تقديم الخدمات الحكومية وزيادة إمكانية الوصول إلى البضائع والخدمات الاجتماعية الأساسية ، وعلى ذلك لا توجد حاجة للتناوب بين الاستثمار في تقنية المعلومات والاتصالات وتحقيق أهداف التنمية ."

ولا بد من التأكيد هنا على أن فريق عمل الفرصة الرقمية التابع للدول الثمانية الكبار يعتبر أحد المبادرات العالمية التي تحاول وتعمل على تخطي الفجوة الرقمية ووضع الاستراتيجيات والخطط والإجراءات لضمان توفير منافع ثورة تقنية المعلومات والاتصالات للجميع.

وقد اتفقت الدول الثمانية الكبار في "ميثاق اوكرانيا" لمجتمع المعلومات العالمي على إنشاء فريق عمل الفرصة الرقمية وبنوا تصورهم والتزامهم لعالم يستطيع فيه جميع بني البشر الاستفادة من قوة تقنية المعلومات والاتصالات لتطوير قدراتهم الفردية ، وضمن الخطوات الواسعة لتصورهم واستراتيجيتهم بنوا انه "يجب تعزيز سياسات تحقيق التقدم لمجتمع المعلومات من خلال تطوير الموارد البشرية القادرة على الاستجابة لمطالب عصر المعلومات.

وعليه نحن ملتزمون بان نوفر لجميع مواطنينا الفرصة والتعلم والتدريب طيلة فترة الحياة .... وسيتم كذلك اتباع إجراءات تهدف إلى توفير الدعم والحوافز للمنشآت صغيرة ومتوسطة الحجم والمنشآت الحرة للربط مع شبكة الانترنت واستخدامها بفاعلية".

بناء على ذلك يمكن النظر إلى مبادرة "إبداع" ضمن إطارها كجزء من سائلمة واسعة من البرامج التي يتم تنفيذها ، والتي إذا أخذت معا فإنها تمثل هجوما على الفجوة الرقمية تحت الإشراف العالمي لفريق عمل تقنية المعلومات والاتصالات التابع للأمم المتحدة ، ودعماً لتكتيكيا لفريق عمل الفرصة الرقمية التابع للدول الثمانية الكبار مع إقامة تحالف واسع يضم أصحاب المصالح الدوليين والمحليين.

ضمن هذا الإطار لا يمكن تجاهل أهمية القيادة الحيوية الداعمة لرؤساء الحكومات أو النقليل من شأنها ، ونحن محظوظون لرعاية واهتمام صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني بدعم هذا الجهد لربط الأردن باقتصاد المعرفة العالمي.

وفي مجال تقنية المعلومات والاتصالات والتنمية في الألفية الجديدة سيداتي وسادتي ، أشار داني كوا في كتاب نشرته اليونسكو وتضمن دراسة لـ UNU/WIDER لبلدان منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أوضحت الارتباط القوي بين الاستثمار في الحواسيب الآلية والبرمجيات والنمو الاقتصادي، وأشار من جهة أخرى إلى انه لم يكن هناك ارتباط مماثل في عينة من البلدان النامية ، ويقول إن هذا يبين أن البلدان النامية لم تستثمر بعد بشكل كاف في البنية التحتية المادية ورأس المال البشري لجعل استثمارات تقنية المعلومات والاتصالات جديرة بالاهتمام. وتظهر هذه الإحصائيات أيضا أهمية تطوير رأس المال البشري من خلال التعليم والتدريب، وكما قال السيد داني كوا "إن استخدام تقنية المعلومات وليس إنتاجها هو المهم بالنسبة للتنمية الاقتصادية في هذا القرن الجديد".

لقد وجدت أن هذا الموضوع مثير للاهتمام بشكل خاص ، وبالطبع نحن مازلنا بحاجة للاستثمار في البنية التحتية الخاصة بالاتصالات ولصنع وشراء الحواسيب وتطوير البرمجيات، إلا أن استخدام كافة هذه الأساليب هو العامل الحاسم في التنمية الاقتصادية ، كما أن تأهيل رجال الأعمال والطلاب وكافة شرائح شعبنا هو المفتاح الحقيقي.

وقد أشار جيسون ديدريك وينيث آل. كريمر من مركز أبحاث تقنية المعلومات والمنظمات إلى انه وبينما لم تؤد بعد الاستثمارات في تقنية المعلومات والاتصالات إلى زيادات في الإنتاج في البلدان النامية فإنه من المحتمل أن تؤدي الاستثمارات المتواصلة في تقنية المعلومات والاتصالات وفي

الأصول التكميلية مثل الموارد البشرية ورأس المال والبنية التحتية الخاصة بالاتصالات إلى أرباح إنتاجية على مدى الوقت في البلدان النامية".

وإنني أشعر ومن وجهة نظر خبرتي الشخصية هو أن هذا الانطباع صحيح ، فالاستثمارات تستغرق وقتا لتصل إلى حجم كبير ولتترجم إلى أرباح إحصائية وإنتاجية واضحة ، غير أن خبرتي في شركتي وأعمالي الخاصة لا تتيح مجالا للشك بأننا قد حققنا الأرباح الإنتاجية على مدى الثمانية سنوات الماضية منذ بدأنا أول خطوات تجريبية نحو التجارة الإلكترونية ، وحتى الآن، اعلم أن شركتي الخاصة لم تصل بعد إلى النقطة التي نستخدم فيها بشكل كامل إمكانيات تقنية المعلومات والاتصالات ، فبينما تجري الشركة استثمارات في مجال أجهزة ومعدات الحاسب الآلي والاتصال التي لا تستطيع كافة الشركات توفيرها، إلا أنه من الواضح بأن عنصر الموارد البشرية هو الذي يعيق تقدمنا ، فبينما يشعر العديد من الموظفين أنهم لا يستطيعون العمل خارج مكتب مزود بأجهزة الحواسيب الموصولة بشبكة الانترنت إلا أن بعض المجموعات لم تتبن بشكل كامل التقنيات الجديدة بل أنها قاومتها. إن الموارد البشرية هي أهم ما يدور في ذهني ، فتعزيز القدرات البشرية هو محور اهتمام عصر المعلومات ، وهو على الأغلب الجانب الذي يعيق التقدم.

وإن إحدى أهم الخطوات التي يمكننا القيام بها هي توفير التعليم وتشجيع الناس على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات والاستفادة منها، وهذا ما يشعرني بشكل خاص بالاهتمام فيما يتعلق بتولي مسؤولية وضع الخطط لبناء القدرات في تقنية المعلومات والاتصالات للأمم المتحدة .

ومن هنا أيضا نستطيع أن نرى أهمية مبادرة " إبداع " ، ذلك أن ربط منشآت الأعمال بشبكة الانترنت وإدخالها في ميدان التجارة الإلكترونية هو أول الخطوات التي يجب أن نتخذها لتطوير ما يشير إليه فريق عمل الفرصة الرقمية بأنه " دائرة فعالة " .

أقدم مرة أخرى مثالا من شركتي التي تضم مئات الموظفين وبعضهم استخدم الحاسوب لأول مرة عند عمله في شركة طلال أبوغزالة وشركاه الدولية ، والآن لدى العديد منهم حواسيبهم الخاصة بهم في بيوتهم ويستخدمونها أيضا لتلبية اهتماماتهم الاجتماعية والثقافية ، وبالطبع يتعلم أفراد العائلة الآخرون استخدامها أيضا.

تعتبر منشآت الأعمال بوصفها نقطة بداية لتنمية ونشر المعرفة بتقنية المعلومات والاتصالات هامة ، وكذلك من السهل جدا أن نجعل منشآت الأعمال تبدأ في جني الربح على الأقل من الأنواع الأساسية للتجارة الإلكترونية ، وهذا أصبح أمرا ضروريا كذلك ، وحتى الصناعات البسيطة من الناحية التقنية تقوم باستخدام التجارة الإلكترونية لتنظيم عمليات العرض والإنتاج ، وعدم الاندماج في هذه الشبكات يعني عدم ممارسة العمل في المستقبل.

أختتم لأقول بأن " إبداع " تعتبر مشروعا نموذجيا متوازيا مع مبادرات أخرى مماثلة هي الآن قيد التنفيذ ، وهي أداة ربط هامة في المشروع العالمي الشامل المنسق لتخطي الفجوة الرقمية ، وترتبط كل من التنمية الاقتصادية وتنمية تقنية المعلومات والاتصالات على نحو تكاملي بعصر المعلومات ، وهذه هي الأهمية الحقيقية لـ"إبداع".