## المحتوي


/١ كلمة الأمين العام

/٢ بناء اساس قوي لاقتصاد المعرفة

/٦ الهيئة التنظيمية
والبنية التحتية للاتصالات

/١٨ دعم الكفاءات
وتنمية سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

/٢٤ خدمات للعامة

/٣٨ الملخص المالي لهيئة تنظيم الاتصالات

**د. حصة الجابر**
الأمين العام

لقد حققت دولة قطر هذا العام نموا واضحا في شتى مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث شهد قطاع الاتصالات تحركات متميزة في سبيل بناء مجتمع معلوماتي متكامل يخدم كافة قطاعات وفئات المجتمع.

ويأتي التقرير السنوي الثالث للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (أي سي تي قطر) ليلقى الضوء على ما حققه قطاع الاتصالات من انجازات والتي ما كانت لترى النور لولا جهوده الحثيثة لتحفيز النمو الاقتصادي بالبلاد وتشجيع المنافسة في السوق المحلي وتحسين خدمات الاتصالات للجمهور والتي كان لها أكبر الأثر في تشجيع الابتكار في هذا القطاع.

لقد شكل احتدام المنافسة في سوق الاتصالات المحلي والوصول إلى رؤية متكاملة لمفهوم التنافسية علامة فارقة في توفير خيارات أكبر للمستهلكين عززت من قدرة هذا القطاع على تقديم خدمات أكثر جودة وابتكارا.

وسيواصل الأعلى للاتصالات جهوده لتطوير السياسات القانونية والتنظيمية لتلبية احتياجات ومطالب السوق. فيعمل المجلس حاليا على وضع لائحة تنفيذية لقانون التجارة الالكترونية الذي صدر حديثا بمرسوم أميري لتهيئة مناخ مناسب للاستثمار وتعزيز ثقة المؤسسات والقطاع الخاص والأفراد في استخدام التعاملات الإلكترونية. والتزاماً منا بمبدأ الشفافية الذي لطالما اتخذناه نهجا في أعمالنا، ألحقنا في نهاية هذا التقرير الملخص المالي لهيئة تنظيم الاتصالات التابعة للمجلس.

ولمواصلة تطوير البنية التحتية لقطاع الاتصالات المحلي وتوفير خدمات عالية الجودة، يجرى العمل حاليا لبناء القمر الصناعي القطري «أسهيل» والذي سيخدم منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بأسرها، كما قام الأعلى للاتصالات مؤخرا بتأسيس شركة قطر للأقمار الصناعية لتحقيق نقلة نوعية في هذا القطاع،كما أن هناك جهودا آخري تبذل حاليا في دولة قطر لبناء شبكة الكوابل البحرية الدولية للارتقاء بخدمات الانترنت فائقة السرعة.

وسنقود الجهود لتحسين الوصول إلى البيانات وزيادة فعالية الخدمات المُقدمة للعامة من خلال مد شبكة وطنية للنطاق العريض لتوفير شبكة انترنت فائقة السرعة بأسعار في متناول الجميع، كما سنعمل على تطوير سوق جاذبة للأعمال ومشجعة على الابتكار تهتم بزيادة حجم المحتوى الرقمي العربي على شبكة الإنترنت.

ولرفع الثقافة والمهارات الرقمية، حرصنا على مواصلة الجهود لتمكين جميع أفراد المجتمع للاستفادة من مزايا وإمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز تواصلهم المجتمعي وتفوقهم المهني. فقد تم تدريب نحو ٢٠٠٠ شخص من موظفي القطاع الحكومي والخاص من خلال بوابة قطر الوطنية للتعليم الالكتروني والتي تحتوي علي ٣٠٠٠ دورة تدريبية ذاتية.

وافتتحنا مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة «مدى» لربط ذوي الإعاقة بوسائل التكنولوجيا التي تمكنهم من تحسين نوعية حياتهم، كما وضعنا دليلا لتطبيق بيئة العمل الافتراضية في قطر والتي ستوفر فرص عمل جديدة وتخلق حالة توازن بين الحياة الأسرية والحياة العملية. وسيواصل الأعلى للاتصالات جهوده التوعوية حول سلامة الأطفال على الانترنت، كما نقوم حالياً بإجراء دراسة شاملة حول أثر التكنولوجيا على حياة الشباب القطري وتطلعاته. وتمكنا خلال هذا العام من قيادة الجهود الوطنية لوضع الخطة الإستراتيجية الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ٢٠١٥.

ومسيرتنا مستمرة، حيث نعدكم بأننا سنعمل على تثمين نجاحات الأعوام السابقة ماضيين في تكثيف جهودنا وخططنا لرفع سقف أداءنا عاما بعد عام وعيوننا ترنو لمستقبل واعد لبدء الاستعدادات المطلوبة لاستضافة دولة قطر لمونديال كأس العالم ٢٠٢٢. ونؤكد التزامنا بمواصلة أعمالنا وانجازاتنا التى سيجنى الأفراد والمؤسسات ثمارها على حد سواء باتخاذ المزيد من الإجراءات العملية في السنوات القادمة.

وعلينا جميعا في قطر أن نفخر بمدى ما حققه قطاع الاتصالات من تقدم وانجازات، وكلى ثقة بأننا سنمضى قدما لتحقيق المزيد من التقدم والازدهار.

بناء أساس قوي لإقتصاد المعرفة

في السنوات الخمس الأخيرة لتأسيس المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (اي سي تي قطر) كمنظم ومحرك لقطاع الاتصالات، حققت دولة قطر طفرة مذهلة في هذا القطاع أثمرت عن تطور اقتصادي متسارع فضلا عن تحسين الخدمات الحكومية والتعليمية والرعاية الصحية. ويقوم الأعلى للاتصالات عبر سياساته وبرامجه المتنوعة بربط كافة أفراد المجتمع بالتكنولوجيا التي تثرى حياتهم و تلهمهم الثقة في مستقبل أكثر ازدهارا لدولة قطر.

ولقد دعمت النتائج القوية التي حققها قطاع الاتصالات ما رسخه الأعلى للاتصالات من سياسات لخلق قطاع مبدع ومبتكر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي ما كانت لتأتى بمحض الصدفة و لكنها نتاج تخطيط ونظرة ثاقبة تتطلع دائما للأمام، ويؤكد النجاح المستمر لهذه الجهود على وجود طاقات وإمكانات مذهلة في طريقها نحو النمو والتطور في المستقبل.

**٢٠١٠/ ١٥٠٪** معدل زيادة انتشار الهاتف النقال في ٢٠١٠ مقابل ١٢٠٪ عام ٢٠٠٩، كما تضاعف عدد المشتركين في خدمة الانترنت ١٢ مرة منذ عام ٢٠٠١

(الخطة الإستراتيجية للأعلى للاتصالات وتقرير المشهد الرقمي في قطر ٢٠٠٩)

في السنوات الخمس الماضية استقطب سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بقطر اهتمام القطاعين العام والخاص ليشهد الاستثمار في السوق نمواً مطرداً حيث بلغ إجمالي قيمة سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ٢,١ مليار دولار في ٢٠١٠. وقد أكدت الكثير من الدراسات السوقية على أن شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات العالمية تنظر إلى قطر على أنها مركز ومحور التكنولوجيا في المستقبل؛ وأبدت رغبتها في الاستثمار فيها لتكون جزءا من الطفرة التكنولوجية التي تحدث في البلاد.

وقد شهدت البنية التحتية للاتصالات في قطر تطورا مطردا خلال السنوات الماضية؛ وساعد النمو المستمر للجيل القادم من شبكات الاتصال فائقة السرعة على تحسين الخدمات المقدمة وزيادة الثقة في التكنولوجيا والاعتماد عليها، فضلا عن أن الاستثمار في الأقمار الصناعية الجديدة عالية القدرة ونمو شبكة الكوابل البحرية سيزيد من سرعة الإنترنت وسعة النطاق العريض.

وقد أثمر تحرير سوق الاتصالات القطري فوائد عدة للمستخدمين سواء افرادا كانوا أم شركات، فمع احتدام المنافسة وانخفاض أسعار خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة قابله زيادة في أعداد المستخدمين مما كان له الأثر الأكبر في ارتفاع إجمالي عوائد القطاع بقوة بزيادة بلغ قدرها نحو ٥٠ مليون ريال قطري في الفترة ما بين عامي ٢٠٠٩ و٢٠١٠، وبلغ إجمالي عوائد خدمات الهواتف المتنقلة وحدها ١,١ مليار ريال قطري.

لعبت الهيئات الحكومية دورا فعالا في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تبنى الإستراتيجية المعلوماتية كركيزة للولوج لعالم رقمي، حيث احتلت قطر طبقا للتقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي عام ٢٠٠٩–٢٠١٠، المركز الثالث عالمياً من حيث مدى جاهزية القطاع الحكومي لدعم تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعاملاته المختلفة.

ويعمل الأعلى للاتصالات على تهيئة بيئة تكنولوجية جاذبة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة وذلك من خلال تطوير وتعزيز العديد من الخدمات الحكومية الالكترونية – خاصة المقدمة عبر بوابة «حكومي» – البوابة الإلكترونية لحكومة دولة قطر علي الانترنت.

ارتفع معدل تبني جميع القطاعات بالدولة لتكنولوجيا المعلومات الاتصالات حيث كشفت نتائج أبحاث السوق التي قام بها الأعلى للاتصالات عن التالي:

- ارتفعت نسبة المنازل التى لديها جهاز كمبيوتر من ٧١٪ عام ٢٠٠٨ إلى ٨٩٪ عام ٢٠١٠، كما ارتفع عدد من يمتلك جهاز كمبيوتر من ٥٤٪ عام ٢٠٠٨ إلى ٨٥٪ عام ٢٠١٠
- قفز استخدام الإنترنت فائق السرعة في المنازل من ٤١٪ عام ٢٠٠٨ إلى ٧٠٪ عام ٢٠١٠
- تلقى أكثر من ٩٠٪ من موظفي الحكومة دورات تدريبية عن مهارات استخدام أجهزة الكمبيوتر ومعالجة النصوص في ٢٠٠٩
- ٦٠٪ من الشركات متصلة بشبكة الإنترنت، و٥٨٪ منها متصلة بوصلات انترنت فائقة السرعة
- ٤٩٪ من المستشفيات العامة والخاصة تستخدم نظام التخزين الالكتروني لتخزين بيانات مرضاها

وقد بات سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قطر ومستخدميه أكثر تطوراً ونضوجاً، ويتضح ذلك جليا من خلال ما حققته شركات الاتصالات من إيرادات عالية رغم انخفاض أسعار الخدمات الذي قابله زيادة استخدام العملاء للخدمات الالكترونية على هواتفهم النقالة. ويشهد سوق برمجيات تكنولوجيا المعلومات القطري نمواً متسارعاً مقارنة بباقي أسواق دول مجلس التعاون الخليجي الأخرى، ويرجع ذلك لزيادة معرفة الشركات في قطر بكيفية الاستفادة من التطبيقات التكنولوجية لتسهيل عملياتها.

وإجمالاً فقد تم بيع ١,٨ مليون هاتف نقال في قطر العام الماضي، ٣٠٪ منها من فئة الهواتف الذكية بتكلفة بلغت ٢٠٠ دولار أو أكثر للهاتف الواحد، كما قفز معدل انتشار الهاتف النقال أيضاً من ١٢٠٪ عام ٢٠٠٩ إلى ١٥٠٪ عام ٢٠١٠. وقد تضاعف عدد المشتركين في شبكة الانترنت حوالي ١٢ مرة منذ عام ٢٠٠١.

صار الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر سهولة وأمناً للجميع في قطر، وتبرهن الزيادة في وصول المستخدمين إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي نمو سوق الاتصالات في قطر.

وخلال العام الماضي افتتح الأعلى للاتصالات مركز قطر للتكنولوجيا المساعدة (مدى). وعلى الرغم من أن المركز فتح أبوابه في شهر يوليو إلا أنه يخدم الآن أكثر من ٢٠٠ شخص من ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال توفير حلول التكنولوجيا المساعدة وتقديم الإرشادات لتمكين هذه الفئة من استخدام التكنولوجيا لتعزيز إمكانياتهم وإثراء قدراتهم.

كما يُعد موقع «سيف سبيس» الذي أطلقه المجلس مؤخراً ملاذاً آمناً للأسر حيث يوفر الموقع المعلومات والنصائح الدقيقة للآباء لتوجيه أبناءهم حول كيفية استخدام الانترنت بأمان، وهو ما قد يقلل من مخاوفهم حول المخاطر التي قد يواجهها أبنائهم على شبكة الإنترنت مثل «التنمر الإلكتروني» والمحتوى غير اللائق.

## التقدم نحو ٢٠١٥
## الخطة الاستراتيجية الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

يعد أحد أهم إنجازات المجلس في ٢٠١٠ هو تطوير إستراتيجية وطنية بالتشاور مع القطاعات ذات الصلة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالدولة خلال السنوات الخمس القادمة.

ويتطلب بناء اقتصاد المعرفة –الهدف الأمثل للخطة– أساليب جديدة ومبتكرة للتفكير وتبني أشكال غير تقليدية للأعمال. ويسعي المجلس– من خلال إتباع هذه الخطة الشاملة – ضمان تحقيق قفزة نوعية في بناء سوق اتصالات متميز تحقق النفع للمجتمع ككل.

ويقدر إجمالي الاستثمارات المطلوبة لتنفيذ هذه الإستراتيجية ٦,٢ مليار ريال قطري على مدار السنوات الخمس القادمة.

وتشمل الخطة الإستراتيجية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المجالات التالية لمساعدة المجلس على تحقيق رؤيته:

١/ توفير الخدمات العامة: تحسين كفاءة الخدمات العامة وسبل الوصول اليها مما سيسهم في زيادة كم المحتوى الرقمي وتحقيق مزايا اجتماعية

٢/ البنية التحتية: بناء شبكة وطنية للنطاق العريض (البرودباند) وتنفيذها من خلال استثمارات حكومية وخاصة لتوفير خدمات بأسعار مناسبة

٣/ تطوير صناعة الاتصالات: تطوير سوق جاذب لمشروعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمحتوى الرقمي وتوفير أيدي عاملة محلية محترفة في مختلف مجالات التكنولوجيا

٤/ الثقافة والمهارات الرقمية: توفير برامج وطنية لتعزيز الثقافة والمهارات الرقمية مما يشجع على تبنى واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف قطاعات الدولة.

و تحوي الاستراتيجية هذه إحدى عشر برنامجاً مختلفاً، تضم ٥٦ مشروعاً سيتم تنفيذها خلال السنوات الخمس القادمة.

ويسلط تقرير هذا العام الضوء على تقدم دولة قطر وانجازاتها في مختلف مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى الخطة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكيف ستزيد من وتيرة تقدم هذا القطاع في المستقبل.

# الهيئة التنظيمية
# والبنية التحتية للاتصالات

تشير بيانات السوق إلى ان ازدهار المنافسة في سوق الاتصالات المحلى أدى إلي استمرار نمو هذه السوق بخطى ثابتة، فحسب البيانات:

- زاد عدد المشتركين في خدمة DSL بنسبة ١٧٪، مع زيادة عدد المشتركين في خدمة التشغيل الثلاثية (triple play) بنسبة ٥٠٪ – وهي عبارة عن باقة من خدمات الإنترنت فائقة السرعة مع التلفاز وخدمة الهاتف الثابت. ( المصدر تقرير كيوتل)

- بلغ متوسط معدل النمو المركب السنوي للمشتركين في الهواتف النقالة ١٣٩٪ في الفترة من ٢٠٠٦ إلى ٢٠٠٩ (المصدر: مؤسسة الابحاث العالمية IDC)

- سرعة انتشار خطوط تقنية «الألياف الضوئية إلى المنازل»

- زيادة عدد اشتراكات خدمة الهواتف النقالة بنسبة ٣٩٪ منذ عام ٢٠٠٩

- ارتفع عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت بنحو ١١ ألف مشترك في ٢٠١٠

- استحوذت شركة فودافون–قطر بعد عام من دخولها السوق القطري على ٢٠٪ من حجم حصة المشتركين في السوق ، وعلي ١٦٪ من إيرادات خدمات الاتصالات بنهاية يونيو ٢٠١٠

يتطلب النمو السريع والمستمر لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دولة قطر وجود برامج وسياسات تتسم بالشفافية والنزاهة، كما يتطلب توافر بنية تحتية للاتصالات تمكن الشركات والأفراد من استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطبيقها بسهولة، بالإضافة أيضا إلى وجود إجراءات أمنية دقيقة ومتطورة لضمان سلاسة العملية برمتها.

ومع زيادة الطلب على خدمات الاتصالات وتقنية النطاق العريض في العام الماضي، استخدم الأعلى للاتصالات سلطاته القانونية لتوفير وتنفيذ الأطر القانونية التي تلبى احتياجات السوق الحالية والمستقبلية أيضا.

## استمرار مرحلة التنافس والاختيار في قطاع الاتصالات

مع إصدار الترخيص الثاني للهواتف الثابتة لشركة فودافون قطر في أبريل ٢٠١٠، أكمل الأعلى للاتصالات ثاني مراحله لتحرير قطاع الاتصالات في قطر. وبموجب هذا الترخيص تستطيع شركة فودافون قطر حاليا تقديم خدمات الهاتف الثابت للأفراد والمؤسسات الحكومية والخاصة في جميع أرجاء دولة قطر بالإضافة إلى الخدمات الأخرى مثل الخطوط المؤجرة والربط الدولي وخدمات المحطات الطرفية المتناهية الصغر (VSAT).

وبما أن فودافون تحمل أيضاً الترخيص الثاني للاتصالات المتنقلة فإنها ستتمكن – إذا أرادت ذلك – من تقديم الخدمات المدمجة التي تضم شبكات الاتصالات الثابتة والمتنقلة معاً مثل باقات بيانات الاتصالات الثابتة/المتنقلة.

## تعزيز النمو والشفافية والمنافسة

سيواصل الأعلى للاتصالات تطوير إطار قانوني وتنظيمي قوي، حيث أصدر المجلس عدة سياسات عام ٢٠١٠ لتلبية احتياجات السوق.

### قانون التجارة الإلكترونية

في أغسطس ٢٠١٠، صدر مرسوما أميريا بإصدار قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية من أجل تعزيز مناخ الاستثمار وتشجيع الشركات والأجهزة الحكومية والأفراد على استخدام التعاملات الإلكترونية.

ويختص القانون بتنظيم كافة المعاملات التجارية التي تتم عن طريق اتصالات إلكترونية، وإيضاح ضوابطها وعواقب مخالفاتها، لحماية التاجر والمستهلك معاً، كما وضع بروتوكولات للتوقيع الإلكتروني والوثائق الإلكترونية وتوثيق الدفع الالكتروني. وبدخول هذا القانون حيز التنفيذ، ستزيد الضمانات الممنوحة لحماية الشركات والأفراد بدرجة كبيرة.

وطبقا لهذا القانون الشامل، سيكون الأعلى للاتصالات مسؤولا وحده عن إدارة نطاقات المستوى الأعلى لرمز دولة قطر على الإنترنت وإصدار القرارات اللازمة بشأن إدارة وآليات أسماء نطاقات الإنترنت في الدولة. ويعد هذا القانون الأول من نوعه في العالم العربي الذي يضم موادّ لحماية المستهلك. وعند صياغة القانون حرص الأعلى للاتصالات على أخذ آراء ومقترحات ومدخلات الشركات والجهات الحكومية ذات العلاقة بشأن القانون بعين الاعتبار، كما راعى أن تتوافق سياساته مع أفضل الممارسات الدولية المتبعة في الأمم المتحدة والاتحاد الأوروبي والدول والمنظمات الأخرى.

### أسماء النطاقات القطرية

في أكتوبر ٢٠١٠، وافقت هيئة الإنترنت للأرقام والأسماء المخصصة (ICANN) على تفويض الأعلى للاتصالات بسلطة إدارة أسماء النطاقات فى قطر. والمجلس حاليا في طور الانتهاء من إعداد نظام عمل لتسجيل أسماء النطاقات العليا لرمز الدولة والنطاقات المغلقة الخاصة بالمؤسسات.

ومن المتوقع أن يوفر هذا النظام الخدمة للمستخدمين بتكلفة أقل وجودة أفضل، وذلك من خلال منحهم خيارات تأسيس وإدارة مواقعهم الالكترونية.

ولا شك أن فتح الأعلى للاتصالات عملية تسجيل أسماء النطاقات للمنافسة من خلال اختياره مسجلين معتمدين لتسجيل هذه الأسماء – في السابق كانت شركة كيوتل فقط هي من تقدم هذه الخدمات– سيساعد على زيادة استخدام المعاملات الإلكترونية وبخاصة بين الأفراد وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

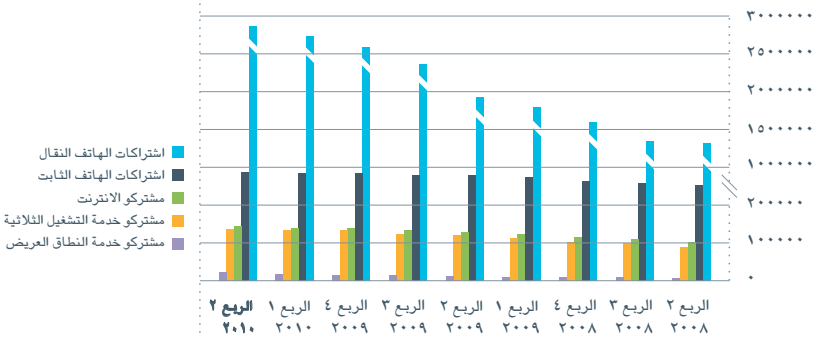
وعلاوة على ما سبق، سيقوم الأعلى للاتصالات بطرح نظام جديد لتسجيل أسماء النطاقات باللغة العربية، وبمجرد دخول هذا النظام حيز التنفيذ سيتم استخدام النطاق العربي «.قطر» الي جانب استخدام أسماء النطاقات اللاتينية المتبعة حاليا (.qa)، لتصبح دولة قطر من أوائل الدول التي تستخدم أسماء النطاقات العربية بغية زيادة عدد مستخدمي الانترنت المتحدثين باللغة العربية فيها.

وستكون أسماء النطاقات القطرية بمثابة ميزة مضافة لتفرد الشركات والأفراد القطريين وتميزهم في عالم الانترنت المتنامي باستمرار، كما ستساعدهم على التواصل مع آخرين محلياً وعالمياً مع تميزهم بالهوية القطرية.

كما ستدعم أسماء النطاقات القطرية خطة قطر في أن تصبح مركزا للمحتوى العربي على مستوى العالم، لزيادة المحتوي العربي الالكتروني الذي ما زال ضعيفا حتى الآن حيث تشير

### تطور سوق الاتصالات خلال ٢٠٠٨-٢٠١٠

التقارير الربع سنوية لكيوتل والعروض التقديمية لإدارة فودافون




الإحصائيات أن المحتوي العربي المتاح على شبكة الانترنت لا يمثل سوا ١٪ فقط من مجموع المحتويات الموجود علي الشبكة على الرغم من أن العرب يمثلون ٥٪ من مجموع سكان العالم.

وستتولى هيئة تنظيم الاتصالات بالمجلس مهام إدارة نطاقات الانترنت بدولة قطر والمتوقع تفعيلها خلال الربع الأول من ٢٠١١.

### تخصيص الطيف الراديوي وإدارته

التقدم في مجال تكنولوجيا الاتصالات لا حدود له، الا ان الطيف الترددي المتاح الذي يُسهل تحقيق هذا التقدم هو مورد محدود، فمحطات الإذاعة ومشغلي الهواتف النقالة وشبكات البث وأبراج التحكم في الطائرات والأقمار الصناعية تحتاج إلى ترددات منفصلة كي تعمل بفعالية، ومع ابتكار المزيد من التكنولوجيات يزداد الطلب على الطيف الراديوي، لذا يجب أن يتم تنظيمه بعناية.

وتتواجد حزم الطيف في طبقات، ويتمثل دور المعنيين بتنظيم الطيف الراديوي في تخصيص الترددات كي تعمل التكنولوجيات والأجهزة التي تستخدم الطيف الراديوي الترددي بكفاءة دون تداخل. وبوصفه الجهة التنظيمية التي تراقب الوصول الى الطيف الترددي، يتمثل دور الأعلى للاتصالات في تحقيق التوازن بين المصالح العامة والتجارية عند إقرار تخصيص الطيف وتوزيعه.

ولتحقيق هذا الهدف اقترح الأعلى للاتصالات وضع الخطة الوطنية لتخصيص الترددات، واستكمل إجراءات الاستشارة العامة الخاصة بسياسة تخصيص وتوزيع الطيف الراديوي في ٢٠١٠، وسيتم تنفيذ هذه السياسة بداية عام ٢٠١١. وتضمن السياسة تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان نهج شفاف ونزيه لإدارة الطيف الترددي
- تعزيز الفوائد الاقتصادية والمجتمعية لجميع مستخدمي الطيف الترددي
- ضمان تلبية احتياجات أمن الاتصالات للعامة
- ضمان الترابط والتشغيل البيني بين جميع تكنولوجيات الاتصال المتاحة
- دعم الابتكار والمنافسة وتعزيزهما
- الحد من القيود التنظيمية التي تعوق الوصول إلى الترددات اللاسلكية
- الحفاظ على توافر طيف ترددي مناسب للتكنولوجيات المبتكرة في المستقبل

## التراخيص الفئوية

في ٢٠١٠، أصدر الأعلى للاتصالات أول ترخيصين فئويين من سلسلة التراخيص الفئوية التي ينوي إصدارها في المستقبل والتي ستمثل جزءاً مهماً من نظام تراخيص الاتصالات. وطبقا لهذين الترخيصين الفئويين، لم يعد الأفراد الذين يستخدمون أو يستوردون أنواع معينة من أجهزة أو معدات الاتصالات لأغراض تجارية في حاجة إلى التقدم إلى الأعلى للاتصالات للحصول على ترخيص للقيام بذلك، وإنما سيتعين عليهم التقدم بطلب للحصول على اعتماد النوع وترخيص التاجر (من يبيع المعدات) إذا كان المجلس يسمح لهم بالتعامل في أجهزة الاتصالات.

ويختص أحد هذين الترخيصين الفئويين بالأجهزة قصيرة المدى (SRD) التي تستخدم تقنيات البث الراديوى المحدود لتوفير اتصالات بقدرة تردد منخفضة، مما يقلل من فرص حدوث تداخلات مع معدات الاتصالات الراديوية الأخرى ، ومن أمثلة هذه الأجهزة أجهزة مراقبة الأطفال الرضع، الأجهزة المساعدة لضعاف السمع، وأنظمة الإنذار المنزلية، وأجهزة فتح أبواب المرآب إلكترونياً، وأجهزة قراءة العدادات .

ويُتيح الترخيص الفئوي للأجهزة قصيرة المدى لأي شخص في قطر حيازة وتركيب وتشغيل الفئة المعتمدة من الأجهزة قصيرة المدى بالترددات المحددة في الترخيص دون الحاجة للتقدم بطلب مستقل للحصول على ترخيص فئوي من قبل الأعلى للاتصالات. وبموجب هذا الترخيص الفئوي، يُعفى المُرخص له من الرسوم الخاصة بالترخيص والطيف الترددي.

أما الترخيص الفئوي الثاني فيختص بمعدات سباق الهجن الحاصلة على موافقة اعتماد النوع. ويُسهل هذا الترخيص عملية الاعتماد لاستخدام هذه المعدات أو تشغيلها أو تركيبها. وكما هو الحال مع ترخيص المعدات قصيرة المدى، فإن هذا الترخيص يسمح لأي شخص بحيازة واستخدام الأجهزة الراديوية المستخدمة في سباق الهجن دون الحاجة للتقدم بطلب للحصول على ترخيص فئوي مستقل شريطة أن تتماشى هذه المعدات مع شروط الترخيص الفئوي وأن تعمل ضمن حزم الترددات المسموح بها.

وبحسب الترخيصين السابقين، يتعين على كُل شخص أو شركة ترغب في استيراد و/أو بيع المعدات قصيرة المدى أو أجهزة سباق الهجن فى قطر الحصول على اعتماد النوع من قبل المجلس الأعلى للاتصالات وموافقة المجلس للتعامل بشكل تجاري في أجهزة الاتصالات.

والأعلى للاتصالات في طور الانتهاء من إعداد سجل لاعتماد النوع. وسيحوي هذا السجل معلومات مفصلة عن جميع أنواع المعدات المعتمدة من قبل المجلس للبيع والاستخدام والاستيراد. وعند استكمال السجل فلن يتعين علي المستوردين من التجار التقدم إلى الأعلى للاتصالات للحصول على اعتماد النوع إذا كان المجلس يسمح لهم فعليا باستيراد تلك الأجهزة أو استخدامها أو بيعها. ويمكن الإطلاع على سياسة اعتماد النوع على الموقع الالكتروني للمجلس: www.ictQATAR.qa.

## النظام المحاسبي التنظيمي

نشر الأعلى للاتصالات تعليمات تطبيق النظام المحاسبي التنظيمي لمقدمي خدمات الاتصالات هذا العام، ويوضح هذا النظام لمقدمي خدمة الاتصالات كيفية الامتثال مع الالتزامات الخاصة بأسعار التكلفة والالتزام غير التحيزي فيما يتعلق بالخدمات المقدمة.

وطبقا لقانون الاتصالات ولائحته التنفيذية، فان للأعلى للاتصالات أهداف وصلاحيات محددة لضمان أن الأسعار والرسوم التي يقدمها مزودو خدمات الاتصالات في قطر فاعلة وفق أسعار التكلفة ومطبقة بالشكل الصحيح على المنتجات والخدمات المعروضة بالجملة أو التجزئة.

ويبين هذا النظام مجموعة الأنظمة والعمليات والسياسات والإجراءات التي تمكن مقدم الخدمة المسيطر من إنشاء سجل لحفظ الإجراءات الضرورية التي تفي بالتزاماته التنظيمية؛ وذلك من خلال تتبع الإيرادات والتكاليف والأصول ورأس المال المستخدم؛ وكذلك حساب التكاليف وتتبعها وتحليلها من اجل إثبات الامتثال لأسعار التكلفة والالتزام غير التحيزي للخدمات المقدمة.

أحد اعلانات حملة المجلس لتغيير أرقام الهواتف

### ترخيص المحطات الطرفية المتناهية الصغر

بعد الموافقة على إصدار تراخيص إضافية لخدمات المحطات الطرفية المتناهية الصغر (VSAT) في قطر، منح الأعلى للاتصالات تراخيص لثلاث شركات من اصل أربع شركات نافست في ٢٠١٠ للحصول على تراخيص لتقديم خدمات المحطات الطرفية المتناهية الصغر في قطر. وبعد عملية اتسمت بالتنافس والشفافية وبعد مراجعة المجلس لطلبات الشركات المتنافسة وتقييمها فازت شركات: كاب روك للاتصالات (Cap Rock Communications)، كيوسات للاتصالات (QSAT Communications)، و ريجنت قطر (RigNet Qatar) بالتراخيص.

وتستخدم تكنولوجيا المحطات الطرفية المتناهية الصغر نظام الأقمار الصناعية لتقديم خدمات الاتصال بين مجموعات مغلقة من المستخدمين، حيث تُمكن الشركات والمؤسسات ذات المكاتب والفروع والمواقع المتباعدة من الاتصال فيما بينها وتبادل البيانات. وهذه التكنولوجيا ضرورية لبعض الصناعات في قطر مثل النفط والغاز، فالكثير من الأجهزة البحرية التي تستخدمها الشركات التي تعمل في هذه الصناعات تتطلب تكنولوجيا المحطات الطرفية المتناهية الصغر من أجل توفير شبكة اتصالات آمنة بين موظفي تلك الشركات وإداراتها المختلفة. وتعد هذه الخدمات وسيلة الاتصال الرئيسية بين مكاتب شركات البترول والغاز ومنصاتها البحرية.

### الخطة الوطنية للترقيم وإمكانية نقل الأرقام

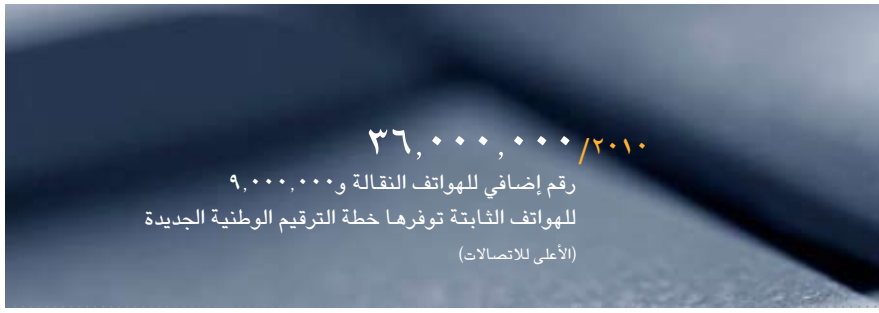
مع زيادة استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات فى المؤسسات وبين الأفراد في قطر زاد أيضاً الطلب على أرقام الهواتف.ولضمان تلبية الطلب المستقبلي على أرقام الهواتف الثابتة والمحمولة فى السنوات القادمة لمواكبة النمو والتطور المستمر في البلاد، اتخذ المجلس الأعلى للاتصالات إجراءات سريعة تمثلت في وضع الخطة الوطنية للترقيم.

وفي نهاية يوليو ٢٠١٠، قام الأعلى للاتصالات بتنفيذ الخطة الوطنية للترقيم بزيادة أرقام جميع الهواتف من سبعة أرقام إلى ثمانية من خلال تكرار الرقم الأول في رقم الهاتف. وعبر استخدام برامج سهلة وبسيطة تمكن الجميع من الانتقال لاستخدام الأرقام الجديدة بسهولة ودون اية مشاكل.

وقاد الأعلى للاتصالات عملية التغيير من خلال ترأسه اللجنة الوطنية للترقيم التي شارك فيها ممثلون من شركتي كيوتل وفودافون لضمان إتمام عملية التغيير بنجاح ودون انقطاع في الخدمة. وبالإضافة إلى ذلك قام المجلس بحملة توعوية بهدف تعريف المواطنين بموعد التغيير والغرض منه.

ومع احتمال تضاعف عدد سكان قطر عام ٢٠١٥ وما يتبعه من نمو اقتصادي، فقد كان هذا الإجراء ضروري لضمان استمرار تلبية حاجة الشركات والأفراد من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. ووفرت خطة الترقيم الجديدة ٣٦ مليون رقم إضافي للهواتف النقالة و٩ مليون للهواتف الثابتة، متجاوزة بذلك أعلى مستوي طلب متوقع في العشرين عاماً القادمة.

وفي عام ٢٠١١ ستُطبق في قطر إمكانية خاصية نقل أرقام الهواتف المحمولة والثابتة، وهو ما يعنى أن مستخدمي الهواتف سيستطيعون نقل أرقامهم الحالية لمقدم خدمة آخر، وفي ظل النظام الحالي لا يستطيع المستخدمون الراغبون في الانتقال من فودافون إلى كيوتل أو العكس من الاحتفاظ بأرقامهم بعد الانتقال من شركة إلى أخرى.




### إطار فض المنازعات

وضع كل من قانون الاتصالات ولائحته التنفيذية والتراخيص أطرا لفض جميع أنواع المنازعات التي قد تنشأ في قطاع الاتصالات.

وقد قام الأعلى للاتصالات بالفعل بحل العديد من المنازعات المتعلقة بالتداخل والوصول إلى الخدمة، والمنازعات بين مقدمي الخدمة بعضهم البعض، والمنازعات بين مقدمي الخدمة ومستخدميها.

وأصدر المجلس حديثاً «قواعد فض المنازعات» للتعامل مع الشكاوى بين مقدمي الخدمة، والتي لا تقع ضمن عملية السيطرة المرتبطة بمنازعات التداخل والوصول إلى الخدمة.

وتحدد هذه القواعد إجراءات تقديم الشكاوى وحلها، بما في ذلك: عملية تقديم الشكوى، والأدلة الضرورية لدعم الشكوى والدفاع عنها؛ وعملية تسوية النزاع والنتائج.

### حماية المستهلكين وعملية معالجة الشكاوى

يعد الأعلى للاتصالات أول هيئة تنظيمية للاتصالات في منطقة الخليج تضع بنودا لحماية المستهلكين في قانونها للاتصالات والتراخيص. ومنذ صدور قانون الاتصالات في ٢٠٠٦ ويواصل الأعلى للاتصالات مهامه لحماية المستهلكين بالتعاون مع كيوتل وفودافون.

وطبقا لقانون الاتصالات فالمجلس مفوض قانونيا بحماية حقوق ومصالح المستهلكين في قطاع الاتصالات وتعزيز استفادتهم من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي السلطة التي تمتد لتشمل وضع قواعد للتعرفة ومعايير لضمان الخدمة ومراقبة شروط تقديم الخدمة، كما يُفوض المجلس أيضا بسلطة تلقي الشكاوى والمنازعات التي قد تنشأ بين مقدمي الخدمة والمستهلكين وحلها في حال لم تتمكن هذه الأطراف من الوصول لحل فيما بينها.

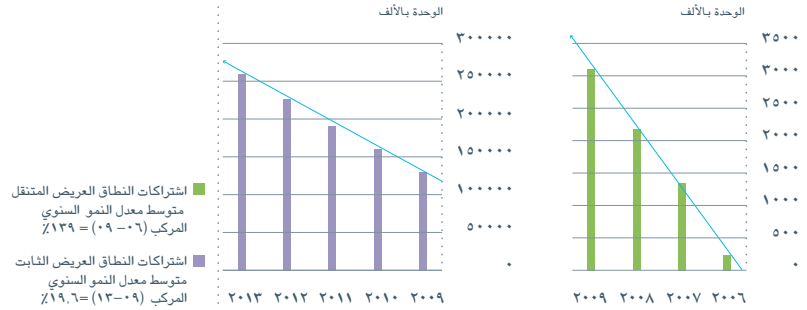
وخصص المجلس الخط الساخن: (+٩٧٤٤٤٩٩٥٣٥٣) والبريد الإلكتروني: (consumervoice@ict.gov.qa) لتلقي استفسارات وشكاوى المستهلكين.

وبصفة عامة ينبغي على مقدم الخدمة أن يحل شكاوى عملائه خلال ٣٠ يوماً من تاريخ تقديم الشكوى، وفي حال لم يتم الفصل في الشكوى يحق للعميل بعدها التوجه للأعلى للاتصالات لحل النزاع.

وقد أصدر الأعلى للاتصالات في بعض حالات الشكاوي والنزاعات أوامر لمقدمي الخدمة برد الأموال أو استبدال المعدات أو تنفيذ التركيبات أو تصحيح الفواتير والحسابات أو توصيل الخدمات في إطار زمني محدد، أو التوقف عن سلوك أو ممارسات معينة. وقرارات الأعلى للاتصالات لحل الشكاوي أو المنازعات قرارات نهائية وملزمة.

## معدل نمو النطاق العريض

بحث مؤسسة الأبحاث العالمية IDC لعام ٢٠١٠




ولزيادة وعي المستهلك بحقوقه ومقدم الخدمة بالتزاماته، يقوم المجلس بانتظام بوضع إرشادات ومعلومات تتعلق بهذا الأمر على موقعه الإلكتروني للمستهلكين.

وتخصص كل من كيوتل وفودافون موارد هامة لتحسين توافقهما القانوني مع متطلبات حماية المستهلك ومعالجة الشكاوى، وكذلك تحسين نوعية مراكز خدمة المستهلك التابعة لهما ومراكز الخدمة الذاتية في قطر.

### تسوية المنازعات بين المتنافسين

إن نجاح الأعلى للاتصالات في التعامل بفعالية مع المنازعات التي تنشب بين المتنافسين في مجال الاتصالات لهو مؤشر واضح على تطبيق قواعد المنافسة في السوق بحزم.

ففي ٢٢ يوليو ٢٠١٠ قام الأعلى للاتصالات بحل النزاع بين فودافون وكيوتل بشأن تقديم كيوتل لخدمات الهاتف النقال تحت العلامة التجارية «فيرجين موبيل» . وأصدر الأعلى للاتصالات قرارا إداريا في هذه القضية توافق مع قانون الاتصالات القطري ومع أفضل الممارسات الدولية.

وبصفته الجهة المنظمة لقطاع الاتصالات، قام الأعلى للاتصالات بتسوية هذا النزاع من خلال تناوله ومعالجته للممارسات غير التنافسية في السوق عبر تطبيق قانون الاتصالات وقواعد فض المنازعات المعمول بها بموجب هذا القانون. وكان هذا الموقف هو أول تطبيق لقواعد المنازعات المعمول بها داخل الأعلى للاتصالات بموجب قانون الاتصالات، والقرار متاح على الموقع الإلكتروني للمجلس.

# القمر الصناعي "أسهيل"

## توسيع قدرات الاتصالات

أعلن الأعلى للاتصالات في مايو ٢٠١٠ عن عقد اتفاقية شراكة مع شركة يوتلسات الفرنسية للاتصالات (Eutelstat) لبناء وتدشين وتشغيل القمر الصناعي القطري الجديد «أسهيل».وسيدعم القمر الصناعي الذي سيعمل على الموقع المداري ٢٥,٥ درجة شرقا قدرات الاتصالات في قطر ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بشكل كبير.

وتُعد هذه الخطوة من أهم شراكات الأعلى للاتصالات مع القطاعين العام والخاص ، كما أنها الأولى من سلسلة الاستثمارات المخطط تنفيذها في مجال تكنولوجيا الأقمار الصناعية.

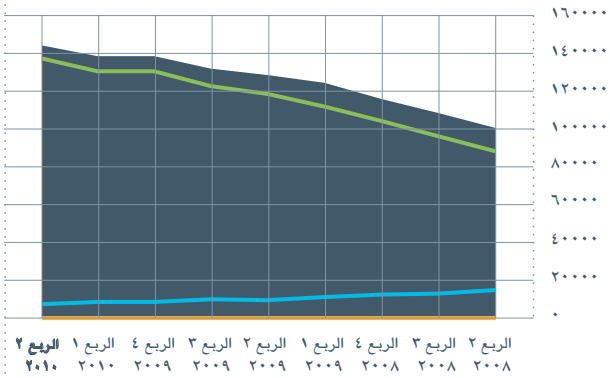
ومن خلال هذا الاستثمارات سيتمكن الأعلى للاتصالات من توفير خدمات اتصالات عالية الجودة فضلا عن رفع امكانيات النطاق العريض لدولة قطر والمنطقة بأسرها.

ومع توفير الوسائل التكنولوجية التى تتطلبها هذه الخدمات ستسهم دولة قطر فى تطوير صناعة محلية للاتصالات عبر الأقمار الصناعية.

وفي يوليو ٢٠١٠، أبرم الأعلى للاتصالات وشركة يوتلسات Eutelstat اتفاق مع شركة سبيس سيستمز/لورال الامريكيةSpace Systems/Loral لتصميم وتصنيع القمر الصناعي «أسهيل» والمخطط له أن يبدأ العمل أوائل ٢٠١٣.

### مشتركو النطاق العريض فى قطر

التقارير الربع سنوية لكيوتل والعروض التقديمية لإدارة فودافون




## تعزيز البنية التحتية وقدرات الاتصالات

في العام الماضي، حققت دولة قطر نمواً كبيراً في شبكات النطاق العريض اذ تم ربط ٦٣٪ من المنازل بشبكات برودباند وبسرعة انترنت لا تقل عن واحد ميجا بايت/ ثانية. ولرفع السعة المستقبلية لهذه الشبكات، يعمل الأعلى للاتصالات علي تطوير استراتيجية تهدف الي استخدام افضل بنية تحتية للاتصالات ومجموعة من وسائل التكنولوجيا الثابتة واللاسلكية.

إن توافر شبكة برودباند فائقة السرعة سيزيد من سعة النطاق مما سيسمح بإدارة أحجام ضخمة من البيانات بطريقة آنية ودقيقة، وهو ما يعد أمرا حيويا لزيادة حجم وسرعة المعلومات وتدفقها.

إن بناء شبكة برودباند فائقة السرعة يتطلب التعاون بين الهيئات الحكومية ومقدمي خدمات الاتصالات ومطوري المحتوى والمستهلكين، وفي سبيل ذلك يعمل الأعلى للاتصالات علي التنسيق مع هذه الجهات جميعها بغية وضع خطط لبناء الشبكة الوطنية للنطاق العريض.

وستحقق دولة قطر فوائد جمة من خلال النفاذ الي شبكة برودباند فائقة السرعة علي مستويات مختلفة منها:

- **التنافسية الاقتصادية**: دعم مكانة قطر كمحور إقليمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتمكنيها من المنافسة على تنظيم الأحداث العالمية المهمة بما في ذلك نجاحها في استضافة كأس العالم ٢٠٢٢، وكذلك تحفيز النمو والاستثمار في قطاعات أخرى غير النفط والغاز

- **التأثير الاجتماعي**: ضمان تقديم خدمات الرعاية الصحية والتعليم والخدمات الحكومية على أكمل وجه

- **المشروعات الصغيرة ومتوسطة الحجم**: إن الشبكة فائقة السرعة تغير الأسلوب الذي تعمل به الصناعة، بما يسمح للشركات الصغيرة والمتوسطة من استخدام الموارد والقدرات التي كانت متاحة فقط للشركات الكبرى

- **المستهلكون**: توفير خيارات ومرونة اكبر للمستهلكين من الأفراد، مثل خدمات التشغيل الثلاثية، ووصول أسرع إلى خدمات الهاتف النقال ، وتعزيز توافر المحتوى الإلكتروني المحلي ذي الصلة

إن كل هذا التقدم يعزز دائرة التطور الإيجابي، وأكبر دليل على ذلك هو تأثير هذه الجهود على الاستخدامات الكلية للخدمات، فعلى الرغم من رخص أسعار الخدمات إلا أن عائدات مقدمي خدمات الاتصالات ارتفعت بمقدار ٥٠ مليون ريال قطري خلال الفترة ما بين الربع الأول من عام ٢٠٠٩ إلى الربع الأول من عام ٢٠١٠ ، مما يشير إلى زيادة كم ونوع الخدمات المستخدمة من قبل الجمهور بتزايد الوصول للانترنت.

## حدائق الإنترنت (iParks)

إن توفير خدمة الإنترنت اللاسلكي المجاني في ثلاث حدائق عامة نجحت نجاحا كبيرا، وهو ما دفع الأعلى للاتصالات إلى توسيع هذه الخدمة لتدخل حديقتين أخريين وهما كورنيش الخور والوكرة. ويتوقع المجلس الانتهاء من هذا الإجراء فى ٢٠١١. وتأتي خدمة حدائق الإنترنت اللاسلكي المجاني كجزء من التزام المجلس بربط المواطنين والمقيمين بالتكنولوجيا التي تُثري حياتهم.

وتُقدم هذه الخدمة المجانية حاليا في حدائق الرميلة والشيراتون ودحل الحمام. وأوضحت نتائج بحث ميداني تم أجرائه على مستوي المستخدمين للخدمة في الفترة من ٢٠٠٩ إلى ٢٠١٠، أن هذه الخدمة لاقت رواجاً شعبياً على مستوى المستخدمين، حيث بلغ متوسط عدد مستخدمي الخدمة في الحدائق الثلاث ما يزيد عن ١٠٠٠٠ مستخدم شهرياً، كما أن العدد الاجمالي للمستخدمين تجاوز مائة ألف مستخدم خلال نفس الفترة.

## حماية الأصول الإستراتيجية

إن التطور المستمر للاتصالات في قطر يستند إلى وجود بنية تحتية تعمل بطريقة سلسلة وبدون انقطاع. والبنية التحتية عبارة عن أنظمة عالية التعقيد تعتمد على بعضها البعض وهي تتحكم في محطات الطاقة الكهربائية، وإنتاج النفط والغاز، والمعاملات المالية، والرعاية الصحية، وتوزيع المياه، والعمليات الحكومية.

بوصفه الفريق الوطني المعنى بأمن نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى قطر، يختص فريق قطر للاستجابة لطوارئ الحاسبات (Q-CERT) التابع للأعلى للاتصالات بضمان التطور الآمن للبنية التحتية للاتصالات في قطر من خلال حماية البيانات الحرجة (مكافحة الجرائم الإلكترونية) ورفع وعي المواطنين بالمخاطر التى قد تحدق بقطاع المعلوماتية وتوفير المعلومات ذات الصلة لمساعدة الجميع على استخدام الشبكة بأمان. وبتنفيذ هذه الأهداف بنجاح يساعد فريق «كيو سيرت» على زيادة استخدام الإنترنت بين أفراد المجتمع والشركات أيضاً.

ولضمان تكامل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطر، اتخذ فريق «كيو سيرت» عدة تدابير لحماية الشبكات والمواطنين من الهجمات التي تتسبب فيها البرمجيات الخبيثة والبرامج الضارة التي يستخدمها المخترقون كأجهزة وسيطة لشن الهجمات الالكترونية (botnets). واتخذ هذا الفريق أيضاً خطوات لحماية خصوصية المستخدمين على الإنترنت ضد مخاطر سرقة الهوية والتجسس والتصيد الالكتروني.

وقام فريق «كيو–سيرت» بالتعاون مع برنامج السلامة السيبرانية بتدشين موقع «سيف سبيس»، كما عمل على الحد من انتشار فيروس الحاسوب المسمى «ستكزنت» (Stuxnet) داخل قطر. وهذا الفيروس الذي يحتوي على دودة حاسوبية تهاجم أنظمة «اسكادا» الصناعية وتُعيد برمجتها، هاجم ملايين الحواسيب عبر العالم وأوقف العمليات التجارية والاستخدامات الشخصية، غير أن نسبة الأجهزة التي تأثرت في قطر بهذا الفيروس كانت أقل من ١٪.

## الخطة الإستراتيجية الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ٢٠١٥

# السنوات الخمس القادمة

يلتزم الأعلى للاتصالات بتشجيع النمو والتطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دولة قطر من خلال توفير إطار تنظيمي قوي. وبصفة عامة يمثل هذا الدعم الأساس لجذب الاستثمارات الخاصة والخبرات للمساعدة في تحسين نوعية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوسيعه.

وسيسعى الأعلى للاتصالات إلى تذليل العوائق التي تحول دون دخول الشركات إلى السوق والاستثمار فيه، كما سيلتزم المجلس –كسابق عهده – الحياد عند وضع سياساته وتطبيق القانون.

وسيواصل الأعلى للاتصالات مراجعته الشاملة لقطاع الاتصالات المحلي لتقييم الحالة التنافسية فيه ، وستحدد هذه المراجعة– التي سيتم الانتهاء من وضعها في ٢٠١١ – ما إذا كان دخول مقدمي خدمة جدد سيفيد المستهلكين أم لا، وستحدد ما هي الإجراءات التنظيمية الأخرى أو التغيرات الهيكلية، إن وجدت، التي ستفيد المنافسة في سوق الاتصالات.

### الشبكة الوطنية للنطاق العريض

في السنوات الخمس القادمة، يلتزم الأعلى للاتصالات بتسريع بناء الجيل القادم من شبكة النطاق العريض فائق السرعة من خلال الاستثمارات الحكومية والخاصة . وهذا الجيل الجديد من الشبكات سيتم تزويده بأحدث تكنولوجيات الاتصالات البصرية، مما سيعزز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وزيادة سعة النطاق العريض لاستيعاب أحجام أكبر من البيانات وفتح آفاق جديدة من الفرص والخيارات أمام المستخدمين من الأفراد والمؤسسات.

ولتحقيق ذلك الهدف يعمل الأعلى للاتصالات على تسريع بناء شبكة «الألياف الضوئية إلى المنزل» (FTTH)، والتي ستوفر وصلات فائقة السرعة من الألياف الضوئية إلى المنازل والمؤسسات. ومن المتوقع أن تحل هذه الشبكة خلال السنوات الخمس القادمة محل الوصلات النحاسية الحالية.

دعم الكفاءات وتنمية سوق
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

قام الأعلى للاتصالات بعدة مبادرات لزيادة تبني الشركات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومساعدة هذه الشركات على التوافق مع اللوائح الحكومية وعمليات الشراء عبر توفير مجموعة من الخدمات الإلكترونية الميسرة.

وقد جنى الاقتصاد القطري ثمار هذه الجهود؛ حيث زاد عدد الشركات المتصلة بشبكات النطاق العريض بنسبة ٢٠٪ منذ ٢٠٠٨، كما جاءت قطر فى المرتبة الثالثة فيما يتعلق «بتسهيل الأعمال» طبقا لمؤشر البنك الدولي.

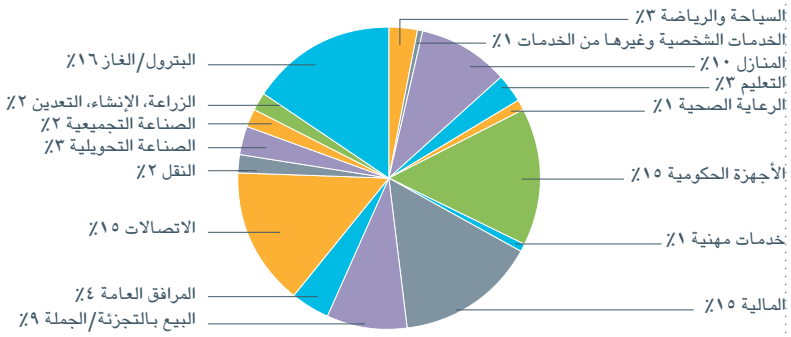
وتعد الزيادة المتنامية والسريعة في معدل الإنفاق على خدمات ومنتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مؤشرا آخر على التقدم الملحوظ في مستويات تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع قطاعات الاقتصاد القطري. وطبقاً للإحصاءات الواردة من مؤسسة الأبحاث العالمية (IDC) فإن الإنفاق على أجهزة الحاسوب والخوادم وخدمات تخزين البيانات في قطر ارتفع بنسبة ٢٣٪ منذ ٢٠٠٩، كما زاد الإنفاق على البرمجيات بحوالي ٢٣ مليون دولار خلال نفس الفترة.



وفي العام الماضي ضاعف الأعلى للاتصالات جهوده الحثيثة لتحفيز رواد الأعمال من الشباب على القيام بمشاريعهم الخاصة في مختلف الصناعات ومساعدة الشركات الكبيرة والصغيرة على مواكبة التطور المستمر في المشهد الرقمي.

### حجم الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات في الأسواق العمودية الرئيسية

بحث مؤسسة الأبحاث العالمية IDC عام ٢٠٠٩




## دعم بيئة محفزة للابتكار

إن احد الأهداف الرئيسية للأعلى للاتصالات هو دعم تطوير الشركات المحلية الناشئة من خلال توسيع الموارد التي توفرها حاضنات الأعمال لهذه الشركات.

ومن أجل إنماء صناعة المحتوي الرقمي المستدامة في دولة قطر، يقدم مركز حاضنة المحتوي الرقمي التابع للأعلى للاتصالات للمشروعات الإبداعية الناشئة والواعدة في مجال المحتوي الرقمي الخبرات الإرشادية، الحلول التقنية المبتكرة، خدمات الاتصالات، والمكاتب، والخدمات المحاسبية والقانونية.

وفي ٢٠١٠ أصبح «فهرس قطر» – وهو دليل أعمال تفاعلي إلكتروني – أول شركة يدعمها مركز حاضنة المحتوى الرقمي الجديد، حيث سيقدم المركز الدعم لأربعة شباب قطريين حازوا على حقوق امتلاك وإدارة فهرس قطر من خلال المنافسة التي تمت تحت اسم «أفضل خطة لإدارة وامتلاك فهرس قطر»، وهي المسابقة التي شارك فيها أكثر من ٣٠ شابا قطريا.

وكان الأعلى للاتصالات قد أطلق دليل «فهرس قطر» في عام ٢٠٠٨ بهدف توفير قاعدة بيانات تربط الشركات القطرية بالعملاء والشركاء المحتملين والمستثمرين والتجار. ويوفر الدليل بيانات عن معلومات الاتصال بالشركات وكتالوجات منتجاتها وكذلك عروضها الترويجية.

## منتديات تواصل الأعمال

شارك أكثر من ألف شخص من القطاع الخاص في قطر في ندوات ملتقى «تواصل الأعمال» في ٢٠١٠، والتي ضمت متحدثين من شركات جوجل وكيوتل وفودافون ومايكروسوفت.

وقد ضمت آخر ندوات «تواصل الأعمال» والتي عقدت في ديسمبر ٢٠١٠ مجموعة من رجال الأعمال والخبراء الذين عرضوا رؤيتهم المستقبلية حول فوائد وتداعيات قانون التجارة الإلكترونية الجديد الصادر في سبتمبر ٢٠١٠ على الشركات المحلية والدولية.

ويوفر القانون الجديد الذي يتناول عددا من القضايا الهامة في مجال الأعمال مثل التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية والتوثيق الإلكتروني، فرصا هائلة لرواد الأعمال لتطوير نماذج أعمال مبتكرة على الانترنت. وقد عرضت دراسات الحالة التي قدمها مدراء تنفيذيون في مجال التجارة الإلكترونية أثناء الندوة مجموعة من النماذج والدروس المتنوعة والناجحة في هذا المجال.

كما تناولت حلقات نقاش الملتقى موضوعات آخري مثل آخر المستجدات في مجال الحوسبة السحابية علاوة على الدورات التدريبية الالكترونية التي تقدمها بوابة قطر الوطنية للتعليم الإلكتروني لمجتمع الأعمال في قطر.

# منتدى الرقمية والمصادر المفتوحة: دعم الابتكار والنفاذ المفتوح

بالتعاون مع منظمة « المشاع الإبداعي» (Creative Commons)، استضافت دولة قطر منتدى « الرقمية والمصادر المفتوحة: الابتكار والنفاذ المفتوح» في أكتوبر٢٠١٠. ويُعد المؤتمر حلقة من سلسلة الجهود التي يقوم بها الأعلى للاتصالات لتعزيز استخدام المصادر الرقمية المفتوحة في المجتمع وتطوير الاقتصاد القائم على المعرفة في الدولة.

ومنظمة «المشاع الإبداعي» هي منظمة غير ربحية تهدف إلى توسيع مجال الأعمال الإبداعية المتاحة للناس لاستغلالها والبناء عليها على نحو يتوافق مع متطلبات قوانين الملكية الفكرية. وتقدم المنظمة الخبرات والدعم والموارد اللازمة لتشجيع الإبداع الرقمي، كما أنها تسمح بمشاطرة الأفكار والإبداعات الإلكترونية. وتصدر المنظمة تراخيص لمن يريدون مشاركة محتواهم الرقمي الإلكتروني وحمايته، ويمكن تطبيق هذه التراخيص على العديد من المجالات مثل الموسيقى والعلوم والتكنولوجيا والفن والحكومة والطب.

وضم المنتدى الذي حضره أكثر من ٦٠٠ شخص علاوة على بثه مباشرة على الانترنت، متحدثين من مؤسسات عالمية وإقليمية مثل شركة جوجل، وموزيلا (Mozilla) وريد هات (Red Hat)، وهيئة متاحف قطر وغيرهم. وتركزت النقاشات حول فوائد استخدام حلول المصادر المفتوحة في الأنظمة الحكومية والمؤسسات والمجالات الترفيهية، كما تحدث آخرون عن الطرق الابتكارية للوصول بصورة أكبر إلى المحتوى الثقافي.

واستناداً إلى النجاح الذي حققه المؤتمر، يسعي الأعلى للاتصالات الي تنفيذ برنامج «المشاع الإبداعي» فى قطر لتشجيع المؤسسات والأفراد على مشاطرة الأعمال الإبداعية على الانترنت من خلال توفير تراخيص مرنة لحماية حقوق المحتوي.

وستشجع هذه التراخيص على خلق محتوى رقمي عربي مع حماية حقوق مبدعي هذا المحتوى.

وقد ركزت ندوة سابقة من ندوات «تواصل الأعمال» عقدت في مارس ٢٠١٠ على قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مساعدة قطاع الأعمال على النمو وتحقيق ميزات تنافسية في الأسواق العالمية. وضمت الندوة عدداً من الخبراء الإقليميين والعالميين العاملين في مجال توفير الحلول التقنية لقطاع الأعمال فضلاً عن عرض دراسات حالة لشركات استخدمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنجاح في أعمالها لتقليل التكاليف وكسب ميزات تنافسية.

وضمت الندوة متحدثين من المجلس الأعلى للاتصالات، وكيوتل، ومايكروسوفت، وميزة (MEEZA)، وشركة علي بن علي للحلول التكنولوجية، وسوق الدوحة، وإن تي جي للحلول الواضحة (NTG Clarity Solution). وقدم هؤلاء الخبراء نصائح حول كيفية دمج التكنولوجيات المتاحة في أعمال الشركات القائمة وحول كيفية تطبيق تكنولوجيات جديدة لتحسين سبل التواصل بين الشركات والعملاء. ويلتزم الأعلى للاتصالات بمساعدة قطاع الأعمال في قطر على تحقيق هذه الميزات.



## بيئة العمل الافتراضية

بنهاية عام ٢٠١٠، انتهي الأعلى للاتصالات بالتعاون مع وزارة العمل من دراسة ميدانية حول إمكانية استخدام التكنولوجيا لتطبيق نموذج العمل من المنزل او ما يعرف بنظام العمل عن بعد. ومن خلال قياس مدى فعالية تطبيق ذلك النموذج في خمسة قطاعات وهى القطاع المالي، قطاع الصحة، قطاع الاتصالات، قطاع البترول والقطاع الحكومي، اختبر الباحثون مدي قابلية تطبيق مفهوم بيئة العمل الافتراضية على مختلف مستويات الوظائف في هذه القطاعات.

وأشارت الدراسة الى المزايا المحتملة التى قد تحققها الشركات اثر دمجها لبيئات المكاتب الافتراضية فى عملها ومن بينها زيادة الإنتاجية، تحسين خدمة العملاء ، وخفض تكاليف التشغيل، ومشاركة نسبة أوسع من الأيدي العاملة.

وبينت نتائج الدراسة أيضاً أن الرجال والنساء أبدوا اهتمامهم بنموذج بيئة العمل الافتراضية وبالتوازن الذي سيحققه هذا النموذج بين الحياة الاسرية والحياة العملية، كما أظهرت النتائج أيضاً أن الشركات المحلية تدرك مزايا دمج بيئة العمل الافتراضية في خطط أعمالهم.

وستقدم نتائج الدراسة – التي تم مشاركتها مع العديد من المؤسسات ومنها بنك قطر الوطني وشركة راس غاز– مخططا لمختلف القطاعات بالدولة يضم توصيات حول البنية التحتية المناسبة والتحسينات التكنولوجية المطلوبة لتنفيذ نموذج بيئة العمل الافتراضية. وبخلاف المزايا المحتملة للشركات والأفراد اثر تطبيق نموذج بيئات العمل الافتراضية، فان هذا النموذج سيفيد جميع قطاعات المجتمع من خلال توفيره فرص متساوية للوصول الي الوظائف وتحقيق التقدم.

# الخطة الاستراتيجية الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ٢٠١٥

## السنوات الخمس القادمة

### مجتمع محفز للابتكار

بحلول عام ٢٠١٥ يأمل الأعلى للاتصالات في احتضان ٣٠ شركة جديدة. ولتحقيق ذلك الهدف سيوفر المجلس آليات للتمويل تشمل منحاً للبحث والتطوير، ورؤوس أموال لمشروعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم الابتكار والإبداع.

ومع تأسيس المزيد من شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سيقوم الأعلى للاتصالات بتوفير الشبكات لربط هذه الشركات ببعضها البعض وتسهيل التعاون بينها.

وعلى الرغم من ان أغلب الشركات الكبيرة وتقريبا نصف الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم تستخدم المواقع الحكومية الإلكترونية للحصول على المعلومات والخدمات الإلكترونية، إلا أن الأعلى للاتصالات سيواصل تحسين هذه الخدمات في السنوات الخمس القادمة.

### المحتوى الرقمي

يتخذ المحتوي الالكتروني أشكالا متنوعة بدءا من الأخبار ومرورا بالالعاب و التجارة الالكترونية ومحركات البحث. ويعد إنتاج المحتوى الرقمي أساساً جوهرياً لبناء قطاع تكنولوجيا معلومات مبدع.

وفي السنوات الخمس القادمة سيعمل الأعلى للاتصالات علي تهيئة المناخ المناسب لزيادة كمية المحتوى الرقمي المحلي والعربي على شبكة الإنترنت لتوفير مزايا اقتصادية جمة، ويُتوقع أن تزيد عائدات بيع المحتوى الرقمي عن الضعف في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا خلال السنوات الخمس القادمة.

وتتمتع قطر بعدد من المزايا التي ستساعدها على تحقيق هذا المأرب، منها امتلاك شبكة إعلامية لها شهرة عالمية ووجود قطاع إعلامي متنوع يصدر سبع صحف محلية.

وهناك عدد من المبادرات ستدعم تحقيق ذلك الهدف ومنها:

- الخطة الوطنية لرقمنة التراث القطري، والتي تهدف إلى وضع تراث قطر وثقافتها والأبحاث الأكاديمية، والقوانين والمراسيم الحكومية، والأبحاث الصحية في صورة ملفات رقمية إلكترونية

- خلق محتوى رقمي محلي وعربي من خلال الإعلام المحلي، والمواقع الإلكترونية التي يتم استضافتها محلياً. وستسهم عملية رقمنة التراث الثقافي المحلى والوثائق في تطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- مراكز تخزين البيانات التي ترعاها الحكومة وشركة كيوتل والتي ستوسع من قدرات الاستضافة المحلية، وستعزز المنافسة في السوق المحلي من خلال تمكين شركات أخرى من تقديم خدمات الإنترنت في السوق المحلي، كما أنها ستزيد من إنتاج المحتوى الرقمي المحلي

# خدمات للعامة

لقد ساعد تطور برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة المعروف باسم (I-Gov) على تبوء حكومة دولة قطر مرتبة متقدمة على المستوى العالمي في مجال تعزيز تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويهدف البرنامج إلى تحسين كفاءة عمل المؤسسات الحكومية ونوعية خدماتها من خلال توفير الخدمات والمعلومات الإلكترونية لكل من يعيش ويعمل على أرض دولة قطر.

قطع الأعلى للاتصالات شوطاً كبيراً في دفع جميع قطاعات المجتمع نحو تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وذلك من خلال إنشاء نظام إلكتروني قوي وشفاف للعمليات الحكومية وللعامة. فقد حسنت الخدمات والموارد المُقدمة عبر برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة من الوصول إلى المعلومات وزيادة كفاءة أداء المؤسسات الحكومية مما أدى إلى تحقيق قدر أكبر من التفاعل بين الأفراد والشركات والمؤسسات الحكومية.



ويتوافر على «حكومي» – بوابة دولة قطر على الانترنت– حاليا أكثر من ٣٠٠ خدمة معلوماتية و٦٠ خدمة من خدمات المعاملات التي يتم انجازها الكترونيا حيث يمكن حاليا للشركات بجميع أحجامها استخدام نظام المناقصات الحكومية الموجودة على البوابة. وحسب الإحصائيات، بلغ عدد المعاملات الإلكترونية التي أنجزها الأفراد والشركات عبر البوابة ١,٤ مليون معاملة.

ولزيادة الشفافية والتواصل بين الأجهزة الحكومية وتيسير تبادل الكم الهائل من المعلومات بينها، أطلق الأعلى للاتصالات مبادرة الشبكة الحكومية الإلكترونية لتكون بمثابة أداة آمنة وموثوقة تلبي احتياجات هذه الهيئات من التدفق الآمن للمعلومات الخاصة والحساسة فيما بينها. ويعمل المجلس حاليا على توسيع نطاق استخدام هذه الشبكة لتشمل جميع الأجهزة الحكومية.

وجارى العمل داخل برنامج الحكومة الإلكترونية حاليا لتصميم وتنفيذ خدمات الكترونية جديدة مثل خدمة التوظيف وخدمة بدء تأسيس الأعمال. ومن بين ٢٧ مشروع جارى العمل على تنفيذها في إطار برنامج الحكومة الالكترونية، أطلق عشرة منها للجمهور في ٢٠١٠.

## حكومي

لتحسين استجابة خدمات الجهات الحكومية للجمهور، أعاد الأعلى للاتصالات إطلاق بوابة حكومي في ثوبها الجديد (حكومي ٢) في ٢٠١٠ لتوفير خدمات أسهل وأسرع وأكثر جودة للمواطنين والزوار ورجال الأعمال.

وقبل إعادة تصميم البوابة فى نسختها الجديدة، اجري الأعلى للاتصالات دراسة موسعة حول فاعلية استخدام البوابة لتحديد النقاط التي تحتاج لإدخال تحسينات عليها، وقد أدخلت عدة تحديثات وتطويرات مهمة استناداً إلى نتائج الدراسة منها تحديث تصميم البوابة وتطوير المحتوى القديم وإضافة نقاط جديدة لزيادة سهولة استخدام الخدمات الحكومية الموجودة بالبوابة.

وشملت التحسينات التي أُدخلت على بوابة «حكومي» ما يلي:

- تصفح أكثر سلاسة وسهولة للمستخدم يشمل محركات البحث وإمكانية تحديد صفحات الخدمات
- إدخال تطبيقات الهاتف النقال، ومنها خدمة حكومي الجوال– وهو تطبيق يسمح باستخدام خدمات البوابة عبر أجهزة البلاك بيري
- صفحة حكومي على «الفيس بوك» للتعرف على التعليقات والوصول للمعلومات
- خدمات مُيسرة لبدء تأسيس الشركات
- خدمات أكثر كفاءة لاستخراج بطاقات الهوية
- معلومات للزائرين حول حجز الفنادق، وأماكن الترفيهية، أماكن المطاعم والفنادق، دور السينما والمسارح، والخدمات القائمة على تحديد الأماكن على الموبايل مثل اقتراح أقرب المطاعم

وجاري العمل حاليا لإطلاق خدمات التوظيف الحكومي للتعريف بالوظائف الشاغرة في الاجهزة الحكومية.

وقد فاز مركز الاتصال الحكومي الذي يعمل على مدار الساعة ولمدة سبعة أيام في الأسبوع كمصدر موحد للرد على جميع الاستفسارات والشكاوي المتعلقة بخدمات الحكومة الإلكترونية وكذلك تقديم الدعم لبرامج الأعلى للاتصالات والخدمات الحكومية الالكترونية الأخرى، بجائزة أفضل مركز اتصال جديد في الشرق الأوسط لسنة ٢٠١٠ وذلك ضمن جائزة انسايت التي عقدت في دبي في ٢٠١٠، حيث عبر٩٩٪ من العملاء عن رضاهم بجودة الخدمات التي يقدمها المركز.

وقد أُدخلت مجموعة من التعديلات والإضافات على بوابة «حكومي» بحيث تُمكن الهيئات الحكومية المختلفة من تعديل المحتويات الخاصة بها على البوابة بنفسها، دون الحاجة لإرسال المحتوى إلى الأعلى للاتصالات لنشره على البوابة.

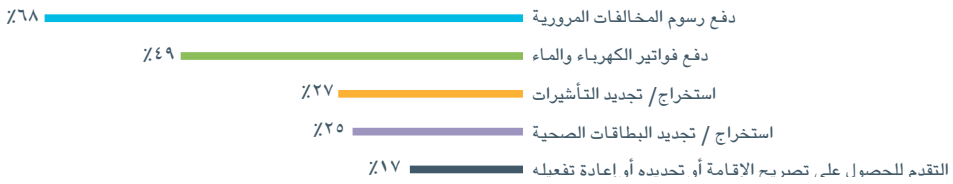
ولتعزيز الشفافية، وضع الأعلى للاتصالات سياسة لتحديث المحتوى وإدارته، وتسهم هذه السياسة في تحسين إستراتيجية الحكومة الإلكترونية المتكاملة لدولة قطر.

وتطبق البوابة معايير جديدة على جميع الهيئات الحكومية – ٤٨ هيئة – التي لها محتوى رقمي على البوابة، كما تعتمد سياسة من أربعة محاور لتحقيق التعاون بين الجهات الحكومية فيما بينها:

- سياسة التكامل والربط بين الأنظمة والخدمات الحكومية الإلكترونية الشائعة
- سياسية إدارة محتوى «حكومي» والتي تقر بمسؤولية الهيئات الحكومية في توفير المعلومات المطلوبة واستمرارية تحديث المحتوى الخاص بها
- سياسة التوثيق والتسجيل في خدمات الحكومة الإلكترونية
- سياسة لمواصفات ومعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ والتي وضعت برنامج شامل لإطار تكنولوجيا المعلومات في الحكومة وبنيتها التحتية ومعايير تطبيقها

### ابرز خمس خدمات استخداما في برنامج الحكومة الالكترونية

المشهد الرقمي في قطر ٢٠١١




## برنامج الدفع الإلكتروني

وفر هذا البرنامج نظاما للدفع الالكتروني في جميع الهيئات الحكومية للتخلص من أنظمة الدفع اليدوي القديمة، وبات بإمكان الأفراد والشركات استخدام بطاقات الخصم والائتمان في دفع الفواتير والرسوم الأخرى الخاصة بالخدمات الحكومية. ويتميز نظام الدفع الإلكتروني بأنه وسيلة غير مُكلفة وفعالة لتحصيل العائدات الحكومية.

وبفضل توافر هذا البرنامج على بوابة حكومي، صار دفع فاتورة الماء والكهرباء أو المخالفات المرورية أو الاستعلام عن هذه الفواتير لا يستغرق سوى ثوان معدودة بدلا من زيارة مقار الأجهزة الحكومية والانتظار في صفوف طويلة لإنهاء مثل هذه الخدمات.

وفى ٢٠١٠، تم إضافة خدمات جديدة إلي برنامج الدفع الإلكتروني، وجاءت الخدمات الخمس التالية كأكثر الخدمات استخداما من قبل الأفراد في قطر:

١/ دفع رسوم المخالفات المرورية

٢/ دفع فواتير الكهرباء والماء

٣/ استخراج/تجديد التأشيرات

٤/ استخراج/تجديد البطاقات الصحية

٥/ التقدم للحصول على تصريح الإقامة أو تجديده أو إعادة تفعيله

## الصحة الإلكترونية

سيواصل الأعلى للاتصالات دعم جهود المجلس الأعلى للصحة لتحويل المزيد من أنظمة الرعاية الصحية وسجلاتها إلى أنظمة وسجلات رقمية، وستصب عملية تخزين البيانات ومشاطرتها الكترونيا في مصلحة العامة حيث ستعزز من كفاءة خدمات الرعاية الصحية بتوفير خدمات طبية عالية الجودة. وتشير إحصائيات إلى ان حولي ٦٨٪ من المستشفيات الخاصة و٤٨ بالمائة من المستشفيات الحكومية تخزن بيانات المرضى إلكترونياً.

وبدأ المجلس الأعلى للصحة ومؤسسة حمد الطبية جهودهما لبناء نظام موحد للسجلات الصحية، وتم بالفعل تدريب ٥٠٠ موظف من بينهم أطباء وممرضات وأخصائيي علاج طبيعي على كيفية استخدام هذا النظام.

# مركز "مدى":
## بناء مجتمع أكثر وصولا للتكنولوجيا

في الطابق السابع من مقر الأعلى للاتصالات تُفتح الأبواب الإلكترونية على مصراعيها لاستقبال الزائرين من ذوي الاحتياجات الخاصة لمركز قطر للتكنولوجيا المساعدة «مدى». و لا يخدم المركز ذوي الاحتياجات الخاصة فحسب وإنما يقدم خدماته أيضاً لمساعدة كل من يعاني من صعوبات في التعلم أو أعاقات جسمانية على الانخراط والتفاعل بصورة اكبر في المجتمع.

ويقدم المركز العديد من أدوات الدعم لذوي الاحتياجات الخاصة بهدف تمكينهم من تحدى إعاقاتهم والانخراط والتفاعل مع المجتمع، ومن هذه الأدوات لوحات المفاتيح ذات الأحرف الملونة الكبيرة للمعاقين بصرياً، وبرامج تقدم رموزاً مع كلمات لمساعدة من يجدون صعوبات في القراءة.

يعمل بالمركز عشرة أفراد؛ بعضهم يعرف التحديات التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة جيدا إذ أنهم يعانون من الأمر ذاته، وهم على استعداد لتقديم العون لكل من يدخل مركز مدى وإيجاد الحلول المناسبة لاحتياجاتهم. ويقدم المركز لذوي الإعاقة إمكانية استعارة بعض أحدث الأدوات التكنولوجية المساعدة الموجودة بالمركز لاختبارها في البيت أو مكان العمل قبل الشروع في شرائها.

ومنذ افتتاحه في يونيو ٢٠١٠ قدم مركز مدى يد العون لحوالي ٢٠٠ فرد من ذوي الاحتياجات الخاصة بتقييم احتياجاتهم وتقديم التوصيات حول الوسائل التكنولوجية اللازمة لهم، كما قام بتدريب أكثر من ١٠٠ فرد آخرين على كيفية التعامل مع ذوي الإعاقات المختلفة.

ويقول ديفيد بانز، نائب مدير مركز «مدى» أن: «إطلاق العنان لخيالنا لتطبيق هذه الموارد لهو أمر مهم جداً، فينبغي أن تكون مبدعاً في إيجاد الحلول التي تتماشى واحتياجات كل معاق.»

وفي الواقع إن أحد أهم الموارد القيمة بمركز «مدى» هو خبرة العاملين به، فيلعب السيد/ بانز وآخرون دوراً حيوياً كمرشدين عالميين لذوي الإعاقة من خلال متابعتهم المتميزة لأحدث تطورات التكنولوجيا المساعدة، وكذلك العمل على إيجاد حلول لموائمة الأجهزة الحديثة مع اللغة العربية حيث أن ابرز تطبيقات التكنولوجيا المساعدة –مثل برنامج التعرف على الصوت– غير متاحة باللغة العربية.

ويتوقع بانز أن يتضاعف عدد العاملين في المركز العام القادم. ومع توسع مركز «مدى» سيتم إضافة المزيد من الأجهزة التكنولوجية المساعدة لخدمة عدد أكبر من الأفراد.

ولذلك – يقول بانز – ينبغي على العاملين في مركز مدى أن يزيدوا من وصولهم إلى الموارد وتطوير علاقاتهم مع الأشخاص الذين يخدمونهم، مضيفا أن «الأشخاص قد يأتون لتعلم أشياء أساسية مثل كيفية إرسال بريد إلكتروني، ولكنهم قد يعودون فيسألون كيف يلعبون الألعاب أو كيف يمكنهم القيام بأمور أكثر تعقيداً، فبمجرد أن تفتح لهم الباب سيقومون بالاندفاع بقوة في اتجاه التطور.»

٢٠١٠/ ٢٠٠٠ شخص اجتازوا دورات تدريبية
على بوابة قطر الوطنية للتعليم الالكتروني
(الأعلى للاتصالات)

## التدريب الإلكتروني

إن وجود قطاع مبتكر وقوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من شأنه أن يجذب الاستثمارات الأجنبية ويؤدي إلى خلق المزيد من فرص العمل. ولتعزيز الثقافة والمهارات الرقمية، تقوم «بوابة قطر الوطنية للتعليم الإلكتروني» التابعة للمجلس الأعلى للاتصالات بتوفير أكثر من ٣٠٠٠ دورة تدريبية الكترونية ذاتيه لموظفي القطاع الحكومي والخاص والأفراد، وتغطي هذه الدورات العديد من المجالات منها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والأعمال، والموارد البشرية والتسويق.

٣٠/ وستساعد هذه الدورات الأفراد على اكتساب مؤهلات ومهارات جديدة من شأنها أن تساعدهم على تحسين أدائهم ودعم وضعهم الوظيفي والتقدم في حياتهم المهنية وكذلك المنافسة في سوق العمل، كما تقدم هذه الدورات تدريبات للخريجين الجدد لمساعدتهم على الانتقال من مرحلة الدراسة إلى العمل. أما بالنسبة للشركات، فتساعد البوابة الشركات على تقليل التكلفة الإجمالية للتدريب وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم من بناء قدرات موظفيها داخل محيط الشركة مما يوفر لها موارد ربما لم تكن متاحة من قبل. وعلاوة على ذلك، فان هذه الدورات تساعد الشركات على سد العجز فيما ينقصها من قوي عاملة وكفاءات ماهرة ومحترفة.

وفي العام الماضي حققت البوابة جهودا كبيرة في مجال التدريب الإلكتروني:

- اجتاز نحو ٢٠٠٠ شخص دورات تدريبية على البوابة
- حصل ٣٠٪ من موظفي الدولة على دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات
- حصل ٢٠٪ من الممرضات على تدريبات في مجال تكنولوجيا المعلومات
- حصل ١٥٪ من موظفي الشركات غير العاملة في مجال التكنولوجيا على تدريبات في مجال تكنولوجيا المعلومات

## التعليم الإلكتروني

ما زالت دولة قطر تواصل سعيها لتكون من الدول الرائدة إقليميا في دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مراحل التعليم قبل الجامعي، و خلال ٢٠١٠ حققت الإنجازات التالية:

- ٦٠٪ من المدارس لديها اتصال بشبكات انترنت فائقة السرعة
- ١٠٠٪ من المدارس بها أجهزة كمبيوتر
- تدريب أغلب المعلمين على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطبيقها في العملية التعليمية

## شبكة المعرفة

يعد مشروع شبكة المعرفة حجر الزاوية لدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام التعليمي القطري، وقد أطلقت شبكة المعرفة كمشروع تجريبي في ثمانية مدارس منذ خمسة أعوام، وتوسع المشروع ليشمل ٣٧ مدرسة و٤٠ ألف مستخدم في جميع أنحاء قطر.

ومن خلال شبكة المعرفة أصبحت التكنولوجيا جزءا لا يتجزأ من العملية التعليمية بدلا من التعامل معها كهدف منفصل. وقد سمح النظام للمعلمين للتحول إلى الفصول الدراسية الافتراضية التي لا تعتمد على الأوراق، وقد أكدت تقارير من مدارس مختلفة زيادة مشاركة الطلاب في الفصول واستكمالهم للواجبات المدرسية بفضل استخدام بعض التطبيقات الإلكترونية التى توفرها شبكة المعرفة.

ويتم تعزيز خبرة إدارة التعليم للمعلمين عبر خاصية تسمح لهم بمزامنة الخطط الدراسية مع خطة المدرسة ومتابعة أي الأهداف التعليمية تُلبيها دروسهم هذه، ويتعامل الطلاب بسهولة مع هذه

# دراسة حول تأثير التكنولوجيا على الشباب القطري

## تحديد الاتجاهات الحالية والمستقبلية

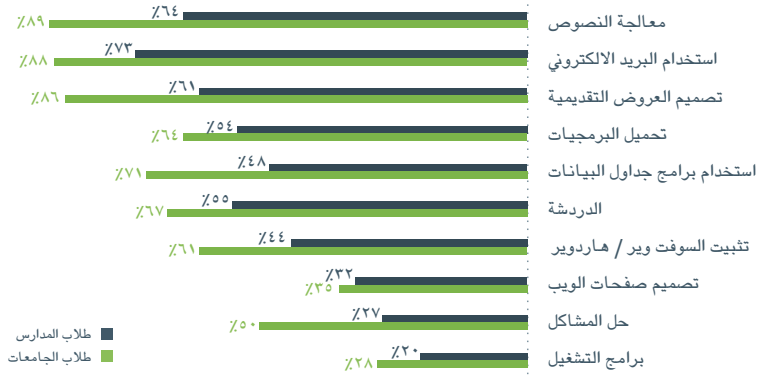
غيرت التكنولوجيا – الآن وأكثر من أي وقت مضى – أسلوب تواصل الأجيال الشابة ووصولها إلى المعلومات، وإدراكاً منا للتأثير الرهيب لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأطفال والشباب بدأ الأعلى للاتصالات إجراء دراسة شاملة لمعرفة مدي تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الشباب القطري.

وقد شُكلت لجنة من أكاديميين وباحثين وصناع قرار ومختصين في قضايا الشباب فضلا عن شباب للمساهمة في دراسة بحثية تحليلية لعينة من ١٢٠٠ شاب قطري تتراوح أعمارهم بين ١١ إلى ٢٩ عاماً. ومن خلال معرفة كيفية وصول هذه المجموعة إلى المحتوى الإلكتروني وكيفية تواصلها مع بعضها البعض، ستوضح النتائج كيفية صياغة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لهوية هؤلاء الشباب مقارنةً بأقرانهم في جميع أنحاء العالم.

وفي ضوء هذه النتائج سيتمكن الأعلى للاتصالات من صياغة توصيات وسياسات وبرامج عن أفضل السبل لتسخير إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مساعدة الشباب على إدراكهم لطاقاتهم الإبداعية الكامنة، ووضع إطار لتقييم تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الشباب، وهي خطوات يمكن تطبيقها في دول عربية أخرى. وعلاوة على ذلك فإن المعلومات الأساسية التي توفرها هذه الدراسة يمكن استخدامها في المستقبل للقيام بتقييم مقارن للتأثير الاجتماعي والاقتصادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على هذه الفئة العمرية والتي تمثل النسبة الأكبر في المجتمع.

### مستوى ثقة الطلاب في استخدام المهام التكنولوجية

المشهد الرقمي في قطر ٢٠١١




العملية بفضل ما توفره شبكة المعرفة من مزايا تمكن المعلمين من استغلال قدرات طلابهم المتفوقين دونما إغفال أقرانهم الأقل سرعة في إنجاز المهام المدرسية عبر الشبكة.

وستواصل شبكة المعرفة تعزيز قدرات مستخدميها. فخلال العام الماضي عقدت شبكة المعرفة حلقات دراسية للمعلمين والإداريين حول إدارة الأزمات لزيادة كفاءة واستمرارية العمل بالتعليم الافتراضي في حالة حدوث أي طارئ وطني يمنع الطلاب من الذهاب إلى المدرسة بأنفسهم.

وتقديراً لتميز شبكة المعرفة ودورها التعليمي الرائد، فاز الأعلى للاتصالات والمجلس الأعلى للتعليم بجائزة « أفضل انجاز تعليمي لعام ٢٠١٠» في احتفالية جوائز التكنولوجيا العربية.

## تعاون في مجال التعليم الإلكتروني

عقد الأعلى للاتصالات وكلية شمال الأطلنطي في قطر خلال مارس ٢٠١٠ مؤتمرهم السنوي الثالث "آفاق التكنولوجيا في التعليم". و أقام المؤتمر منتدى إقليمي لتبادل المعلومات والأفكار عن أكثر الطرق فعالية لاستخدام التكنولوجيا كعامل مساعد في التغيير والإبداع في المدارس.

و شارك أكثر من ٤٥٠ تربوياً من جميع أنحاء قطر في ورش العمل والحلقات النقاشية التي أدارها خبراء دوليون في مجال التعليم الإلكتروني.

وقبل المؤتمر بيوم شارك طلاب ومعلمون في مسابقة "النجم الرقمي" لعرض الأساليب الإبداعية لدمج التكنولوجيا في العملية التعليمية بأسلوب مبتكر مما كان له اكبر الأثر للمساهمة في تطوير عملية التعلم في الفصل الدراسي.

## تقييم النضج الإلكتروني

بسبب تسارع خطوات التغير التكنولوجي يواجه التربويون تحديات داخل الفصول الدراسية؛ ومنها البحث عن السبيل الأمثل لدمج التكنولوجيا في الدروس بطريقة تعزز من مشاركة الطلاب ومن استيعابهم للمواد الدراسية. وتحقيق ذلك الهدف في هذا التوقيت أمر في غاية الأهمية إذ يتعين على الطلاب أن يكتسبوا مهارات استخدام وتطبيق التكنولوجيا سريعة التغير كي يتم تأهيلهم لشغل مناصب مرموقة في ظل اقتصاد قائم على المعرفة.

ولضمان مواكبة المدارس القطرية للتطور التكنولوجي المتسارع، جربت ٢٦ مدرسة حكومية ومستقلة نظام تقييم النضج الإلكتروني (E-MARQ)، وهو نظام يسمح لهم بتقييم «نضجهم الإلكتروني» من خلال الإجابة على عدد من الأسئلة حول طبيعة ومدى تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مدارسهم.

وطُلب من قيادات المدارس وضع إجراءات الدمج المتنوعة والمناهج على مقياس من خمس درجات، وفي ضوء النتائج يشير التقييم إلى إجراءات ينبغي على المدرسة أن تتخذها لتحسين معدلاتها في المجال التكنولوجي، كما يوفر هذا التقييم أيضاً أداة لحساب تقديرات الميزانية الخاصة بالاحتياجات المستقبلية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

# ديجيتال قطر:
## بناء حوار مع عشاق التكنولوجيا

لمواكبة آخر التطورات في مجال الإعلام الاجتماعي، أطلق الأعلى للاتصالات مدونة «ديجيتال قطر» فى ٢٠٠٩ لمحبي التكنولوجيا بهدف توفير منبر لبدء حوار خلاق حول تكنولوجيا المعلومات وشؤونها. وتمثل المدونة مصدراً هاماً للأخبار التكنولوجية، فضلا عن تغطيتها موضوعات تناقش آخر التطورات والأفكار الخاصة باستغلال الرقمية على أكمل وجه في شتى مجالات الحياة. وتتوافر مدونة «ديجيتال قطر « باللغتين العربية والإنجليزية.

وتعمل المدونة كمنتدى للجمهور لمعرفة فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياتهم اليومية سواء الشخصية أو المهنية من خلال مشاركة المحتوى المعلوماتي الموجود على المدونة والذي يدور حول قضايا عدة منها قوة كلمة السر، والتنمر الإلكتروني، وتراخيص المشاع الإبداعي (Creative Commons)، وغيرها.

وبالنسبة للأعلى للاتصالات فإن هذه المدونة تعد أحد روافد الإعلام الاجتماعي التي يدعمها المجلس في سبيل تعزيز التواصل وتفعيل الحوار مع جمهوره. ويشارك الأعلى للاتصالات في ١٤ موقعاً إعلامياً اجتماعياً باللغتين الإنجليزية والعربية، ولديه أكثر من ٣٠٠٠ صديق ومتابع لصفحتيه على موقعي الفيس بوك وتويتر. ويتابع المجلس التواصل مع جمهوره على الفيس بوك وتويتر من خلال نشر تنبيهات من وقت لآخر على هذه المواقع حول أحدث أخباره وعن الفعاليات التي يُقيمها.

ومع زيادة أعداد أصدقاء الأعلى للاتصالات ومتابعيه على المواقع الاجتماعية أصبحوا جزءاً من مجتمع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطر، ليبادر هؤلاء الأصدقاء في بعض الأحيان بنشر الموضوعات المتعلقة بالتكنولوجيا أو التعليق على سياساته. وقد صنف موقع «Twitaholic» مؤخرا صفحة الأعلى للاتصالات على موقع تويتر ضمن أكثر عشر صفحات متابعة في قطر.

## استضافة قادة الفكر من جميع أنحاء العالم

استضاف الأعلى للاتصالات في سلسلة ندوات «الرقمية وتواصل الفكر» العديد من قادة الفكر العالميين والإقليميين والمحليين سوياً في قطر لمناقشة أكثر القضايا سخونة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك مشاركة رؤي هؤلاء القادة عن الاتجاهات الحالية والتطورات المستقبلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتأثير ذلك على المجتمع والاقتصاد.

وعبر جيرد ليونارد في الندوة الأخيرة من ندوات «الرقمية وتواصل الفكر» التي عقدت في ديسمبر ٢٠١٠، عن رؤيته المستقبلية حول بعض القضايا الشائكة التي تواجهها صناعة الإعلام في الوقت الحالي، ومنها مستقبل المحتوى الرقمي، والفرص الممكنة لتحقيق عائد مادي للمستثمرين في مجال المحتوى الإلكتروني.

وأشار ليونارد والذي يعد أحد أبرز مستشرفي الإعلام الرقمي في العالم – كما وصفته صحيفة وول ستريت– إلي أن: «البيانات هي النفط الجديد، دون شك، فأكثر من ٤ مليارات مستخدم للانترنت يقومون بإنتاج كم هائل من البيانات يوميا من خلال كتابة التعليقات والقيام بالتقييم وكذلك تنزيل وتحميل ومشاطرة المحتوى.»

وشارك فى ندوات «الرقمية وتواصل الفكر» في عام ٢٠١٠ مئات الحضور من مجالات مختلفة نظراً لتنوع وأهمية الموضوعات المطروحة.

وكجزء من هذه السلسلة، نظم المعهد الدولي للاتصالات بالتعاون مع الأعلى للاتصالات ملتقى «الثقافة الرقمية» في فبراير ٢٠١٠. وتناول الملتقى قضايا تعلقت بالدور الذي يمكن للثقافة الرقمية أن تقوم به في التطور المستقبلي لبيئة الاتصالات في الشرق الأوسط، كما شمل الملتقي أفكاراً عن أفضل السبل لتحقيق ذلك الهدف مع التقدم في تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية.

وأثناء الملتقى – الذي استمر لمدة يوم واحد – تبادل عدد من الخبراء الدوليين رؤاهم حول أهمية الثقافة الرقمية وإسهاماتها الرئيسية في تغيير الأساليب والاستراتيجيات التي يتبعها رجال التسويق في استراتيجياتهم الإلكترونية.

وخلال الملتقي قال الدكتور ديفيد ريفيز، الرئيس التنفيذي السابق لشركة سوني العالمية وأحد المتحدثين فى الملتقي: «ان الأسواق تشمل بشر وليس قطاعات ديموجرافيه، فشبكة الإنترنت تمكن الجميع من التواصل مع بعضهم البعض، وهو أمر لم يكن ممكنا في الإعلام التقليدي.»

وناقش المتحدثون في الملتقى الذي حضره أكثر من ٣٠٠ شخص عددا من القضايا الهامة، منها مبادرات القطاع التكنولوجى، تطوير الأهداف الاجتماعية والثقافية، دور التعلم المنهجي في نشر الثقافة الرقمية، وحماية القاصرين من المحتوى غير اللائق.

وفي أبريل ٢٠١٠، عقد الأعلى للاتصالات بالتعاون مع مركز الدراسات الدولية والإقليمية بجامعة جورج تاون في قطر ندوة عامة بعنوان «مستقبل الإنترنت»، وكان ضيف الندوة د.مايكل نيلسون الخبير الدولي المعروف في مجال الكمبيوتر وأستاذ دراسات الإنترنت ببرنامج التكنولوجيا والثقافة والاتصالات في جامعة جورج تاون.

وبصفته المدير السابق لوحدة تكنولوجيا الإنترنت وإستراتيجيتها في شركة أي بي إم (IBM) قدم نيلسون رؤيته حول تأثير شبكة الإنترنت وتطورها المستمر على المحتوى والصناعات الإعلامية وتطوير السياسات الحكومية والأكاديمية.

## الخطة الاستراتيجية الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ٢٠١٥:
# السنوات الخمس القادمة

### الحكومة الإلكترونية المتكاملة

في السنوات الخمس القادمة سيتم تطوير برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة (I-Gov) بحيث ينصب هذا التطوير على مستخدمي الخدمات الحكومية حيث سيتم تطوير الخدمات لتكون أكثر سلاسة ويسر للمستخدم. ويهدف البرنامج إلى تحديث الخدمات الإلكترونية للهيئات الحكومية بحسب احتياجات المواطنين والشركات والمؤسسات، ويشمل ذلك ما يلي:

• استكمال بناء الشبكة الحكومة الالكترونية والتي تتيح للهيئات الحكومية الربط المباشر فيما بينها عبر شبكة اتصال موحدة

• تأسيس مركز الاتصال الحكومي لاستضافة أنظمة الحواسيب المهمة والمكونات المصاحبة لها لجميع الهيئات الحكومية

• تأسيس هيكل حكومي لخدمات الجيل التالي يوفر إطاراً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للجيل التالي كي تتمكن الجهات الحكومية من ربط المعلومات والبيانات بعضها ببعض والتعاون بشأنها، بالإضافة إلى تدعيم مستخدمي هذه الخدمات

### المجتمع وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لدعم التطور الاجتماعي والاقتصادي في قطر ولضمان استفادة جميع أفراد المجتمع من التقدم التكنولوجي سيتخذ الأعلى للاتصالات العديد من المبادرات من خلال برامج «المجتمع وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.»

وستعمل برامج تطوير المهارات على تعزيز الثقافة الرقمية بين جميع قطاعات المجتمع وكذلك تطوير المهارات التقنية لدي الأيدي العاملة. ولتحسين مستويات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سيقوم المجلس بوضع إرشادات وسياسة للوصول لضمان إمكانية وصول جميع أفراد المجتمع وخاصة ذوي الاحتياجات الخاصة الى كل الخدمات الحكومية الالكترونية.

وفي ظل تقدم دولة قطر في العصر الرقمي، سيتابع الأعلى للاتصالات عن كثب تأثير الإنترنت وحوكمته على تقدم المجتمع عبر برنامجه المؤسس حديثاً تحت اسم «الإنترنت والمجتمع». وسيعمل هذا البرنامج كمركز أبحاث لدراسة تكنولوجيا الإنترنت وسياساتها واقتصادياتها.

وسيكون الهدف الأساسي لهذا القسم هو تحديد أكثر الأساليب فعالية للأفراد والشركات للاستفادة من الابتكارات التكنولوجية وسيتعاون برنامج «الإنترنت والمجتمع» مع المراكز المشابهة، عبر العالم بما فيها المراكز الموجودة في جامعات هارفارد وستانفورد وأكسفورد.

### الصحة الإلكترونية

تمثل المعلومات الدقيقة الواضحة عصب الرعاية الصحية عالية الجودة وكل ما يرتبط بها من خدمات طبية، وسيقوم المجلس الأعلى للصحة بتحسين نوعية خدمات الرعاية الصحية لجميع أفراد المجتمع وذلك من خلال تمكين الوصول إلى السجلات الصحية الإلكترونية وأنظمة التشخيص المتقدمة. ومن المشروعات الرئيسية في هذا المجال ما يلي:

التعاون بين الأعلى للاتصالات ومؤسسة حمد الطبية لتطوير نظم المعلومات الخاصة بمعالجة أمراض القلب، وتطوير نظام تخزين البيانات المركزي ليضم أرشيف المعلومات ونظم الأشعة.

تنفيذ نظام السجل الصحي الإلكتروني المتوافر لمقدمي الخدمات الصحية وجميع المواطنين من خلال البطاقات الذكية المرتبطة ببطاقات الهوية القطرية.

### التعليم الإلكتروني

إن نظم التعليم التي تتجاهل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ستفشل في تخريج شباب على دارية بالتقنيات الحديثة وستعيق قدرات الدولة على المنافسة في الاقتصاد القائم على المعرفة ، ومن أجل زيادة تبني التكنولوجيا والوصول إليها في النظم التعليمية عمل الأعلى للاتصالات مع المجلس الأعلى للتعليم على بذل المزيد من الجهود لتمكين الطلاب من المهارات التقنية والمعرفة والمصادر المطلوبة لتسهيل التعلم فى القرن الحادي والعشرين.

وعلى مستوي التعليم قبل الجامعي سيتم التوسع في تعليم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال دمج هذه التكنولوجيا في المناهج التعليمية في جميع المدارس سواء المستقلة أو الخاصة، مما يحسن من مهارات الطلاب في القرن الحادي والعشرين ويثير فضولهم للتعرف على مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وعلى المستوى الجامعي فإن المبادرات التي ستُنفذ ستحسن من مهارات الطلاب وتدعم احتياجات السوق من الخريجين المهرة والمحترفين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال وضع برامج تعليمية مكثفة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبرامج للتدريب الوظيفي، وبرامج للمتخرجين حديثاً، وبرامج لتبادل الخبرات الدولية.

# سيف سبيس:
## نحو الاستخدام الآمن للإنترنت

أطلق الأعلى للاتصالات موقع «سيف سبيس» مؤخرا ، وهو موقع موجه للطلاب والمدرسين والآباء والأسر، ليكون بمثابة مورداً حيوياً للمعلومات والإرشادات الخاصة بسلامة الأطفال والشباب من المخاطر الإلكترونية مثل التنمر الإلكتروني والمحتوى غير اللائق والإغواء على الانترنت.

وهو موقع هام إذ أوضح الآباء القطريون أن قضايا السلامة على الإنترنت هي شغلهم الشاغل، في ظل توافر ذلك الكم الهائل من المعلومات والتفاعلات التي توفرها شبكة الإنترنت والتي تُثري مشاركة الشباب في التعلم والمعرفة عن طريق الإنترنت.

ومن خلال تقديم النصح والإرشادات الشاملة والواضحة، يساعد «سيف سبيس» الأسر على تحقيق التوازن بين تطوير مهارات أبنائهم الرقمية من أجل نجاحهم الأكاديمي وتشجيع فضولهم العقلي وبين الحد من المخاطر الإلكترونية التي قد يتعرضون لها.

وقد صاحب إطلاق موقع «سيف سبيس» حملة توعية عامة تحت شعار «أمنوا سلامتهم ولا تغفلوا فضولهم»، والتي تم عرضها في دور العرض بالدوحة والتليفزيون والراديو علاوة على لوحات الإعلانات في الشوارع من أجل نشر الوعي بأهداف موقع «سيف سبيس» التي تخدم المجتمع ككل. ويوفر الموقع للشباب والأطفال إرشادات ونصائح حول كيفية التعامل مع عدد من القضايا والتهديدات التي قد يواجهونها على الإنترنت سواء عند استخدامهم لغرف الدردشة أو تنزيل مرفقات من البريد الإلكتروني أو تصفح الإنترنت.

ويمكن للآباء والمعلمين إجراء اختبار التقييم الذاتي على موقع «سيف سبيس» لتقييم معلوماتهم الشخصية عن السلامة على الانترنت وإيجاد معلومات حول كيفية التحدث مع أبنائهم عن السلامة على الانترنت.

وعقد الأعلى للاتصالات عددا من ورش العمل لتدريب المعلمين على قضايا السلامة على الانترنت. وقد لاقت هذه الفكرة قبولا كبيرا حيث طلبت المزيد من المدارس عقد جلسات تعريفية للتدريب على قضايا السلامة على الانترنت وكيفية التعامل معها كما طلب الآباء من المدارس عقد جلسات تعريفية لتدريبهم على كيفية الحفاظ على سلامة أولادهم على الانترنت.

ولتقديم المزيد من الدعم لهذه الجهود فإن الأعلى للاتصالات بصدد إنشاء خط ساخن للآباء والمعلمين للإبلا غ عن أي تهديدات للأطفال ولتلقي إرشادات عن كيفية التعامل مع أية مواقف فردية.

# ٣٨/ المخلص المالي لهيئة تنظيم الاتصالات بالمجلس الأعلى للاتصالات

ابريل ٢٠٠٩ – مارس ٢٠١٠

## إيرادات هيئة تنظيم الاتصالات

| | بالريال القطري |
|---|---|
| الجزء الأخير من رسوم الحصول على الترخيص الثاني للاتصالات المتنقلة | ٣,٠٨٦,٥٣٧,٠١١ |
| رسوم تصاريح الاتصالات والترخيص الفني | ١٩,٨٤٢,٣٢٨ |
| ١٪ رسم الترخيص لمقدمي خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة (يوليو ٢٠٠٩– ديسمبر ٢٠٠٩) | ٢٢,٤٩٦,٠٣٦ |
| قيمة رسم الصناعة المقدر ١٢,٥٪ من صافي أرباح مقدمي خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة (يوليو ٢٠٠٩– ديسمبر٢٠٠٩) | ٨٢,٩٢٠,٧٩٥ |
| **إجمالي إيرادات هيئة تنظيم الاتصالات** | ٣,٢١١,٧٩٦,١٧٠ |

## مصروفات هيئة تنظيم الاتصالات

| | بالريال القطري |
|---|---|
| المصروفات الجارية | |
| خدمات مهنية للاستشارات | ٤٥٦,٩٨٣ |
| مصروفات إدارية | ٢,٥٤٦,١٢٢ |
| مصروفات الأجور والرواتب | ١٤,٤٦٨,١٢٧ |
| **إجمالي المصروفات الجارية** | ١٧,٤٧١,٢٣٢ |
| المصروفات الرأسمالية | |
| مشروعات هيئة تنظيم الاتصالات | ٩,٠٠٧,٩٢١ |
| مصروفات رأسمالية آخري | ٦٢,٢٣٦ |
| **إجمالي المصروفات الرأسمالية** | ٩,٠٧٠,١٥٧ |
| **إجمالي نفقات ومصروفات هيئة تنظيم الاتصالات** | ٢٦,٥٤١,٣٨٩ |

## المقارنة السنوية

| | ٢٠١٠ – ٢٠٠٩* | ٢٠٠٩ –٢٠٠٨** | ٢٠٠٨ – ٢٠٠٧** |
|---|---|---|---|
| الرواتب والبدلات | ١٤,٤٦٨,١٢٧ | ١٥,١٥١,٧٤٩ | ٨,٧٧٥,٥٠٧ |
| المصروفات الجارية | ١٢,٠١١,٠٢٦ | ١٧,٥٤٦,١٩٧ | ٢٦,٧٢٢,٤٩٩ |
| المصروفات الرأسمالية | ٦٢,٢٣٦ | ٣٦,٧٠٠ | ٣,٧٨٠ |
| إجمالي المصروفات | ٢٦,٥٤١,٣٨٩ | ٣٢,٧٣٤,٦٤٦ | ٣٥,٥٠١,٧٨٦ |



* العام المالي ٢٠٠٩–٢٠١٠م تم مراجعته وتدقيقه من قبل شركة Deloitte &Touche.

** حسابات الأعوام المالية ٢٠٠٥–٢٠٠٩ تم مراجعتها وتدقيقها من قبل ديوان المحاسبة بدولة قطر ومؤسسة برايس واتر هاوس كوبر (PricewaterhouseCoopers).