



Distr.: General
6 June 2001
Arabic
Original: English

الجمعية العامة المجلس الاقتصادي والاجتماعي

المجلس الاقتصادي والاجتماعي

الدورة الموضوعية لعام 2001

27 - 2 تموز/يوليه 2001

البندان 4 و 13 (ك) من جدول الأعمال
المؤقت**

تنسيق سياسات وأنشطة الوكالات المتخصصة
والهيئات الأخرى في منظومة الأمم المتحدة
فيما يتصل بالموضوع التالي: دور الأمم
المتحدة في تعزيز التنمية، لا سيما فيما يتعلق
بالحصول على المعرفة والتكنولوجيا ونقلهما،
وخصوصا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،
وذلك بجملة وسائل من بينها الشراكات مع
أصحاب المصلحة المعنيين، بما فيهم القطاع
الخاص

المسائل الاقتصادية والبيئة: الإدارة العامة
والتنمية

الجمعية العامة

الدورة السادسة والخمسون

البند 12 من القائمة الأولية*

تقرير المجلس الاقتصادي والاجتماعي

رسالة مؤرخة 1 حزيران/يونيه 2001 موجهة إلى الأمين العام من
الممثل الدائم لإيطاليا لدى الأمم المتحدة

* A/56/50.

** E/2001/100.

تنسيق سياسات وأنشطة الوكالات المتخصصة والهيئات الأخرى في منظومة الأمم المتحدة فيما يتصل بالموضوع التالي: دور الأمم المتحدة في تعزيز التنمية، لا سيما فيما يتعلق بالحصول على المعرفة والتكنولوجيا ونقلهما، وخصوصا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك بجملة وسائل من بينها الشراكات مع أصحاب المصلحة المعنيين، بما فيهم القطاع الخاص

يشرفني أن أحيل نتائج وتوصيات المنتدى العالمي الثالث: تعزيز الديمقراطية والتنمية عن طريق استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية، المعقود في نابولي في الفترة من 15 إلى 17 آذار/مارس 2001 (انظر المرفق). وقد نظمت المنتدى حكومة إيطاليا بدعم من إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمانة العامة للأمم المتحدة ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي.

وسأكون ممتنا لو عملتم على تعميم هذه الرسالة ومرفقها بوصفهما من وثائق الدورة السادسة والخمسين للجمعية العامة في إطار البند 12 من القائمة الأولية، ومن وثائق دورة المجلس الاقتصادي والاجتماعي الموضوعية لعام 2001، في إطار البندين 4 و 13 (ك) من جدول الأعمال المؤقت.

(توقيع) سيرغيو فينتو

السفير

الممثل الدائم

مرفق الرسالة المؤرخة 1 حزيران/يونيه 2001 الموجهة إلى الأمين العام من الممثل الدائم لإيطاليا لدى الأمم المتحدة

المنتدى العالمي الثالث

تعزيز الديمقراطية والتنمية عن طريق استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية

نابولي، 15 - 17 آذار/مارس 2001

النتائج والتوصيات

بدعوة من الحكومة الإيطالية اجتمع ممثلو 122 بلدا، بما في ذلك عدد كبير من الوزراء، وممثلو الوكالات المتعددة الأطراف ومجتمع الأعمال والمنظمات غير الحكومية، في المنتدى العالمي الثالث المعقود في نابولي. وقد سجل المنتدى تقديره لإتاحة هذه الفرصة الأولى لمناقشة واستكشاف إمكانيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأنشطة الحكومية في كل من البلدان المتقدمة النمو والنامية، وقدرة هذه التكنولوجيا على تعزيز الديمقراطية والتنمية.

وساهم أكثر من 900 من الخبراء والمهنيين الدوليين في مناقشة واسعة النطاق، ألقت الضوء على التحديات الرئيسية التي تواجهها الحكومات في رسم وتنفيذ استراتيجيات استخدام الأجهزة التكنولوجية الإلكترونية في الأعمال الحكومية، بغية تلبية توقعات ومطالب مواطنيها المتعلقة بإتاحة إمكانية أكبر للحصول على إدارة حكومية تتسم بالشفافية وبإمكانية المساءلة.

وقد تركز النقاش على الموضوعات الست التالية:

- مسائل الحكم في عصر الإنترنت
- الآثار المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنظيم شؤون الحكم
- إدخال استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية إلى حيز التنفيذ
- تقديم الخدمات إلى المواطنين

- تقديم الخدمات إلى قطاع الأعمال
 - فاصل التكنولوجيا الرقمية والتعاون الدولي
- وشكلت النتائج والاستنتاجات التي تم التوصل إليها جدول أعمال مستقبلي حافل بالمطالب.

أهم النتائج التي تم التوصل إليها

سلم المنتدى بقدرة تكنولوجيات المعلومات والاتصالات على إحداث تحول في طريقة تصريف الأعمال الحكومية. ويتضح هذا في أفضل صورته في حالة تقديم الخدمات والحصول على المعلومات. وقدمت أمثلة عديدة على إتاحة إمكانيات أكبر من جانب الحكومات للحصول على الخدمات الحكومية، ولتعزيز سبل تحقيق نتائج أسرع وأكثر ضمانا. ويمكن أن يُحدث استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية تحسنا نوعيا منتظما في حياة المواطنين، وأن يخفض التكاليف والوقت تخفيضا شديدا. كما يمكن “استثمار” مثل هذه الوفورات بشكل أكثر نفعا للمواطنين.

وفي مجالات أخرى، مثل تعزيز صنع القرار ووضع السياسات، لوحظ أن تكنولوجيات المعلومات والاتصالات تستطيع دمج البيانات والحقائق في صورة أفضل تنظيما وأكثر شمولاً، عن طريق إدارة المعارف بشكل أفضل. وجرى التسليم، علاوة على ذلك، بأنه يمكن إدخال تحسين نوعي على البيانات نفسها عن طريق جمعها وتحليلها بشكل أفضل. وستيسر تكنولوجيات المعلومات والاتصالات أيضا اقتسام المعلومات وإشراك الخبراء، فضلا عن توسيع القاعدة التي تسعى على أساسها الحكومات إلى تحديد المصالح والأهداف المتضاربة والتوفيق بينها. وتتمثل إحدى الفوائد الرئيسية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في قدرتها على إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات العامة عن طريق التفاعل المباشر.

وتحدث تكنولوجيات المعلومات والاتصالات تغييرات عميقة في مضمون العمل والتنظيم الإداري. كما تستدعي إعادة تنظيم الإدارة بطريقة تلبي احتياجات المواطنين. وفي حالات كثيرة تصبح علاقات التدرج الهرمي غير ضرورية بسبب تقاسم المعلومات على نطاق أوسع على جميع مستويات الجهاز الحكومي.

وأكد عدد من المتكلمين أهمية هذه التطورات المحتملة بالنسبة لتعزيز الحكم، والإطار الذي تُلزم الحكومات نفسها بالعمل داخله من أجل تحقيق مصالح مواطنيها وتعزيز رفاههم. وتتجسد مبادئ المساءلة والشفافية في صلب الحكم الرشيد. وجرى الاتفاق على أنه ما من شيء أقدر على محاربة الفساد من إجراء المعاملات بصورة مكشوفة تجعل المواطنين على علم بالقواعد والمعايير المطبقة. ولا يعتبر هذا الأمر مهماً على المستويين الوطني والإقليمي فحسب، بل وعلى المستوى المحلي أيضاً، فيما يتعلق بالمعاملات بين المواطنين والدولة، سواء كان الأمر يتعلق بالحصول على تصاريح أو بتحصيل ضرائب أو تحصيل فوائد. ويمكن أن تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة فعالة للحكم الرشيد، عن طريق ما لها من قدرة على نشر المعلومات بصورة دقيقة وشاملة، وإدخال النظام الآلي في العمل، وإعداد سجلات لجميع المعاملات.

و جرى التسليم بصفة عامة بأن هذه الفوائد ليست متاحة للعالم المتقدم النمو فقط، وأنها تمثل عاملاً رئيسياً في عملية التنمية. وقد أوضحت التجربة ما لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قيمة في تحسين الخدمات حتى بالنسبة لأقل المجتمعات المحلية حرماناً. كما أوضحت قدرة الاتصالات السريعة على تقليل الإحساس بالعزلة في المناطق النائية، والمساهمة في التنمية الاقتصادية لهذه المناطق. بيد أن تحقيق هذه الفوائد، تستلزم حصول العالم النامي على التكنولوجيا بتكاليف زهيدة والتدريب على استخدامها بفعالية، كي لا يؤدي فاصل التكنولوجيا الرقمية إلى المزيد من توسيع الهوة. ويجب ألا تتاح الإمكانية لحدوث ذلك مطلقاً. ولهذا السبب تكتسب مبادرات مثل "dot.force"، والمبادرات الأخرى الموازية لها، مثل هذه الأهمية.

واعترفت أطراف عديدة بالحاجة إلى إعادة توجيه السياسات بغية تحقيق التعاون والتنمية على المستوى الدولي. وتظل الإجراءات التي تكفل تلبية الاحتياجات الأساسية للبقاء على قيد الحياة على رأس الأولويات، لكن التعليم الأساسي وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحا يحتلان المركزين الثاني والثالث على سلم الأولويات فيما يبدو. ولا تكلف الأولوية الثالثة الكثير في تنفيذها، كما لا تستهلك الكثير من الطاقة، ولا تضر بالبيئة. وتتعين معالجة هذا التطور بغية تمكين البلدان النامية من استخدام الموارد

التكنولوجية بشكل كامل، وتعزيز عمليات التنمية والنمو بصورة مستقلة وبالاعتماد على الذات.

وبالرغم من وجود توافق كبير في الآراء على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسيير العمل الحكومي قد تكون له نتائج مفيدة واسعة الانتشار، كان هناك إصرار في المنتدى على أن المخاطر التي تهدد الخصوصية والسلامة يجب أن تعالج، وأن التكنولوجيات الجديدة يجب أن تستخدم لصالح المواطنين وليس ضدهم. ولا يتعين تدريب الموظفين العموميين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بفعالية فحسب، بل وعلى استخدامها بالمفهوم الذي يحترم حقوق المواطنين داخل إطار الحكم الرشيد.

ومع ذلك تستطيع التكنولوجيات المتقدمة والتنظيم الوافي للأنظمة توفير ضمانات أقوى للسلامة والخصوصية. ويمكن أن تتيح أيضا التحكم الفعال في استخدام المواطنين للبيانات الشخصية والحساسة. وهي تقدم في ذلك ضمانات أكثر أمانا وسلامة من الضمانات التقليدية.

وأخيرا، جرى التسليم بأن الإمكانيات الكاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم تتحقق بعد حتى في البلدان ذات الاقتصادات الأكثر تقدما. وبأن النتائج المترتبة على استخدامها بالنسبة للأشكال الجديدة من الديمقراطية والممارسة النشطة لحقوق المواطنة تعتبر هائلة.

النقاط الرئيسية

أدت المناقشات التي جرت في الجلسات العامة وحلقات العمل إلى الخروج بالنتائج التالية:

تقديم خدمات أفضل

- تيسر الوسائل الإلكترونية الجديدة للحصول على المعلومات العمومية وتقديم الخدمات للجمهور قيام علاقة تتسم بالندية بين الدولة والمواطنين، وبين الدولة ومؤسسات الأعمال. وفي هذه العلاقة “الندية” الجديدة لا يشكل الطلب والعرض نظام الإدارة التي تتحكم في المواطن، بل بالأحرى العكس من ذلك.

- وعليه لا يصبح المواطنون متلقين بل مشاركين في اتخاذ القرار، في الأنظمة التي تستخدم التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية، حيث يتعين أن تصبح الخدمات موجهة لصالح المواطن والعميل.
- ولا ينجح تنفيذ مشاريع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات المعنية بالمواطنين وبمؤسسات الأعمال إن لم يشارك المستفيدون في إعدادها. ويعتبر التعاون والتشاور أداتين رئيسيتين للمشاركة في هذه الممارسة الديمقراطية الجديدة.
- ويتطلب تحسين إمكانيات الحصول على المعلومات إيجاد منافذ جيدة التصميم، وطرائق بحث أكثر بساطة، وتصميمات غير معقدة الاستخدام.
- وتتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إمكانية تصميم الخدمات حسب الاحتياجات الفردية، وإتاحتها على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع.
- وهناك حاجة لإعادة تصميم الخدمات بغية إتاحة الإمكانيات الكاملة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقديم الخدمات عبر أفضل الطرق.
- ويمكن التغلب على الحواجز الجغرافية والاستبعاد الاجتماعي عن طريق التكنولوجيا الجديدة وتدابير الخدمات المعززة.
- وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عملة ذات وجهين، حيث تتيح مواصلة عملية العولمة والاتصال بالعالم، لكنها تبقى مع ذلك ذات جذور محلية قادرة على أن تسهم في تعزيز الروابط الاجتماعية، وبناء المجتمعات المحلية موضع الاهتمام.

التحول في الأداء الحكومي

- يتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الاستثمار في العنصر البشري وليس الاستثمار في التكنولوجيا وحدها. وتعتبر الإدارة الفعالة للموارد البشرية، بغية اجتذاب مهارات جديدة وتحقيق تحولات ثقافية، من المكونات الهامة لنجاح مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- وسيؤدي استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية بالضرورة إلى تغيير عمليات وهياكل ممارسة العمل الحكومي، بغية إيجاد إدارة تقل فيها علاقات التدرج الهرمي، وتمكين موظفي الخدمة المدنية من تقديم خدمات أفضل إلى المواطنين، والاستجابة لاحتياجاتهم بصورة أفضل.
- ولكي تستفيد الحكومات بشكل كامل من أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة، فإنها تحتاج إلى الشروع في إجراء تغيير ثقافي متزامن في ممارسات خدماتها المدنية، بما في ذلك استغلال إمكانيات العمل من المنزل والعمل عن بعد، وتحقيق المساواة في الفرص والمزيد من الإنتاجية.
- ويمكن تعزيز عملية صنع القرار عن طريق تحسين تقاسم المعلومات وزيادة التشاور داخل الأجهزة الحكومية، وبينها وبين المجتمع المدني.
- وسيكون لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثير على طريقة عمل الهيئات التشريعية، عن طريق فتح إمكانيات حوار أوسع مع المواطنين.
- ويتعين زيادة شفافية الإجراءات الحكومية عن طريق استغلال جميع الإمكانيات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تسمح برصد الأنشطة العامة، وتقليل الفساد، وزيادة ثقة المواطنين وقدرتهم على التدخل.
- وفي البلدان النامية، يمكن لاستخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية أن يقلل الفجوات الاقتصادية والاجتماعية، إلا أن هذه السياقات تتطلب إجراءات عامة قوية بشكل خاص، كي توفر الإرشاد لهذه العملية، وتمكن من تقادي اتخاذ "نهج عملي" بحت.
- وتتمثل إحدى المشاكل ذات الأولوية في تطوير بنى أساسية تمكن من الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتثقيف الجمهور.

ضمان الخصوصية والسلامة

- يؤدي استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية إلى حدوث توقعات وقلق، مما يستدعي معالجة نشطة من قبل الحكومات. وسيرفض المواطنون استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية ما لم تتوفر الحماية لبياناتهم الشخصية، وتكفل سلامة معاملاتهم.
- وتعتبر حماية المواطنين من واجب الحكومات، وعليه يتعين وجود أطر تنظيمية لفرض هذه الحماية، واستخدام أنواع محددة من التكنولوجيات المتقدمة من أجل ضمان الحماية المطلقة لخصوصية وسلامة المستعملين وأمنهم.

سد فجوة التكنولوجيا الرقمية

- ينتج فاصل التكنولوجيا الرقمية داخل البلدان وفيما بينها عن اتساع الفجوات الاجتماعية والاقتصادية، التي لا يتزايد حجمها فحسب بل وعدم توازنها أيضا. لذا لا يمكن أن تحل السياسات المتعلقة بتخطي فاصل التكنولوجيا الرقمية محل التدخلات في مجالين أساسيين هما التعليم والرعاية الصحية، بل يتعين أن تكون مكاملة ومعززة لها، في ضوء المنظور الكلي للمساعدة الإنمائية.
- ولا تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هدفا في حد ذاتها، لكنها قد تكون أداة فعالة ورخيصة نسبيا للمساعدة في خفض الفواصل الأخرى والقضاء عليها. ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذا أحسنت إدارتها، أن تساعد بشكل فعال في تحقيق التنمية المستدامة الاجتماعية - الاقتصادية، عن طريق تمكين الأفراد والمجتمعات وتعزيز بناء القدرات المؤسسية. لذا يتعين أن تتضمن المشاريع الإنمائية استخدام هذه التكنولوجيا إلى أقصى حد.
- ولا تنعكس الإمكانيات الإنمائية الهائلة التي تشتمل عليها تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بشكل كاف بعد في السياسات الإنمائية المطروحة من البلدان المانحة والمنظمات الدولية. ومن الضروري وجود وعي أكثر شمولاً في هذا المجال، عن طريق المبادرات الدولية البارزة أيضا، كمنتدى نابولي العالمي على سبيل المثال.

- وتعتبر البنىات الأساسية مجرد جانب واحد فقط من فاصل التكنولوجيا الرقمية، إذ لا يقل بناء القدرات البشرية المتعددة المستويات عنها في أهميته، بالنسبة لاستخلاص كل ما تشتمل عليه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قيمة فيما يتعلق بالتنمية، وبالنسبة لإدارة المعلومات. ويتعين أن يدمج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العام والدورات المهنية، وكذلك في المبادرات الخاصة المتعلقة بزيادة الوعي لدى المسؤولين الحكوميين والمعلمين والأطباء والعاملين في مجال الأعمال في البلدان النامية.
- وتتسم احتياجات البلدان النامية فيما يختص بفاصل التكنولوجيا الرقمية بالتفاوت الكبير بين كل من البلدان أو المناطق. وتتعين معالجة هذه الاحتياجات بعد تكوين صورة واضحة لها، بواسطة مبادرات يدعمها التزام سياسي محلي قوي، وجدول أعمال مستدام، وتُهج تآزر تتم الاستفادة فيه من الشراكات مع المنظمات غير الحكومية الوطنية والدولية والقطاع الخاص. لذا يشجع إجراء تقييم للاستعداد لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى الوطني ووضع خطط عمل له، وكذلك إنشاء مجلس وطني للمعلومات والاتصالات تكون مشاركة القيادة السياسية فيه متعمقة، وذلك بالمشاركة مع المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية، والقطاع الخاص، والمؤسسات الدولية، والبلدان المانحة.
- ويتعين أن ينظر في أمر استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية، حسبما بينته الأمثلة الهامة الكثيرة التي قدمت أثناء منتدى نابولي العالمي، بالجدية اللازمة في البلدان النامية أيضاً، ليس فقط من أجل ما تنطوي عليه من إمكانيات لبناء قدرات مؤسسية أقوى تتيح تقديم خدمات أفضل إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال (ومن ثم زيادة التنمية الاجتماعية والاقتصادية على المستوى المحلي)، وتقليل الفساد عن طريق زيادة الشفافية والرقابة الاجتماعية، بل “وإنارة الطريق” للمجتمع المدني ومجتمع الأعمال. لذا جرى تبادل الخبرات واقتسام أفضل الممارسات، في إطار للتعاون فيما بين بلدان الجنوب أيضاً، بالصورة التي شهدتها منتدى نابولي العالمي، وحلقات نابولي الدراسية.

- ويشكل إنشاء إطار عمل تنظيمي يتسم بالبساطة مع الفعالية أمراً حيوياً لاجتذاب الاستثمار وحماية مستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتعين على البلدان المتقدمة النمو والمنظمات الدولية تقديم المشورة والدراية إلى البلدان النامية في مجال تحسين التنظيم.
- وتعتبر الشراكة بين القطاعين العام والخاص وسيلة جيدة لتسخير الإمكانيات التي تنطوي عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية. لذا تشجع المبادرات التي تقوم على هذا النهج الجديد مثل مبادرتي "G8 dot.force" وفرقة العمل المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة للأمم المتحدة.

التدبير للنجاح

- تعتبر الاستراتيجيات المستندة إلى رؤية شاملة وجدول زمني واضح من المتطلبات الأساسية للنجاح.
- ولا يجب أن تستند المبادرات إلى احتياجات الحكومات فحسب، بل وأن تأخذ في الاعتبار مصالح واحتياجات المواطنين والهيئات التشريعية والمجتمع المدني.
- ويعتبر التقييم الكامل والشامل لعنصر المجازفة أمراً جوهرياً لتنظيم الاستثمارات الضخمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ويزيد اقتسام الخبرات وتطوير أفضل الممارسات والتعلم من الأخطاء من فرص النجاح كما يقلل مخاطر الفشل. ويعجل اقتباس النماذج الناجحة عملية التنفيذ كما يخفض التكاليف.
- وهناك حاجة إلى تثقيف المواطنين بشأن إمكانيات التكنولوجيات الجديدة. ويتعين على الحكومات أن تضطلع بدور في تحقيق التحولات الثقافية وتحسين استخدام المجتمع للتكنولوجيات الجديدة، في ضوء ما يتوفر من حماية قانونية وحماية للمستهلكين.

التوصيات

يشجع المشاركون في منتدى نابولي العالمي بقوة على اتباع الإجراءات وخيارات السياسات التالية:

- ◀ مضاعفة المناسبات التي تتيح اقتسام أفضل الممارسات على المستوى الدولي، والتعلم المتبادل فيما يتعلق بالمسائل الحكومية.
- ◀ وجوب بناء خطط عمل استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية في شراكة مع القطاع الخاص والمستهلكين والمنظمات التي لا تستهدف الربح، التي تعطي اعتبارا خاصا للمساواة في الفرص ولمبدأ التفرع.
- ◀ وجوب إعطاء اعتبار خاص للفواصل الجنساني والمساواة في الفرص عند وضع مبادرات استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية.
- ◀ وجوب الانتباه لاحتياجات المعوقين والمسنين عند إنشاء المواقع علما شبكة الإنترنت وإعداد الخدمات إلكترونيا.
- ◀ وجوب إعطاء أهمية قصوى لخصوصية المواطنين والتوسع في استخدام التكنولوجيات المتاحة لحماية البيانات الشخصية والحيولة دون إساءة الاستخدام.
- ◀ إنشاء علاقة "ندية" بين الدولة والمواطن وبين الدولة ومؤسسات الأعمال باستخدام التكنولوجيا الإلكترونية لتقديم الخدمات العامة، ولتعزيز إمكانية المساءلة والشفافية والثقة أيضا.
- ◀ إعادة تخطيط العمليات بدلا عن مواءمتها فقط عند إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ◀ التوسع في استخدام التكنولوجيا الإلكترونية لتقديم الخدمات العامة كي يشمل جميع السكان، بما في ذلك "من يجهلون استخدام الإنترنت"، عن طريق البطاقات الذكية و "الأكشاك الإلكترونية" وما إلى ذلك، على سبيل المثال.
- ◀ إعطاء الأفضلية لإنشاء المواقع على شبكة الإنترنت من أجل مقارنة أفضل أمثلة استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية وإيجاد منافذ لتقديم المشورة والتدريب على تطبيق استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية إلى كل من البلدان المتقدمة النمو والنامية على حد سواء.

- ◀ تعزيز وضع معايير دولية للمتطلبات الفنية للوثائق الرقمية.
- ◀ مساهمة منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، عن طريق برنامج عملها المستقبلي، أخذة في اعتبارها النتائج التي توصل إليها منتدى نابولي العالمي، في تعميق فهم إمكانات استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية وفهم الآثار المترتبة على استخدامها، واقتسام النتائج على أوسع نطاق ممكن. وتستطيع المنظمة، علاوة على ذلك، دراسة وسائل إعداد إطار عمل تنظيمي عالي الجودة للمسائل المتصلة بذلك الاستخدام.
- ◀ أن تؤكد مبادرة "G8 dot.force" في تقريرها أهمية ما يلي: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية ومكافحة الفقر؛ والحاجة إلى وضع خطط عمل معينة لذلك الاستخدام في كل بلد أو مجموعة بلدان؛ وحاجة السياسات المتعلقة بذلك الاستخدام إلى وجود التزام سياسي قوي وشراكة مع القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية؛ والحاجة إلى إطار عمل تنظيمي يتسم بالبساطة مع الفعالية من أجل اجتذاب الاستثمار وحماية خصوصية المستخدمين؛ وتعزيز رأس المال البشري واقتسام المعرفة والتعاون فيما بين بلدان الجنوب.
- ◀ دعم إجراءات الأمين العام للأمم المتحدة فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المبادرات الإنمائية (فرقة العمل المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة للأمم المتحدة) وتأكيد الحاجة إلى التنسيق مع المبادرات الدولية الأخرى.
- ◀ إعطاء الأفضلية للمبادرات المشتركة لتدريب موظفي الخدمة المدنية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الحكومي.
- ◀ اعتبار حلقات نابولي الدراسية المعنية بالبلدان النامية والمتعلقة باستخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية، بناء على الندية في اقتسام أدوات تلك التكنولوجيا وتعلمها عمليا، مثالا جيدا جديدا بأن تُكرَّر؛ مع الإعراب عن التقدير للإعلان بأن هذه الحلقات الدراسية الدولية سيعاد عقدها على أساس سنوي في إيطاليا.

- « تعزيز إيجاد أقطاب إقليمية للتدريب على استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الأعمال الحكومية، استنادا إلى الشراكة القوية بين القطاع العام والقطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية.
 - « تعزيز المعارف الأصلية واللغات المحلية وحفظ التراث الثقافي المحلي عبر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
-