الأمم المتحدة

A/76/184

الجمعية العامة

Distr.: General
19 July 2021

**الدورة السادسة والسبعون**

البند 27 (ب) من جدول الأعمال المؤقت*

**التنمية الاجتماعية: التنمية الاجتماعية، بما في ذلك المسائل ذات الصلة بالحالة الاجتماعية في العالم وبالشباب والمسنين والأشخاص ذوي الإعاقة والأسرة**

# تعزيز التكامل الاجتماعي من خلال الإدماج الاجتماعي

## تقرير الأمين العام

موجز

أُعد هذا التقرير عملا بقرار الجمعية العامة 120/74 بشأن تعزيز التكامل الاجتماعي من خلال الإدماج الاجتماعي. ويركز التقرير على الشمول الرقمي والشمول المالي وأهميتهما في تحقيق الإدماج الاجتماعي للجميع بشكل عام، ولا سيما الشباب وكبار السن والأشخاص ذوو الإعاقة والشعوب الأصلية.

* A/76/150.

21-10037 (A)  040821  110821

الرجاء إعادة استعمال الورق

# أولا - مقدمة

1 - يُقدَّم هذا التقرير عملا بقرار الجمعية العامة 120/74 بشأن تعزيز التكامل الاجتماعي من خلال الإدماج الاجتماعي. وفي ذلك القرار، تناولت الجمعية، في جملة أمور، المسائل المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدور الذي يمكن أن تقوم به في توفير حلول جديدة لمواجهة التحديات الإنمائية، وتعزيز النمو الاقتصادي الشامل والمنصف، والمساهمة في الحد من الفقر، وفي تحقيق الإدماج الاجتماعي. وأهابت الجمعية بالدول الأعضاء أن تنفذ سياسات ترمي إلى سد الفجوة الرقمية وأن تعمل على تسريع وتيرة جهودها في سبيل ذلك كتدبير يهدف إلى تحقيق الإدماج الاجتماعي لفائدة الجميع، مع التركيز على الأطفال والشباب والنساء والأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن ودونما تمييز.

2 - وعلاوة على ذلك، ركزت الجمعية في القرار على الشمول المالي حيث شجّعت الدول الأعضاء على النظر في اعتماد واتباع استراتيجيات وطنية للشمول المالي. وينبغي أن تنطوي تلك الاستراتيجيات، في جملة أمور، على تدابير تعزز إمكانية الحصول التام وعلى نحو متساو على الخدمات المالية الرسمية والإلمام بالأمور المالية، كوسيلة لزيادة قدرة الشباب والنساء والأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والشعوب الأصلية على الاستفادة من شتى أنواع الفرص التي تتيح لهم المشاركة الكاملة في مجتمعاتهم.

3 - وينبغي إيلاء مزيد من الاهتمام للشمول الرقمي والشمول المالي، ولا سيما في سياق الأشكال السريعة التطور للتكنولوجيات الجديدة، بما في ذلك المنصات الرقمية، والحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي التي يمكنها أن تسرّع وتيرة التقدم نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة ولكنها قد تؤدي أيضا إلى تفاقم أشكال عدم المساواة والاستبعاد.

4 - وفضلا عن ذلك، قد أدت جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) إلى تسريع وتيرة العديد من الاتجاهات التكنولوجية التي كانت قائمة بالفعل، مما أدى إلى تعجيل نسق تكييف الأشكال الجديدة للتواصل، والعمل عن بُعد، والتجارة الإلكترونية، والتعلم الإلكتروني، والخدمات الصحية عن بُعد، وغيرها من المجالات. كما ازدادت أهمية المنصات المالية القائمة على التطبيقات الجديدة نتيجة لزيادة الخدمات المصرفية عن بُعد التي أتاحت إمكانية توسيع نطاق الشمول المالي.

5 - ويسلط هذا التقرير الضوء على أثر الاتجاهات التكنولوجية الجديدة على التكامل الاجتماعي والإدماج الاجتماعي. ويتطرق التقرير بشكل خاص إلى الشمول الرقمي والشمول المالي من حيث صلتهما ببعض الفئات الاجتماعية، ومن بينها فئات الشباب وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والشعوب الأصلية.

6 - وقد التمست الأمانة العامة من الدول الأعضاء ومن الجهات الفاعلة ذات الصلة في منظومة الأمم المتحدة تقديم معلومات بشأن تنفيذ القرار 120/74. وتلقت ردودا من حكومات أذربيجان، وإكوادور، وبولندا، والجمهورية العربية السورية، وغواتيمالا، والفلبين، وقطر، وكولومبيا، ومالطة، والمكسيك، والنمسا.

## ثانيا - تعزيز الشمول الرقمي[1]

7 - وبما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت تمثل وسيلة رئيسية للتواصل والحصول على المعلومات، والعمل عن بُعد، والتعليم، والمعاملات، والترفيه، تعيّن على الحكومات، والقطاع الخاص، ومقدمي الخدمات، والأوساط الأكاديمية، ومؤسسات الأعمال التجارية أن تسرّع عمليات التحول الرقمي الخاصة بها. وبالمثل، سيحتاج الأفراد والأسر إلى التأقلم مع التكنولوجيات الجديدة في حياتهم اليومية. ومع ذلك، فإن استمرار أشكال عدم المساواة في العالم الرقمي، من حيث إمكانية الحصول على الإنترنت والحواسيب والأجهزة الرقمية، وكذلك الفرص المتاحة لبناء القدرات والتدريب في هذا المجال، سيمنع أكثر الفئات حرمانا من المشاركة في هذا التحول الرقمي. ومن المهم أن تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المتناول من حيث توافرها ويسر تكلفتها، ولكن أيضا من حيث الغرض من تصميمها - لتكون ملائمة لاحتياجات وقدرات جميع الأفراد، مع إيلاء اهتمام خاص لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.

8 - ويتطلب الشمول الرقمي ضمان حصول جميع الأفراد والمجتمعات، بمن في ذلك أشد الفئات حرمانا، على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها، أو بشكل أدق ضمان قدرة الأفراد والجماعات على الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها بصرف النظر عن نوع الجنس والعمر والموقع الجغرافي[2]. وقد أصبحت مسألة الشمول الرقمي أكثر بروزا للعيان.

9 - وأصبح الشمول الرقمي مسألة رئيسية تثير انشغال واضعي السياسات في جميع أنحاء العالم، وقد برز الشمول الرقمي مؤخرا باعتباره عنصرا أساسيا من عناصر الإدماج الاجتماعي في حد ذاته عقب ظهور جائحة كوفيد-19 وتداعياتها التي برهنت على الأهمية البالغة للحصول على الإنترنت وعلى الأدوات الرقمية. وأدت الأوامر بملازمة المنازل ومتطلّبات العمل عن بُعد والتعلم الإلكتروني والتسوق الإلكتروني إلى زيادة اعتمادنا على التقنيات الرقمية، ولذلك أصبح الشمول الرقمي أكثر أهمية من أي وقت مضى. وقد سرّعت الجائحة وتيرة التغيرات التكنولوجية التي كانت جارية من قبل، مثل زيادة

(1) أُخذت البيانات الواردة في هذا الفرع من المصادر التالية: the International Telecommunications Union (ITU), *Towards building inclusive digital communities* (Geneva, 2021)، والوثيقة متاحة على الرابط التالي: www.itu.int/pub/D-PHCB-TOOLKIT.01-2021؛ و ITU, *Economic impact of COVID-19 on digital infrastructure* (Geneva, 2020)، والوثيقة متاحة على الرابط التالي: www.itu.int/pub/D-PREF-EF.COV_ECO_IMPACT؛ و ITU, *Measuring digital development. Facts and figures* (Geneva, 2020)، والوثيقة متاحة على الرابط التالي: www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx؛ و Bianca Reisdorf and Colin Rhinesmith, "Digital Inclusion as a Core Component of Social Inclusion" in *Social Inclusion*, 2020, vol. 8, iss. 2, pp. 132-137، والوثيقة متاحة على الرابط التالي: www.cogitatiopress.com/socialinclusion/article/view/3184؛ و United Nations, *The Sustainable Development Report 2020* (New York, 2020)، والوثيقة متاحة على الرابط التالي: https://sdgindex.org/reports/sustainable-development-report-2020/؛ و United Nations Children's Fund (UNICEF), "COVID-19: Are children able to continue learning during school closures?" (New York, 2020)، والوثيقة متاحة على الرابط التالي: https://data.unicef.org/resources/remote-learning-reachability-factsheet/؛ و Silvia Montoya, "The Importance of Monitoring and Improving ICT Use in Education Post-Confinement" (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO), 2020)، والوثيقة متاحة على الرابط التالي: http://uis.unesco.org/en/blog/importance-monitoring-and-improving-ict-use-education-post-confinement.

(2) ITU, *Towards building inclusive digital communities*.

استخدام المنصات الرقمية، والحوسبة السحابية، والبيانات الضخمة، والخوارزميات. فلولا التكنولوجيات الرقمية لكان من الصعب، إن لم نقل من المستحيل، تخفيف الأثر الاقتصادي والاجتماعي لجائحة كوفيد-19. وفي الوقت نفسه، تم الاعتراف على نطاق واسع بأن جائحة كوفيد-19 قد فاقمت مشكلة الحرمان والاستبعاد الرقميين في جميع أنحاء العالم.

10 - ويتطلب الشمول الرقمي توافر البنية التحتية وإمكانية الاتصال الإلكتروني وإمكانية الوصول ويسر التكلفة بالإضافة إلى القدرات الرقمية. وتتضمن البنية التحتية الرقمية موارد مادية وأجهزة ونظم وعمليات، فضلا عن الوصل بشبكة الإنترنت. وتعني إمكانية استخدام الوسائل الرقمية تيسير الوصول إجمالا وإدماج الأشخاص ذوي الاحتياجات المختلفة، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة.

11 - ولا يزال الهدف المتعلق بتعميم الشمول الرقمي على الجميع بعيد المنال. فعلى الصعيد العالمي، كان الحصول على الإنترنت في المنزل متاحا لنسبة 72 في المائة من الأسر المعيشية في المناطق الحضرية في عام 2019 مقارنة بنسبة 38 في المائة في المناطق الريفية. وهذه الفجوة الرقمية واضحة من حيث الحصول على الإنترنت وملكية الحواسيب على حد السواء، حيث كان الحصول على الإنترنت متاحا لنسبة 87 في المائة من الأسر المعيشية في أوروبا مقابل 18 في المائة في أفريقيا، وكان لدى 78 في المائة من الأسر المعيشية في أوروبا حاسوب مقارنة بنسبة 11 في المائة في أفريقيا. وعلاوة على ذلك، ورغم أن خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أصبحت أيسر تكلفة، فقد استمرت الحواجز التي تحول دون ارتفاع نسبة استخدام الإنترنت التي اقترنت بفوارق في مدى اعتماد النطاق العريض وفي استخدام الإنترنت بين البلدان المتقدمة النمو والبلدان النامية كانت أكبر بكثير من الفوارق في ارتفاع نسبة استخدام الهواتف المحمولة/الخلوية.

12 - وفضلا عن ذلك، تتضمن العوائق التي تعرقل الحصول على الإنترنت أيضا تكلفة الأجهزة والخدمات، والإلمام بالتكنولوجيا الرقمية، وعدم توفير المحتوى الملائم. فعلى سبيل المثال، ورغم توفر تغطية بالنطاق العريض (الجيل الثالث من شبكات الاتصال) بنسبة 90 في المائة، فإن نسبة انتشار الإنترنت كانت أقل من 25 في المائة في العديد من البلدان. وفي حين تبلغ نسبة اعتماد الإنترنت 91 في المائة في أمريكا الشمالية و 86 في المائة في أوروبا الغربية، فهي تبلغ 70 في المائة في أمريكا اللاتينية والكاريبي و 38 في المائة في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى.

13 - وفي وسع التكنولوجيات الرقمية أن تمكّن الفئات الاجتماعية المهمشة أو المحرومة وأن تعزز إدماجها الاجتماعي ومشاركتها في المجتمع. غير أن الفجوة الرقمية تؤثر بشكل أكبر على الفئات المحرومة والمهمّشة من قبل، بما في ذلك فقراء الريف والنساء، ولا سيما في البلدان النامية، وكبار السن والأشخاص ذوو الإعاقة والشعوب الأصلية.

14 - وتتيح إمكانية الحصول على الإنترنت فرصا جديدة للشباب، ولكن العديد من الشباب، ولا سيما في البلدان النامية، لا يزالون يفتقرون لإمكانية الوصول الرقمي وللمهارات المطلوبة. وعلى الصعيد العالمي، يستخدم ما يناهز 70 في المائة من الشباب الإنترنت، ولكن التفاوتات الإقليمية لا تزال قائمة حيث يستخدم أكثر من 90 في المائة من الشباب الإنترنت في أوروبا والأمريكتين مقابل 70 في المائة في منطقة آسيا والمحيط الهادئ و 40 في المائة في أفريقيا. وفي المجموع، لا يزال 3,7 بلايين شخص، منهم 369 مليون شاب، غير موصولين بشبكة الإنترنت. وقد تم تسليط الضوء على عدم المساواة في إمكانية التعلُّم عن بُعد

أثناء فترة إغلاق أعداد كبيرة من المدارس بسبب أزمة كوفيد-19. ومع أن أكثر من 90 في المائة من وزارات التعليم سنّت سياسات تهدف لتوفير إمكانية التعلّم عن بعدُ بالوسائل الرقمية وعن طريق البث، تشير تقديرات منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) إلى أن 826 مليون طالب لا يزالون دون حاسوب في البيت، وإلى أن 706 ملايين طالب يفتقرون لإمكانية الحصول على الإنترنت في بيوتهم، وإلى أن 56 مليون آخرين يفتقرون إلى التغطية بالجيل الثالث/الرابع من شبكات الاتصال بالهواتف المحمولة.

15 - ولا تزال الفجوة الجنسانية في التغطية بشبكة الإنترنت كبيرة في البلدان النامية. فعلى سبيل المثال، في أفريقيا، بلغت نسبة الذكور الذين يستخدمون الإنترنت 37 في المائة من الذكور مقابل 20 في المائة من الإناث فقط في عام 2019. وبالمثل، لا تزال هناك تفاوتات جنسانية في ملكية الهواتف المحمولة.

16 - والأهم من ذلك أن تدني مستوى مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يزال يشكل عائقا أمام المشاركة بشكل كامل في المجتمع الرقمي. ومن أصل 85 بلدا تتوافر بيانات عنها، كان عدد البلدان التي تضم نسبة تتراوح بين 40 و 60 في المائة من السكان التي أفادت بأن لديها مهارات عادية في هذا المجال يبلغ 21 بلدا فقط. وفي 32 من الاقتصادات، كانت نسبة السكان الذين لديهم مهارات عادية في هذا المجال تتراوح بين 0 و 20 في المائة فقط. وكانت تلك المعدلات أقل بالنسبة للمهارات الحاسوبية المتقدمة، مثل تنزيل البرامجيات والبرمجة الحاسوبية.

17 - وقد عقب ترتيبات العمل عن بُعد التي تم تبنيها على نطاق واسع من جراء جائحة كوفيد-19 ارتفاع في التجارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية والعمل المستقل على الإنترنت. وبالنسبة للبعض، أتاح تزايُد المنصات الرقمية الجديدة فرص عمل جديدة، في حين خفّضت مؤسسات الأعمال التجارية تكاليف التوظيف والحفاظ على القوى العاملة. ويمكن لتلك المنصات خلق فرص عمل لائقة للعمال، بمن فيهم النساء والأشخاص ذوو الإعاقة والعمال المهاجرون وأفراد الشعوب الأصلية والقبائل وغيرهم من الأفراد[3]. وبفضل المنصات الجديدة، يمكن تنظيم الأعمال دون استثمارات مسبقة في الأصول الإنتاجية أو التوظيف، ويمكن إدارة إجراءات العمل باستخدام خوارزميات. ومع ذلك، كثيرا ما يجد العاملون في منصات العمل الرقمية صعوبة في ضمان الحصول على العمل مقابل أجر جيد يكفي لكسب دخل لائق. وعلاوة على ذلك، لا يستطيع العديد منهم الحصول على الحماية الاجتماعية وقد لا تتسنى لهم فرص للاستعانة بإمكانية التفاوض الجماعي لمعالجة المسائل التي تثير انشغالهم.

18 - وتثير مسألة توفير الحماية الاجتماعية للأشخاص العاملين في منصات العمل الرقمية شواغل كبيرة. وقد تسببت أزمة كوفيد-19 في تفاقم حالة تدني التغطية الاجتماعية لأن الفرص المتاحة أمام العديد من العاملين للحصول على إعانات البطالة أو الإجازات المرضية المدفوعة الأجر كانت محدودةً أو منعدمة. ونظرا لاتساع حجم هذه الشبكات أثناء جائحة كوفيد-19، ازداد احتمال تدني التغطية الاجتماعية حيث لا تحصل سوى نسبة ضئيلة من العاملين إلكترونيا في المنصات الشبكية على تغطية الضمان الاجتماعي. وتشير نتائج الاستقصاءات التي أجرتها منظمة العمل الدولية إلى أن عدم كفاية تغطية الحماية الاجتماعية

(3) International Labour Organisation (ILO), *World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work* (Geneva, 2021). والوثيقة متاحة على الرابط التالي: www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm.

المتاحة للعاملين إلكترونيا في المنصات الشبكية مسألة تبعث على القلق في البلدان النامية والمتقدمة النمو على حد السواء.

19 - ومع أن المنصات الشبكية قادرة على توفير فرص عمل جديدة، فيجب إعادة تقييم العمل في المنصات أثناء المراحل المبكرة من تطويرها، نظرا إلى تزايد الأدلة التي تكشف عن التمييز والتحرش في اقتصاد المنصات. ويتجلى التمييز في الفجوة في الأجور بين الجنسين، وكذلك في الاستبعاد القائم على نوع الجنس والأصل الإثني من فرص العمل. وكثيرا ما يُحرم العمال من البلدان النامية من إمكانية القيام بالمهام الأعلى أجرًا على منصات التوظيف. وقد ازدادت الشواغل أيضا بشأن التحرش واستمرار المشاكل الهيكلية في المنصات المحددة الموقع مما يعرّض المرأة للعنف ويشكل تهديدا لسلامتها.

20 - وبذلت الدول الأعضاء جهودا لسد الفجوة الرقمية بالاستثمار في المناطق الريفية، وتوفير فرص للعمل، وتحسين المهارات الرقمية، ومن خلال مختلف مبادرات الحكومة الإلكترونية التي أطلقتها. ففي إكوادور، تهدف خطة "الإنترنت للجميع" إلى الحد من الفجوة الرقمية بإنشاء مراكز إعلام محلية تتيح إمكانية الحصول على الحواسيب وغيرها من المعدات في المناطق التي يصعب فيها الحصول على الإنترنت. أما في كولومبيا، ولسد الفجوة الرقمية بين المناطق الحضرية والريفية، تُستخدم التكنولوجيا لتيسير الإنتاج الزراعي، ولا سيما القهوة والكاكاو وذلك باستخدام أجهزة استشعار تعتمد على الذكاء الاصطناعي. وفي أذربيجان، أنشئ نظام مركزي للمعلومات الإلكترونية من أجل تيسير التوظيف. وهو يتضمن سجّلا بالعاطلين عن العمل والباحثين عن العمل، فضلا عن سجل بالشواغر يعرِض فرص العمل المتاحة في البلد وخدمات التوظيف الإلكترونية، ويتيح تقديم طلبات إلكترونية لشغل الوظائف الشاغرة.

21 - وتساعد الاستثمارات في الحكومة الإلكترونية وتشجيع التربية المدنية على تحقيق هدف الشمول الرقمي. وتشمل بعض المجالات ذات الأولوية في مبادرات الحكومة الإلكترونية التي أطلقتها الدول الأعضاء سوق العمل والتأمين والاستحقاقات الاجتماعية والرعاية الصحية وتسيير الأعمال التجارية.

*تعزيز الشمول الرقمي في صفوف الشباب والأطفال*

22 - يتطلب سد الفجوة الرقمية الاستثمار بشكل أفضل في البنية التحتية الأساسية، وكذلك في تعليم الشباب في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، وكذلك في برامج التعليم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي تنمية المهارات في هذا المجال. وينبغي للسياسات المتعلقة بإمكانية الوصول الرقمي أن تستبق وتعالج الآثار السلبية المحتمَل أن تترتب على التكنولوجيات الجديدة، مثل تأثيرها غير التناسبي على العمال ذوي المهارات المتدنية والمخاطر التي تشكلها على خصوصية الشباب وسلامتهم العقلية.

23 - وعادة ما يكون عدد الشباب غير الملتحقين بعمل أو تعليم أو تدريب أدنى في البلدان التي لديها مستويات أعلى لاعتماد التكنولوجيا الرقمية[4]. ومن المرجَّح أن يُترجَم ارتفاع مستويات اعتماد التكنولوجيا الرقمية إلى زيادة في مشاركة الشباب في مسارات التعلم والتعليم والعمل، ومن المرجَّح أن تؤدي زيادة مشاركة الشباب في تلك المجالات بدورها إلى تسريع وتيرة اعتماد التكنولوجيات الرقمية. وللاستفادة بشكل كامل من هذه الدينامية الإيجابية، يجب أن يحصل الشباب على الدعم المناسب من أجل تحديد واعتماد

(4) انظر www.worldbank.org/en/publication/wdr2016/Digital-Adoption-Index.

التكنولوجيات الجديدة للمساهمة في تحقيق التنمية الاجتماعية ومن أجل التأقلم مع تلك التكنولوجيات وتسويقها، ولا سيما الشباب المقيمون في البلدان النامية[5].

24 - ويكتسي ضمان الحصول على تعليم يركز على التكنولوجيا الجديدة أهمية حاسمة لتوظيف الشباب وريادة الأعمال وتحقيق التنمية المستدامة. ونظرا لتزايد أهمية التكنولوجيا في المدارس وفي سوق العمل على حد السواء، أصبح تطوير المهارات والتعليم في المجالات التكنولوجية (ولا سيما التكنولوجيا الرقمية الجديدة) ضروريا لتوجيه مواهب وإمكانات الشباب، بمن فيهم أولئك الذين يطمحون إلى إطلاق مشاريع اجتماعية وإلى الإسهام في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

25 - وقد لاحظت الدول الأعضاء أن رقمنة مجتمع المعلومات تتيح فرصة لتعزيز الإدماج الاجتماعي من خلال إتاحة فرص للمشاركة الفعلية. وكثيرا ما يضطلع الشباب بدور ريادي في مجال الرقمنة واكتساب التكنولوجيات ووسائل الإعلام الجديدة، مثل البث التدفقي أو تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي. وفي نفس الوقت، لدى الشباب نقاط ضعف كما أنهم معرّضون للخطر. ولهذا تهدف الاستراتيجية النمساوية للشباب، من خلال أنشطتها المتعلقة بالإعلام والمعلومات والمعلومات التي توجّهها للشباب بشأن الإعلام، إلى تعزيز الكفاءة الإعلامية للمراهقين والأسر والمربّين من خلال تنظيم حلقات عمل وحلقات دراسية تثقيفية بشأن وسائل الإعلام الجديدة.

26 - وفي أذربيجان، بدأ تفعيل برنامج إعانة نموذجي لمدة 12 شهرا في إطار تنفيذ مشروع لمنظمة العمل الدولية يهدف إلى إتاحة مزيد من فرص العمل اللائق للشباب. ويهدف هذا البرنامج إلى زيادة توظيف الشباب الذين يفتقرون للخبرة العملية، من خلال توفير فرص عمل لهم وتشجيع الباحثين عن عمل وأرباب العمل على استخدام المنصات.

27 - وفي كولومبيا، في إطار برنامج "الشباب النشيط"، تم تنظيم حلقات عمل افتراضية بشأن المسائل المالية استفاد منها أكثر من 30 000 شاب. وفي غواتيمالا، يجري بذل جهود لسد الفجوة الرقمية وضمان الإدماج الاجتماعي للشباب من خلال استراتيجية البيئات الافتراضية التي أُطلقت في عام 2020 بوصفها أداة متاحة للطلاب غير المسجَّلين في النظام التعليمي. ويهدف "برنامج التعليم الوطني البديل" إلى تيسير فرص لمتابعة التعليم من خلال منصات افتراضية، حيث يوفر فرصا للتعلُّم عن بُعد وعبر الإنترنت. وهذه الاستراتيجية موجّهة إلى الأشخاص من الفئة العمرية بين 13 و 29 سنة.

28 - أما في إكوادور، فمنذ عام 2018 يوفر "ميثاق الإنترنت" إمكانية الحصول على الإنترنت للأطفال والمراهقين، بهدف تقليص الفجوة الرقمية وأشكال عدم المساواة الرقمية. وفي إكوادور أيضا، وبسبب جائحة كوفيد-19 وتعليق الدراسة، كان من الصعب ضمان التعليم بالوسائل الرقمية. وبفضل التنسيق مع اليونيسف، تم تزويد الطلاّب والمدرّسين بأجهزة لوحية وأجهزة عَرض ومعدات أخرى. ونُظّمت دورات تعليم مجانية بشأن تطبيقات الإنترنت بمساعدة القطاع الخاص. وفي الجمهورية العربية السورية، نُظّمت حلقات عمل لبناء قدرات وتدريب مفتشي العمل الصناعي والزراعي ومفتشي السلامة والصحة المهنية، على سبيل الأولوية،

(5) of Economic and Social Affairs, *World Youth Report: Youth Social Entrepreneurship and the 2030 Agenda* (New York, 2020)، والوثيقة متاحة على الرابط التالي: www.un.org/development/desa/youth/world-youth-report/wyr2020.html.

للحد من ظاهرة عمل الأطفال، إلى جانب تنظيم حلقات عمل أتاحت فرصا أمام الأطفال المراهقين وأسرهم للتدريب المهني ولاكتساب المهارات الحياتية الملائمة.

29 - وفي مالطة، أُدرج تحسين الإلمام بالتكنولوجيا الرقمية بوصفه أحد الإجراءات السياساتية ضمن سياستها الاستراتيجية الوطنية الهادفة للحد من الفقر وتحقيق الإدماج الاجتماعي للفترة 2014-2024؛ وقد أتاح ذلك تزويد الأطفال المحتاجين بالأجهزة الرقمية والمحتوى الإلكتروني الملائم. وإضافة إلى ذلك، تتضمن السياسة الوطنية المتعلقة بالأطفال أيضا أهدافا بشأن حماية الأطفال والآباء والمربّين وتوعيتهم في السياق الرقمي/الإلكتروني. وعلاوة على ذلك، تعنى "مديرية الإلمام بالتكنولوجيا الرقمية والمهارات العامة" التابعة لوزارة التعليم بمالطة بمسألة الإلمام بالتكنولوجيا الرقمية وتركّز على الطلاب والمربّين والآباء. وقد تضمنت نتائج إطار التعلم المتصل بالإلمام بالتكنولوجيا الرقمية الذي أعدته مالطة أمورا من بينها استخدام وسائل الإعلام بفعالية، والفحص النقدي للمصادر، والنشاط الرقمي، والحماية على الإنترنت، والمعلومات المضللة، وحماية البصمات الرقمية. وفي الآونة الأخيرة، أُطلق في بولندا أيضا برنامج لتنمية المهارات الرقمية.

30 - وفي الفلبين، تم إدماج مهارات الإلمام بالتكنولوجيا الرقمية ضمن المناهج الدراسية، بما في ذلك أدوات الإنتاجية، ومهارات البرمجة الأساسية، ومهارات الوسائط المتعددة، والمهارات المهنية، والمهارات المتصلة بالمصادر المفتوحة. وعلاوة على ذلك، وفي إطار المبادرة الوطنية المتعلقة بالشمول الرقمي التي أطلقتها الفلبين، يقّدم برنامج التمكين التكنولوجي من أجل التعليم والتوظيف وريادة الأعمال والتنمية الاقتصادية خدمات إلى الجماعات والفئات السكانية المحرومة، مثل الشباب المنقطعين عن الدراسة، والأشخاص ذي الإعاقة، وكبار السن، والشعوب الأصلية. وتنظم المراكز التابعة للبرنامج دورات تدريبية على اكتساب المهارات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المناطق الريفية.

31 - وقد خصصّت الحكومات استثمارات أيضا لرقمنة المدارس بتزويدها بتغطية مجانية وسريعة وآمنة بالإنترنت، مما يسمح لها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثناء التعامل مع كل طالب. وفي بولندا، يجري بذل جهود لتسريع رقمنة المدارس وتحسين الكفاءات الرقمية للمدرِّسين. وأدت جائحة كوفيد-19 إلى تكثيف الجهود الرامية لرفع مستوى الكفاءات الرقمية للمدرِّسين والطلاب وإلى دعم الهيئات الإدارية والمدارس من أجل ضمان تمكين الطلاب من مواصلة تعليمهم. وفي إطار مكافحة جائحة كوفيد-19، رُصدت موارد مالية لأشكال مختلفة من الدعم المقدَّم إلى الحكومات المحلية والمدارس والمدرِّسين والطلاب بهدف توفير معدات إضافية، والهياكل الشبكية اللازمة، وخدمات التدريب، والبرامجيات، والحصول على الإنترنت. وفي العديد من البلدان، أصبحت معايير تعليم المدرِّسين تتضمن الآن التدريب الإلزامي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

*تعميم الشمول الرقمي على كبار السن*

32 - أظهرت دراسة استقصائية لمهارات البالغين أجرتها منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي أن العمال الأكبر سناً لا يزالون غير مؤهلين للعمل بفعالية في عالم رقمي، حيث يفتقر ثلث العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 55 و 65 عاماً إلى أي خبرة في مجال استخدام الحواسيب. وفي الولايات المتحدة الأمريكية، قال ثلث البالغين الذين تبلغ أعمارهم 65 سنة أو أكثر إنهم لم يستخدموا الإنترنت قط، في حين كشفت البيانات المتعلقة بالمملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية أن أكثر من نصف البالغين الذين لم يستخدموا الإنترنت قط في البلد تبلغ أعمارهم 75 سنة فما فوق، وأن نسبة الرجال المسنيّن الذين

يستخدمون الإنترنت أعلى من نسبة المسنات. وفي البلدان المتدنية الدخل وغيرها من البلدان النامية، تفاقمت التحديات التكنولوجية التي يواجهها كبار السن[6].

33 - ويمكن أن تؤدي العقبات أمام التواصل الناجمة عن الفجوة الرقمية التي قد تجعل كبار السن عاجزين عن الحصول على معلومات هامة فيما يتعلق بحقوقهم ومستحقاتهم وبالخدمات ذات الصلة، إلى تفاقم الشعور بالإقصاء أو التهميش. وفي أسواق العمل التي تتطلب معارف تكنولوجية بشكل متزايد، يمكن أن تتأثر مشاركة كبار السن في قوة العمل سلبا من جراء الفجوة الرقمية، مما يؤثر على قدرتهم على العمل وعلى تأمين الدخل.

34 - وفي المكسيك، يشجع المعهد الوطني لكبار السن (Instituto Nacional de las Personas Adultos Mayores) كبارَ السن على استخدام التكنولوجيات من خلال تنظيم دورات تدريبية وحلقات عمل وتعميم المعلومات عن فوائد التكنولوجيات الرقمية. وقد سلّطت العزلة الناجمة عن جائحة كوفيد-19 الضوء على ضرورة زيادة تدريب كبار السن على التكنولوجيات الرقمية وعلى تمكينهم من الحصول عليها.

35 - وفي بولندا، بدأ العمل ببرنامج "Active Plus" المتعدد السنوات الخاص بكبار السن للفترة 2021-2025. ويتضمن البرنامج أنشطة تهدف إلى تحسين الكفاءات الرقمية لكبار السن، بما في ذلك مهارات استخدام التكنولوجيات الحديثة ووسائل الإعلام الجديدة، فضلا عن تعميم وتطبيق الحلول التكنولوجية التي تساعد على تحقيق الإدماج الاجتماعي.

*تعميم الشمول الرقمي على الأشخاص ذوي الإعاقة*

36 - يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تساعد الأشخاص ذوي الإعاقة على التغلب على الحواجز التي تعرقل الاتصال والتفاعل والحصول على المعلومات. وفي وسعها أن تمكّنهم من العيش بشكل مستقل بفضل إتاحة مزيد من الفرص للحصول على العمل والخدمات الحكومية والتعليم. ويمكن لأجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المحمولة أن تساعد المستخدمين ذوي الإعاقة على الاتصال وأن تسمح لهم باستخدام شكل الاتصال الأنسب بالنسبة لهم (مثل الصوت والنص وتحويل الكلام إلى النص والفيديو وما إلى ذلك).

37 - غير أن هذه المزايا بعيدة المنال بالنسبة للعديد من الأشخاص ذوي الإعاقة. فعلى سبيل المثال، كشفت البيانات الواردة من ثلاثة بلدان في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى أن 15 في المائة من الأسر المعيشية التي لا تضم أشخاصا ذوي إعاقة كانت قادرة على تحمل تكاليف الإنترنت، مقارنة بنسبة 8 في المائة فقط من الأسر المعيشية التي تضم فردا من ذوي الإعاقة. ورغم تطابق المستويات التعليمية للأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم في 11 بلدا في أمريكا اللاتينية، كان احتمال استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة للإنترنت أقل من احتمال استخدام الأشخاص من غير ذوي الإعاقة[7].

(6) Department of Economic and Social Affairs, "Policy brief #68"، والوثيقة متاحة على الرابط التالي: www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-desa-policy-brief-68-covid-19-and-older-persons-a-defining-moment-for-an-informed-inclusive-and-targeted-response؛ وانظر أيضاً E/CN.5/2021/3.

(7) United Nations, *Disability and Development Report* (New York, 2019)، والوثيقة متاحة على الرابط التالي: www.un.org/development/desa/disabilities/publication-disability-sdgs.html.

38 - ويفيد الأشخاص ذوو الإعاقة أيضا بأنهم يستخدمون الإنترنت بمعدلات أقل من الأشخاص من غير ذوي الإعاقة. وقد بلغ متوسط الفوارق المبلّغ عنها في بعض البلدان نحو 18 في المائة، ووصل حجم بعض الفوارق إلى 30 في المائة. وعلاوة على ذلك، سجّلت البلدان التي ترتفع فيها معدلات استخدام الإنترنت عموما فوارق أكبر في استخدام الإنترنت بين الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص من غير ذوي الإعاقة. وتواجه النساء ذوات الإعاقة تحديا مزدوجا ناجما عن التمييز على أساس الجنس وعلى أساس الإعاقة؛ وكان احتمال توظيفهن أقل بمرّتين من احتمال توظيف الرجال ذوي الإعاقة، وينطبق ذلك أيضا على استخدام الإنترنت، والعمل كمشرّعين أو مسؤولين كبار أو مديرين. وقد يعزى ذلك إلى انخفاض معدلات العمالة، وارتفاع التكاليف المرتبطة بالصحة والمعيشة، فضلا عن انخفاض معدلات التعليم. ويمكن لهذه العوامل أن تجعل إمكانية الحصول على الإنترنت والتكنولوجيات الرقمية أكثر صعوبة من الناحية المالية بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة مقارنة بغيرهم.

39 - ولتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المتناول بسهولة أكبر، اتُّخذت تدابير لإرشاد المعايير المتعلقة بالمواقع الشبكية والوثائق وغيرها من الوسائط الرقمية. وقد تضمنت المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الشبكة، وهي مؤلَّف أُعدّ في إطار مبادرة تيسير الوصول إلى شبكة الإنترنت، معيارا مشتركا موحدا لإمكانية الوصول يُعنى بمجموعة واسعة من العاهات. كما أدمجت العديد من الحكومات الوطنية المبادئ التوجيهية في معاييرها الوطنية المتعلقة بالنفاذ إلى الشبكة، بل إن بعضها جعلت منها قوانين.

40 - غير أنه رغم قيام نسبة 61 في المائة من الدول الأعضاء بسن قوانين تلغي التمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة وتزيل الحواجز التي تحول دون تمتعهم الكامل بحقوقهم وإدماجهم في المجتمع، فإن نسبة ضئيلة فقط من البلدان قد سنت قوانين ولوائح تهدف إلى إزالة الفجوة الرقمية تحديدا[8].

41 - وفي أذربيجان، تتيح البوابة الإلكترونية للخدمات الاجتماعية "e-social" للأشخاص ذوي الإعاقة إمكانية الحصول على المعلومات المتعلقة بحالتهم من حيث الإعاقة كما تتيح لهم إمكانية إرسال الطعون والاستفسارات. وتم تزويد الأطفال الذين يعانون من ضعف البصر بأدوات تعليمية خاصة. كما تم تنفيذ مشروع اجتماعي يهدف إلى توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للجميع، تضمّن دورات تدريبية مجانية بشأن حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقات البدنية، وكذلك للأسر ذات الدخل المتدني. ويساعد مركز للإغاثة في كولومبيا على تحسين جودة حياة الأشخاص ذوي الإعاقات السمعية وعلى إدماجهم الاجتماعي من خلال منصة تضم مترجمين للغة الإشارة.

42 - وفي مالطة، تعنى السياسة الوطنية المتعلقة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة بمسألة الفجوة الرقمية في البلد وتسعى إلى سدها. وتنص استراتيجيتها الوطنية المقبلة بشأن الإعاقة على توسيع نطاق الحقوق لتشمل الحق في الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. أما برنامج "إمكانية الوصول المعزز" ("Accessibility Plus") فهو أول نهج شامل يعنى بتيسير إمكانية الوصول في بولندا. ويهدف البرنامج إلى ضمان حصول الأشخاص ذوي الإعاقة، مجانًا، على السلع والخدمات والفرص التي تساعدهم على المشاركة في الحياة الاجتماعية والحياة العامة. ويركز البرنامج على تعديل الأماكن العامة والهندسة المعمارية ووسائل النقل والمنتجات لتلائم احتياجات جميع المواطنين، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة.

(8) ITU, *Towards building inclusive digital communities*.

43 - وفي قطر، أعدت اللجنة الوطنية المعنية بشؤون المرأة والطفل وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة استراتيجيتها الوطنية للفترة 2021-2025 بشأن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، مع التركيز على المبادئ التوجيهية والقواعد المتعلقة بالسياسات بشأن إتاحة فرص متكافئة للأشخاص ذوي الإعاقة، ومكافحة التمييز ضد أي شخص على أساس الإعاقة، والاعتراف بتنوع الأشخاص ذوي الإعاقة وبضرورة تعزيز وحماية حقوق الإنسان الخاصة بهم. وعلاوة على ذلك، أُنشئت في البلد في عام 2010 مؤسسة خاصة ذات نفع عام، هي مركز التكنولوجيا المساعدة قطر، مدى، بهدف تعزيز الشمولية الرقمية وبناء مجتمع تكنولوجي يتيح إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن. واليوم، أصبحت هذه المؤسسة مركزا عالميا متميزا في مجال النفاذ الرقمي متاحا باللغة العربية.

*تعميم الشمول الرقمي على الشعوب الأصلية*

44 - فضلا عن الارتفاع الكبير في معدلات الإصابة والأثر الصحي غير التناسبي الذي خلّفته الجائحة على أفراد الشعوب الأصلية في مختلف أنحاء العالم، كشفت جائحة كوفيد-19 النقاب عن التحديات الرقمية الهائلة التي تواجهها الشعوب الأصلية. وحتى قبل ظهور الجائحة، أدى تعذّر إمكانية الاتصال الإلكتروني الذي تعاني منه العديد من مجتمعات الشعوب الأصلية إلى الحد بشكل كبير في الفرص المتاحة أمامهم للحصول على التعليم والعمل والرعاية الصحية ولتحقيق التنمية الاقتصادية. ولا تزال الفجوة الرقمية المتزايدة باستمرار تساهم بشكل كبير في توسيع الفجوات الاقتصادية والتعليمية والاجتماعية.

45 - وقد أثار الانتقال إلى التعليم عبر الإنترنت أو عن بُعد طوال فترة الجائحة تحديات خاصة بالنسبة للشعوب الأصلية. فنظرا لارتفاع تكاليف الحصول على الإنترنت وانخفاض سرعة الشبكات وقلة موثوقيتها وانعدامها أحيانا، استخدمت بعض مجتمعات الشعوب الأصلية الهواتف المحمولة لتلقي الواجبات المنزلية وإرسالها. وبقيت المجتمعات الأخرى التي تفتقر إلى المعدات الحاسوبية من دون أي خيارات تعليمية أخرى لأطفالها. أما إغلاق الفصول الدراسية وما ترتب عليه من تداعيات تعليمية فكان يعني أيضا حرمان بعض أطفال الشعوب الأصلية من برامج الأغذية المدرسية. وكان لذلك أثر ضار أيضا على لغات الشعوب الأصلية وعلى نقلها. وقد كشفت جائحة كوفيد-19 بوضوح عن القيود المتصلة بعدم قدرة الشعوب الأصلية على التّحكم في نظمها التعليمية.

46 - وفي أفريقيا، بشكل خاص، كان لتعذّر الحصول على الإنترنت أثر مدمر على مشاركة الشعوب الأصلية في المنتديات والعمليات الدولية التي نظمتها الأمم المتحدة. وعند التحول إلى عقد الاجتماعات والمؤتمرات عبر الإنترنت، تُركت الشعوب الأصلية الأفريقية خلف الركب. وأدى عدم مشاركتها الناجم عن الصعوبات الكبيرة في الاتصال الإلكتروني إلى جعل تلك الشعوب غير مرئية أساسا.

47 - ومن الضروري العمل في إطار شراكة مع مجتمعات الشعوب الأصلية بطريقة شاملة ومفتوحة وشفافة وتعزيز مشاركة الشعوب الأصلية. وتجدر الإشارة إلى أن مفهوم "لا غنى عنا في المسائل التي تخصنا" مبدأ رئيسي من المبادئ التي تقوم عليها تلك الشراكات. أما اليونسكو، فقد دعت، تحت شعار الاستراتيجيات الموصى بها المتعلقة بعدم ترك أحد خلف الركب، إلى تشجيع ودعم بناء القدرات من أجل إنتاج محتوى محلي وخاص بالشعوب الأصلية على شبكة الإنترنت.

*تعميم الشمول الرقمي على النساء والأسر*

48 - فيما يخص مراعاة الأسرة والمنظور الجنساني، أفادت بعض الدول الأعضاء بأنها تركز في معظم الأحيان على الأسر والأطفال والمراهقين والنساء. وفي النمسا، يقدم المكتب الاتحادي المعني بالتقييم الإيجابي للألعاب الرقمية المشورة للآباء والعاملين في مجال التعليم بشأن أفضل الألعاب الرقمية المتاحة للشباب. وتهدف المبادرة التي تُعرف باسم "Digi4Family" (العالم الرقمي للأسرة) التي أطلقتها النمسا إلى تعزيز المهارات الإعلامية للأسرة بأكملها، وتنظّم حلقات دراسية شبكية وتعرض معلومات وتتيح إمكانية المشاركة في المناسبات. ويشجع مشروع آخر بعنوان "Perspective: Arbeit" (منظور العمل) على اتباع منظور جنساني في إطار العمالة الشاملة. ويساعد هذا البرنامج النساء المتضررات من العنف على تحقيق استقلالهن المالي بتوظيفهن في وظائف طويلة الأجل مما يتيح لهن كسب العيش في سوق العمل الرئيسية، وهو يهدف إلى تأمين/تحسين فرص العمل القائمة لتمكين النساء المتضررات من التخلص من سوء المعاملة نهائيا.

49 - وفي بولندا، تعمل وزارة الأسرة والسياسة الاجتماعية بالتعاون مع السلطات المحلية، على تنفيذ مشروع يهدف لتوفير الدعم للأطفال المودعين في دور الرعاية أثناء جائحة كوفيد-19، بما في ذلك بشراء حواسيب وبرامجيات للقيام بالوظائف المدرسية عن بُعد ولأغراض تتصل مباشرة بمكافحة الجائحة. أما في كولومبيا، فيجري بذل جهود لتعزيز التعليم الرقمي المتاح للمرأة من خلال برنامج مكرّس لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات[9].

50 - وفي مالطة، تهدف الاستراتيجية وخطة العمل المستقبلية المتعلقة بالمساواة بين الجنسين وتعميم مراعاة المنظور الجنساني إلى سد الفجوة الرقمية من منظور التعليم وسوق العمل. وهي تهدف إلى استحداث برامج إرشادية وحملات توعية وإلى إطلاق مبادرات أخرى لتشجيع وتمكين المزيد من النساء والفتيات من الدراسة والعمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

## ثالثا - تعزيز الشمول المالي

51 - يعني الشمول المالي تقديم خدمات مالية بتكاليف ميسورة لجميع أفراد المجتمع. وهو يساعد الناس على إدارة التزاماتهم المالية بطريقة فعالة، وعلى الحد من الفقر، ودعم النمو الاقتصادي. ويكتسي الحصول على الخدمات المصرفية والائتمان أهمية حيوية لجميع الأفراد ولكنه يثير صعوبات بالنسبة للبعض، ولا سيما الشباب وكبار السن فضلا عن فئات اجتماعية أخرى. ولكن يوجد عدد محدود من البحوث المتعلقة بتعميم الشمول المالي على الفئات الضعيفة، ولا سيما الأشخاص ذوو الإعاقة والشعوب الأصلية.

52 - ويشهد القطاع المالي تحولات جذرية حاليا حيث اتسع نطاق استخدام أشكال جديدة للدفع من خلال المنصات الرقمية. وقد يؤدي اتساع نطاق تلك الخدمات المالية الجديدة إلى تعميم الشمول المالي على العاملين في الاقتصاد غير الرسمي في البلدان النامية. وقد يؤدي هذا الاتجاه أيضا إلى خفض حجم القوة العاملة في النظام المالي[10].

(9) *Por TIC Mujer*، حيث يعني مختصر "TIC" تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(10) ILO, *World Employment and Social Outlook 2021*.

53 - ويمكن لمجال الخدمات المالية الرقمية أن يسد الفجوة الناجمة عن تعذر إمكانية الوصول إلى المرافق المادية التي تقدم الخدمات المالية. غير أنه لا تزال هناك عقبات ناجمة عن الثغرات الكبيرة في الاتصال الإلكتروني والحصول على الإنترنت، وعن تدني مستوى الإلمام بالأمور المالية والوعي الاجتماعي بشكل عام.

54 - وبالنسبة للأشخاص الذين يعيشون في فقر، يكفي الحصول على حساب ادخار لزيادة المدخرات والاستهلاك والإنتاجية وتمكين المرأة والاستثمار في الرعاية الصحية الوقائية. كما أن توسيع نطاق مشاركة الأفراد ومؤسسات الأعمال التجارية في النظام المالي يساعد على تحقيق نمو اقتصادي أكثر شمولا.

55 - وتمثل الخدمات المالية الرقمية الشاملة جانبا مهما من الجوانب المساعِدة على تهيئة بيئة تمكّن الشباب. وتتيح إمكانية الاتصال الرقمي للشباب فرصة للبحث عن المعلومات المتصلة بخيارات وفرص التمويل التقليدية والبديلة وللحصول على تلك المعلومات. ويمكن تكييف الخدمات المالية الرقمية وفقا لاحتياجات الشباب وإضافتها إلى التطبيقات أو الرسائل النصية أو تقنيات الألعاب المتعلقة بالإلمام بالأمور المالية لكي لا تتاح أمام الشباب مزيد من الفرص للحصول على التمويل فحسب، وإنما أيضا لتمكينهم من إدارة شؤونهم المالية بمسؤولية. ومن المهم إعطاء الأولوية لإيجاد طرق فعالة من حيث التكلفة للوصول إلى العملاء الشباب الموجودين في أماكن نائية وغيرهم من الشباب الذين يقال عادة إنه يتعذر الوصول إليهم.

56 - وكثيرا ما تستهدف الجهود المتصلة بالشمول المالي الشباب والنساء. وفي كولومبيا، تسعى الاستراتيجية الوطنية للتعليم في مجال الاقتصاد والمالية إلى النهوض بالتحول الرقمي من أجل تحقيق الشمول المالي. وقد سمحت هذه الجهود بتمكين 82 في المائة من البالغين من الحصول على منتج أو خدمة مالية. وعلاوة على ذلك، تُستخدم الوسائل الرقمية لتقديم الاستحقاقات في إطار برنامَجَيْ "الأسر النشيطة" و "الشباب النشيط". وقد أُدرجت دروس في مجال الاقتصاد والمالية في مناهج تعليم المرحلتين الابتدائية والإعدادية. وفي كولومبيا، تحصل رائدات الأعمال على الائتمان من خلال برنامج "تمكين رائدات الأعمال" المتاح للنساء في الشركات المتناهية الصغر. ورغم تلك الجهود، لا تزال هناك حواجز قائمة، وهي تشمل عدم توفير عدد كاف من المنتجات والخدمات، ومحدودية الكفاءات التي تخوّل اتخاذ قرارات اقتصادية ومالية مستنيرة، وضعف الإدارة المؤسسية، وهي تحول دون توفير دروس في مجال الاقتصاد والمالية شاملة للجميع.

57 - أما في الفلبين، فيجري بذل جهود في إطار القانون المتعلق بالإلمام بالأمور الاقتصادية والمالية بهدف تشجيع الإلمام بالأمور الاقتصادية والمالية من خلال تنظيم مناسبات للتوعية والتدريب، بما في ذلك دروس بشأن أساسيات الإدارة الاقتصادية والمالية. وتُبذل جهود أيضا لكي تصبح الدروس في مجال الاقتصاد والمالية جزءا لا يتجزأ من التعليم النظامي. وتتضمن المبادرات الأخرى المتصلة بالشمول المالي تعزيز إمكانية حصول المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والقطاع الزراعي على التمويل. ويتم أيضا تنظيم أنشطة تعليمية في مجال المالية لفائدة الأشخاص ذوي الإعاقة. ويمثّل وصلُ رائدات الأعمال بمشروع الاقتصاد الرقمي وسيلة لتأهيل رائدات الأعمال وتوسيع الأسواق المتاحة أمامهن من خلال توفير تدريبات متكاملة في مجال التسويق الرقمي، وتصميم واجهات المحلات الإلكترونية، وتنفيذ حملات التسويق الرقمي، والاستفادة من المدفوعات الرقمية، بغية تمكين رائدات الأعمال من النجاح في السوق الإلكترونية.

58 - وتدعم بولندا تحسين الإلمام بالأمور المالية بهدف الحد من أوجه عدم المساواة الاجتماعية. وتستهدف استراتيجيتها المتعلقة بالتعليم المالي الشباب من خلال برامج تعليمية قائمة على المنصات الاجتماعية، بالتعاون مع هيئة الرقابة المالية البولندية ومنظمات تضم مستثمرين فرديين. ويجري تنفيذ برامج تعليمية في مجال الضرائب والميزانية وإدارة النفقات وفهم الضرائب وتخطيط الميزانية مع التركيز بشكل خاص على تعميم الشمول المالي على الشباب.

59 - ويواجه كبار السن صعوبات من نوع خاص في الحصول على الخدمات والمنتجات المالية والاستفادة منها. ويبلغ متوسط الفجوة بين أقصى حد للأعمار التي يمكن خلالها الحصول على الائتمان ومتوسط العمر المتوقع 15 عاما، وهذا يعني أن العديد من الأشخاص يعيشون لمدة أكثر من عقد من الزمن دون إمكانية الحصول على الائتمان. وعلاوة على ذلك، في البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل، ليس لدى أكثر من نصف عدد كبار السن حساب في مؤسسة مالية رسمية[11].

60 - ورغم أن شيخوخة السكان قد أصبحت أمرا واقعا من الناحية الديمغرافية، فليس هناك إلا القليل من الموارد المتاحة الهادفة إلى تحسين فهم الشمول المالي بالنسبة لكبار السن، كما أن البيانات القابلة للمقارنة المتعلقة بحصولهم على الخدمات المالية واستخدامها محدودةٌ. وتشير البيانات المتاحة إلى وجود تفاوت كبير على الصعيد العالمي في نسبة البالغين الذين يستخدمون الخدمات المالية الرسمية مع تقدمهم في السن. ففي البلدان المرتفعة الدخل الأعضاء في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، كان لدى جميع النساء والرجال تقريبا حسابات، أما في البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل، فكانت نسبة الرجال الذين لديهم حسابات أعلى من نسبة النساء بـ 9 في المائة، وعادة ما يتواصل هذا النمط المتصل بنوع الجنس طوال مختلف مراحل الحياة. وحتى بعد انخفاض ملكية الحسابات مع التقدم في السن، تظل الفجوة الجنسانية قائمة بين مختلف الفئات العمرية. وتكشف البيانات المتعلقة باستخدام الخدمات المالية الأخرى، مثل المدفوعات والمدخرات الرقمية، عن اتجاهات جنسانية مماثلة[12].

61 - وتشير الأدلة المتاحة إلى وجود حواجز مشتركة أخرى يواجهها كبار السن. وتشمل هذه الحواجز، على سبيل المثال لا الحصر، تدني مستوى الوعي والإلمام بالأمور المالية؛ وعدم الثقة في المؤسسات المالية؛ وعدم ملاءمة البنية التحتية المالية، ولا سيما بالنسبة لكبار السن ذوي القدرة المحدودة على الحركة وفي المناطق الريفية؛ والتمييز وسوء المعاملة على أساس السن؛ وعدم توفير حماية قانونية كافية[13]. وعلاوة على ذلك، فإن العزلة الاجتماعية، والاعتماد على أفراد الأسرة، وعدم توفير منتجات مالية مخصصة لكبار السن، والاعتماد على المهنيين الماليين، تمثل عوامل قد تساهم أيضا في الاستبعاد المالي لكبار السن[14].

(11) HelpAge International and Center for Financial Inclusion, *Ageing and Financial Inclusion: An Opportunity (2015)*، والوثيقة متاحة على الرابط التالي: https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/2/2018/08/aging_and_financial_inclusion_an_opportunity.pdf.

(12) World Bank and Better than Cash Alliance, "The role of digital financial inclusion in preparing for older age and retirement" (2019), available from www.betterthancash.org/explore-resources/the-role-of-digital-financial-inclusion-in-preparing-for-older-age-and-retirements.

(13) HelpAge International and Center for Financial Inclusion, *Ageing and Financial Inclusion*.

(14) Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), "Financial Consumer Protection and Ageing Populations" (2020)، والوثيقة متاحة على الرابط التالي: www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Financial-Consumer-Protection-and-Ageing-Populations.pdf.

وهناك عدة عوامل تؤدي إلى هشاشة أوضاع المسنات واستبعادهن ماليا أكثر من الرجال المسنين: فنظرا إلى أن النساء أكثر فقرا وأطول عمرا من الرجال، عادة ما يكسبن دخلا أقل طوال حياتهن في المتوسط، إلى جانب كونهن أقل إلماما بالأمور المالية والرقمية، كما أن مستوى استخدامهن للخدمات المالية الرسمية أدنى.

62 - وكثيرا ما يتوخى مقدمو الخدمات المالية الحذر عند التعامل مع كبار السن بسبب الشواغل المتعلقة بقدراتهم المالية وعدم استقرار دخلهم والمشاكل الفيزيولوجية التي لديهم. وقد تشكل تلك المواقف السلبية والافتراضات المتصلة بالشيخوخة حواجز كبيرة تعرقل حصول كبار السن على الخدمات المالية. فعلى سبيل المثال، كشفت دراسة أجريت في أوروبا عن انتشار ممارسات التمييز في منح الرهون العقارية والقروض والتأمين، مما يحد من إمكانية حصول الأشخاص الذين تجاوزوا عتبة سن معينة على هذه الخدمات.

63 - أما بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، فكثيرا ما يُنظر إلى إدماجهم في القوة العاملة على أنه وسيلة لضمان حصولهم على الدخل الكافي والشمول المالي بشكل عام. وفي بعض البلدان، يجري تعميم مراعاة اعتبارات الإعاقة في دوائر التوظيف العامة، ويمكن أن يشمل ذلك التنسيب والدعم الوظيفيين، والتوجيه والتدريب وتوفير معلومات مفيدة عن السوق. ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات في الأجور بين الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم.

64 - كما أن الاستبعاد المالي لأفراد الشعوب الأصلية منتشر على نطاق واسع ويتطلب اهتماما عاجلا. وفي إكوادور، توفر مدارس الإدماج الاقتصادي للمرأة دورات تدريبية مفتوحة أيضا لنساء الشعوب الأصلية وللنساء المنحدرات من أعراق مختلطة. ويمنح البلد الأولوية أيضا للشمول المالي للمرأة، بما في ذلك المسنات، ويوفر قروضا للنساء، بما في ذلك في المناطق الريفية، مما يعود بالنفع على النساء المنحدرات من أصل أفريقي، والنساء المنحدرات من أعراق مختلطة، ونساء الشعوب الأصلية.

65 - وفي قطر، يشجع المصرف المركزي الشمول المالي والإلمام بالأمور المالية، ويتيح إجراء معاملات مالية آمنة عبر الهواتف المحمولة، ويضع سياسات وإجراءات تجارية تسمح بتحديد هوية العملاء ذوي الإعاقة، ويتخذ تدابير واضحة ومحددة لحماية البيانات والمعلومات المتعلقة بالعملاء وللحفاظ على سريتها. وضمانًا لحق العملاء ذوي الإعاقة في المساواة في إدارة معاملاتهم المالية وفي أسعار المنتجات والخدمات المالية، يقدم المصرف المركزي جميع الخدمات المالية إلى العملاء ذوي الإعاقة دون أية فوائد أو عوائد أو رسوم. ويوفر المصرف تدريبات للموظفين أيضا من أجل مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة.

66 - وتسعى قطر أيضا إلى تعزيز المنظور الجنساني في إطار جهود التكامل الاجتماعي والإدماج الاجتماعي من خلال زيادة مشاركة النساء في الحياة العامة، وتعزيز دور النساء بمساعدتهن على تحقيق التوازن بين أدوارهن المتصلة بالأسرة وبتربية الأبناء ومسؤولياتهن المهنية. وتعتمد قطر أيضا سياسات تساعد المرأة على التوفيق بين مسؤولياتها الأسرية وعملها باعتبار ذلك أحد أهم أهداف تمكين المرأة، وتوفر لها أيضا فرصا للالتحاق بالتعليم العالي ولإعادة التأهيل، مما أسهم في توفير فرص عمل للمرأة.

# رابعا - الاستنتاجات والتوصيات

## ألف - الاستنتاجات

67 - قد أدت جائحة كوفيد-19 إلى تسليط الضوء أكثر على الفجوة الرقمية الموجودة داخل البلدان وبين الاقتصادات المتقدمة والنامية. وستشكل الفوارق من حيث مدى التغطية والجودة، فضلا عن الإلمام بالتكنولوجيا الرقمية، عوامل حاسمة في تنمية البلدان خلال السنوات المقبلة. وبما أن الفجوة الرقمية تشمل كلا من الفوارق في العرض (التغطية) والطلب (يسر التكلفة والإلمام بالتكنولوجيا الرقمية)، فينبغي سدّها في كلا المجالين، مع إيلاء اهتمام خاص للفئات المحرومة، كما جرت الإشارة إلى ذلك في هذا التقرير.

68 - ويتطلب تدارك الفجوة الرقمية اتخاذ تدابير سياساتية منسّقة، ولا سيما في مجالات حصول الفئات الاجتماعية المحرومة على الإنترنت وعلى الأدوات الرقمية بشكل منصف. ومن الضروري وضع وتنفيذ سياسات تكفل المساواة من حيث الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، باعتبار ذلك التزاما عالميا وحقا من حقوق الإنسان. وينبغي وضع تلك السياسات بالتعاون مع الفئات الضعيفة.

69 - وتعاني الفئات الضعيفة، ولا سيما فئة الأشخاص ذوي الإعاقة، من أشكال متنوعة من التمييز، بسبب نوع الجنس والعمر والقدرات والموقع الجغرافي وغير ذلك من السمات، ويتضح ذلك في تعذّر الحصول على الخدمات الاجتماعية والرعاية الصحية والتعليم وفرص العمل. ويتدنى احتمال حصول العديد من تلك الفئات، مثل الشباب، على فرص عمل، في حين يكون احتمال وقوع العديد من الفئات الأخرى، مثل الشعوب الأصلية، في براثن الفقر أعلى. ويمكن أن تتفاقم تلك الأشكال من عدم المساواة في العالم الرقمي في أعقاب جائحة كوفيد-19. ولذلك من الضروري إعادة البناء بشكل أفضل في العالم الرقمي أيضا.

70 - ويكتسي ضمان حصول الجميع على الإنترنت أهمية بالغة لسد الفجوة الرقمية. وينبغي اعتبار الحصول على الإنترنت مرفقا من المرافق العامة وقد يتعين تدعيمه، كما هو الحال بالنسبة للمرافق العامة الأخرى[15].

71 - ونظرا إلى أن العالم سيعتمد أكثر على منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعد جائحة كوفيد-19، فمن المرجّح أن يزداد احتمال اتساع الفجوة الرقمية. ولسد الفجوة الرقمية وجعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متاحة وفي المتناول وميسورة التكلفة، يجب وضع صكوك قانونية وسياساتية ملائمة، غير أن نسبة ضئيلة فقط من البلدان سنت قوانين تهدف تحديدا إلى التخلص من الفجوة الرقمية. وينبغي أن تتناول هذه القوانين والسياسات واللوائح حقوق الجميع بشكل تام، مع إيلاء اهتمام خاص للفئات الضعيفة ولحقها في المشاركة الاجتماعية والمجتمعية في المجتمعات الرقمية.

72 - ومن المرجح أن تؤدي الزيادة الحتمية والضرورية في رقمنة الاقتصادات إلى تفاقم أشكال عدم المساواة إلا عندما تقترن بسياسات، قد تسبقها أحيانا، تهدف إلى إنشاء بنية تحتية رقمية، وضمان حصول الجميع على الإنترنت وعلى الأدوات الرقمية، وتوفير التعليم والتدريب مدى الحياة لجميع المواطنين من أجل الاستفادة من فرص العمل الجديدة.

(15) في عام 2018، أكد مجلس حقوق الإنسان في قراره 7/38، بشأن تعزيز وحماية حقوق الإنسان على الإنترنت والتمتع بها، أن الحق في الحصول على الإنترنت حق من حقوق الإنسان، مهيبا بالدول أن تطبق نهجا شاملا قائما على حقوق الإنسان في توفير وتوسيع إمكانية الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

73 - وعلاوة على ذلك، ينبغي بذل جهود في مجال الإدماج الاجتماعي تساعد على توطيد التكامل الاجتماعي باتباع سياسات إدماج منهجية وبتعزيز ثقافة الإدماج. ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تساهم بشكل كبير في تحقيق ذلك الهدف، ولكن لا تزال هناك تحديات قائمة ناجمة عن عدم المساواة في فرص الحصول على الإنترنت وعلى الأدوات الرقمية، ولا سيما في صفوف الفئات الاجتماعية الضعيفة، مثل الشباب وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والشعوب الأصلية، الذين يتعرضون للاستبعاد الاجتماعي أيضا عندما يتم استبعادهم في الفضاء الرقمي. وبما أن الشمول الرقمي أصبح مؤخرا عنصرا أساسيا من عناصر الإدماج الاجتماعي، فقد أصبحت ضرورة عدم ترك أي شخص غير موصول بشبكة الإنترنت جزءا من هدف عدم ترك أحد خلف الركب.

74 - وتعاني الفئات المحرومة من أشكال متعددة من التمييز، لأنها لا تستطيع الاستفادة من فرص التعلّم عن بُعد، والعمل عن بُعد، والمشاركة في التجارة الإلكترونية، ومن فرص الحصول على الرعاية الصحية، والخدمات المصرفية الرقمية وغيرها من الخدمات المالية. وإلى جانب التغطية بالشبكة، أصبحت الحواجز المتصلة بالطلب، بما في ذلك محدودية يسر التكلفة وعدم الإلمام بالتكنولوجيا الرقمية، تمثل حاجزا رئيسيا.

75 - وعلاوة على ذلك، كشفت الأزمة التي أثارتها جائحة كوفيد-19 عن ضرورة سد الفجوة الرقمية لكي يتمكن الجميع من الاستفادة من فرص التعلم عن بُعد، والعمل عن بُعد، وتقديم الخدمات الاجتماعية إلكترونيا، والتجارة الإلكترونية، والحصول على الخدمات المصرفية بشكل منصف. وبرهنت جائحة كوفيد-19 أيضا على الحاجة الملحة إلى الحصول على الإنترنت وعلى الأدوات الرقمية بشكل منصف، مما يدل على أن الوقت قد حان لاتباع نهج جريء وجديد إزاء سد الفجوة الرقمية وضمان إلمام الجميع بالتكنولوجيا الرقمية.

76 - وهناك حاجة ملحة أيضا لوضع استراتيجيات في مجال الشمول الرقمي لتقليص الفوارق في المهارات من خلال التعليم والتدريب. وهنا، يجب سد الفجوة بين المناطق الريفية والحضرية من خلال الوصول إلى المجتمعات النائية والريفية. وينبغي أن تشمل تلك المبادرات التواصل مع المجتمعات المحلية لوضع حد للعزلة الاجتماعية التي كثيرا ما تنشأ عن محدودية سبل الحصول على الموارد الرقمية والتعليم الرقمي.

77 - والأهم من ذلك هو أن توفير التعليم الجيد من خلال التكنولوجيا يمكن أن يساهم كثيرا في تعزيز الإلمام بالتكنولوجيا الرقمية وفي تأهيل الأشخاص للقيام بفرص العمل المستقبلية. وبالتوازي مع زيادة استخدام التكنولوجيا في الفصول الدراسية والتعلم عن بُعد، يحتاج المدرِّسون إلى التدريب على استخدام التكنولوجيا إلى أقصى حد ممكن. ومن الضروري التركيز على اكتساب الطلاب والمدرّسين لمهارات وكفاءات الإلمام بالتكنولوجيا الرقمية. ولا يمكن المبالغة في أهمية ضمان حصول الأطفال والشباب على الإنترنت وعلى الأدوات الرقمية. فبدونها، يتخلف الأطفال والشباب عن الركب ويفوّتون الفرص التي يتيحها عالم الإنترنت.

78 - ويعتمد الشمول الرقمي للعاملين في المنصات الرقمية الجديدة على شمولية تصميم المنصات وعلى مدى معالجتها لمشكلة التمييز والتحرش. ومن الضروري أيضا ضمان الحصول على الحماية الاجتماعية من خلال هذه الأشكال الجديدة من فرص العمل. ويجب إيلاء نفس القدر من الأهمية للحفاظ على مراعاة

المنظور الجنساني، مع التركيز على الإناث في كل فئة من الفئات الضعيفة، حيث أن الإناث يفتقرن إلى إمكانية الحصول على الإنترنت والوظائف الرقمية والخدمات المالية الرقمية.

79 - وينبغي أن يركز الإطار المتفق عليه عموما لسد الفجوة الرقمية على تيسر الوصول ويسر التكلفة والمهارات والوعي والفائدة[16]. وينبغي أن تكون جائحة كوفيد-19 بمثابة دعوة إلى تحسين مستوى التأهب الرقمي للنظم التعليمية وجودتها وشمولها. وعلاوة على ذلك، ينبغي أن تتسم السياسات المتصلة بالتكنولوجيا بالوضوح والدقة وأن تكون معزَّزة فيما يتعلق باستخدام الأجهزة الرقمية، وتبادل البيانات، والخصوصية والأمن، وتنظيم الوقت وإدارة التوقعات المتعلقة بأداء العمل[17].

80 - ولا يمكن المبالغة في تقدير إسهام الأدوات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي والإدماج الاجتماعي. ولذلك من الضروري التغلب على التمييز الذي يحول دون حصول الفئات الضعيفة على الخدمات المالية. وينبغي اعتماد تدابير تعزز إمكانية الحصول التام وعلى نحو متساو على الخدمات المالية الرسمية والإلمام بالأمور المالية لضمان الشمول المالي للجميع.

81 - ونظرا لتزايد اتساع الفجوة الرقمية وتفاقم أشكال عدم المساواة القائمة بين البلدان وداخلها، كثيرا ما يُرى أن التحديات المتصلة بتنامي الاقتصاد الرقمي قد تزيد من صعوبة اعتماد حكومات البلدان النامية للوائح اللازمة لضمان المنافسة النزيهة بين مؤسسات الأعمال التجارية ولتوفير الحماية الكافية للعمال. ولذلك ليس من المؤكد أن تساعد الفرص الجديدة المتصلة بالاقتصاد الرقمي على توفير العمل اللائق وعلى إحراز تقدم نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

82 - وبما أن مسألة التطور السريع للتكنولوجيات الجديدة وانتشارها ستؤدي حتما إلى تفاقم الفجوة الرقمية وغيرها من أشكال عدم المساواة وستشكل تهديدا للتنمية الشاملة للجميع، فمن الأهمية بمكان أن ينظر واضعو السياسات في الأثر الحالي والمستقبلي لهذه التكنولوجيات على الإدماج الاجتماعي والتكامل الاجتماعي وأن يتخذوا إجراءات عاجلة لضمان الشمول الرقمي والمالي للجميع.

## باء - التوصيات[18]

83 - **تشجَّع الحكومات على:**

**(أ) الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسخير إمكاناتها للنهوض بالإدماج الاجتماعي والتكامل الاجتماعي؛**

(16) Department of Economic and Social Affairs, “Policy brief #92”، والوثيقة متاحة على الرابط التالي: www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-desa-policy-brief-92-leveraging-digital-technologies-for-social-inclusion.

(17) Susan K. Walker, “Technology Use and Families: Implications for Work-family Balance and Parenting Education” (Department of Economic and Social Affairs, May 2021)، والوثيقة متاحة على الرابط التالي: www.un.org/development/desa/family/wp-content/uploads/sites/23/2021/05/Technology-Families-Background.pdf.

(18) يرد مزيد من التوصيات في الوثيقتين E/CN.5/2021/3 و A/74/821.

(ب) زيادة الجهود الرامية إلى سد الفجوة الرقمية من خلال إتاحة إمكانية حصول الجميع، بشكل منصف، على الإنترنت وعلى الأدوات الرقمية، مع إيلاء اهتمام خاص للشباب وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والشعوب الأصلية؛

(ج) الاستثمار في الشمول الرقمي، مع التركيز على تيسر الوصول ويسر التكلفة والإلمام بالتكنولوجيا الرقمية والتوعية بها، ولا سيما بتحسين إمكانية الحصول على الإنترنت، وخفض تكاليف الحصول عليها لجعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيسر تكلفة، والتركيز على الإلمام بالتكنولوجيا الرقمية من خلال تطوير المهارات وتكييف التكنولوجيات لتكون ملائمة لاحتياجات مختلف الفئات؛

(د) وضع استراتيجيات وسياسات موجهة لفئات محددة من أجل رفع الحواجز التي تعترض سبيل الشمول الرقمي للفئات المحرومة، ولا سيما النساء والفتيات، والأشخاص ذوو الإعاقة، والشباب، وكبار السن، والشعوب الأصلية، وذلك بالتعاون مع جميع الجهات المعنية؛

(هـ) الاستثمار في تقديم الخدمات بالوسائل الرقمية، بما في ذلك الحماية الاجتماعية وتسجيل المواليد، بهدف تمكين الأسر الضعيفة والأفراد الضعفاء؛

(و) ضمان مراعاة المنظور الجنساني والاستثمار في الشمول الرقمي للمرأة، بهدف تدارك الفجوة الرقمية؛

(ز) تسهيل الشمول المالي باعتباره وسيلة لتمكين الجميع، لا سيما روّاد الأعمال من النساء والشباب؛

(ح) مواصلة تبادل الممارسات الجيدة في مجال وضع السياسات الاجتماعية – الاقتصادية، بهدف توطيد التكامل الاجتماعي من خلال الإدماج الاجتماعي لكفالة عدم ترك أحد خلف الركْب ودون الوصل بشبكة الإنترنت؛

(ط) تحسين جمع واستخدام بيانات مفصّلة حسب العُمر والجنس والمعايير الأخرى ذات الصلة من أجل وضع سياسات وتحقيق تقدم بهدف تحقيق الإدماج الاجتماعي، والاستثمار في وضع معايير لقياس الشمول الرقمي والإلمام بالتكنولوجيا الرقمية.