|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\ponder\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\BDT-25th_anniversary_2017-Logo_411959-3_transparent.png | **الفريق الاستشاري لتنمية الاتصالات (TDAG)**  **الاجتماع الثاني والعشرون، جنيف، 12-9 مايو 2017** | C:\Users\ponder\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\BDT-25th_anniversary_2017-Logo_411959-1_transparent.png |
|  |  |  |
|  | | **الوثيقة TDAG17-22/25-A** |
|  | | **28 فبراير 2017** |
|  | | **الأصل: بالإنكليزية** |
|  | |  |
| مدير مكتب تنمية الاتصالات | | |
| نتائج استقصاء عن مدى الرضا عن الحضور الإقليمي للاتحاد | | |

|  |
| --- |
| **ملخص:**  **تعرض الوثيقة الحالية النتائج الأولية للاستقصاء عن مدى الرضا عن الحضور الإقليمي للاتحاد.**  **الإجراء المطلوب:**  **يُرجى من الفريق الاستشاري لتنمية الاتصالات** (TDAG) **النظر في هذا التقرير وتقديم أي توجيهات يراها مناسبة.**  **المراجع:**  القرار 25 (المراجَع في بوسان، 2014) والملحق به. |

1 الغرض من هذه الوثيقة هو عرض نتائج الاستقصاء عن مدى الرضا عن الحضور الإقليمي للاتحاد.

2 وقد تلقى الاتحاد 129 رداً على الاستقصاء، 88 منها من الدول الأعضاء و41 من أعضاء القطاع والمنتسبين إليه والهيئات الأكاديمية والمنظمات الإقليمية والمنظمات الدولية، موزعة على النحو الوارد في الجدولين 1 و2 في الصحفة التالية.

الجدول 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **البلدان المتقدمة** | **بلدان تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية** | **البلدان النامية** | **أقل البلدان نمواً** |
| **%** | **%**9,52 | **%**16,67 | **%**60,32 | **%**13,49 |

الجدول 2

|  |  |
| --- | --- |
| **التوزيع الإقليمي** | |
| **الإقليم** | **%** |
| إفريقيا | %14,29 |
| الأمريكتان | %38,88 |
| الدول العربية | %14,29 |
| آسيا والمحيط الهادئ | %8,73 |
| أوروبا | %7,94 |
| بلدان كومنولث الدول المستقلة (CIS) | %18,87 |

3 وجاء التوزيع الجغرافي للمشاركة في الاستقصاء عن مدى الرضا عن الحضور الإقليمي للاتحاد على النحو التالي:



4 وجاءت النتائج الكلية مرضية عموماً في جميع جوانب الاستقصاء. وترد نتائج الاستقصاء بالتفصيل في موضع لاحق في الوثيقة الحالية:

## 1.4 موقع المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق وجودة الخدمة المقدّمة

أشارت الغالبية العظمى من المشاركين في الاستقصاء إلى أن موقع المكاتب الإقليمية ومكاتب المناطق مناسب، وأنهم على دراية بأنشطة الاتحاد بما في ذلك على المستوى الإقليمي. كما أشار أغلب المشاركين في الاستقصاء إلى أنهم يرون مستوى التوظيف في المكاتب الإقليمية ومكاتب المناطق مناسباً. وتتضمن الأشكال الواردة في الصفحات التالية تفاصيل بشأن نتائج الاستقصاء عن الجانب المتعلق بموقع المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق وجودة الخدمة المقدّمة:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **نعم** | **لا** |
| هل أنت على دراية بأنشطة الاتحاد؟ | 126 | 3 |

عدد الردود على هذا السؤال: 129/129 (%100)

**الشكل 1**

لا

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **نعم** | **لا** |
| هل أنت على دراية بالأنشطة الإقليمية للاتحاد؟ | 121 | 8 |

عدد الردود على هذا السؤال: 129/129 (%100)

**الشكل 2**

التعليقات:

• يمكن أن يخضع موقع المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق للتناوب على أساس دوري بين بلدان الإقليم؛

• أثارت بعض البلدان بعض القضايا بشأن إمكانية تغيير الإقليم؛

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **نعم** | **جزئياً** | **لا** |
| هل ترى أن موقع المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق مثالياً؟ | 102 | 22 | 4 |

عدد الردود على هذا السؤال: 128/129 (%99,22)

**الشكل 3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **نعم** | **جزئياً** | **لا** |
| هل ترى أن مستوى التوظيف في المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق مناسباً؟ | 94 | 21 | 11 |

عدد الردود على هذا السؤال: 109/129 (%84,49)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **عالية الجودة دائماً** | **جيدة بوجه عام** | **مرضية** | **الجودة متباينة حسب الطلب** | **ضعيفة الجودة** |
| ما هو تصنيفك لجودة الخدمة التي تقدّمها المكاتب الإقليمية/ مكاتب المناطق؟ | 46 | 60 | 14 | 5 | 1 |

عدد الردود على هذا السؤال: 126/129 (%97,67)

**الشكل 4**

نعم

التعليقات:

• في ضوء زيادة عدد الأنشطة، ينبغي زيادة مستوى التوظيف لمواكبة الارتفاع الكبير جداً في الطلب؛

• ربما ينبغي النظر في إعادة توزيع الموظفين من المقرّ إلى المكاتب الميدانية لتلبية احتياجات الأعضاء على نحو أفضل.

**الشكل 5**

جيدة بوجه عام

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **نعم** | **جزئياً** | **لا** |
| هل تتم الإجابة على أسئلتكم/استفساراتكم خلال فترة زمنية معقولة؟ | 109 | 15 | 2 |

عدد الردود على هذا السؤال: 126/129 (%97,67)

**الشكل 6**

التعليقات:

• في بعض الحالات النادرة، لم ترد ردود أو تأخرت الردود لفترة طويلة جداً.

## 2.4 انتظام الاتصال وجودة الاستقبال/المرافق

أشارت الغالبية العظمى من المشاركين في الاستقصاء إلى أنهم يجرون اتصالات منتظمة مع الاتحاد، على الأقل عدة مرات كل شهر أو أكثر. وبوجه عام، اعتُبرت جودة الردود على الاستفسارات عالية. وأشار ثلثا المشاركين في الاستقصاء إلى أن أغلب نقاط الاتصال تكون مع المقر. وتأتي المكاتب الإقليمية في المرتبة الثانية من حيث نقاط الاتصال.

وأشار أغلب المشاركين في الاستقصاء إلى أن جودة المعلومات الواردة من المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق عالية.

وتتضمن أهم ثلاثة مجالات أنشطة وفقاً لهذا الاستقصاء ما يلي:

▪ التكنولوجيا وتنمية الشبكات؛

▪ أحداث الاتحاد؛

▪ الأمن السيبراني.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **بشكل متكرر** | **عدة مرات في الشهر** | **عدة مرات في السنة** | **لا يحدث على الإطلاق** |
| كم مرة تقومون فيها بالاتصال بالاتحاد؟ | 50 | 26 | 48 | 3 |

عدد الردود على هذا السؤال: 126/129 (%97,67)

**الشكل 7**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **عالية الجودة دائماً** | **جيدة بشكل عام** | **مرضية** | **الجودة متباينة حسب الطلب** |
| ما تصنيفكم لجودة الردود على استفساراتكم؟ | 59 | 51 | 10 | 7 |

عدد الردود على هذا السؤال: 126/129 (%97,67)

**الشكل 8**

عالية الجودة دائماً

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **المقرّ** | **المكتب الإقليمي** | **مكتب المنطقة** |
| أين توجد نقاط اتصالكم في الاتحاد؟ | 83 | 71 | 43 |

عدد الردود على هذا السؤال: 126/129 (%97,67)

**الشكل 9**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **بشكل متكرر** | **عدة مرات في الشهر** | **عدة مرات في السنة** | **لا يحدث على الإطلاق** |
| هل تتلقون معلومات من المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق للاتحاد؟ | 54 | 38 | 30 | 6 |

عدد الردود على هذا السؤال: 126/129 (%97,67)

**الشكل 10**

بشكل متكرر

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **عالية الجودة دائماً** | **جيدة بشكل عام** | **مرضية** | **الجودة متباينة حسب الطلب** | **ضعيفة الجودة** |
| ما تصنيفكم لجودة المعلومات الواردة من المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق؟ | 50 | 52 | 16 | 5 | 2 |

عدد الردود على هذا السؤال: 126/129 (%97,67)

**الشكل 11**

عالية الجودة دائماً

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **بشكل متكرر** | **عدة مرات في الشهر** | **عدة مرات في السنة** | **لا يحدث على الإطلاق** |
| كم مرة تلتقون بممثلي الاتحاد من المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق؟ | 11 | 13 | 87 | 15 |

عدد الردود على هذا السؤال: 126/129 (%97,67)

**الشكل 12**

**الشكل 13**

إدارة الطيف والبث الإذاعي

الشمول الرقمي

تطوير التكنولوجيا والشبكات

إحصاءات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومؤشراتها

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تغير المناخ

فعاليات الاتحاد

التقييس

الاتصالات في حالات الطوارئ

البيئة التنظيمية والسوقية

أقل البلدان نمواً والدول الجزرية الصغيرة النامية

الأمن السيبراني

التعليقات:

▪ ذُكرت مجالات اهتمام أخرى مثل: أحداث القطاعين الآخرين (مؤتمر المندوبين المفوضين، والمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية، ولجان الدراسات لقطاع تقييس الاتصالات، والقمة العالمية لمجتمع المعلومات)، وإنترنت الأشياء، والمدينة الذكية والتنمية الإلكترونية، والصحة عن بُعد، وما إلى ذلك.

## 3.4 ملاءمة الأنشطة أو الاحتياجات المستقبلية

يرى معظم المشاركين أن أنشطة المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق ملائمة وأنه ما من ازدواجية في عملها مع الأنشطة التي تضطلع بها المنظمات الدولية/الإقليمية الأخرى. ورأى أغلب المشاركين أن المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق تتناول المبادرات الإقليمية على نحو سليم، وأنها تسهم بشكل إيجابي في تحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية ونواتجها. ورأت نسبة كبيرة من المشاركين أن المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق لا تمثل جميع قطاعات الاتحاد على نحو سليم.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ملائمة** | **ملائمة جزئياً** | **غير ملائمة** |
| ما تصنيفك لمدى ملاءمة أنشطة المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق؟ | 93 | 28 | 3 |

عدد الردود على هذا السؤال: (%96,12) 124/129

**الشكل 14**

ملائمة

التعليقات:

▪ أبدى بعض المشاركين تحفظات على مدى ملاءمة الأنشطة والصلة بين الأنشطة والمبادرات الإقليمية؛

▪ أشادت العديد من التعليقات بجودة الأنشطة التي تضطلع بها المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **نعم** | **جزئياً** | **لا** |
| هل ترى أن هناك ازدواجاً في الخدمات التي تقدمها المكاتب الإقليمية/مكاتب مناطق التابعة للاتحاد مع الخدمات التي تقدمها المنظمات الدولية/الوطنية الأخرى؟ | 9 | 39 | 77 |

عدد الردود على هذا السؤال: 125/129 (%96,89)

**الشكل 15**

نعم

التعليقات:

▪ أشار العديد من المشاركين في تعليقاتهم إلى أنهم لا يرون أي تداخل في الأنشطة.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **نعم** | **جزئياً** | **لا** |
| هل ترى أن المبادرات الإقليمية للاتحاد تلبي الاحتياجات الإقليمية على نحو مناسب؟ | 83 | 38 | 4 |

عدد الردود على هذا السؤال: 125/129 (%96,89)

**الشكل 16**

نعم

التعليقات:

▪ تم تسليط الضوء على أهمية الاستعراض السنوي لتنفيذ المبادرات الإقليمية.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **نعم** | **لا** |
| هل هناك أي أنشطة أخرى تود أن تضطلع بها المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق التابعة للاتحاد؟ | 62 | 59 |

عدد الردود على هذا السؤال: 121/129 (%93,79)

**الشكل 17**

التعليقات:

▪ حُدِّدت مجالات الأنشطة الرئيسية التالية:

○ بناء القدرات؛

○ أنشطة التقييس؛

○ البيانات الضخمة والحوسبة السحابية؛

○ التلفزيون الرقمي للأرض؛

○ الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت؛

○ أنشطة القطاعين الآخرين؛

○ النطاق العريض؛

○ تنسيق الترددات؛

○ أنشطة السياسات والأنشطة التنظيمية لتنمية الأسواق.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **نعم** | **جزئياً** | **لا** |
| هل ترى أن المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق تسهم في تحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية للاتحاد ونتائجها؟ | 97 | 24 | 4 |

عدد الردود على هذا السؤال: 126/129 (%97,67)

**الشكل 18**

التعليقات:

▪ جاءت معظم التعليقات إيجابية ورأى المشاركون أن المبادرات الإقليمية تسهم بشكل كبير في تحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية للاتحاد ونواتجها.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **نعم** | **جزئياً** | **لا** |
| هل ترى أن المكاتب الإقليمية/مكاتب المناطق تمثّل جميع قطاعات/أنشطة الاتحاد على نحو سليم؟ | 65 | 46 | 13 |

عدد الردود على هذا السؤال: 125/129 (%96,89)

**الشكل 19**

التعليقات:

▪ أشار العديد من المشاركين إلى ضرورة بذل الجهود لتحسين بروز أعمال قطاعي الاتصالات الراديوية وتقييس الاتصالات.

## 4.4 الاتصالات وإمكانية النفاذ إلى المعلومات/ملاءمة المعلومات

تبيّن أن نصف المشاركين في الاستقصاء فقط على دراية بالموقع الإلكتروني للاتحاد الذي يتضمن معلومات عن المكاتب الإقليمية وأنهم يرون أن المعلومات الواردة على الموقع الإلكتروني للاتحاد بشأن حضوره الإقليمي ملاءمة وأنها عالية الجودة.

ورأى أغلب المشاركين في الاستقصاء أن الموقع الإلكتروني للاتحاد ينبغي أن يتضمن تركيزاً إقليمياً محدداً على الأخبار والأحداث باللغة المناسبة. ورأى نصف المشاركين في الاستقصاء فقط أن أنشطة الاتصالات والأنشطة الإعلامية توفر بروزاً كافياً لعمل الاتحاد.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **نعم** | **جزئياً** | **لا** |
| هل أنت على دراية بالموقع الإلكتروني للاتحاد الذي يتضمن معلومات تخصّ المكاتب الإقليمية؟ | 73 | 42 | 13 |

عدد الردود على هذا السؤال: 128/129 (%99,22)

**الشكل 20**

التعليقات:

▪ أشار العديد من المشاركين إلى ضرورة بذل الجهود لتحسين الموقع الإلكتروني للاتحاد الخاص بالمكاتب الإقليمية، كما أشاروا إلى أنه ليس من السهل العثور على الموقع الإلكتروني؛

▪ أشار مشاركون آخرون إلى أن رؤساء المكاتب الإقليمية يمثلون قناة المعلومات الرئيسية.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **عالية الجودة دائماً** | **جيدة بشكل عام** | **مرضية** | **الجودة متباينة وفقاً للطلب** | **ضعيفة الجودة** |
| ما تصنيفكم لجودة/ملاءمة المعلومات الواردة على الموقع الإلكتروني للاتحاد بشأن حضوره الإقليمي؟ | 25 | 55 | 36 | 7 | 2 |

عدد الردود على هذا السؤال: 125/129 (%96,89)

**الشكل 21**

التعليقات:

▪ أُبديت بعض التعليقات بشأن جودة وتوفر المعلومات والمواقع الإلكترونية.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **نعم** | **جزئياً** | **لا** |
| هل ترى أن الموقع الإلكتروني للاتحاد ينبغي أن يتضمن تركيزاً إقليمياً محدداً على الأخبار والأحداث باللغة المناسبة؟ | 88 | 21 | 15 |

عدد الردود على هذا السؤال: (%96,12) 124/129

**الشكل 22**

نعم

التعليقات:

▪ أشار كثير العديد من المشاركين إلى ضرورة توفير مزيد من المعلومات باللغة المناسبة مقارنةً بالوضع السائد.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **نعم** | **جزئياً** | **لا** |
| هل توفّر الاتصالات والأنشطة الإعلامية بروزاً كافياً لعمل الاتحاد؟ | 65 | 51 | 10 |

عدد الردود على هذا السؤال: (%97,67) 126/129

**الشكل 23**

نعم

التعليقات:

▪ أشار بعض المشاركين إلى أنه لا يزال هناك مجالاً للتحسين من أجل توفير مزيد من البروز لعمل الاتحاد.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_