آفاق جديدة

شبابٌ عَرَب وعلى تَواصُل

حول المواقف والتطلعات الرقمية
في منطقة الشرق الأوسط
وشمال إفريقيا

ooredoo

قائمة المحتويات

3 نبذة عن التقرير

8 آفاق جديدة

11 مستقبل يبعث على التفاؤل

19 تأثير البنية التحتية

25 استخدام التكنولوجيا

31 آفاق واسعة

37 تمكين الشباب من خلال التكنولوجيا

45 التوازن بين المرأة والرجل في استخدام التكنولوجيا

52 التوصيات

54 منهجية البحث

نبذة
عن التقرير

على الرغم من وجود تقارير حول العقبات الاقتصادية والتعليمية، أشار المشاركون من جميع البلدان التي شملها استطلاع الرأي إلى مستويات عالية من التفاؤل فيما يختص بمستقبلهم القريب. ففي اليمن مثلاً، وعلى الرغم من أن نسبة الازدهار الاقتصادي لم تتجاوز 20%، اعتبر اليمنيون أن نسبة فرص العمل التي لم تتعدى 7% "جيدة جداً". فقد كان اليمنيون الأكثر تفاؤلاً في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا حول مستقبلهم ككل بنسبة 53%. أما التوقعات المستقبلية ومستويات الرضا، فقد كانت أعلى بشكل ملحوظ في دول مجلس التعاون الخليجي مقارنة بباقي دول المنطقة، مما يعكس الازدهار الاقتصادي في تلك الدول. وقد احتلت قطر المركز الأول في المنطقة بنسبة 57%، تليها الكويت بنسبة 55%، ثم الإمارات العربية المتحدة 44%، والسعودية 37%، والبحرين 35%، وعُمان 30%، ثم باقي الدول خارج مجلس التعاون الخليجي.

إلى جانب بعض الاختلافات الإقليمية، أعرب المشاركون عن رضاهم عن البنية التحتية الأساسية للاتصالات والإنترنت، ولكنهم يرغبون في زيادة سرعة التغطية وانتشارها بأسعار معقولة. ويبدو أنهم على استعداد للإستغناء عن تلك المزايا مقابل نزع القيود المفروضة على الوصول إلى تلك الخدمات والمنتجات الجديدة وحتى خدمة العملاء. ومع تسليط الضوء على الصلة بين رضا شركات الاتصالات وسرعة الإنترنت، تصدّرت قطر القائمة بنسبة 72% على أن الخدمات "جيدة جداً"، ونسبة 65% على أن سرعة الإنترنت لديهم أيضاً "جيدة جداً". وعلى العكس تماماً، فقد حصل لبنان على تصنيف بنسبة 13% فقط لشركات الاتصالات و12% لسرعة الإنترنت.

وكما هو الحال في مناطق عديدة حول العالم، إنّ استخدام الإنترنت على الهواتف الجوالة على حساب أجهزة الكمبيوتر المكتبية والمحمولة التقليدية بتزايد مستمرّ. وأظهرت النتائج أن أكبر إمكانية لارتفاع معدل استخدام الهواتف الذكية للمرة الأولى على مدى الإثني عشر شهراً المقبلة ستكون في اليمن (41%)، والجزائر (38%)، وفلسطين (37%)، والمغرب (35%)، وتونس (31%). وبالرغم مما ذُكر، وبالرغم من الإمكانات وكذلك الرغبة في مجاراة عصر الإنترنت الجوال، فإن الواقع مختلف تماماً في ظل الحقيقة بأنه نحو 75% من مستخدمي الإنترنت لا يزالون يتصلون بشبكة الإنترنت من المنزل، في حين يتصل بها نحو 25% منهم من مقاهي الإنترنت، وتحديداً نسبة 42% في اليمن، و35% في المغرب، و33% في تونس بالنسبة لفئة الشباب.

على الرغم من تفاوت مستوى الرضا حول نظام التعليم، إلا أن الشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الذين يلجأون إلى الإنترنت في تزايد مستمر لاستكمال تعليمهم متجاوزين ما هو متاح حالياً، وخاصة من خلال الاستفادة من المحتوى والفرص العالمية. وهذا هو الحال في اليمن على وجه الخصوص، حيث يعتبر 6% من الذين شملهم الاستطلاع أن نظام التعليم لديهم "جيد جداً" بينما هناك 64% "يتفقون بشدة" على أن الإنترنت يتيح لهم استكمال تعليمهم بشكل يتخطى ما هو ممكن في اليمن. وحتى مع أعلى معدل رضا على نظام التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بنسبة (46%) في الإمارات العربية المتحدة، يبقى هناك 56% ممن "يتفقون بشدة" على أن الإنترنت يتيح لهم إمكانيات تتخطى ما هو متاح في الإمارات.

لقد ترسخت مكانة الإنترنت كوسيلة للاتصالات والتعليم والترفيه، ولكن لم يتم بعد تحقيق الهدف المرجوّ منها كأداة اقتصادية بشكل كامل، إذ أن هناك 10% فقط ممن استطاعوا زيادة دخلهم و15% ممن استطاعوا الادخار عن طريق الإنترنت، بما يوحي بوجود فرصة عظيمة لتطوير هذا المجال بما يعود بالمنفعة على جيل الشباب الحالي وأجيال المستقبل عبر أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ويكمن التحدّي في مساعدة الشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على التحوّل إلى استخدام الإنترنت كـ "محرّك إقتصادي" لكسب الدخل أو إجراء المعاملات التجارية أو تأسيس مشروع تجاري، وهو ما يريده 83% من الناس. ويتبنّى المشاركون التكنولوجيا بشكل كبير بصفتها ركيزة يستند إليها المجتمع الحديث، إذ أجمع 89% على أنها تعزز السلام والتفاهم بين الناس، كما يعتقد نحو 82% أنها تمكّنهم من مواصلة مسيرتهم التعليمية إلى مستويات غير متاحة في بلدهم.

كما تبين أن المشاركين يؤمنون بالمساواة بين الرجل والمرأة، حيث اتفق 77% منهم على حق المرأة في الحصول على فرصة للمشاركة في الاقتصاد بشكل فعّال، وتراوحت نسبهم بين 90% في البحرين و89% في الإمارات العربية المتحدة و88% في لبنان. ويتفق الرجال أيضاً في هذا الأمر، حيث يحبذ 72% من الرجال في أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا منح المرأة نفس فرص الأعمال المتاحة للرجل، وهذا بحد ذاته يشكل تحولاً هائلاً بين أفراد الجيل من حيث منظور الرجل للمرأة ودورها في المجتمع، حيث أثبتت التكنولوجيا أنها محفز فعال في تغيير المفاهيم الحالية بين الجنسين كل منهما تجاه الآخر.

وأظهرت نتائجنا درجات من التباين بين البلدان والمناطق، ولكن ظهر ذلك بدرجة أقل بكثير بين الرجال والنساء الذين يتشابه استخدامهم للإنترنت وتأثيره عليهم، مثل نسبة الوقت الذي يقضيه كلا الطرفين في "التواصل" (18%) و"التعلّم أو التعليم أو التدريب" (16%). وباختصار، فإن هذا المجتمع المكوّن من الشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يشغل "مساراً متصلاً" نحو درجات أعلى من الفرص والتفاهم والمساواة.

سعادة الشيخ عبد الله بن محمد بن سعود آل ثاني

رئيس مجلس إدارة مجموعة Ooredoo

يبقى الشباب مصدر إلهام لي، فمن خلال تطلعاتهم وآمالهم وطموحاتهم، يحملون الأمل لمستقبل أفضل ويتطلعون إلى الإرتقاء بحياتهم وحياة عائلاتهم وأحبائهم.

ومن هذا المنطلق، فأنا على قناعة تامة بأهمية تحفيز الشباب وإعطائهم الفرص للتعلم وتحقيق أهدافهم في الحياة. وبما أنّ رؤيتنا للتنمية البشرية خاصة ومتفرّدة، فنحن نؤمن بقدرة قطاع الاتصالات على تغيير حياة الشباب عبر تمكينهم من اكتشاف قدراتهم الاقتصادية والاجتماعية إلى أقصى حدٍّ ممكن. ومن خلال هذا التقرير سنسلّط الضوء على كيفية تحقيق رؤيتنا.

فنحن لا ننظر إلى الشباب على أنهم عملائنا المستقبليين فحسب، بل نعتبرهم الجيل القادم من العقول المبتكرة التي لن تقوم فقط بتغيير المجتمعات إلى الأفضل، بل وسوف تُسهم في تحسين أدائنا.

وأود أن أدعوكم إلى الإطلاع على هذه الدراسة البحثية القيّمة التي تقدم رؤية عميقة حول ما يحتاجه الشباب في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وما يطمحون إليه. تقريرنا بعنوان "آفاق جديدة" هو صوت الجيل المتفائل، ويطرح لكم رؤية شاملة عن كيفية تمهيد الطريق نحو مستقبل أكثر إشراقاً لهم.

د. طارق يوسف

الرئيس التنفيذي، صلتك

شباب عرب متصلون: دراسة فوضتها Ooredoo لمعرفة السلوكيات الرقمية وتطلعات الشباب في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

قبل وقت قصير، كان من الضروري أن نوضح بالتحديد المقصود بالاتصالات وتقنية المعلومات. أما الآن، فقد تحولت الاتصالات وتقنية المعلومات إلى واحدة من أهم السمات التي تميز حياتنا. وفي هذا الإطار، يدعونا مدى تعلق الشباب العربي بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى تفهم الآثار المحتملة للفرص والتحديات المتاحة أمامهم على حياتهم الآن وفي المستقبل.

فشباب عرب ومتصلون تروي لنا قصة عن عالم عربي يشهد مرحلة من النمو متأقلماً مع المتغيرات التي تحيط به على الصعيدين الافتراضي والواقعي. فالتقرير يتناول الشباب، وهم من العرب المتصلين الذين يكافحون لمواصلة تعليمهم ويلجأون إلى الإنترنت لإيجاد الحلول. ويتناول التقرير أيضاً الشباب العربي العاطل علن العمل، الذي يسعى إلى تعزيز مهاراته من خلال الإنترنت، والاستفادة من الموارد التقنية المتوفرة حوله لتحسين ظروف حياته. كما يتناول التقرير الشباب من رواد الأعمال الذين يستغلون وجود الإنترنت في كل مكان لمساعدتهم في إطلاق أعمالهم.

إن ما كشف عنه هذا التقرير من اعتناق الشباب العربي للاتصالات وتقنية المعلومات يطابق ما توصلت إليه نتائج التقرير حول سلوكيات الجيل القادم، وحول المستقبل. فالشباب العربي يتطلع إلى المستقبل وهو متفائل على الرغم من التغيرات العميقة وحالة عدم الاستقرار السياسي التي يعيشها. إن ذلك، في ضوء تفائلهم، يجعل من الاتصالات وتقنية المعلومات القوة الكامنة القادرة على فتح آفاق هائلة أمام الشباب العربي، ليس على المستويين الاقتصادي فحسب، بل وعلى المستوى الفردي والاجتماعي أيضاً.

أما بالنسبة للأشخاص والمؤسسات التي تعمل في مجال تمكين الشباب اقتصادياً، فلا بد من القول بإنه لا يمكن تجاهل الأنماط التي توصل إليها هذا التقرير. لذا، فإن هذا هو الوقت المناسب لنا للاستفادة من الاتصالات وتقنية المعلومات بشكل مختلف. فالاتصالات وتقنية المعلومات تفتح آفاقاً جديدة لتوفير التدريب والوظائف والاستفادة من خدمات التمويل، في الوقت الذي يتم فيه تطوير الكفاءة والآثار.

وهنا أجد أنه من الضروري أن نقوم بتعديل الطريقة التي نمارس فيها أعمالنا لكي نتمكن من التواصل بكفاءة مع الشباب أينما كانوا، وعبر الإنترنت.. وعبر غيرها من الوسائط.

أحمد الهندواي

مبعوث الأمين العام للأمم المتحدة للشباب

شهد عدد من دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا خلال السنوات القليلة الماضية تغيرات اقتصادية واجتماعية كبيرة. وتميزت معظم تلك الأحداث، إن لم تكن جميعها، بأن الشباب في تلك الدول هم من تولى قيادتها ودعمها. وعلى الرغم من وجود أسباب متنوعة لوقوع تلك الأحداث، إلا أنه يبدو أن هناك إجماع اليوم على إمكانية إحداث تغير إيجابي في حال تم إشراك الشباب في اتخاذ القرار.

وتتناول الدراسة التي نحن بصددها اليوم شبكة الإنترنت، وهي الأداة الأكثر استخداماً من قبل الشباب في هذه الأيام. فقد كان لقدرة الجيل الرقمي من الشباب على استخدام الإنترنت والاتصالات وتقنية المعلومات تأثيراً كبيراً على حياتهم ومستقبلهم. وكما تبين نتائج هذه الدراسة، فإنه وعلى الرغم من الثورات التي حدثت في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وعلى الرغم من عدم الرضا عن الوضع الحالي، إلا أن الشباب متفائلون بالمستقبل.

وبنظرة أقرب على آراء الشباب فيما يتعلق بأنظمة التعليم المطبقة في بلدانهم، نجد أن مستوى رضاهم يتناسب مع الوضع الاقتصادي. ومع ذلك، فهذا ليس صحيحاً بالنسبة لمفهوم الشباب لأهمية الإنترنت كأداة تعليمية. فالشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ينظرون إلى الإنترنت كفرصة للتعليم، ليس فقط لتوسيع آفاق معرفتهم، بل لزيادة فرص تطورهم من الناحية الاقتصادية وفرص حصولهم على وظائف، مثلاً مع تعلم مهارات جديدة من خلال دورات عبر الإنترنت.

وتبين نتائج الدراسة أيضاً بأن إتاحة الفرصة لاستخدام الإنترنت لوحدها ليست أمراً كافياً كعامل يسهم في تشجيع الشباب على الابتكار والإبداع بحيث يكونوا هم أصحاب أعمالهم. إذ يبدو أن القيود القانونية من أكبر العقبات التي تقف في وجه الشباب من أصحاب الشركات الجديدة في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وإضافة لما سبق، فإن المشاكل التي تتمثل في القدرة على استخدام الإنترنت، وخاصة حين ترتبط بنواحي القصور في البنية التحتية، تشكل عائقاً كبيراً أمام مجموعة واسعة من الشباب وخاصة في الفئات الضعيفة اقتصادياً في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

وفيما يتعلق بدور الإنترنت والاتصالات وتقنية المعلومات باعتبارها أدوات تساعد في الحصول على فرص عمل، تبين الدراسة وبوضوح إجماعاً عاماً بين جيل الشباب على أن الإنترنت يضمن توفر عدد من السمات المهمة مثل المساواة بين الجنسين والتمكين الاقتصادي والاستقلالية، بغض النظر عن عدم الرضا في الوقت الحالي عن الوضع الاقتصادي والحقائق الاجتماعية الموجودة حولهم.

وفي الوقت الحالي، يفتقر ثلاثة أرباع شبان العالم إلى القدرة على استخدام البرودباند والخدمات الأساسية للاتصالات وتقنية المعلومات. مما يسهم في عدم الاستغلال الكامل لقدرات الابتكار، وهي مشكلة تستدعي إجراء دراسة

فورية. والأمم المتحدة ملتزمة بتمكين الشباب من خلال تشجيعهم على استخدام الاتصالات وتقنية المعلومات، وتبذل المنظمة في الوقت الحاضر جهوداً كبيرة لتعميم القدرة على استخدام الاتصالات وتقنية المعلومات بتكلفة معتدلة من قبل الجميع.

إن التفاؤل الذي يتميز به جيل الشباب الرقمي فيما يتعلق بمستقبلهم من الناحية الاقتصادية والاجتماعية يشكل فرصة حقيقية في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وللاستفادة من طاقات الجيل الحالي في إحداث تغيير إيجابي وتحقيق النمو، يجب زيادة الاستثمارات في ناحية البنية التحتية والقدرة على استخدام الإنترنت كأداة تسهم في تمكين الشباب. وبالإضافة إلى ذلك، يجب العمل على تشجيع التعاون بين مؤسسات القطاعين العام والخاص، وتشجيع التعاون على المستوى الإقليمي، وذلك لدعم الشباب بشكل أفضل لاكتشاف الفرص الجديدة للنمو.

وأخيراً، تدعو الحاجة إلى زيادة فرص استخدام الشابات للإنترنت والاتصالات وتقنية المعلومات سعياً للاستفادة من الإمكانات الاقتصادية التي توفرها الأخيرة.

آفاق جديدة

إنّ ترسيخ التكنولوجيا الرقمية والاتصال بالإنترنت في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يتزايد باستمرار كوسيلة للاتصال والتعليم والترفيه. ولكن نتائج بحثنا تسلّط الضوء على أن إمكانيات الإنترنت كأداة اقتصادية، لم يحصدها بعد الشباب المتصلين بالعالم الرقمي بشكل متكامل. ويحدّد هذا التقرير فرص التعليم والعمل بشكل أوسع، وذلك لأجل فهم أفضل لكيفية تحوّل الجيل القادم في المنطقة إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية والاتصال بالإنترنت كـ "محرّك إقتصادي" لكسب الدخل أو إجراء المعاملات التجارية أو تأسيس مشروعات خاصة بهم من أجل تمكينهم من الارتقاء إلى مستوى تطلعاتهم نحو المستقبل.

وقد شارك في استطلاع الرأي على الإنترنت ما يقارب 3,500 رجلاً وامرأة تتراوح أعمارهم ما بين 18 و30 عاماً من 17 دولة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وقد تناول استطلاع الرأي حياة المشاركين في تلك المرحلة المحورية وتطور التكنولوجيا الرقمية والاتصالات في دولهم. وقد سلّطت النتائج الضوء على مواقف المشاركين من مزيج حيوي من القضايا الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية، وخاصة فيما يتعلق بإيجاد الوظائف وتأسيس مشاريع تجارية. كما تضمّن استطلاع الرأي بعض التحليلات لمقارنة المواقف من استخدام النساء للإنترنت.

ولأن Ooredoo شركة اتصالات رائدة في هذه السوق الصاعدة والطموحة، فقد أرادت أن تقدّر التحديات التي تواجه هذا الجيل الحيوي والمتحمس بما يلبّي متطلبات العالم الحديث، كما أرادت أن تدرك أفضل وسيلة للمساعدة في تمكين هذا الجيل وتسهيل أحلامه لتحقيق مستقبل أفضل.

مستقبل يبعث
على التفاؤل

إن الشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا متفائلون بمستقبلهم عموماً على الرغم من أن معظمهم يشتكي من انخفاض النشاط الاقتصادي وفرص العمل.

هناك تيار خفي وقوي من رواد المشاريع والأعمال بين مشاركينا، وعلى افتراض أن بإمكانهم تخطي العقبات لتأسيس وإطلاق مشروعاتهم التجارية الخاصة بهم، وذلك يمكن أن يكون الحل المحتمل للإمكانيات المحدودة في المنطقة.

8/10

إن 8 من بين كل 10 شباب في
منطقة الشرق الأوسط وشمال
إفريقيا متفائلون بشأن **مستقبلهم**
في الـ 12 شهراً المقبلة

45%

إنّ 45% من القوى العاملة الشابة
في منطقة الشرق الأوسط
وشمال إفريقيا لا يحبون الأعمال التي
يقومون بها

تتسم منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بالحيوية والإبداع، ولكنها أيضاً تتضمّن توزيعاً متفاوتاً للموارد والفرص. فهي تضم بعضاً من أكثر دول العالم ثراءً إلى جانب دول أخرى تواجه عدداً من التحديات الاقتصادية التي تضاعفت في السنوات الأخيرة نتيجة للتغيرات السياسية والثورة الاجتماعية. ومع ذلك فقد فاجأتنا نتائج بحثنا بإظهار أن هناك شعورٌ عام وقوي بالتفاؤل عبر المنطقة، حتى في البلدان الأكثر تضرراً من التقلبات والنزاعات السياسية.

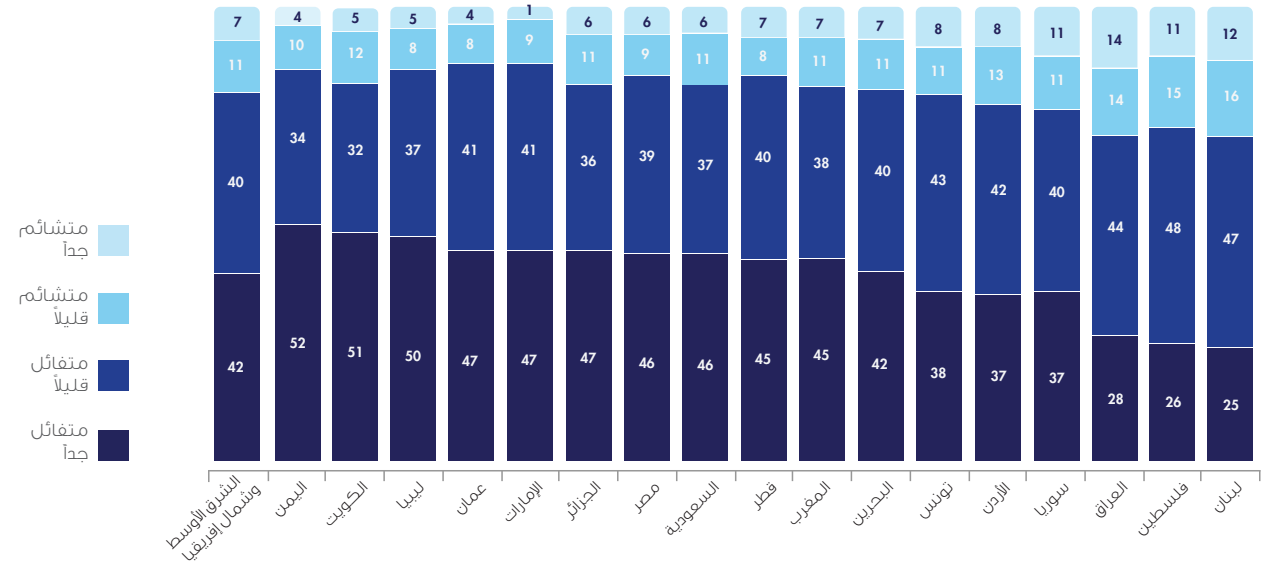
"العديد من المدارس في الأردن اليوم قد استبدلت الكتب التقليدية لتحل محلها أجهزة الكمبيوتر اللوحية."

(مشارك من الأردن)

فيما يلي الأسئلة التي طرحناها لنفهم المواقف الشخصية والإطار الفكري للمشاركين بشكل أفضل:

السؤال الأول: "يُرجى تقييم مدى تفاؤلك أو تشاؤمك فيما يخص الأشهر الإثني عشر المقبلة"، لقد تلقّينا عدداً من الآراء المتنوعة. وقد أعرب كل مشارك عن توقعاته بالنسبة للسنة المقبلة في بلده وفقاً لمقياس تراوح بين متفائل جداً وصولاً إلى متشائم جداً.

الرسم البياني 1 - السؤال: يُرجى تقييم مدى تفاؤلك أو تشاؤمك فيما يخص الأشهر الإثني عشر المقبلة:



وقد كانت ردود المشاركين من كل دولة إيجابية بشكل واضح مع نسبة تفاؤل أكثر من 80% متراوحة بين تفاؤل عال أو ضئيل عن مدى تأثير الأشهر الإثني عشر المقبلة على حياتهم. كما كان هناك بعض التباين في أنماط الردود مع وجود مناطق متفائلة بشكل ملحوظ في دول مجلس التعاون الخليجي. إضافة إلى ذلك، فقد ساد التفاؤل بين أفراد هذه الفئة العمرية حتى في الدول التي تواجه النزاعات المسلحة أو الاضطرابات السياسية. هذه نتيجة أساسية وهامة على وجه الخصوص لأنها توضح أن هذا الجيل مفعم بالأمل تجاه المستقبل وما يمكن تحقيقه.

ورداً على السؤال حول نظُم التعليم، تصدّر المشاركون من دول مجلس التعاون الخليجي قائمة المؤيدين ممن أنهوا تعليمهم حديثاً أو ممن ما زالوا يدرسون في بعض الحالات، حيث يعتقد 74% أنهم راضون عن النظام التعليمي في بلدانهم. وقد لاحظنا أيضاً بعض الدول ذات الأداء العالي في بلاد الشام كالأردن ولبنان وفلسطين. أما منطقة شمال إفريقيا، فقد حصلت على أعلى نسبة من عدم الرضا عن نظام التعليم، حيث إن نسبة 56% من الشباب غير راضين عن الوضع الحالي للنظام التعليمي في بلدهم.

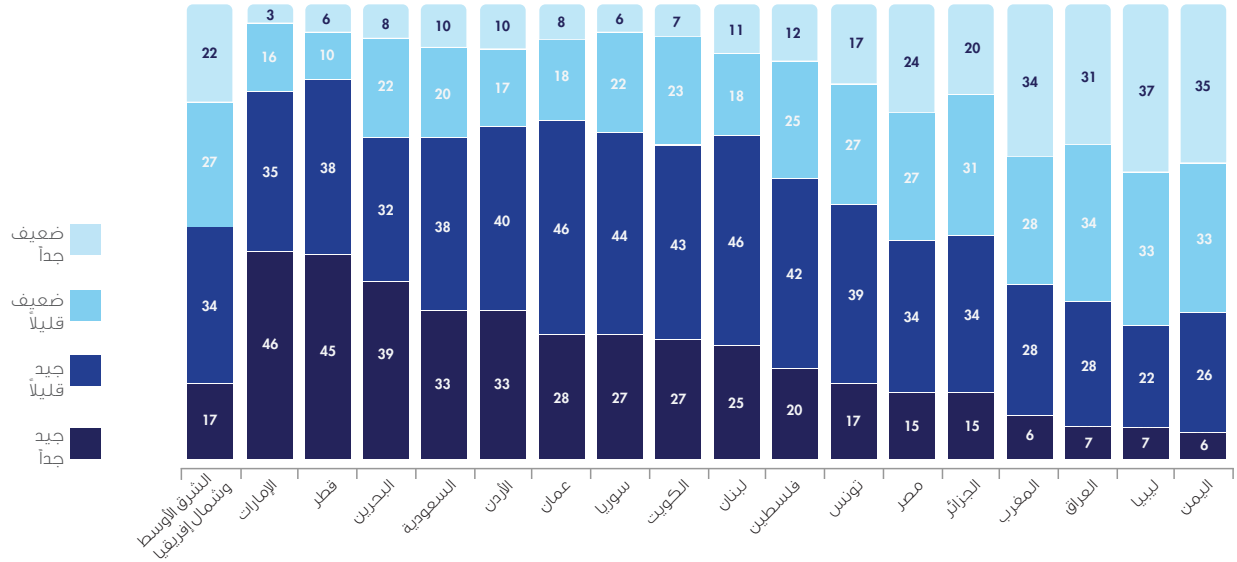
"يتمتع الفتيان والفتيات في لبنان بالمهارات والإمكانات التي تمكّن هذا البلد من تحقيق التقدم والرقي، إلا أن الوضع الراهن يشجعهم على الهجرة للعمل في الخارج وذلك نظراً لوجود فرص أفضل للحصول على دخل أعلى."

(مشارك من لبنان)

وباستقصاء تلك الردود بصورة أعمق، فإن مستوى الرضا عن النظام التعليمي في كلّ من البلدان التي أجرينا بحثنا فيها لا يوحي بالتفاؤل بشكل مستمر بالمستقبل. فنرى أن 78% مثلاً من الشباب في اليمن متفائلون بشأن مستقبلهم، في حين أن نسبة 32% منهم راضية عن النظام التعليمي هناك. والحال نفسه في كل من ليبيا والعراق والمغرب والجزائر ومصر، حيث يُصنّف أكثر من نصف الشباب النظام التعليمي في بلده بالضعيف، ولكنهم على النقيض متفائلون بصورة أكبر نسبياً بشأن مستقبلهم. ولهذا فإن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً كبيراً تلعبه، كما أنها تساعد على جسر الفجوة التعليمية من خلال ظهور التكنولوجيا وكذلك تطبيقها واستخدامها. فمن خلال الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك التدريب في هذا المجال، يمكن لمستويات التفاؤل هذه أن ترتفع بصورة أكبر، حيث يكتشف الشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا سبلاً جديدة لاستغلال إمكاناتهم وتعلم مهارات جديدة تؤدي إلى تحسين مستوياتهم المعيشية.

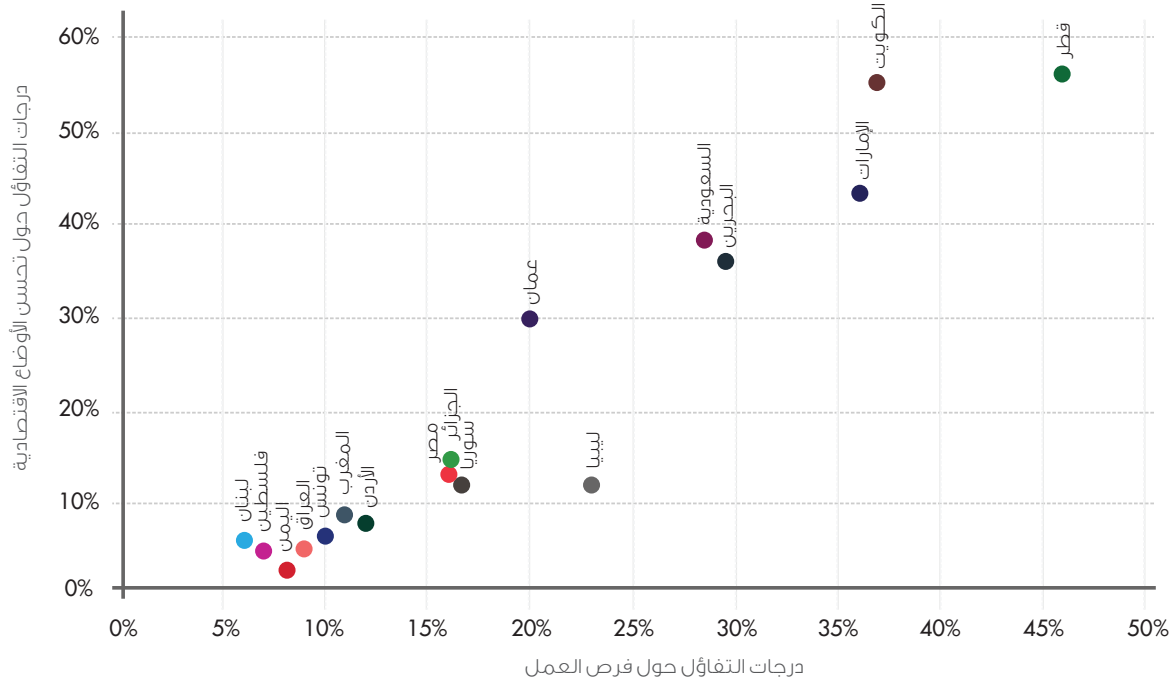
إن عدم الرضا هذا يسلط الضوء على التحديات التي تواجهها السلطات في تلك الدول عند التعامل مع المطالب التي لم تتم تلبيتها بعد بالنسبة لجودة التعليم. السؤال هنا هو ما إذا كانت هذه الدول تستطيع تحقيق ذلك، أو إذا كان الطُلاّب يسعون إلى الحصول على قدر أكبر من التعليم من أماكن أخرى كما تشير نتائج بحثنا.

الرسم البياني 2 - السؤال: يُرجى تقييم نظام التعليم في بلد إقامتك:



وقد لاحظنا أن التفاؤل بالمستقبل يواجه تحديات إضافية عندما ننظر إلى تصورات الازدهار الاقتصادي وفرص العمل. ونرى مرة أخرى فجوة كبيرة بين المشاركين من دول مجلس التعاون الخليجي وبين الآخرين من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ولكن ليبيا هي الاستثناء الوحيد حيث التصورات العالية بالنسبة للفرص الاقتصادية على الرغم من استمرار حالة عدم الاستقرار السياسي.

الرسم البياني 3 - السؤال: يُرجى تقييم مدى تفاؤلك أو تشاؤمك فيما يخص الآتي خلال الأشهر الإثني عشر المقبلة:



هل يتمكن الشباب الذين يواجهون انخفاضاً في النشاط الاقتصادي ومحدودية فرص العمل في تلك البلدان من الاستمرار في تفاؤلهم على المدى البعيد؟ حتى بالنسبة لهؤلاء الذين يعملون بالفعل، يُظهر موقفهم أن هناك مجالاً كبيراً للتحسُّن عبر المنطقة برمتها. ويؤكد ذلك أن 41% من المشاركين يعتقدون بأنهم لا يعملون بكامل طاقتهم، بينما يعتقد 45% منهم بأنهم لا يؤدون العمل الذي يرغبون فيه، وهذا الشعور بعدم الرضا سائد في عمان حيث يتفق 57%من الشباب على أنهم لا يعملون بكامل طاقتهم أو يؤدون العمل الذي يرغبون في مزاولته.

وتظهر النتائج من الشباب المتحمس الذي لم تخضع طاقاته للاستغلال الأمثل في محيط العمل إلى وجود فرصة بشأن الدور الذي يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تلعبه بصورة بنّاءة لصالح الموظفين وأرباب العمل على حد سواء. وكذلك، فإن التشجيع على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في محيط العمل يمكن أن يقوم مقام المحفز التشجيعي على الابتكار والإبداع العضوي، ولا سيما أن نسبة 90% يرون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن تساعدهم على تطوير أفكار جديدة للمنتجات والخدمات، في حين يعتقد 92% أن هذه التكنولوجيا تمكنهم من مواكبة مستجدات الصناعة والسوق.

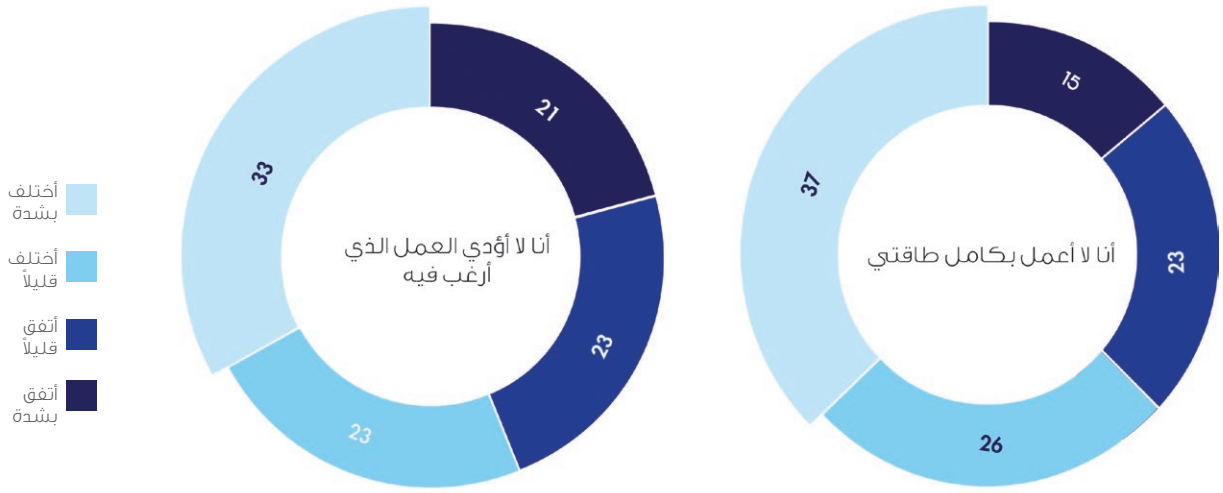
"إن التعليم حق لنا، ولكننا في مصر نفتقر إلى الجودة، سواءً من حيث طريقة التدريس أو من حيث التطبيق العادل للقانون بما لا يجعل هناك فرق بين الغني والفقير."

(مشارك من مصر)

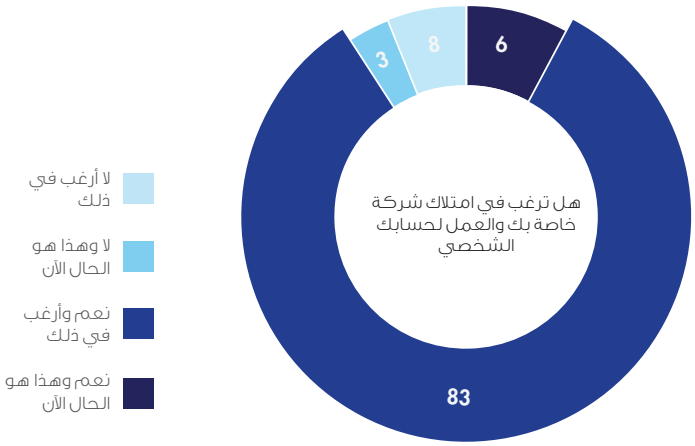
هل يمكن للشباب الطموح تحقيق الرضا عن عملهم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا؟ قد يكمن الحل في تأسيس شركة خاصة بهم والعمل بشكل مستقل. وقد أظهر استطلاع الرأي أن هناك في المنطقة 9% ممن قالوا إنهم يعملون لحسابهم الخاص بالفعل، وهناك 83% ممن يرغبون في القيام بذلك.

وهذا يعكس شهية 91% من الذين يعتقدون أن الإنترنت يجعلهم أكثر تحلياً بروح المبادرة على المشاريع والأعمال، ولهذا يمكن من خلال التكنولوجيا دعم شباب منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في تحويل طموحاتهم هذه إلى واقع ملموس.

الرسم البياني 4 - السؤال: ما مدى تأييدك أو اعتراضك على العبارات التالية؟

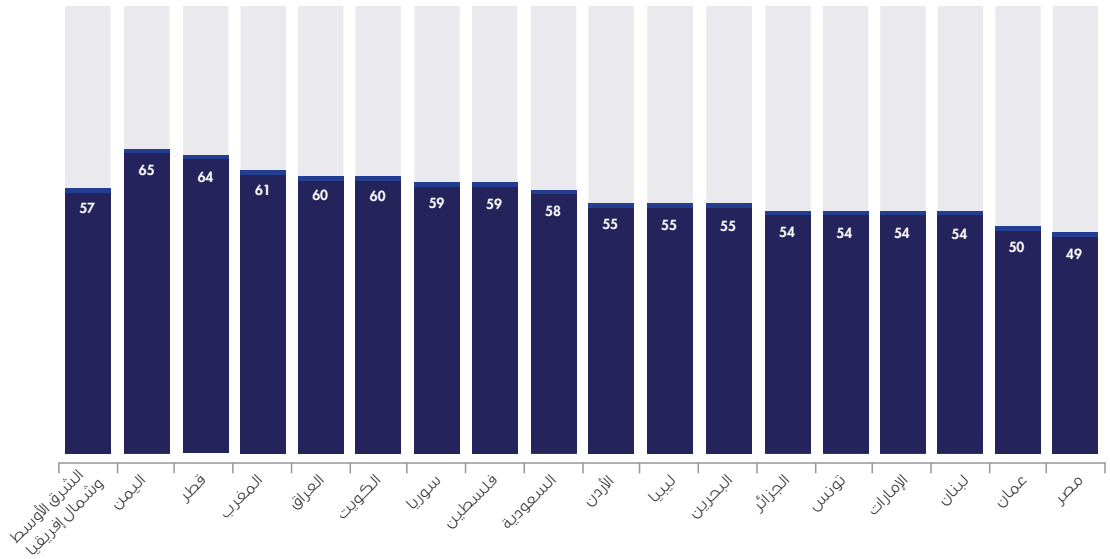


الرسم البياني 5 - السؤال: هل ترغب في امتلاك شركة خاصة بك والعمل لحسابك الشخصي؟

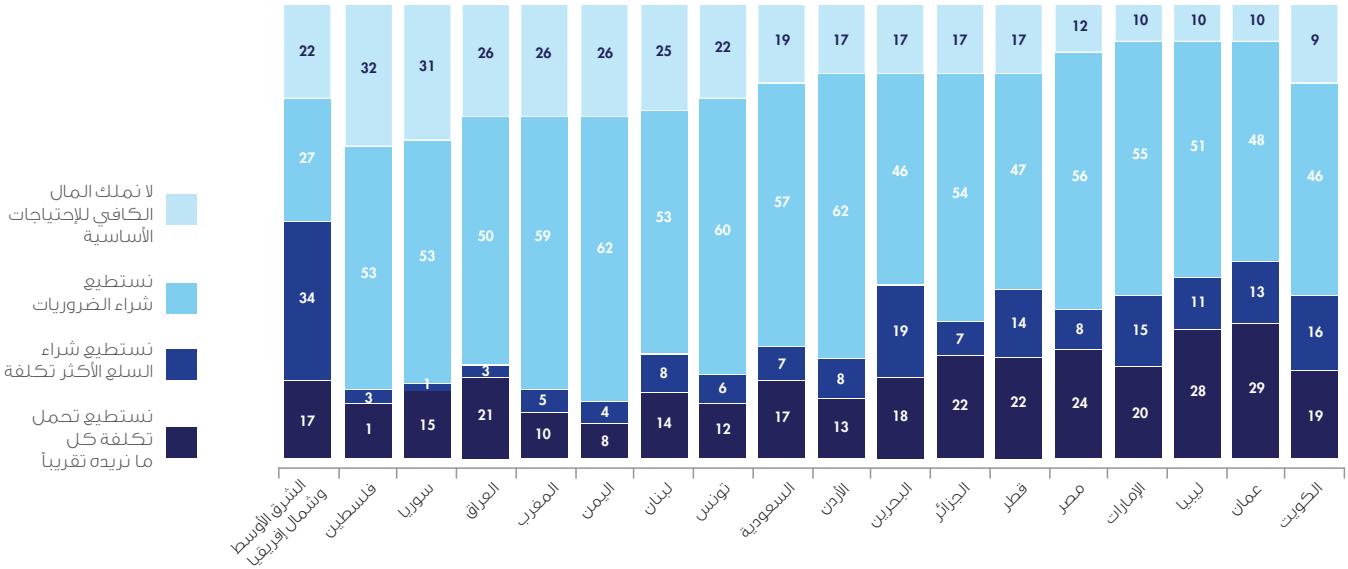


اتضح لنا أن هناك بعض العقبات المحتملة أمام رواد المشاريع والأعمال والتي يصعب تخطيها، كمرحلة التسجيل القانوني وتأسيس الشركة في بلدهم. وهناك تصور أنه حتى قبل أن يبدأوا في تأسيس الشركة، أشار 6 من بين كل 10 أشخاص إلى أهمية تخطي القيود القانونية ولكن من الصعب تحقيق ذلك. وتظهر نتائجنا تبايناً بسيطاً في تحدّي تأسيس المشروعات التجارية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. فعلى سبيل المثال وعبر أنحاء المناطق، فإن 54% من عينة المشاركين في منطقة شمال إفريقيا و57% منهم من منطقة مجلس التعاون الخليجي يرون أن هذا أمر صحيح وواقعي. إضافة إلى ذلك، وبالنظر إلى كل بلد على حدى، فقد أظهرت النتائج أن من يرون هذا الأمر الأكثر صعوبة والأكثر أهمية هم في اليمن بنسبة 65% وصولاً إلى نسبة 49% في مصر. وفي منطقة مجلس التعاون الخليجي، ينظر إلى عمان على أنها الأسهل لتأسيس مشروع تجاري، مقارنة بـ 64% من الذين يعتقدون أن الإجراءات أصعب ولكنها ضرورية.

الرسم البياني 6 - السؤال: يُرجى تقييم مدى أهمية وصعوبة التعامل مع القيود القانونية عند تأسيس وإدارة شركتك الخاصة في بلدك:



الرسم البياني 7 - السؤال: أيٌّ من العبارات التالية تصف دخل أسرتك بشكل أفضل؟

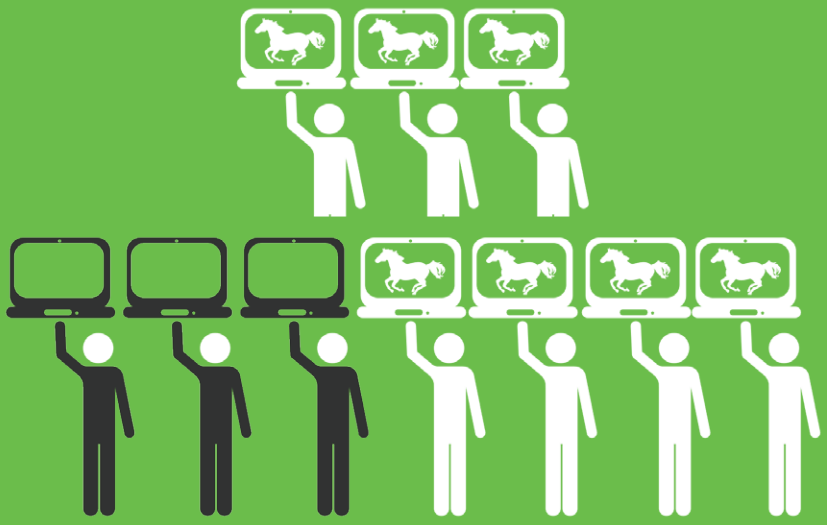


تأثير البنية التحتية

إن البنية التحتية الثابتة لإمداد الكهرباء هي الركيزة الأساسية التي تمكّن الأمة من الاستفادة من الفرص التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الخبر الجيّد هو أن العديد من المشاركين قالوا إنهم يحصلون على خدمة جيّدة من شركات الاتصالات في بلادهم.

أما فيما يتعلق بالرسالة الرئيسية إلى شركات الاتصالات، فتقضي بأن يقوموا برفع مستوى رضا العملاء وضمان ولائهم، كما ينبغي عليهم أن يركزوا على توفير خدمة إنترنت سريعة متنوعة بضمانة القيمة مقابل المال، والتغطية الجغرافية الواسعة.



7/10

يرى 7 من بين كل 10 شباب أن سرعة الإنترنت هي المعيار الرئيسي لهم عند اختيار مزود خدمة الإنترنت

إنترنت بطيء وقت أقل على الإنترنت

6/10

يعتقد 6 من بين كل 10 شباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أن قضاءهم لوقت أقصر على الإنترنت يعود إلى بطء الاتصال بالإنترنت

في هذا الجزء من استطلاع الرأي سألنا المشاركين عن رأيهم حول تأثير البنية التحتية على استخدامهم للتكنولوجيا. وقد أظهرت النتائج وجود تفاوت في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مما يسلّط الضوء على مميزات البنية التحتية التي تتمتع بها بعض البلدان، بينما يعاني آخرون من تخطّي المتطلبات الأساسية لتوفير مصدر موثوق به لإمداد الكهرباء، وهذا يؤكد على أهمية تكنولوجيا الجوال في مساعدتهم في التغلب على عدم انتظام مصدر إمداد الكهرباء الذي بدوره يؤثر على إنترنت الخط الثابت وتوصيلة الإنترنت عبر الكمبيوتر المكتبي. فمع ظهور تكنولوجيا الجيل الثالث (3G) وكذلك الجيل الرابع (4G) بصفتها أداة فعالة في إبقاء الأفراد على اتصال وتواصل، فلدى الشباب إمكانية أكبر للاستفادة بشكل متواصل من هذا التواصل والاتصال.

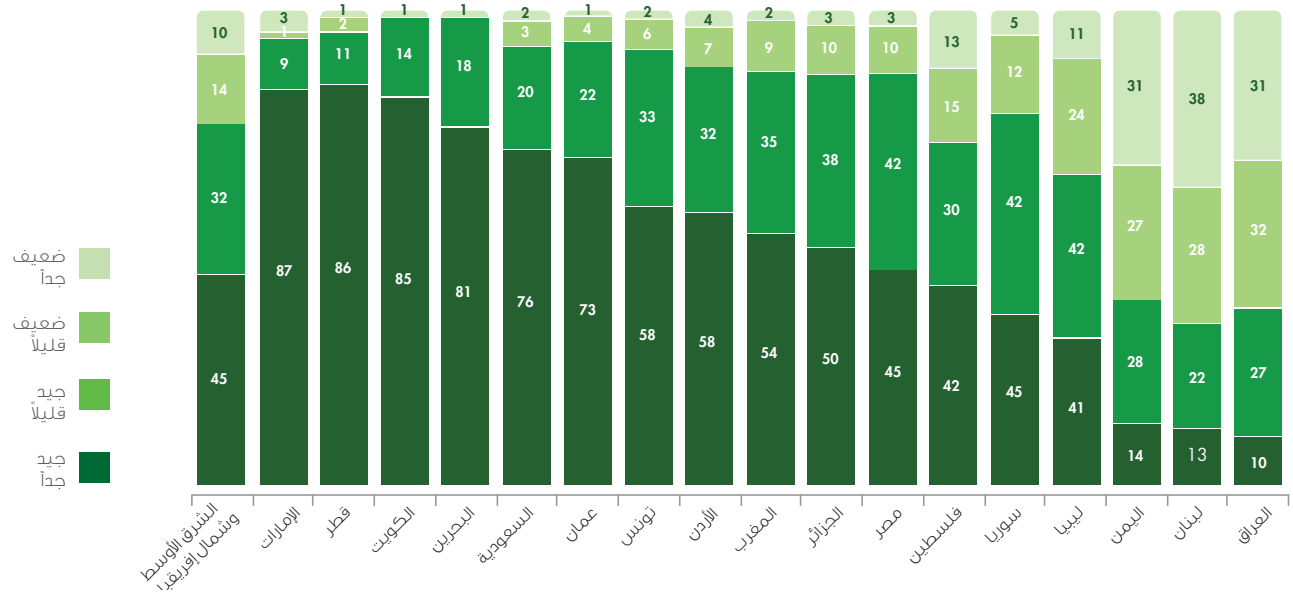
قام 76% من المشاركين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بتقييم الاعتماد على إمداد الكهرباء في بلدهم على أنه جيد. ولكن فحص النتائج من كل بلد سلّط الضوء على إحباط هؤلاء الذين يحصلون على اعتماد أقل من إمداد الكهرباء، فقد صنّفته كل من لبنان 66% والعراق 63% واليمن 58% على أنه ضعيف. وخلافاً لذلك، قال 96% من مشاركي دول مجلس التعاون الخليجي إن الاعتماد على إمداد الكهرباء لديهم جيد. وهكذا نرى مرّة أخرى حجم التفاوت داخل منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا برمتها.

"طرأ تغير كبير مؤخراً على السرعة والمرونة."

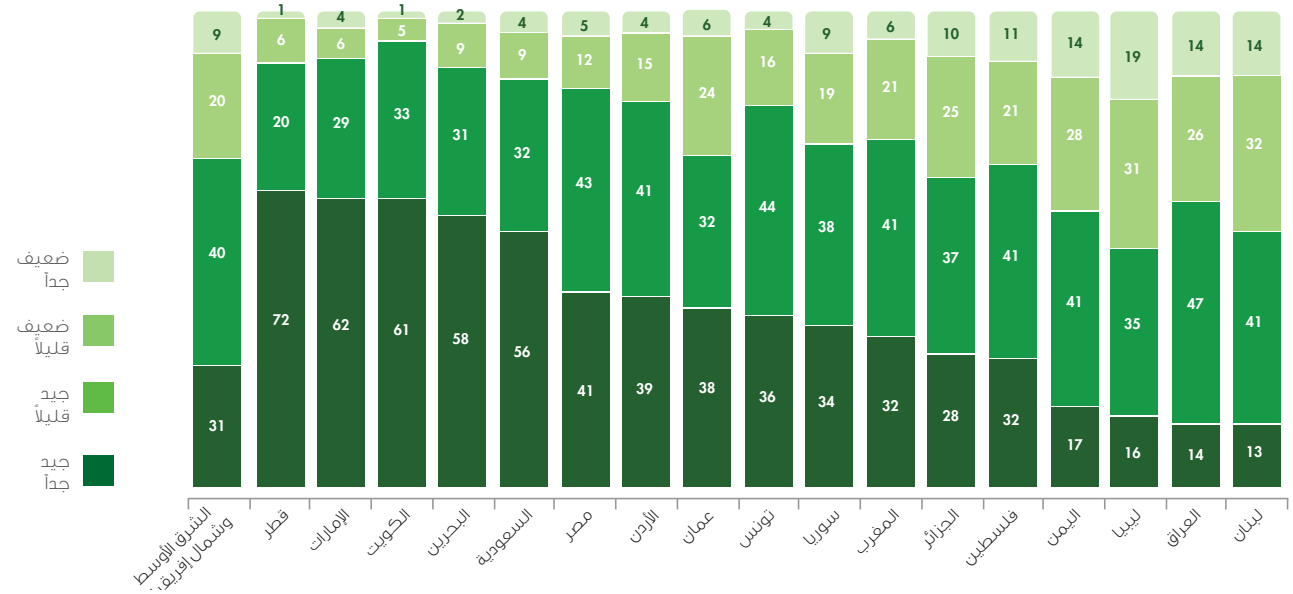
(مشارك من تونس)

وعلى افتراض وجود إمداداً جيداً للكهرباء، فإن المفتاح الآخر للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو أداء شركات الاتصالات. فعبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، قام 50% إلى 74% من المشاركين بتقييم شركات الاتصالات لديهم على أنها جيدة، مما يُظهر قدراً أقل من التقلب الإقليمي بالمقارنة مع إمداد الكهرباء.

الرسم البياني 8 - السؤال: يُرجى تقييم إمداد الكهرباء الذي يمكن الاعتماد عليه في بلد إقامتك:

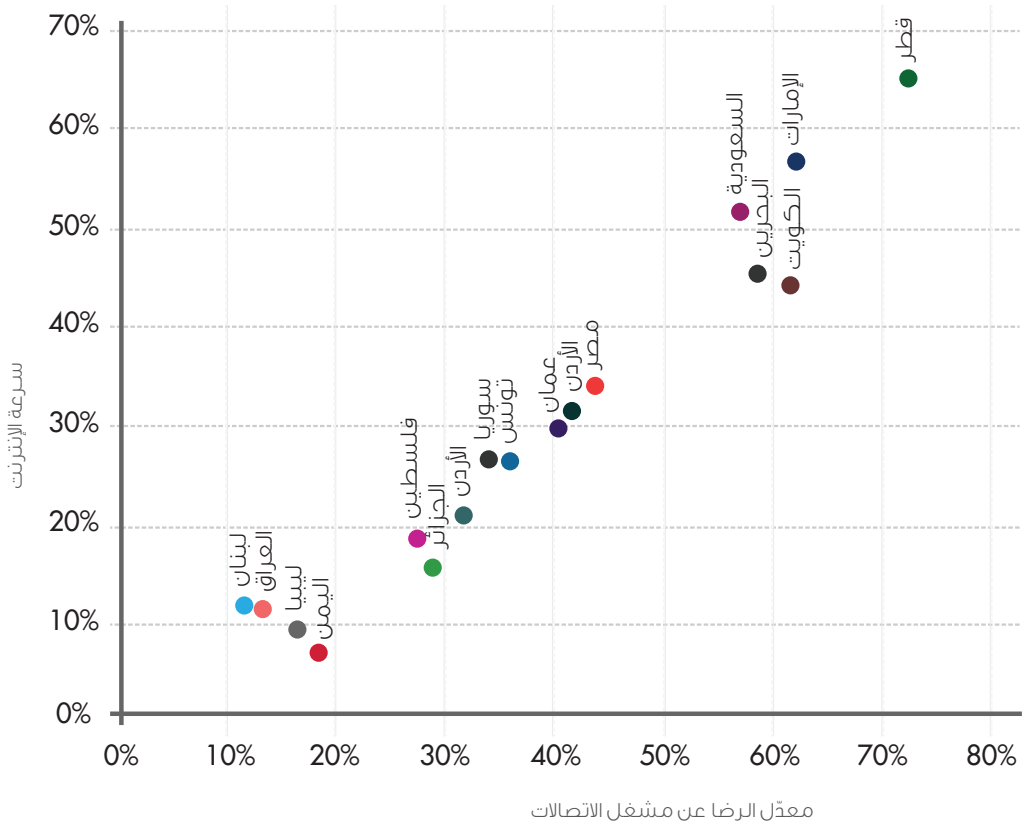


الرسم البياني 9 - السؤال: وفقاً لمعلوماتك، يُرجى تقييم شركات الاتصالات في بلد إقامتك



بإلقاء نظرة أقرب على أسباب المستوى الجيّد من الرضا عن شركات الإتصالات، نجد علاقة إيجابية واضحة بينه وبين تقييم سرعة الاتصال بالإنترنت. مما يعني أنه من أجل زيادة مستوى الرضا، ينبغي على شركات الاتصالات أن تزيد من سرعة وأداء خدمة الإنترنت.

الرسم البياني 10 - السؤال: وفقاً لمعلوماتك، يُرجى تقييم ما يلي في بلد إقامتك:



تبين علاقة الارتباط هذه أهمية تكنولوجيا الجوّال بصفتها وسيلة توفر صلة وصل مستمرة يعتمد عليها. إضافةً إلى ذلك، فإنها تؤكد أهمية توفير سرعة كافية تفي بمتطلبات الشباب، مع تقليل الاعتماد الزائد على خدمات البرودباند الثابت وبالتالي المشاكل والعقبات اللاحقة المرتبطة بذلك. ومع نشر تكنولوجيا الجيل الرابع (4G) بدأ مشغلو الاتصالات في التصدي لهذا الأمر وتوفير بدائل عملية واقتصادية التكاليف لخدمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الثابتة التقليدية.

ومع تسليط الضوء على هذه العلاقة، يرى 37% فقط من المشاركين في اليمن أن سرعة الإنترنت لديهم جيدة، بينما يعتبر 58% منهم أن شركات الاتصالات لديهم جيدة. وخلافاً لذلك، فقد صنّف 86% من المشاركين في الكويت سرعة الإنترنت لديهم على أنها جيدة، كما أعطى 94% منهم نفس التصنيف لشركات الاتصال لديهم.

"باتت قطر واحدة من أكثر الدول تقدماً في العالم، وتتمتع بقطاع اتصالات متطور للغاية، ومع ذلك، فلا يزال هناك مجال للتحسين. على سبيل المثال، رغم وجود تغطية جيدة في الدوحة، فإنها تصبح أبطأ كلما ابتعدت عن قلب المدينة."

(مشارك من قطر)

إن هذه الرسالة الواضحة من المشاركين في استطلاع الرأي عن شركات الاتصالات متسقة أيضاً، فقد ركّز المشاركون أساساً على سرعة الإنترنت (70%) عند اختيارهم لشركة الاتصالات. تلي ذلك القيمة مقابل المال (61%) والتغطية الجغرافية (56%). هذه هي الأعمدة الأساسية الثلاثة التي ترتكز عليها شركات الاتصالات.

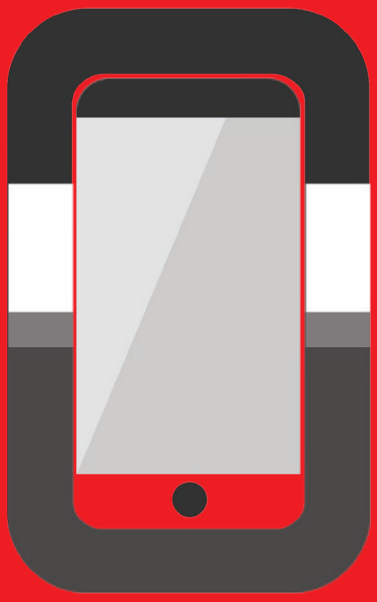
تقلّ نسبياً أهمية مستوى خدمة العملاء عند اختيار شركة الاتصالات (على افتراض وجود سوق تنافسية في البلد)، فقد اختارها 37% فقط من المشاركين، وهي نصف أهمية سرعة الإنترنت تقريباً. يبدو أن المشاركين يعطون الأولوية للسرعة أكثر من القيود المفروضة على الحصول على خدمة الاتصال والمنتجات الجديدة.

استخدام التكنولوجيا

لقد وصلت منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إلى مرحلة متقدّمة بحيث أنّ متوسط عدد شبابها يستخدمون الهواتف الذكية بانتظام أكثر من استخدامهم للهواتف غير المتصلة بالإنترنت.

يتأخر سكان الريف وبلدان شمال إفريقيا من حيث استخدامهم للهواتف الذكية، ولكن لديهم بعضاً من أفضل الإمكانات للإقبال عليها.

هناك رغبة متزايدة في التحول إلى الأجهزة المتصلة بالإنترنت كالهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر اللوحي في الأشهر الإثني عشر المقبلة، ولكن فعالية التكلفة لتلك الأجهزة واستخدامها سوف يحدّد بشكل كبير ما إذا كانت تلك التطلعات ستتحقق.



دول الخليج 70%

بلاد الشام 47%

شمال إفريقيا 42%

استخدام الهواتف الذكية

70% من الشباب في دول الخليج يستخدمون هواتفهم الذكية بشكل مستمر، مقارنة بـ 74% في منطقة بلاد الشام و42% في شمال إفريقيا

دول الخليج 40%

شمال إفريقيا 24%

بلاد الشام 23%

استخدام الإنترنت خلال دوام العمل

إن 40% من الشباب في دول الخليج تستطيع استخدام الإنترنت خلال دوام العمل، مقارنة بـ23% في منطقة بلاد الشام و24% في شمال إفريقيا

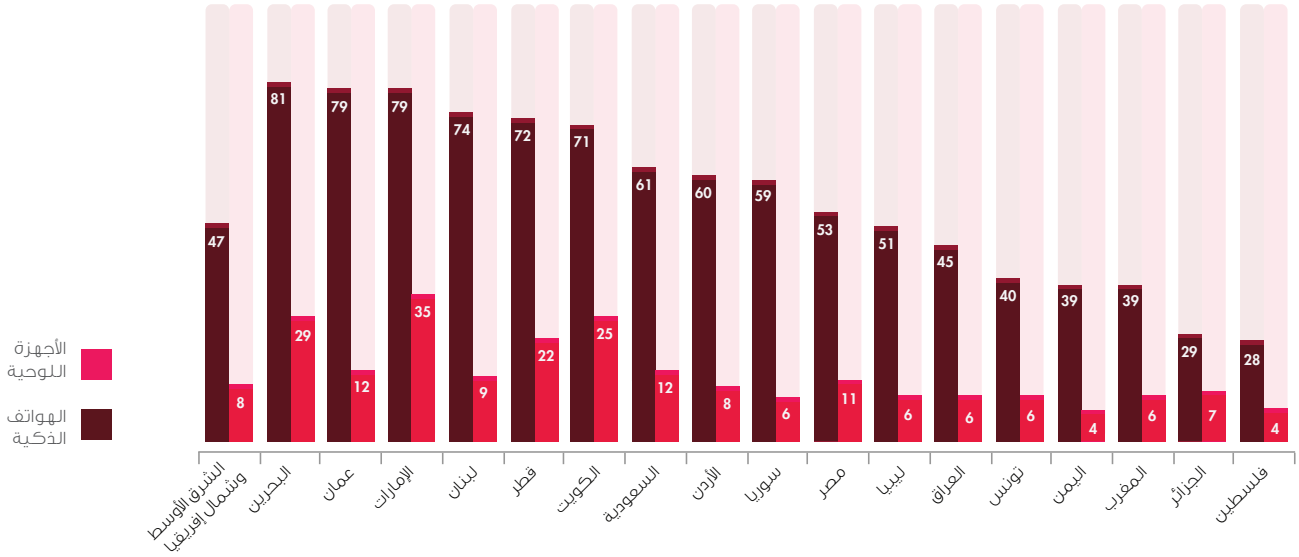
لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اليوم منتشرة في جميع أنحاء العالم، بما في ذلك منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وخاصة في أوساط الشباب والموظفين الذين عادة ما يتبنّون مبكراً التكنولوجيا والأجهزة التي تعمل بالإنترنت. كما يقود ظهور تلك التكنولوجيا التغيرات في أنماط استخدام المحتوى وتصفّحه. وفي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تجاوز معدل استخدام الهواتف الذكية الآن معدل استخدام الهواتف غير المتصلة بالإنترنت بين شباب المنطقة عموماً. وعلى وجه التحديد، فإن الاستخدام الأكثر انتظاماً للهواتف الذكية عبر أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يأتي من البحرين (بنسبة 81%) تليها مباشرة عمان (بنسبة 79%) والإمارات (بنفس النسبة 79%) يتبعها لبنان (74%) ثم قطر (72%) فالكويت (71%). ومع ذلك، فلا يزال على المشاركين من المناطق الريفية مجاراة هذا التقدّم، حيث تنخفض نسبة استخدامهم للهواتف الذكية بنسبة 10% مقارنةً بالمشاركين من المدن، وأيضاً في شمال إفريقيا حيث يقل معدل استخدام الهواتف الذكية بنسبة 28% عنه في دول مجلس التعاون الخليجي.

"سيصبح عملي أسهل إذا كان بمقدوري الوصول لمحتوى بريدي الإلكتروني خلال تحركاتي اليومية، وكذلك إذا كان بمقدوري الحصول على إنترنت عالي السرعة يساعدني على إنجاز عملي."

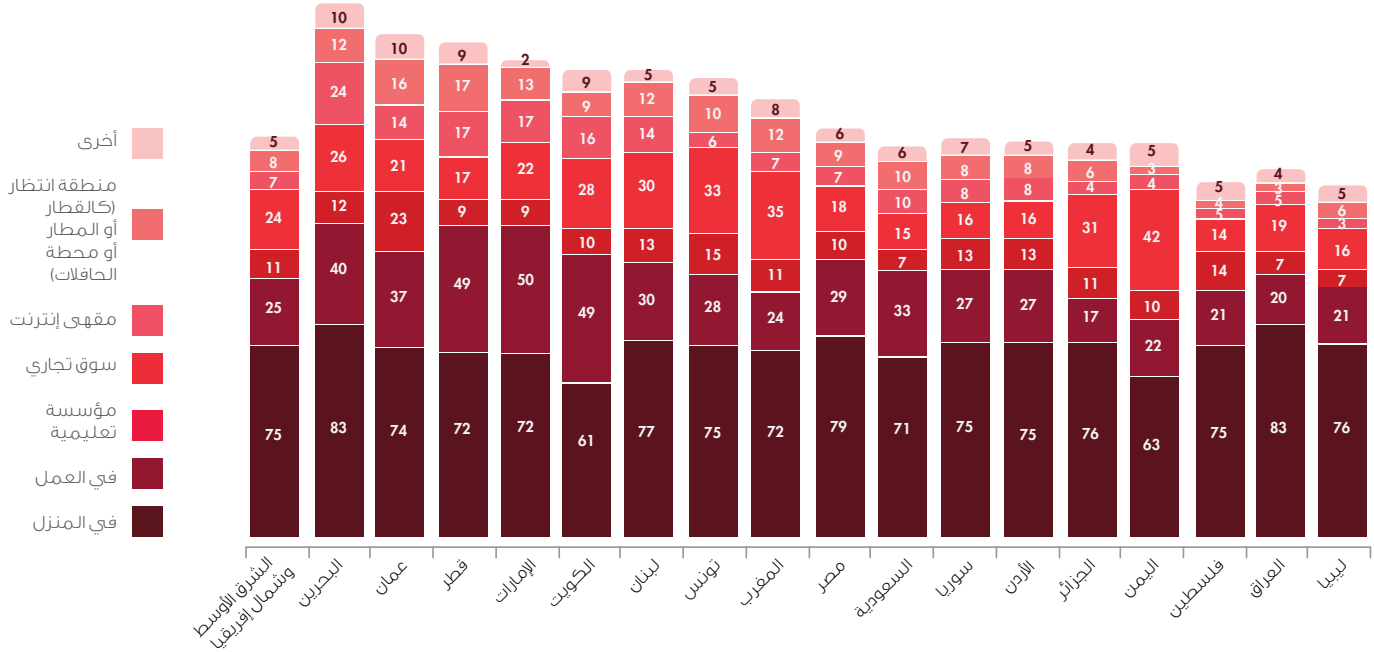
(مشارك من العراق)

بينما لا تزال الملكية الخاصة للهواتف الذكية واقعاً بعيداً، تساعد الأجهزة المشتركة على سدّ الفجوة الرقمية. فعبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، هناك 90% ممن لا يزال بإمكانهم تخصيص الوقت للوصول إلى جهاز مشترك.

الرسم البياني 13 - السؤال: أي من الأجهزة التالية تستخدمها بانتظام؟



الرسم البياني 14 - السؤال: أين تستخدم عادةً جهازاً مشتركاً مع مستخدمين آخرين لتتصل بالإنترنت؟

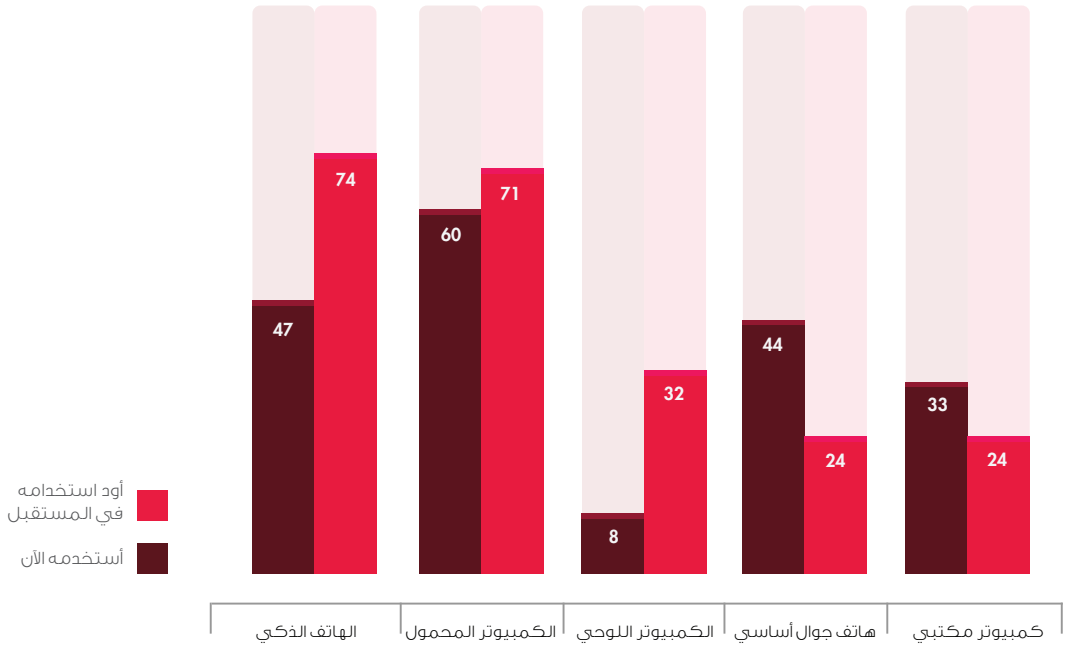


بالنظر إلى الطلب المحتمل في المستقبل على الأجهزة المتصلة بالإنترنت، نرى أن التغيُّر واضح في التحول من أجهزة الكمبيوتر المكتبية والمحمولة إلى الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر اللوحي.

تأكيداً على هذا التغيُّر في استخدام الأجهزة، وعلى الرغم من أن استخدام الكمبيوتر اللوحي أقل بكثير من استخدام الهواتف الذكية، إلا أن الردود أشارت إلى أنه في الأشهر الإثني عشر المقبلة، ينوي 31% من شباب الشرق الأوسط وشمال إفريقيا استخدام الكمبيوتر اللوحي، بينما يتطلع 74% منهم إلى استخدام الهواتف الذكية، وهذا مقارنة بنسبة 24% فقط ممن ينوون استخدام الكمبيوتر المكتبي. وفي حين أن نمط استخدام الكمبيوتر اللوحي لا يزال بسيطاً، تشير تلك النتائج إلى أن الأجهزة المحمولة عموماً جذابة أكثر من الأجهزة الثابتة التقليدية وأنها قد تساعد على تجاوز عيوب اتصال الإنترنت الثابت وعدم موثوقية شبكات الكهرباء المحلية.

وعلى الرغم من وجود رغبة في استخدام تلك الأجهزة المحمولة والمتصلة بالإنترنت في الأشهر الإثني عشر المقبلة، إلا أن الواقع قد يكون مختلفاً، فمن المتوقع أن تكون فعالية التكلفة للأجهزة المشتركة في المنزل أو في مقاهي الإنترنت هي الوسيلة الوحيدة التي يستطيع تحمل تكلفتها هؤلاء الذين يعانون مالياً.

الرسم البياني 15 - السؤال: أي من الأجهزة التالية تستخدمها بانتظام؟ يُرجى اختيار جميع الأجهزة التي تود استخدامها بانتظام خلال الأشهر الإثني عشر المقبلة:



"أحاول تصميم أول برنامج خاص بي بالعمل من خلال نظام أندرويد، لذا أستخدم هاتفي الجوال للعمل على أندرويد بينما أستخدم الكمبيوتر اللوحي للعمل من خلال نظام ويندوز."

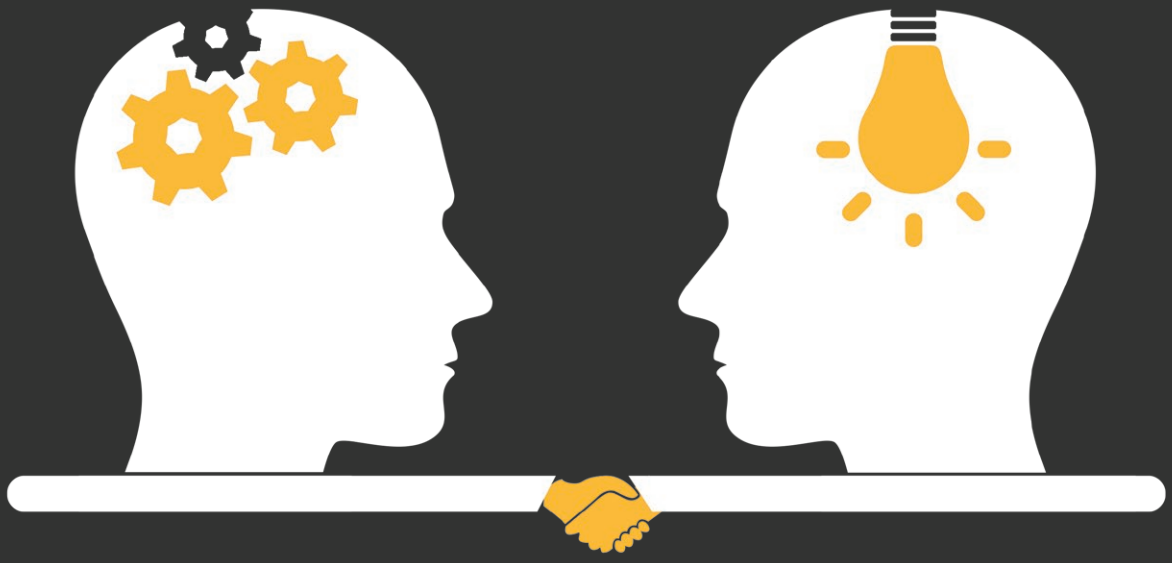
(مشارك من الكويت)

آفاق واسعة

يساعد الإنترنت شباب منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على فهم مختلف وجهات النظر بشكل أفضل، مما يجعل منه منصّة لزيادة الاستخدام وتمكين الشباب.

وتزداد أهمية التكنولوجيا بوصفها أساس أي مجتمع حديث وتطلُّعي وفعّال.

يكمن التحدي الذي يواجه شباب المنطقة في الاستفادة من استخدام التكنولوجيا لزيادة التعليم والمعرفة واستخدامها لأغراض العمل ودعم تأسيس الشركات وكسب الدخل وتقليل التكاليف.



91%

تعتقد نسبة 91% من الشباب في أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أن التكنولوجيا هي أساس المجتمع المتحضر والمتقدّم فكرياً

18%

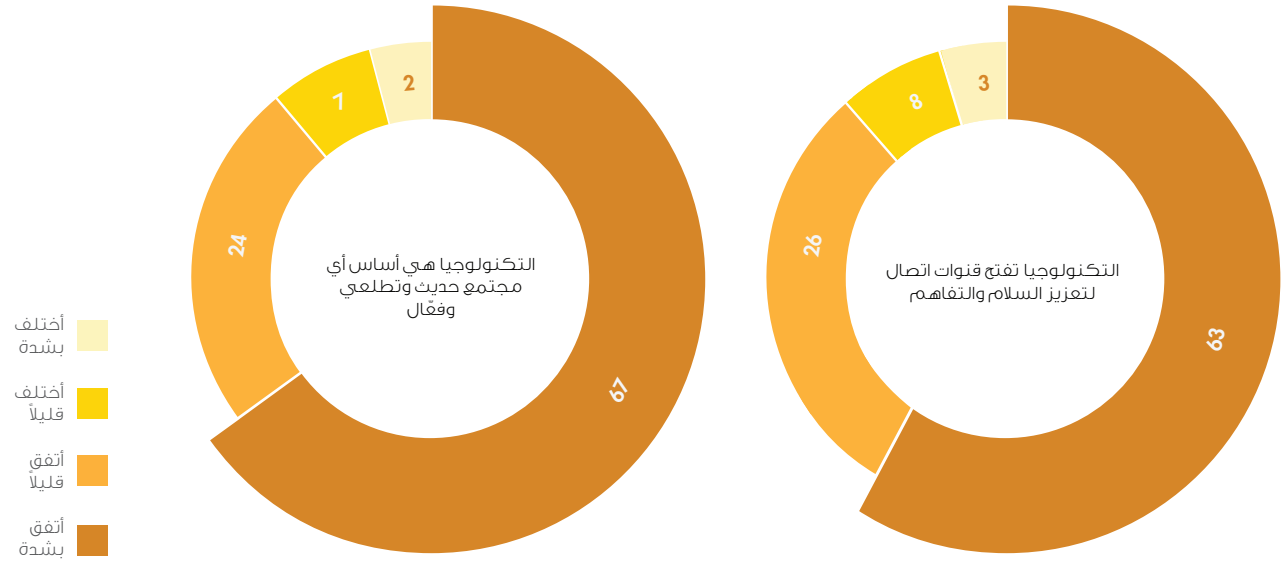
إن 18% من الوقت الذي يقضيه الشباب على الإنترنت يُستخدم في التواصل مع الغير (حوالي 10 دقائق لكل ساعة)

في عرض لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الشباب المتصل رقمياً عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، أجمع 91% من المشاركين على أن "التكنولوجيا هي أساس أي مجتمع حديث وذو رؤية مستقبلية" بينما اتفق 89% منهم على أن "التكنولوجيا تفتح قنوات اتصال جديدة لتعزيز السلام والتفاهُم".

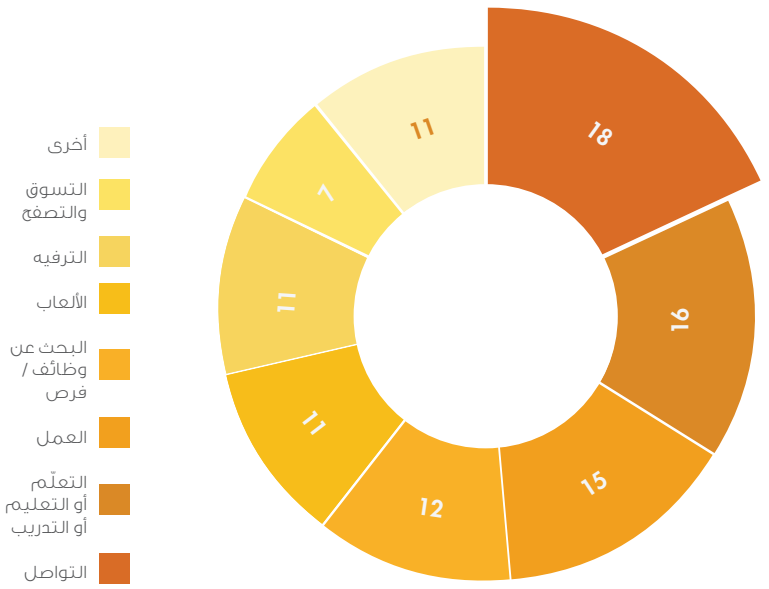
ببساطة، إن التكنولوجيا بين شباب منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لم تعد – أو لم تكن أبداً – مجرّد شكل من أشكال الترفيه. فبينما يتعلق حوالي ربع معدل استخدام التكنولوجيا بالألعاب والترفيه حسبما جاء في ردود المشاركين، لا تزال التكنولوجيا بمثابة منصّة لزيادة استفادة الشباب وتمكينهم منها، فهُم أكثر المستخدمين تطوراً في استخدام الإنترنت. ولكن لا تزال هناك تحدّيات حول كيفية الاستفادة من التكنولوجيا كما فعلت مناطق أخرى من العالم.

في أي يوم عادي، يقضي 18% من المشاركين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أكبر جزء من وقتهم في "التواصل" عبر الإنترنت، ويليهم 16% ممن يقومون بـ "التعلّم أو التعليم أو التدريب". أما في الجزائر، فيقضي المشاركون أكبر نسبة من وقتهم في "التعلّم أو التعليم أو التدريب" على الإنترنت (19%) بالإضافة إلى "البحث عن وظائف/فرص" (14%) أكثر من أي بلد آخر في المنطقة.

الرسم البياني 16 - السؤال: يُرجى تقييم مدى تأييدك أو اختلافك مع العبارات التالية:



الرسم البياني 17 - السؤال: في اليوم العادي من استخدامك للإنترنت، ما هي نسبة الوقت الذي تقضيه في عمل ما يلي:



يشيد شباب منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بالإنترنت كأداة تساعدهم على "فهم المواضيع من وجهات نظر مختلفة" (71%) وبالتالي تساعدهم على أن يكونوا "أكثر تسامحاً وتفهماً للآخرين" (60%). ولكن عملية استخدام الإنترنت بهدف اكتساب المال قد تأخرت ويبدو أنها الخطوة القادمة لتلك المنطقة.

يقول 10% من المشاركين إنهم يستخدمون الإنترنت لزيادة دخلهم من خلال التكنولوجيا، ويستخدمه 15% منهم لادخار المال. كما أن 7% فقط من الوقت الذي يقضونه على الإنترنت يُخصَّص للتسوق والتصفُّح. وفي حين أن بعض من هذا الاستخدام المنخفض قد يشير إلى الأوضاع الاقتصادية الشخصية، يُتوقع أن يتطوّر استخدام شباب المنطقة للإنترنت ليتجاوز كونه مجرّد وسيلة للتواصل أو التعليم. وعلى الأرجح أن يستفيد الأفراد ورجال الأعمال مالياً في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إذا تطورت أنماط استخدامهم كما تطورت في أمريكا الشمالية وأوروبا. فعلى سبيل المثال، تقل أهمية التجارة التقليدية مع إلغاء الوساطة من خلال عمليات البيع بالتجزئة على الإنترنت أو توفير التكلفة من خلال مقارنة المواقع الإلكترونية أو عندما يتنافس الموردون فيما بينهم على العملاء.

"أدخل إلى (فيسبوك) عبر جهاز هاتفي الذكي، كما تصلني آخر الأخبار من تطبيقاتي... وفي الوقت ذاته، أستخدم الكمبيوتر المحمول."

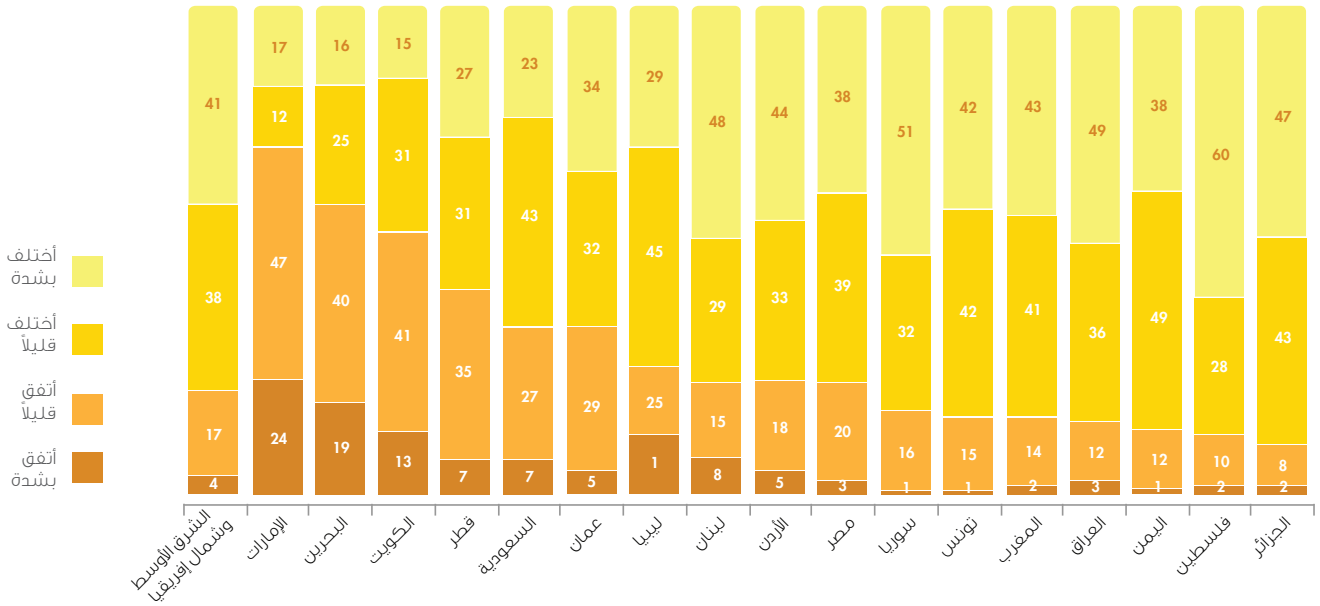
(مشارك من قطر)

"لقد بات بناء شبكات التواصل سواءً مع العائلة أو مع قطاع الأعمال أسرع بكثير، وبمقدوري أن أبعث رسائل بريد إلكتروني من هاتفي أينما كنت."

(مشارك من قطر)

وبالنظر إلى المستقبل، يرى 47% من المشاركين أن "الإنترنت قد ساعدهم على إتاحة فرص جديدة لكسب الدخل". ومن المتوقع أن يتضاعف عدد المشترين من خلال الإنترنت من المعدل الحالي أي 21% إلى 59% عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وخاصة بالنسبة لشمال إفريقيا حيث ينوي 42% من المشاركين أن يقوموا بالشراء من خلال الإنترنت للمرة الأولى. ومع ذلك، هناك حاجة للمزيد من الفطنة والبصيرة للوصول إلى الفهم الكامل لهموم واهتمامات 41% من الشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الذين لا يعتزمون إجراء عمليات الشراء عبر الإنترنت في المستقبل، سواءً نظراً لعدم قدرتهم على إجراء معاملة الشراء عبر الإنترنت بدون بطاقة ائتمان، أو لمخاوف أمنية أو لوجستية أخرى.

الرسم البياني 16 - السؤال: يُرجى تقييم مدى تأييدك أو اختلافك مع العبارات التالية:



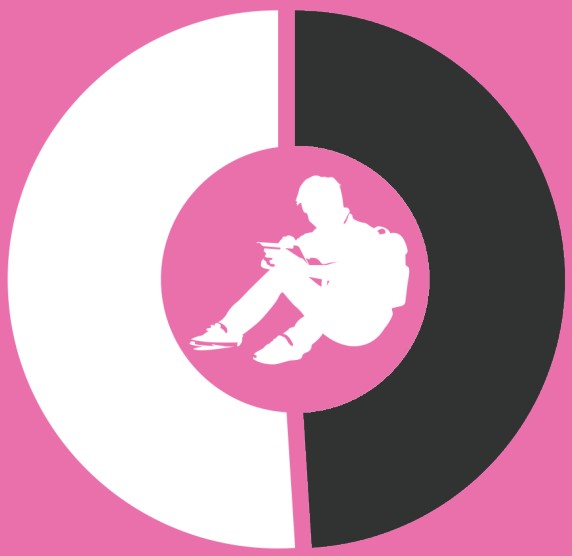
تمكين الشباب
من خلال التكنولوجيا

يقوم شباب منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لسدّ الفجوة في نظام التعليم وذلك عن طريق "المحتوى العالمي" الذي يُمكن الوصول إليه من خلال الإنترنت، حيث يعجز نظام التعليم في بلادهم عن تقديم ذلك لهم.

يتصفح الشباب الإنترنت سعياً إلى توسيع بحثهم عن الوظائف بشكل يتجاوز شبكاتهم واتصالاتهم التقليدية.

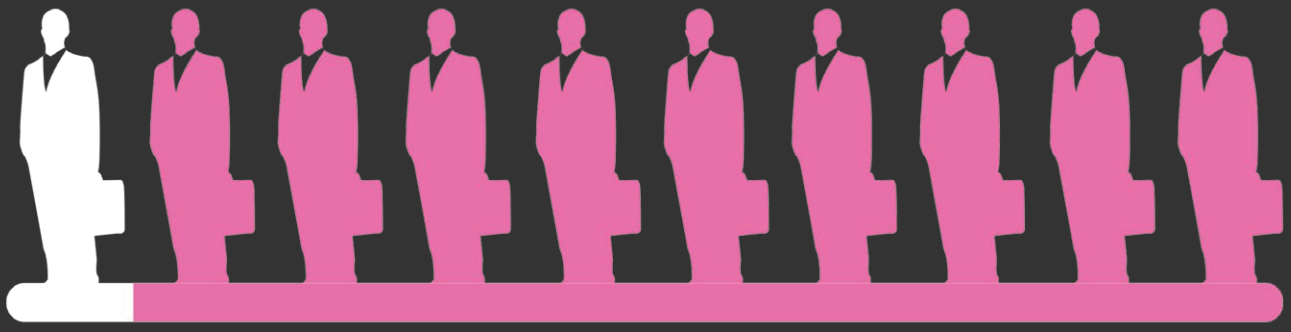
إن التكنولوجيا هي المفتاح لهذا التمكين، إذ أجمع المشاركون على أن تكنولوجيا الإنترنت والاتصالات الجوالة قد تساعد على أداء المهام الأساسية للأعمال التي كان يُعتبر تحقيقها صعباً من قبل.

وبرز أن أحد جوانب هذا الأمر هو مساعدة على تعلم كيفية القيام بذلك، وهناك جانب آخر يتعلق بتشجيع الحكومات وشركات الاتصالات والدائرة الأوسع للأعمال على ضمان تصميم القوانين والبنية التحتية والخدمات والأهم من ذلك خيارات التمويل من أجل تمكين الشباب.



51%

يرى 51% من الشباب أن "معرفة كيفية الحصول على أقصى استفادة من التكنولوجيا في قطاع الأعمال" أمر مهم ولكنه صعب التحقيق



91%

يرى 91% من الشباب في أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أن الإنترنت والتكنولوجيا وسيلتان تشجعانهم على التحلّي أكثر بروح المبادرة في الأعمال والمشاريع

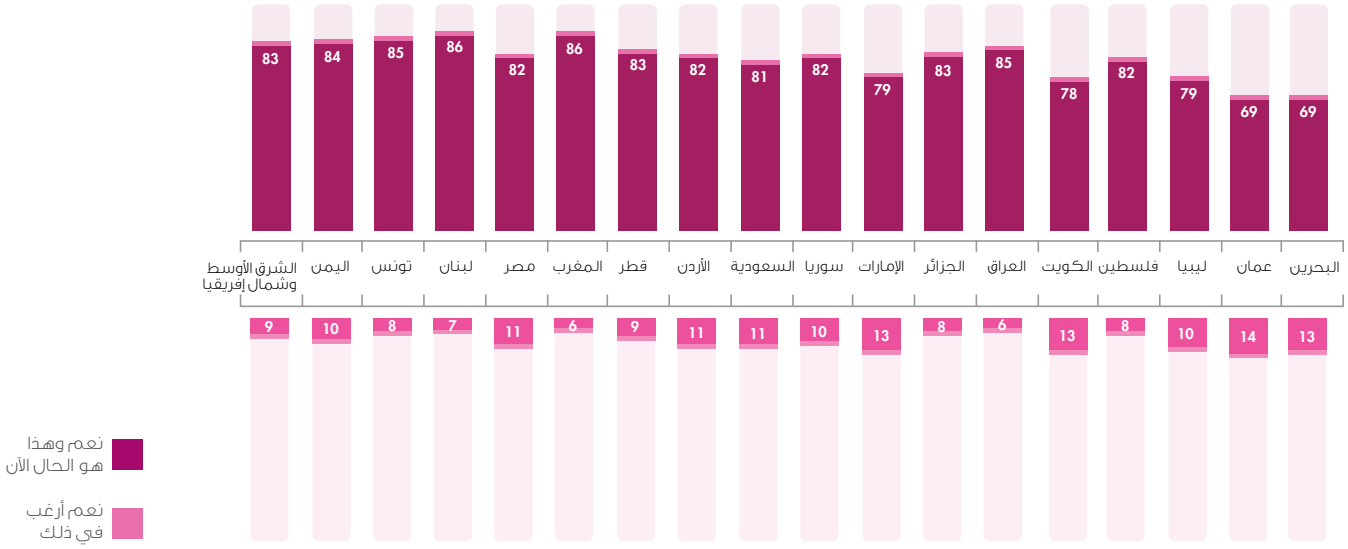
يرى المشاركون في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بأن الفرص التي تقدمها التكنولوجيا تتزايد باستمرار. ففي حين أن فرص العمل لا تزال تمثل تحدياً أمام الشباب في العديد من البلدان، قال الكثير من المشاركين إن أحد خيارات الوظائف المضمونة هو أن يصبحوا رواد أعمال ويؤسسوا شركات خاصة بهم، وهو الأمر الذي تجعله التكنولوجيا ممكناً. وقد وجدنا أن 91% من المشاركين يرون أن الإنترنت والتكنولوجيا يشجعان على ريادة المشاريع والأعمال، مما يزيد من احتمال أن يجازفوا من أجل تأمين مستقبلهم. يتعلق هذا الرد بنتائج سؤال آخر للمشاركين عما إذا كانوا يُديرون أعمالهم الخاصة أو إذا كانوا يودون القيام بذلك. كشفت الردود عن وجود رغبة هائلة بين شباب المنطقة في العمل لحسابهم الخاص، إذ أعرب 83% من المشاركين عن اهتمامهم بتأسيس أعمالهم الخاصة، بالإضافة إلى 9% آخرين ممن يملكون أعمالهم الخاصة بالفعل.

"إنني أدرس في قسم الإدارة حالياً وأرغب في الحصول على أعلى الدرجات العلمية في هذا التخصص لكي أتمكن من تبوّء منصب إداري ثم البدء بمشروع تجاري خاص بي."

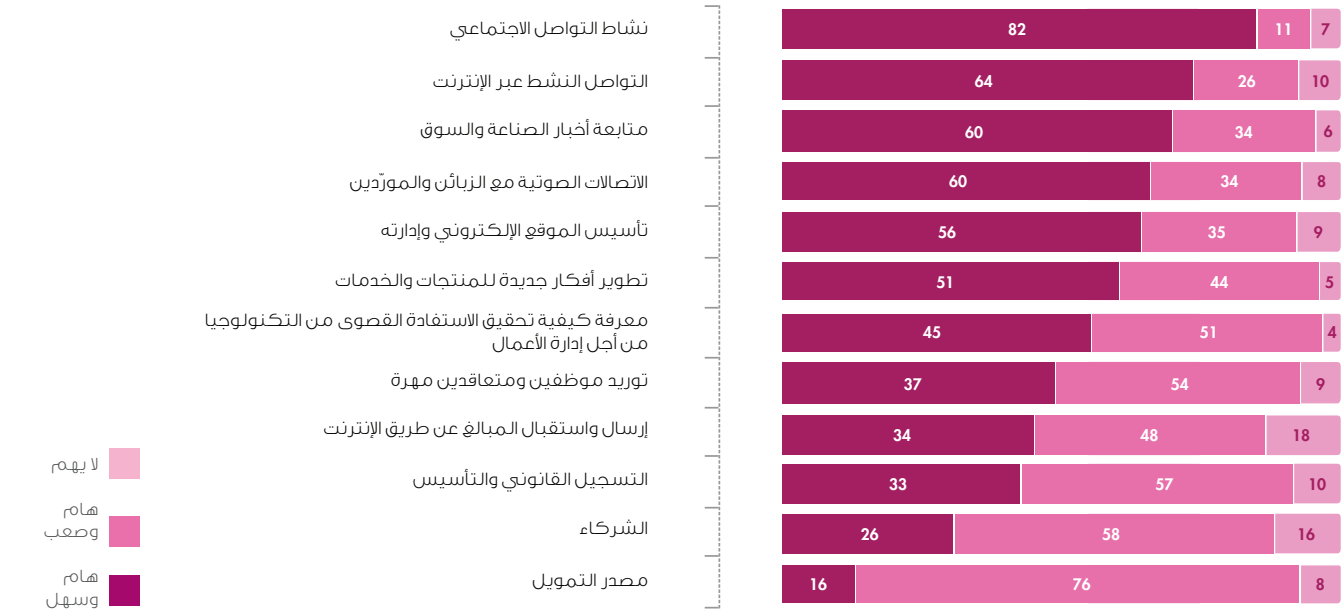
(مشارك من قطر)

من أجل المساعدة على تحقيق هذه الإمكانية، أعرب المشاركون عن عقبات كبيرة وصنّفوها على أنها هامة ولكن يصعب تحقيقها. وقد قال أكثر من نصف المشاركين (51%) إن "معرفة كيفية تحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا من أجل إدارة الأعمال" هامة وصعبة، ولكن بالنسبة لـ 3 من كل 4 مشاركين (76%) فأصعب شيء هو "مصدر التمويل".

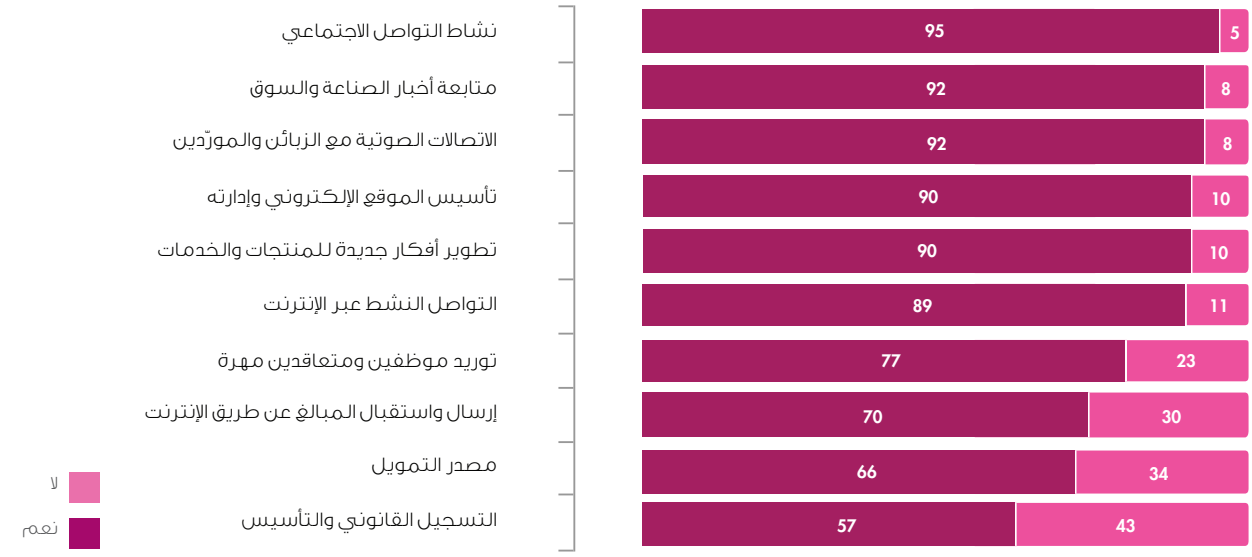
الرسم البياني 19 - السؤال: هل ترغب في امتلاك شركتك الخاصة والعمل لحسابك الخاص؟



الرسم البياني 20 - السؤال: يُرجى تقييم مدى أهمية وصعوبة ما يلي في بلدك من أجل تأسيس شركة خاصة بك وإدارتها:



الرسم البياني 21 - السؤال: يُرجى الآن اختيار جميع مهام الأعمال التي يساعدها الإنترنت وتكنولوجيا الهواتف الجوالة:



إن التكنولوجيا هي مفتاح هذا التمكين، فقد أجمع المشاركون على أن الإنترنت وتكنولوجيا الهواتف الجوالة قد يساعدان في المهام الأساسية للأعمال، إذ يرى 92% من المشاركين أنهما يساعدان على "متابعة أخبار الصناعة والسوق"، كما أجمع 90% منهم على أنهما يساعدان على "تطوير أفكار جديدة للمنتجات والخدمات"، تشجيع روح المبادرة للمشاريع والأعمال بين الشباب، وتعكس رغبتهم الهائلة في أن يتولوا زمام أعمالهم بأنفسهم.

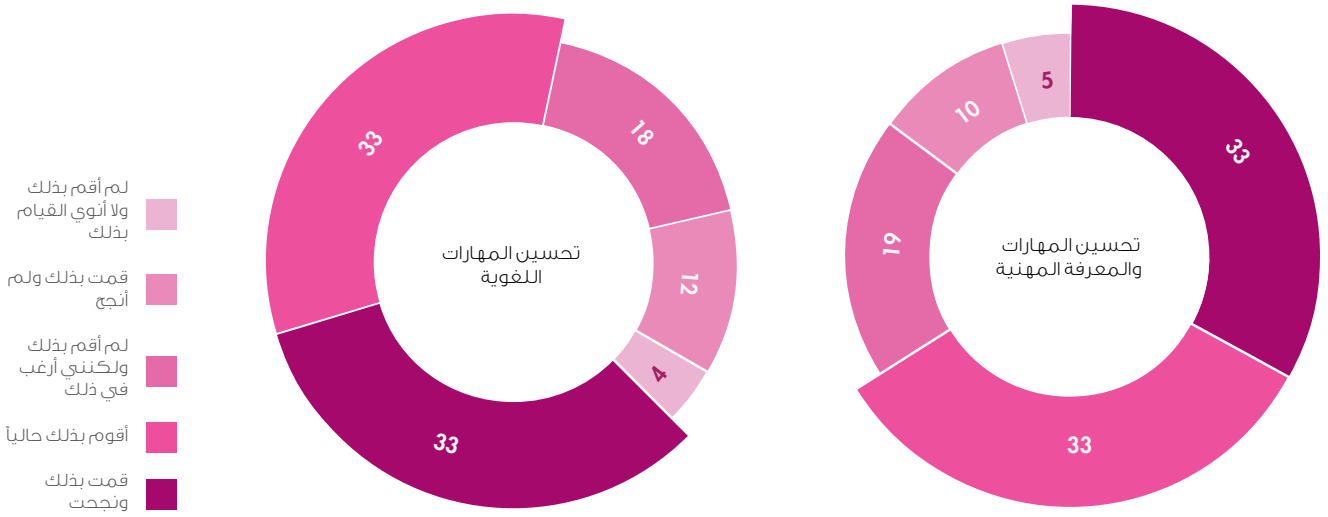
"في هذه الأيام باتت المعلومات متاحة للجميع، وبمقدوري أن أحصل على أي ملف أو ملخص لكتاب بمجرد ضغطة زر وبدون أي تكلفة مالية."

(مشارك من تونس)

إن الإنترنت والتكنولوجيا يتيحان للناس فرصة تطوير فهمهم للأعمال وإنشاء مشروعاتهم الخاصة، كما يوفر الإنترنت الأدوات لمن يسعى للحصول على وظيفة من الآخرين. هناك 6 من بين كل 10 مشاركين (63%) بحثوا – أو ما زالوا يبحثون – عن الوظائف على الإنترنت، إلى جانب 22% ممن ينوون القيام بذلك. إضافة إلى ذلك، فإن 14% فقط من المشاركين قالوا إنهم نجحوا في العثور على وظائف جديدة، مما يُظهر فجوة ملحوظة بين الرغبة في العثور على وظيفة وكون الإنترنت أداة قيّمة في هذا البحث.

ولكن إيجاد العمل ليس هو الفرصة الوحيدة أمام شباب منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، إذ توجد أدوات متاحة لتحسين المهارات المهنية ولفت نظر أصحاب العمل إلى الشباب. وقد قال أغلب المشاركين إنهم يستخدمون التكنولوجيا كوسيلة لـ "تحسين مهاراتهم وصقل معرفتهم المهنية" بالإضافة إلى "تحسين مهاراتهم اللغوية".

الرسم البياني 22 - السؤال: يُرجى اختيار جميع المهام التي يمكن أن تساعد بها الإنترنت وتكنولوجيا الهواتف الجوالة من التالي:



إن الارتفاع المحتمل في معدل استخدام الإنترنت للبحث عن وظائف وتحسين المهارات العامة واللغوية يعكس نسبة المشاركين الذين ما زالوا في مراحل دراسية (27%) ومن غير المرجح أن يكونوا قد قاموا بذلك بعد.

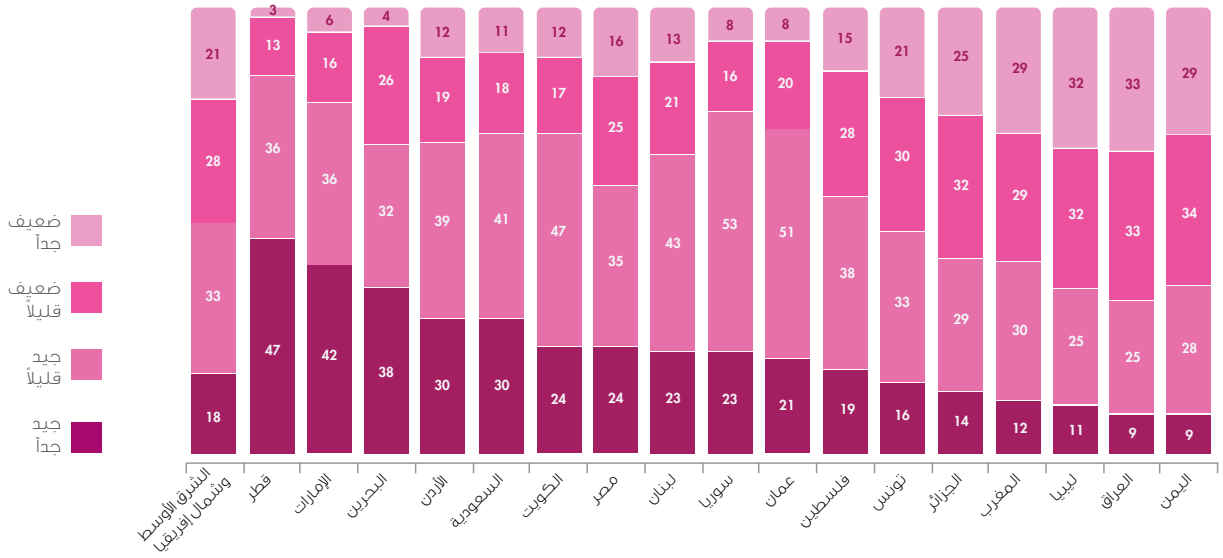
لقد أصبح أكثر وضوحاً أن التكنولوجيا تتيح التمكين من التعليم. وبالنظر عموماً إلى نظام التعليم في المنطقة التي شملها استطلاع الرأي، نجد أن نسبة 51% من المشاركين يؤمنون بأن نظام التعليم المتاح لهم في بلادهم جيد، بينما اعتبر الـ49% الباقون أنه ضعيف ويحتاج إلى تطوير. إن هذا التقييم عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ككل يتشابه عند التحقق من مستويات الرضا عن التعليم العالي (الدورات التعليمية بعد التعلّم في المدارس) وعن "التدريب على استخدام التكنولوجيا". ولكن تظهر صورة أكثر شمولاً للرضا أو الاستياء عند فحص نتائج كل بلد على حدّى.

"لا زلنا متأخرين في مجال التكنولوجيا الحديثة، فليس بمقدورنا فعلاً البحث عن وظائف بصورة فعلية عبر الإنترنت."

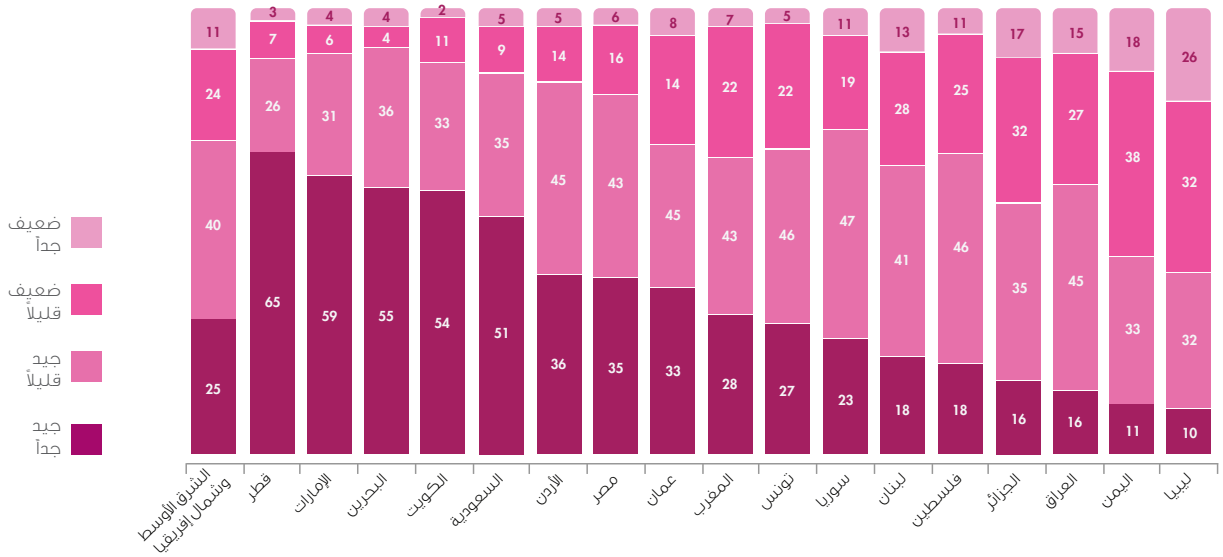
(مشارك من المغرب)

مع استياء نصف المشاركين من نظام التعلم والتعليم العالي والتدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام، يستخدم المشاركون الإنترنت لسد الفجوة عن طريق "المحتوى العالمي". وقد أجمع 8 من بين كل 10 مشاركين (83%) على أن "الإنترنت يتيح لهم استكمال تعليمهم بشكل يتجاوز ما هو متاح في بلادهم".

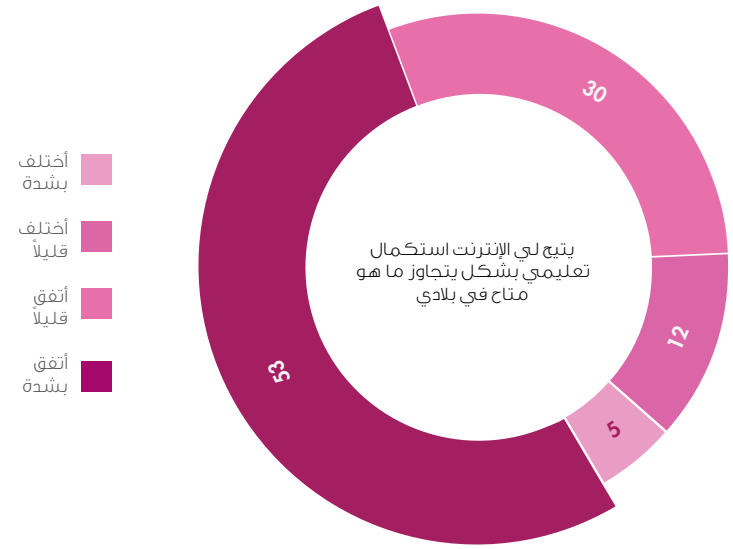
الرسم البياني 23 - السؤال: وفقاً لمعلوماتك، يُرجى تقييم نظام التعليم العالي في بلد إقامتك:



الرسم البياني 24 - السؤال: وفقاً لمعلوماتك، يُرجى تقييم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بلد إقامتك:



الرسم البياني 25 - السؤال: يُرجى تقييم مدى تأييدك أو اختلافك مع العبارات التالية:



على الرغم من الاعتقاد بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن تساعد في التعليم بشكل يتجاوز ما هو متاح محلياً، إلاّ أنه عند تسليط الضوء على الحوافز المستقبلية للمشاركين، وجدنا أن 30% منهم قد التحقوا بالفعل بدورات تعليمية على الإنترنت، ولكن هناك 43% من المشاركين الآخرين ممن "ينوون" الالتحاق بتلك الدورات في المستقبل. إن الفجوة بين الاستخدام الفعلي والنية للاستخدام توضح التحديات التي تواجه المعلمين لضمان توافر الدورات التعليمية على الإنترنت وسهولة الوصول إليها وجعلها ذات تكلفة معقولة وأهميتها للشباب عبر المنطقة. فبمرور الوقت وحده سنعلم ما إذا كانت تلك النية ستتحقق أم إذا كانت الحواجز ستُعيق شباب المنطقة عن القيام بذلك.

التوازن بين المرأة والرجل في استخدام التكنولوجيا

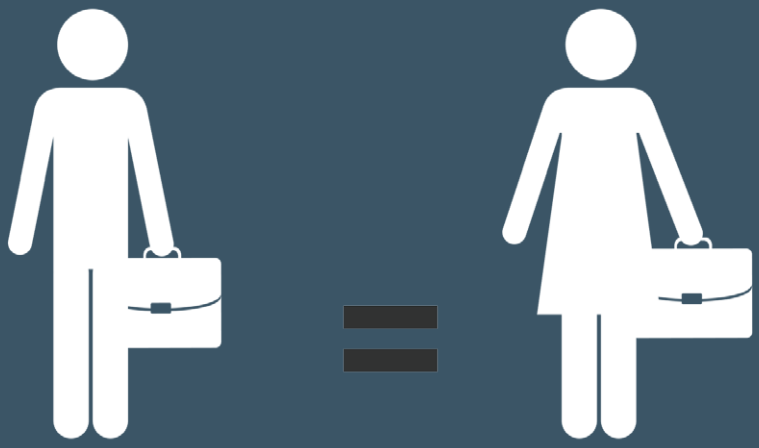
تشجّع نتائج هذا البحث النساء على فهم الدعم الوطني والإقليمي المقدّم لهن من قِبل الإعلام وقادة البلاد، وكما من قِبل الرجال.

تتساوى تطلعات المرأة لدخول ميدان العمل مع تطلعات الرجل. ولكن وفي حين تتفاوت معدلات التوظيف الحالية بشكل كبير نظراً لارتفاع نسبة ربات المنازل، يُمكن للتكنولوجيا أن تمكنهن بطرق لم يفكّرن فيها من قبل. إن نصف المشاركات في استطلاع الرأي عبر الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على وشك الانطلاق والدخول في مجال الحوسبة السحابية مع المكاتب والأعمال الافتراضية.

يكمن التحدّي الآخر في حمل المزيد من النساء على اتخاذ الخطوة الأولى نحو الاتصال بالإنترنت من أجل مساواة معدلات استخدامه مع نظرائهن من الرجال.

78%

78% من الشابات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يتصلن بالإنترنت من المنزل



77%

ترى نسبة 77% من الشباب الذين يتصلون بالإنترنت في أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أنه يتعين منح المرأة نفس فرص الأعمال المتاحة للرجل، ويوافق 72% من الرجال على هذا الرأي

كشفت نتائج البحث عن نسبة منخفضة من النساء اللاتي يستخدمن الإنترنت مقارنة بنسبة الرجال في جميع بلدان منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ويظهر هذا الاختلاف أكثر وضوحاً في العراق واليمن، حيث تبلغ نسبة الرجال من مستخدمي الإنترنت 73%. وخلافاً لذلك، يتوازن استخدام الإنترنت من قبَل الجنسين بشكل أكبر في شمال إفريقيا، أي في المغرب وليبيا وتونس، حيث تبلغ نسبة المستخدمين من الرجال 58%.

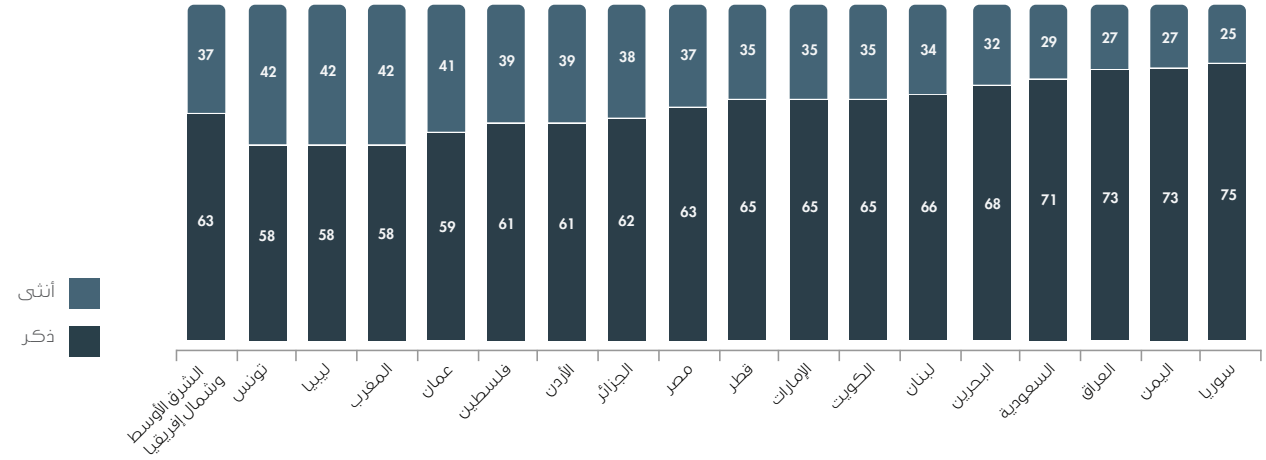
تشير الإحصائيات إلى إمكانية أن يعود ذلك إلى النسبة العالية من الرجال الذين يتصلون بالإنترنت من خلال أجهزة مشتركة في مقاهي الإنترنت (32%) أو في العمل (29%) مقارنة بالنساء اللاتي يعتمدن بشكل أكبر على الاتصال بالإنترنت من المنزل فقط (78%). فبمجرّد الاتصال بالإنترنت، يصبح الفرق ضئيلاً للغاية من حيث تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الرجال والنساء.

"تستهلك النساء قدراً كبيراً من طاقاتهن في مجالاتهن المتخصصة حسب اختيارهن، كما أن جهودهن تساهم في تطور المجتمع ككل."

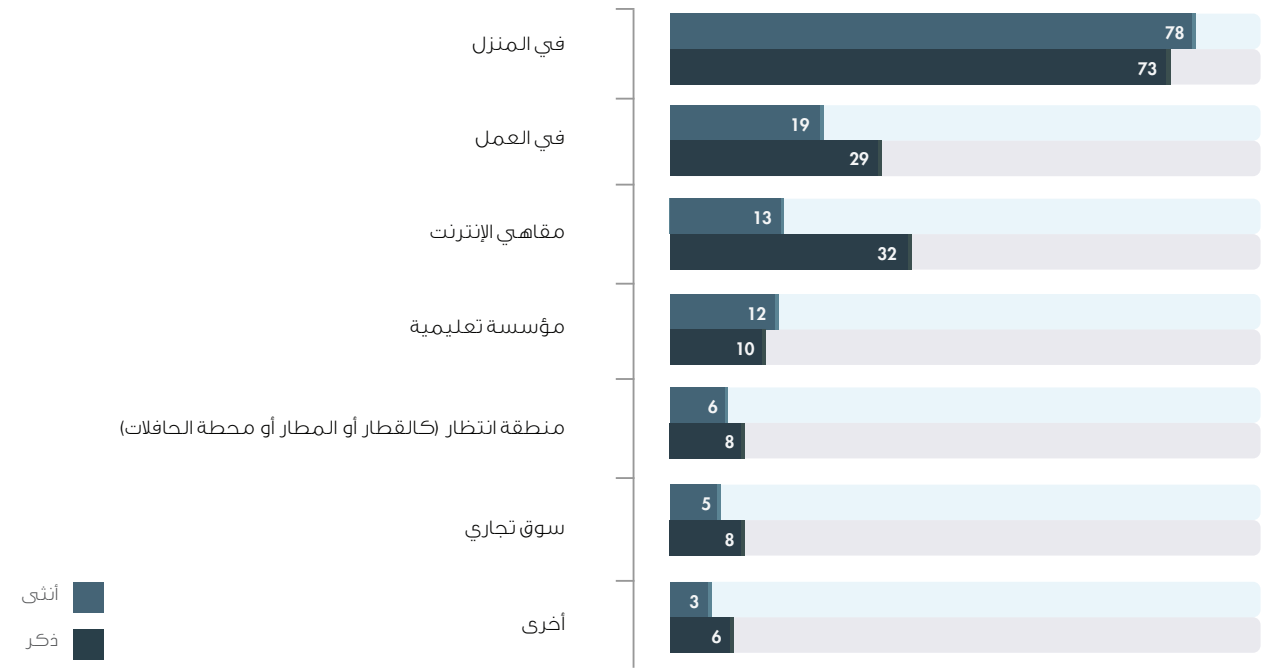
(مشارك من تونس)

تتغير الآن النظرة النمطية للمرأة على أنها تعتمد على الرجل في حياتها ومعيشتها، وهذا بحسب ما جاء في نتائج البحث من ردود هذا الجيل الجديد من الشباب. فقد أجمع 77% من المشاركين من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على عبارة "يجب منح المرأة نفس فرص العمل التي يحصل عليها الرجل".

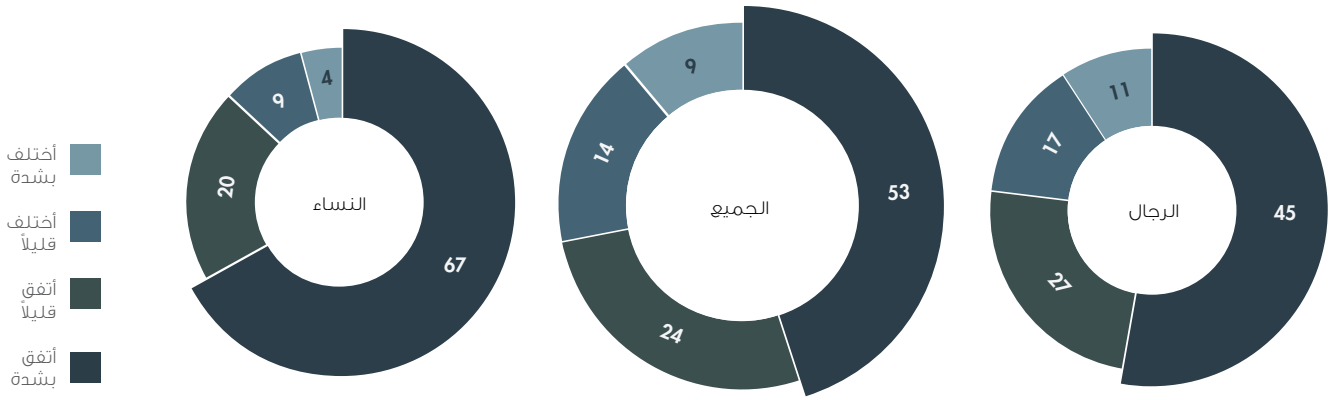
الرسم البياني 26 - السؤال: ما هي نسبة مستخدمي الإنترنت من النساء حسب كل بلد:



الرسم البياني 27 - السؤال: هل تستخدم أجهزة مشتركة مع آخرين للاتصال بالإنترنت بانتظام؟



الرسم البياني 28 - يُرجى تقييم مدى تأييدك أو اختلافك مع العبارة التالية: "يجب منح المرأة نفس فرص العمل التي يحصل عليها الرجل":



هل تختلف آراء النساء والرجال فيما يخص هذا السؤال الموجه للجنسين؟ نعم تختلف، ولكن بالنسبة للتوازن نجد نفس الرسالة، حيث يدعم 72% من الرجال منح الفرص الاقتصادية للنساء. إن هذا المستوى من الدعم مثير للاهتمام وقد يدل على تغيُّر هذا الجيل في موقفه تجاه المرأة، فنرى أن الرجال يريدون لبناتهم وزوجاتهم أن يتمكنوا من تحقيق التمكين الاقتصادي. وقد تبنّت النساء أيضاً هذا التحدي، إذ أجمعت 87% منهن على أهمية حصولهن على هذه الفرصة.

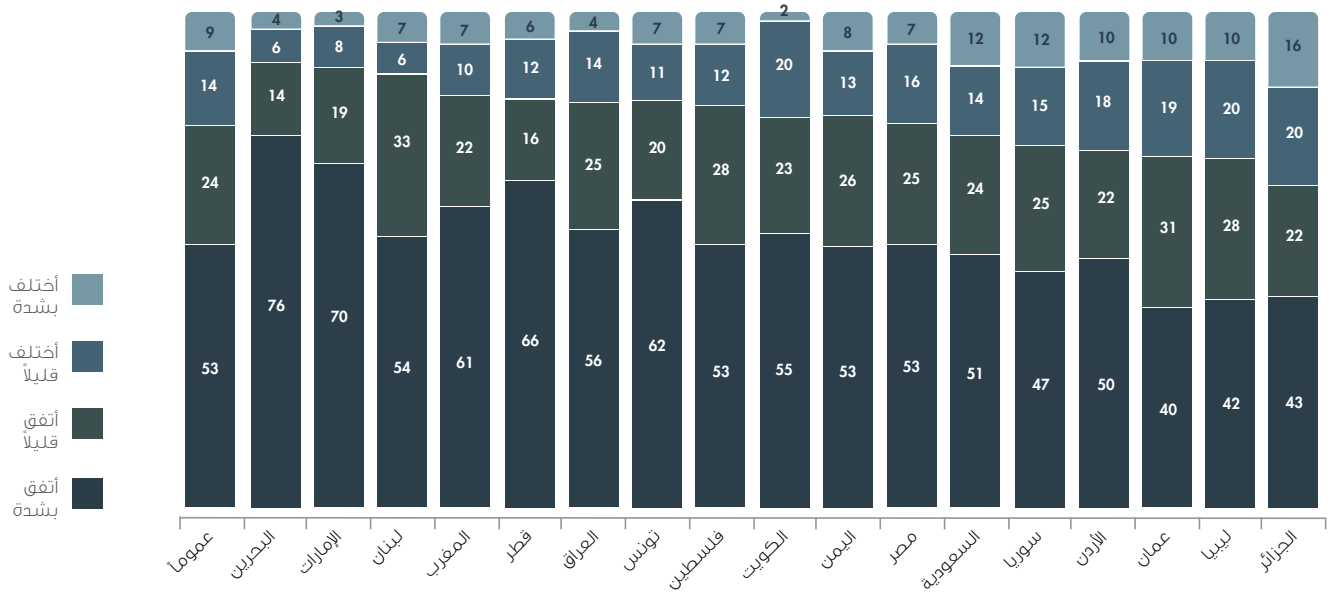
لقد بحثنا أيضاً آراء كل بلد من بلدان الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على حدًى، وقد تصدّرت البحرين القائمة بنسبة 90% من دعم النساء للحصول على فرص العمل، وتليها عن قرب الإمارات ولبنان (89% و88% على التوالي). وقد شهدت الجزائر أقل نسبة من الدعم، ولكن ثلثي المشاركين الجزائريين ما زالوا يدعمون العبارة (65%).

"لا تزال المرأة ترزح في العديد من المجتمعات تحت عدد كبير من الضغوط. فعلى الصعيد الداخلي تعاني من صعوبة تحقيق التوازن بين المنزل والحياة العملية، وعلى الصعيد الخارجي فإنه يتعين عليها التصدي لمسائل مثل التحرش أو الضغوط المجتمعية الأخرى. ولكن إذا أتيح للمرأة مجالٌ أوسع في المجالات الفنية، فإنه يمكن التغلب على العديد من تلك المشكلات."

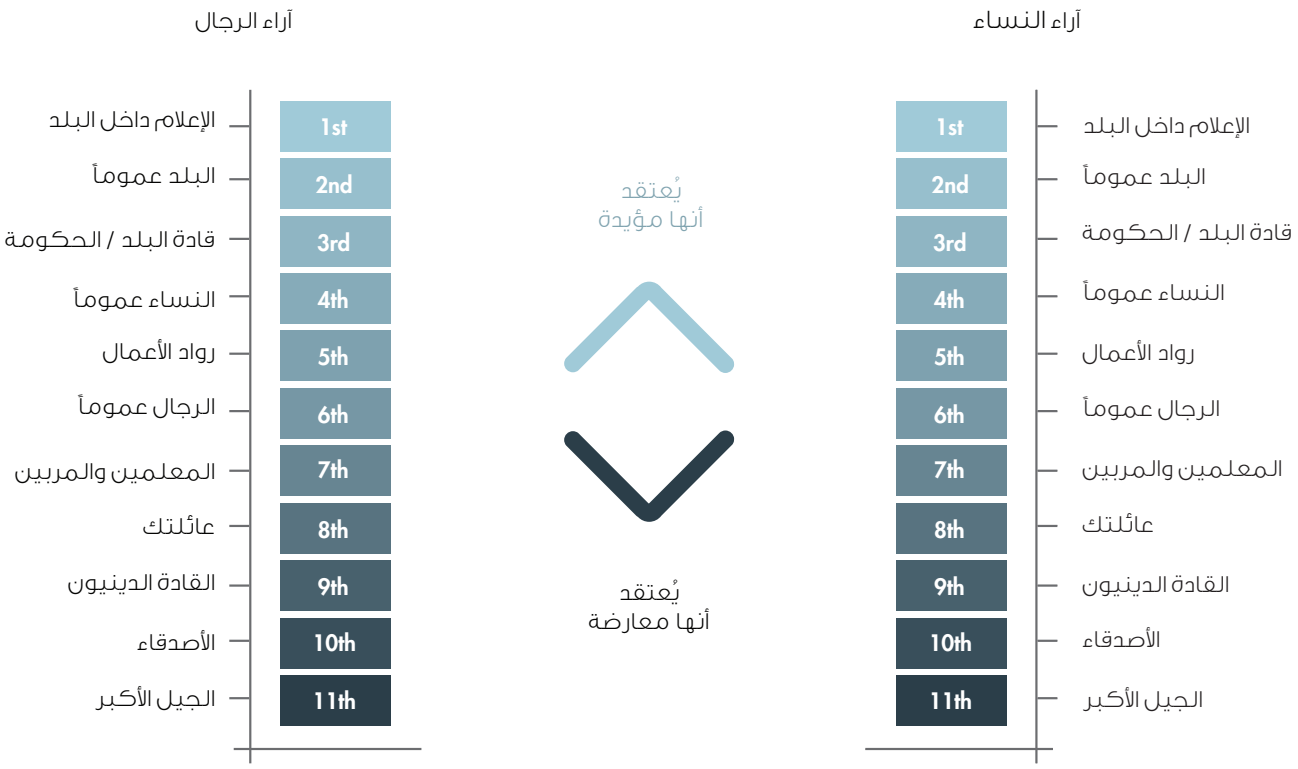
(مشارك من الجزائر)

وفي أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، قال المشاركون إن قادة البلاد والإعلام هم الأكثر نشاطاً من حيث تشجيع التغيير من أجل المرأة العاملة. ولكن المشاركين الأصغر سناً يعتقدون بأن الأجيال الأقدم هي الأقل تأييداً لذلك.

الرسم البياني 29 - السؤال: يُرجى تقييم مدى تأييدك أو اختلافك مع الآتي: "يجب منح المرأة نفس فرص العمل التي يحصل عليها الرجل":



الرسم البياني 30 - السؤال: أي من العبارات في المقياس التالي تعتقد بأنها في صالح منح المرأة نفس فرص العمل التي يحصل عليها الرجل؟



ويبدو أن المرأة تقلّل من مستوى الدعم الذي تحصل عليه من الرجل، بل إنه في الواقع، يبلغ حجم دعم الرجال ضعفيّ ما تعتقد المرأة أنه موجود.

استناداً إلى هذه النتائج، يمكن استنتاج وجود رغبة شاملة فيما بين شباب منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في السماح للمرأة بالاستفادة من فرص العمل بشكل متساوٍ مع الرجل. ولكن لا تزال هناك حاجة لمجاراة العصر، إذ إن معدلات التوظيف الحالية للمشاركين تتفاوت بشكل كبير بحسب الجنس.

فهناك 60% من الرجال يعملون بشكل أو بآخر، مقارنة بنسبة النساء العاملات المنخفضة نسبياً، ويرجع هذا جزئياً إلى قول 16% منهن بأنهن ربات منازل.

"تشكل المرأة نصف المجتمع، ودورها يعادل دور الرجل، كما أن مشاركة المرأة في العمل الفني يعود بالنفع على المجتمع بأسره."

(مشارك من تونس)

يمكن للتكنولوجيا أن تكون الحافز لتمكين المرأة من خوض عالم الأعمال حسب شروطها الخاصة. فقد قالت 90% من المشاركات إن الإنترنت يشجعهن على ريادة المشاريع والأعمال. وعلى نحو مشابه، أجمعت 91% منهن على أن التكنولوجيا تساعد على خلق جيل جديد يستطيع تحسين حياته بنفسه.

التوصيات

من أجل التخطيط لمستقبل أكثر تفاؤلاً، علينا أن نفهم احتياجات شبابنا من التكنولوجيا وما الذي يريدونه منها، كما علينا أن نقدّم أفضل الحلول الممكنة لتخطّي الحواجز التي تحدّ من قدرتهم على الوصول إلى التكنولوجيا أو تحقيق الاستفادة القصوى من إمكانيات التكنولوجيا الاقتصادية.

وقد بدا لنا أن التكنولوجيا تساعد بشكل كبير، شباب منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على التواصل مع عالم أكثر اتساعاً، كما يمكنها أن تكون أداة لتحقيق السلام والتفاهم، بل ويمكنها أيضاً أن تسهم في تيسير النشاط الاقتصادي وتحقيق الدخل وجني الثروات، كما يدرك الجيل الأصغر سناً إمكانيات التكنولوجيا بشكل متزايد ويسعى جاهداً للوصول إليها واستخدامها بشكل فعال.

إذن ما الذي يجب عمله أكثر من ذلك؟

لقد قمنا بتلخيص خمس أفكار رئيسية وذات أولوية:

1- لن تستطيع منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الحفاظ على قدرتها التنافسية على نطاق عالمي إلا إذا واصلت الاستثمار في الأنظمة الصحيحة وأهمها البنية التحتية المناسبة لتحقيق مطالب الشباب. ولتخطّي العقبات البيئية وعقبات البنية التحتية، يجب أيضاً توفير شبكة سريعة ومعقولة التكاليف وسهلة الوصول بشكل ملموس في كل المجتمعات، مما سيُمكّن رواد المشاريع والأعمال من تحسين حياتهم بأنفسهم وبشكل أفضل.

2- يتعين وجود تعاون أوثق وتفاهم أكبر بين القطاعين العام والخاص وكذلك بين بلدان منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مما يساعد الشباب على تبني الكفاءات والفرص المقدّمة من المُشغّلين وشركات التكنولوجيا، كما سيتيح ذلك خلق بيئة أكثر كفاءة وتعاوناً في مجالات القوانين والتشريعات القانونية إضافة إلى التجارة وصفقات الأعمال وكذلك التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت.

3- يجب بذل المزيد من الجهود لتعزيز وتيسير فرص العمل على الإنترنت. كما ينبغي على أرباب الأعمال في القطاعين العام والخاص أن يلجأوا إلى الإنترنت لتعزيز فرص التوظيف في المستقبل لاستقطاب أفضل المرشحين، سواءً أكان ذلك حسب الحاجة أو لدوام جزئي أو كُلي مع وجود سوق عمل مرنة ومتصلة بالإنترنت.

4- وبالنسبة لتعريف الإنترنت على أنه أداة تعليمية، فإنه ينطوي على إمكانيات هائلة لتطوير المواهب الإبداعية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ولكن يجب تطوير أنظمة الإنترنت وعملياته المخصّصة بشكل مستمر من أجل إلهام رواد المشاريع والأعمال المستقبليين وتشجيعهم.

5- لا تزال لدى المرأة إمكانيات غير مُستغلّة، ويوفر الإنترنت لها مرونة في العمل عن بُعد، ووفق ما يناسبها من شروط. إن المرأة قادرة على دخول ميدان العمل وتأسيس مشروعاتها الخاصة باستخدام الإنترنت كما وتستطيع أن تطوّر منتجات وخدمات معيّنة وأن تساعد الأخريات على القيام بنفس هذا العمل.

في الختام، نستنتج أن الشباب العرب قد تبنّوا التكنولوجيا بصفتها ركيزة أساسية يستند إليها المجتمع الحديث، كما أن بمقدورها تحفيز الأفراد وتمكينهم من تخطّي القيود المادية التي قد تحدّ من إمكانياتهم الاقتصادية لتحقيق مستقبل بنّاء وأكثر إشراقاً.

تتشارك بلدان الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في حاجتها إلى تعزيز المزيد من الشراكة والاستثمار في قطاعات المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا، ولكن يواجه شباب المنطقة العديد من التحديات، وبدون إتاحة الفرص اللازمة فإنهم إما سيعجزون عن استغلال إمكانياتهم والاستسلام لحالة الركود، أو سيستغلون مهاراتهم ومواهبهم للبحث عن الثروة بصورة أخرى في مكان آخر.

منهجية البحث

تم إجراء هذا البحث على مرحلتين، تكوّنت الأولى من مجموعات نقاش استكشافية ونوعية على الإنترنت لنتمكن من بلورة أفكارنا حول هذه الفئات المستهدفة، وتلتها المرحلة الثانية التي تكوّنت من استطلاع رأي نوعي على الإنترنت وشمل منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

المرحلة الأولى – مجموعة النقاش النوعية على الإنترنت

تناولت تلك المرحلة المواضيع الرئيسية التي تؤثر على هذه الفئة المستهدفة في سبع مجموعات نقاش على الإنترنت، تم عقدها باللغة العربية في قطر والكويت وعُمان والجزائر وتونس والعراق وفلسطين، وذلك من الرابع عشر من يوليو وحتّى السادس من أغسطس. وقد تم عقد تلك النقاشات بدون الإفصاح عن هوية المشاركين من أجل جعلها حرّة ومفتوحة.

المرحلة الثانية – استطلاع الرأي النوعي على الإنترنت

تم إجراء البحث باللغتين العربية والإنجليزية من السادس عشر إلى السادس والعشرين من أغسطس عام 2013 مع عيّنة من الشباب (تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً) عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وقد تمت إتاحة الاتصال بالإنترنت من أجل تقييم استخدامه وتأثيره عليهم.

شارك في البحث 10,642 شخصاً، قام 3,488 منهم بإنهاء استطلاع الرأي كاملاً والذي تكوّن من 30 سؤالاً.

بلغ عدد البلدان التي أتى منها المشاركون في استطلاع الرأي على الإنترنت 17 بلداً عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وقد جاءت الردود من البلدان التالية:

شمال إفريقيا (5,725): المغرب والجزائر وتونس وليبيا ومصر.

بلاد الشام (2,900): الأردن وفلسطين وسوريا ولبنان والعراق.

شبه الجزيرة العربية (2,017): السعودية والكويت والبحرين وقطر والإمارات وعُمان (وهي البلدان التي تشكّل مجلس التعاون الخليجي) واليمن.

يُرجى ملاحظة أنه قد تم تطبيق المعيار الموحد لتقريب الأرقام وبالتالي قد لا تصل بعض الأرقام الإجمالية إلى نسبة 100%.

بيان إخلاء المسؤولية

تم إعداد هذا التقرير لشركة (إف. تي. آي. كونسلتنج إنك) (FTI Consulting Inc) الاستشارية المحدودة لحساب شركة Ooredoo.

تم تقديم هذا التقرير على أساس "على حالته" بدون أي ضمانات. لا تستطيع شركة (إف. تي. آي. كونسلتنج إنك) الاستشارية أن – ولن – تضمن الدقة أو الاكتمال أو الآنية أو الاستمرار أو عدم التعدّي أو الأهلية أو قابلية التسويق أو الملاءمة لغرض معين في التقرير، وبهذا تتبرأ شركة (إف. تي. آي. كونسلتنج إنك) من مسؤوليتها عن أي من هذه الضمانات، سواءً أكانت صريحة أو ضمنية. كما أن الشركة لن تتحمل مسؤولية أي خسارة أو إصابة تتعرضون لها أنتم أو أي شخص آخر، إلاّ في حالة الوفاة أو الإصابة الشخصية الناجمة مباشرة عن استخدام هذا التقرير، والتي قد تحدث كلياً أو جزئياً نتيجة الإهمال أو الطوارئ الخارجة عن إرادتها فيما يتعلق بشراء هذا التقرير أو تجميعه أو تفسيره أو نقله أو تسليمه. لن تكون شركة (إف. تي. آي. كونسلتنج إنك) بأي حال من الأحوال مسؤولة تجاهك أو تجاه أي شخص آخر عن أي قرار أو إجراء يتم اتخاذه من جانبكم اعتماداً على هذا التقرير. ولن تتحمل شركة (إف. تي. آي. كونسلتنج إنك) المسؤولية تجاهكم أو تجاه أي شخص آخر عن أي أضرار (بما في ذلك وبدون حصر الأضرار التبعية أو الخاصة أو العرضية أو غير المباشرة أو ما شابه ذلك)، فيما عدا الأضرار المباشرة، حتى وإن تم إخطارها بإمكانية حدوث هذه الأضرار. لن تتحمل شركة (إف. تي. آي. كونسلتنج إنك) في أي حال من الأحوال مسؤولية أي مطالبات تنشأ عن هذه الاتفاقية.