



联合国教科文组织

全民信息计划



国家信息社会政策： 模板

由联合国教科文组织全民信息计划提出，旨在帮助成员国制定国家信息政策和战略框架

2009年11月

巴黎

译自联合国教科文组织全民信息计划2009年11月发表的报告：
告：

**NATIONAL INFORMATION SOCIETY POLICY:
A TEMPLATE**

DEVELOPED BY THE INFORMATION FOR ALL PROGRAMME OF
UNESCO TO ASSIST UNESCO MEMBER STATES IN THE DEVELOPMENT
OF NATIONAL INFORMATION POLICY AND STRATEGY FRAMEWORKS

PARIS, November 2009

Coordinator: Susana Fiquelievich

Researchers: Adrian Rozengardt, Alejandra Davidziuk, Daniel Fiquelievich

Management and Development Foundation: Gestion y Desarrollo – LINKS

Buenos Aires, Argentina

With a Foreword and additional content by Dr Karol Jakubowicz

翻译：李 恺 程如烟

审校：黄军英 侯国清

审定：武夷山 张 旭

中国科学技术信息研究所

二〇一〇年四月

目 录

序.....	4
摘 要.....	10
引 言.....	16
国家信息社会政策：模板.....	16
国家信息社会政策：新千年来临的一个重要标志.....	16
基本指导方针.....	17
什么是信息社会.....	18
国家信息社会政策：迈向知识社会的一步.....	20
国际背景.....	22
发展中国家的信息社会政策.....	25
模块 1：信息政策——规划和实施特征.....	31
1.1 信息/知识社会公共政策的附加价值.....	31
1.2. 制定国家信息社会政策时的第一考虑事项.....	42
模块 2：制定国家信息社会政策的模板.....	62
2.1 模板介绍.....	62
2.2 关键因素.....	62
2.3 战略框架.....	66
2.4 起点：国家信息社会政策制定.....	71
2.5 实施阶段.....	99
2.6. 后续阶段.....	109
2.7. 持久评价：整个过程中的一个关键因素.....	113
(1) 图索引.....	116
(2) 表索引.....	116
(3) 活动索引.....	117
(4) 案例索引.....	117

(5) 提示索引	118
模块 3:	119
词汇表	119
参考资料	142
附录 1: 缩略语	155

序

联合国教科文组织（UNESCO）的全民信息计划（IFAP）荣幸地呈献《国家信息社会政策：模板》。

全民信息计划是由UNESCO设立的，目的是建立一个国际合作和伙伴关系框架，以“建立全民信息社会”。全民信息计划的焦点是，保证所有人都能够获得信息来改善他们的生活。

UNESCO大会关于主计划第五个决议V34 C/Res.48包含在2008–2009年(34 C/5)批准的计划和预算中，它授权总干事“协助建立国家信息政策框架，尤其是要在全民信息计划框架内建立”。对这种政策框架的需求在世界信息社会峰会的成果文件中被反复强调，这些文件是《日内瓦原则宣言》（43和62段）、《日内瓦行动计划》（26段和D1部分）、《突尼斯承诺》（25、27、34和35段）以及《突尼斯信息社会议程》（85、90和100段）。《突尼斯信息社会议程》的第85段直接表达了对于建立此类框架的渴求：

考察到在国家层面政府和其他利益相关者合作在执行世界信息社会峰会成果（包括《日内瓦行动计划》）中起到的领导作用，我们鼓励还没有这样做的政府根据本国国情，适时制定全面、高瞻远瞩和可持续的国家电子战略（包括信息通信技术战略以及各部门的电子战略），让这些计划成为国家发展计划和消除贫困战略的密不可分的一部分，并且尽快完成，甚至在2010年以前完成。

公布现在这个《模板》旨在帮助制定此类政策和战略。

UNESCO的标准制定工作主要面向其成员国，也就是各个国家的政府。但是，现在这个《模板》完全赞同调动多利益相关者来发展信息社会，而且它也承认其他利益相关者（尤其是创业者、网络、服务和内容提供商，当然，也包括公民社会和非政府机构）所起的作用和政府一样重要，有些情况下甚至更为重要。但是，这要依具体情况而论，也因各个国家信息社会发展进程的不同而有所差别。本《模板》主要关注政府和行政部门应该做的工作，这是一个精心的选择，和《突尼斯信息社会议程》中采取的方法是一致的，因为我们认为这个文件在政府政策和公共部门的角色特别重要的国家可能非常有用。

先前我们公布了《模板》的草案，在网上公开征求意见，我们邀请每一个人进行评论。其中一些评论举例如下：

“总体而言，我认为这个文件的目标和结构是经过仔细思考的，而且特别有用，能够帮助政府建立并且推行国家信息社会政策。我还很欣赏它号召不同的利益相关者进行交流与合作，因为我觉得这是制订开放、包容的政策的基本前提。”

“我读得很愉快，这个文件真的很有用！而且既有观点，又有实例……祝贺这个团队。”

“我想说这个文件信息量很大，里面提出了几个问题，并且对于国家信息社会政策该如何制定、制定国家信息社会政策的过程中国家处于发展结构的什么位置等问题给出了不同的意见。我认为这份文件将有助于决策者做出正确的反应，因为它指出，在今日全球化的世界里，一些国家该如何努力向前。”

“正式的政策文件可能是有用的以及值得推荐的，但经验告诉我们，制定政策是一个动态的过程，正式的规则和对策起的作用有限。真正重要的是不同利益相关者之间的互动，以及它们各自的观点和现实之间的匹配。”

另外，我们也收到一些批评意见，在修订《模板》草案时我们考虑了这些意见。

当然，每个国家的国家信息社会政策都是不同的。所以，我们不可能提供一个适合所有国家的万应灵方，所以我们在报告中提到病介绍了一些国家和国际组织的大量实际经验及其采用的方法。通过这种方式，特定国家的政府和管理机构就能够看到别人行动的案例，其中有一些可能非常适合本国的情况。因此，在此特别强调特定国家中的情况剖析因素，因为这是必然的第一步，这样才有可能根据各国的实际情况制定出国家信息社会计划。最后，我们用一定篇幅描述了行政程序，以便帮助在这方面需要一些指导的行政部门。自然，我们在这方面和其他方面给出的建议都是描述性的，不是规定性的，因此只是提出可能有用的一种方法和一套程序，但没有规定利益相关方须遵守的规则。这份文件反复强调的是政策制定过程的自下而上的性质。

除了这份《模板》之外，成员国和其他利益相关方还能得益于登陆在线的全民信息计划信息社会观察站（IFAP Information Society Observatory, <http://ifap-isobservatory.ittk.hu/>），这个网站跟踪这一领域的发展，它会持续更新，里面包含最新的相关战略文件、事件、图书和经验、评论和链接。每年，全民信息计划都会出版《信息社会政策年度世界报告》总结最新趋势、方法和经验、新现象和新概念、以及全世界不同实践的重要特点和模式。

本《模板》是根据全民信息计划 2008-2013 年的战略计划制定出来的，由

UNESCO 执行委员会签发，得到了全民信息计划政府间理事会的指导和批准，还部分参考了网上的公开咨询意见。

为全民信息计划选择这一重点工作完全遵照了 UNESCO 集中于“上游政策工作”的决定。它关注对于 UNESCO 成员国至关重要的各种议题。这些议题会影响到它们进入信息/知识社会之后的未来全面发展。正如《突尼斯信息社会议程》第 90 段所说，此类信息政策框架（也称为电子战略、信息通信技术政策、信息社会公共战略等）关注与信息获取和使用有关的人类以及更广的社会、民主、文化和经济方面；最终目的在于消除数字排斥以及数字和宽带鸿沟；确定发展、增长以及提高生活标准的前景；让人们能够获取并且有能力利用信息。信息获取对我们生活的各个方面都非常重要，它的前景既取决于我们是否能够创造有利的环境，有免费和独立的信息源，也取决于信息通信技术的普遍可获性、本地数字内容的生产，利用数字内容的能力的提高。

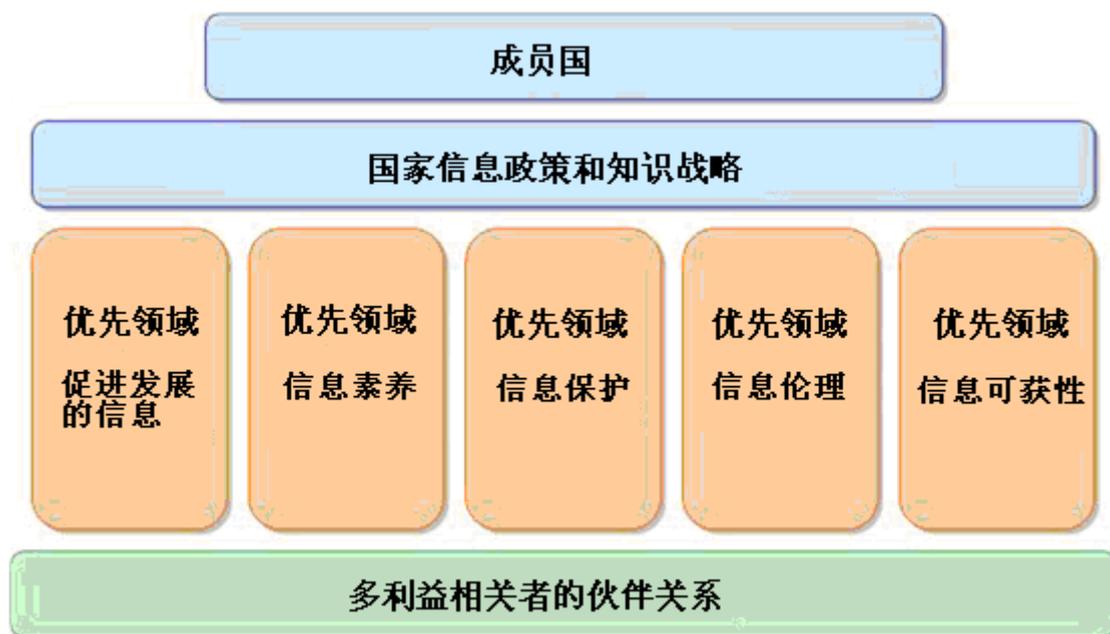
“全民信息”意味着：

- 信息素质社区，在其中，“各行各业的人们都能够有效地查找、评估、使用和创造信息，实现他们的个人、社会、职业和教育目的。”

- 所有人都能获得“信息服务”，包括媒体、信息通信技术、或者其它任何形式的服务；

- 社区图书馆、档案馆和社区信息中心面向所有人开放；
- 图书馆和档案馆使用有资格的信息专业人员；
- 和本地社区相关的信息资源是可用、可及并且其费用是人们能够付得起的；
- 所有社区图书馆都可以数字获取（电脑、互联网）；
- 用移动电话创造并获取信息；
- 人们具有计算机素养（ICT技能）和媒体素养；
- 在所有社区中使用以模拟或者数字形式来储存和保存信息的设备；
- 学校图书馆（学习资源）向所有孩子开放；
- 在线图书馆和档案馆向互联网上的所有人开放；
- 所有人都能使用在线搜索工具，包括多语种的检索；
- 科学和教育信息及资源实行开放获取；
- 把新的素养（信息素养、计算机素养、媒体素养）纳入教育课程之中。

制定国家信息政策框架的全民信息计划基本方法如下图所示：



全民信息计划五个优先领域的特定贡献在于，在更大的信息政策框架的背景下处理这些问题的能力，展示它们之间的互连，并且证明在每一个领域内，政策导向和实际工作如何能够有助于实现信息/知识社会发展的总体目标。这将有助于每一个领域要采取的政策和行动提出更详细的实质性建议。全民信息计划工作组将会制定文件，向UNESCO成员国提出每一个优先领域的具体的政策建议，作为现在的《模板》的补充。

促进发展的信息

全民信息计划当前面临的挑战之一是，向政府和社区解释信息在解决发展问题上的价值。联合国千年宣言（UN Millennium Declaration）的目标把发展和消除贫困与良好的治理和透明性联系起来。潜在的核心问题是我们不仅要强调信息获取的重要性，还要强调信息的相关性和有用性。

我们已经充分认识到提高人类能力对于发展的价值，以及提供知识和信息获取机会对于发展的重要意义，但是我们还需要做出更大的努力来解释并且证明对这些资源进行投资的好处。这和信息可获性有紧密联系（见下），是利用信息实现发展目的的先决条件。

信息素养

具备信息素养可以使各界人士都能够有效地查找、评价、利用和创造信息，实现他们个人、社会、职业和教育目标。在数字世界里，这是一项基本的人权，而且它促进各国的社会包容。与它紧密相关的是在数字世界中的另外两种素养：

计算机素养（信息通信技术技能）和媒体素养（理解进行信息传输的各种媒介和格式）。

信息保存

在一个越来越多地受数字技术影响的世界里，传统的保存机构（图书馆、档案馆和博物馆）需要跟上信息快速增长的脚步。它们还面临一个新的挑战，即随着技术的进步，文献的稳定性和生命周期都在显著缩短。如果我们袖手旁观，在很短的时间内，电子格式的许多重要的文档将不复存在或者将完全无法获取。其结果是人类的共同记忆蒙受永久的损失。我们需要迅速应对这个挑战，而且我们不应低估保存数字信息的费用——它远远超过我们迄今经历过的、保存人类过去5千年传统文献的费用。

数字信息保存也有助于实现全民信息计划的至少另外两个优先领域的任务：促进发展的信息以及开放的多语种信息获取。数字技术让人们能够获得从来没有体验过的直观的信息和知识。

这一优先领域主要通过加强世界记忆工程(Memory of the World Programme)的基本原则和概念来进行，除了其注册用户之外，世界记忆工程可以成为让决策者和公众警觉的催化剂。

信息伦理

有关信息伦理的国际争论针对着信息通信技术应用的道德、法律和社会方面进行。知识社会的伦理原则来自《世界人权宣言》，包括自由表达的权利，普遍的信息获取，尤其是公共领域信息获取、受教育权、隐私权以及参加文化生活的权利。目前最有挑战性的一个伦理问题是，各国之间以及在国家内部城市和农村社区之间获得信息通信技术的平等。

信息可获性

新的经济和技术环境提出了过去曾免费共享的一些信息和知识的获取受到影响的问题，比如有利于促进科学研究或者教育的信息和知识的获取。与此同时，互联网等的发展为共享信息，促进语言的多样性，保护濒临灭绝的语言创造了前所未有的机会。全民信息社会的愿景是，让所有成员国都制定数字内容战略，促进公共领域信息的开发，鼓励新内容的创造。世界上仍有数千种语言还没有出现在互联网上。向所有人提供数字连接，将有利于社区用它们自己的语言创造出它们自己的内容。

2003年，UNESCO采纳了《关于促进和使用多种语言普遍接入网络空间的建议》，这一建议促进了语言多样性，维护了信息权利人利益和公众利益的适当平衡。在此之后，UNESCO在自由和开源软件、开放教育资源方面付出了全球性努力，进行了若干个计划来促进网络空间的语言多样性、利用信息通信技术实现更

加公平的信息获取（包括残障人士）。另外，还应提一下UNESCO2004年所采纳的《政府公共领域信息开发和促进政策指南》这个背景。

同时，我要感谢Susana Fiquelievich博士以及她带领的团队的辛勤工作，并且向UNESCO的所有成员国推荐这份文件。

全民信息计划政府间理事会主席

Karol Jakubowicz

摘 要

本文件分为三个工作模块：

1. 第一个模块提供一个简单的**理论框架**，它界定了这项工作中所用的重要概念，介绍了关于国家信息社会政策的现有信息：包括信息社会规划、立法、政策和声明方面的相关文件；不同国家在信息社会规划和立法上的专门知识（明确的国家数字议程；国家、地区和地方的信息社会政策；国家和地区的立法措施等等）；信息社会规划、立法、政策和声明方面的相关国际文件。这一部分还简单描述了关于信息社会的各种法律、经济、社会和技术背景，以及各个国家、地区以及（或者）地方的信息社会政策，包括具体部门的总体政策和专项政策（电子政务、电子包容、电子教育、电子卫生，等等）。

2. 第二个模块是**具体指导方法**，它是制定国家信息社会的政策或者法律的模板，因此参与制定、推行和更新其议程以便制定政策的不同社会角色（政府、企业、非政府组织或者其他机构）可以了解到现有的信息、方法、案例、过程、机制和信息源。这个模板包括三个主要阶段：起点或者国家信息社会政策的制定；国家信息社会政策的推行；以及国家信息社会政策的监测以及调整/更新。这个方法力求做到动态、灵活，并且能够适应处于不同发展水平的国家。而且，我们建议采取各种措施，以便负责制定国家信息社会政策的个人和团体能检查他们是否采取了所有必要的步骤来完成其工作。这个模块还包括一份一般的书目。

3. 最后，第三个模块是一个范围很广的**词汇表**，包含了当前与信息社会政策和战略相关的词语和表述。这份词汇表还提供了信息的来源，以及与这些问题有关的网站的链接。

本报告还有一份附录：最常使用的缩略语表。

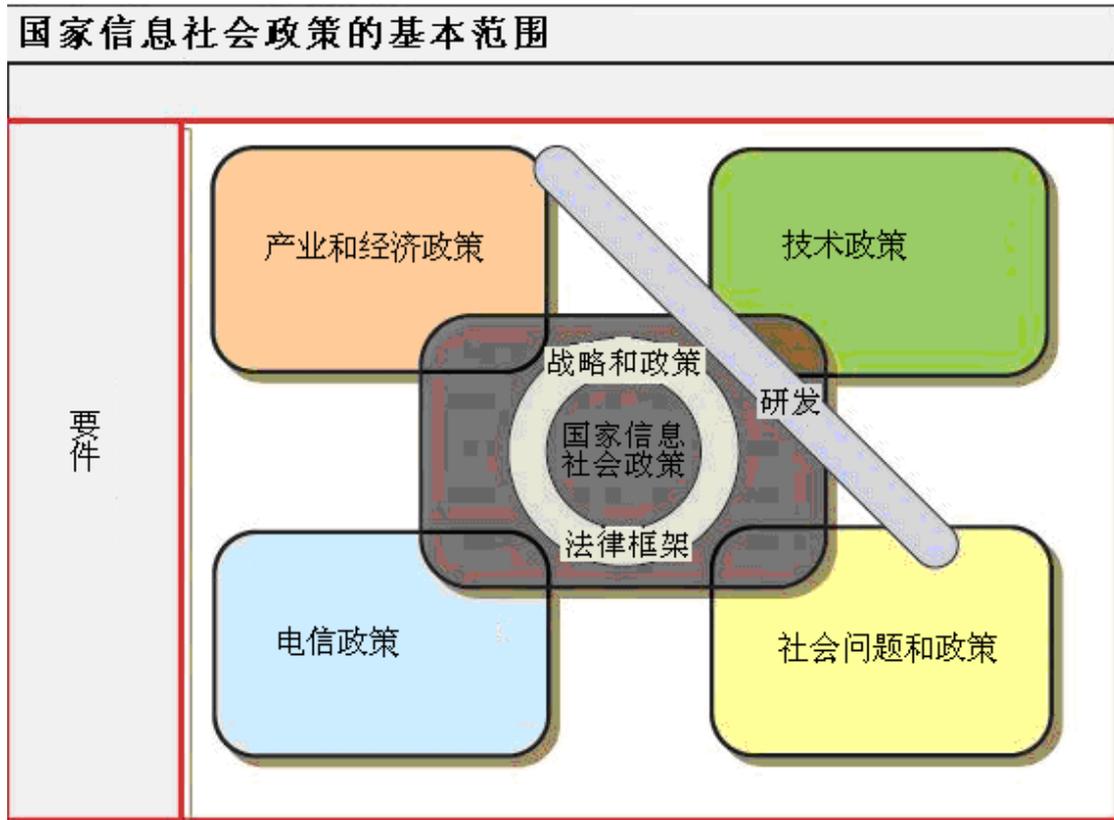
国家信息社会政策的三个基本目标可以概括如下：

- **目标1：信息获取民主化：**让每个人都能获得和利用信息以及信息通信技术，保证公民享受其权利；促进教育和本地发展；消除贫困，实现性别平等；实现数字包容、普遍接入、公共透明性和效率；让公民参与治理。
- **目标2：发展能力：**创造、支持并且促进战略、工具和方法，以发展所有部门和社会团体、以及受过各种程度的正式和非正式教育的人们利用信息以及信息通信技术的能力和技能；扩大不同的信息管理模型所提供的可能性。尤其是要发展研究和技术创新能力，着眼于知识的自行创造，使公共机构创造出国家内容，不同的社会团体创造出地方内容。
- **目标3：建立适当的法律法规框架：**制定必要的规则和法规来保障信息权利；

通过相关的法律机构营造适宜、稳定的法律环境，鼓励信息以及信息通信技术的利用。国家信息政策的目的是强化所有获取和利用信息的方式，既包括传统的，也包括数字的。

实现这些目标必须成为各方面的政策的目的。

图 1：国家信息社会政策的基本范围



UNESCO出版物《构建国家信息政策：拉丁美洲的经验》列出了推行国家信息社会政策的各个行动领域，它成为国家信息社会政策的一个“典型内容目录”：

目标 1：信息获取民主化

行动领域	描述
信息通信基础设施	通过可持续的方案和模型，提供和增强对信息通信基础设施的实质利用机会。考虑各种替代技术（有线和无线技术），比如宽带、无线宽带网（wimax）、蓝牙等等。
信息获取	确保对国家公共管理部门和其他社会部门的信息的充分获取，包括有关文化、历史、科学和教育遗产的信息，通过不同的媒介和格式来获取信息。

获取成本	通过竞争刺激和法规，确保所有社会群体，尤其是经济状况最差的社会群体低成本地利用信息通信技术。政府可以通过投资建设信息通信基础设施来降低使用信息通信技术的成本。要及早主动地参与通过地区主干线构建宽带能力的工作。
国家信息系统	促进和创建系统来编辑、整序、存储并且传播不同学科的信息，比如统计、测绘、地理空间、气象学、科学技术等等的信息；以及不同部门的信息，比如农业、渔业、教育和畜牧卫生等等的信息。
应用和软件	促进和鼓励应用和软件的开发，满足国家对质量、效率、可获性和互操作性的高要求，在教育、卫生、公共管理、环境管理、司法和其它领域尤其是这样。
公共图书馆和鼓励阅读	保证数字图书馆和传统图书馆的发展和创建，通过国家阅读计划促进图书的生产和销售，鼓励阅读，提升图书的价值。
传播科学技术信息	加强从事科学技术工作的公共机构，促进科学技术信息的生产和传播。
公共接入点	持续地鼓励在图书馆、邮局、档案馆、博物馆和学校等的附近建立公共社区多功能接入点，帮助人们公平地获取信息，利用信息通信技术，并且让人们使用这些接入点生产内容，尤其是在农村和城市边缘地区。
信息保存	促进保护和保存任何格式的记录和文件的行动，为此要建立信息遗产基金。这其中包括非物质文化遗产，增强人们的文化认同，提高文化多样性。
普遍获取	让最广大的公众能够用上信息通信技术。普遍获取/服务要经过五个阶段：1、建立电信网络；2、扩大网络的范围；3、扩展到大众市场；4、全网络扩容；5、提供服务。

目标 2：发展能力

行动领域	描述
国家内容	创造能力，让公共机构能够生产重要的内容，以利国家发展，促进公民的能力发展，让公民能够为了自身的发展生产内容。
数字素养	针对怎样利用信息和信息通信技术的问题，面向各级正式

	和非正式教育制定国家教学计划。为有特殊需求的群体介绍特定的方法和工具。培训必须以促进性别平等为基础。
创新、研究、开发和技术转移	尤其是要在公共高等教育机构和科学技术机构中，促进并且资助硬件、中间件和软件领域的研究、创新和技术开发的培训计划。 发展根据特定国情改造技术的能力。加强地区和全球研究网络的联系。
传统知识保护	保护非物质文化遗产，保存传统知识，重视文化财富，尊重各国的文化多样性。促进有助于文化多样性的文化产品生产。

目标 3：制度化：法律法规框架

行动领域	描述
规范性趋同	让国家法律适应技术趋同的新情况，鼓励建立单一的权利。促进地区法律的协调，创造安全、可靠的法律法规环境。 促进并且保证有利的法律法规框架，借此创造并加强社区媒体，并且鼓励多种媒体所有权模式。 推动有利于透明、公平竞争的法律。制定和加强利用保护标准。 制定国家标准，保证有良好的环境。在这样的环境中“多个提供商，保证竞争定价、供应渠道多样化、创新和产品有区别性……在多设备提供商背景下有互操作性，市场一体化，并且形成了有效的生产体系”。

将国家信息社会政策的目标进行分类的另一种方式更加强调这一过程的经济方面。知识经济论坛的最终报告提出，“利用知识实现欧盟加盟国的发展”。这个论坛由世界银行与欧盟委员会、经合组织、欧洲重建和发展银行及欧洲投资银行合作主办。它列出了建构知识经济的优先行动领域，这些行动围绕国家知识经济战略的“四根支柱”来组织。这“四根支柱”值得全文引用如下，因为实际上，它们构成了在更高层次上进行持续经济和管理改革和转型的计划：

1. 创造适当的经济刺激以及制度体系：欧盟加盟国需要不断积极努力，创造有利于知识经济发展的“能动的环境”。这包括：

- 加强法律法规框架，以利于竞争、创业、企业重组、知识产权、产品和服务

新市场的出现、对贸易和外国投资的开放，以便个人和组织能够通过灵活、创新的方式应对不断变化的机遇和需求；

- 强化金融体系，包括资本市场，让资本能够流入最富于创新和最有竞争力的部门和企业；
- 增强劳动力市场的流动性，以便创新型企业能吸引到它们需要的工人，而竞争力差的企业和部门能够进行重组；
- 创建一个有效和在财政可持续的社会安全网络，帮助工人实现这些转变；
- 促进和鼓励中小企业的成长，它们在许多创新和就业机会的来源；
- 加强有效和负责的政府的能力，使之能够用有效、公正的方式来推行这些政策，并且能够根除各级政府的腐败。

2. 为知识经济发展进行人力资本建设：大多数欧盟加盟国已意识到，它们迫切需要改革它们的教育体系，让终身学习成为可能。但是这些改革的推行还是不平等的。优先领域是：

- 分散各级教育的主动权和责任，为私营部门投资教育和进行教育创新提供机会和激励。
- 将政府干预集中于质量、相关性、影响和全民教育方面的核心议题，不要干预具体的课程设置、组织设计以及教育机构管理；
- 灵活地整合正式的、职业的、成人的和远程的教育和培训，为人们终身学习提供更多机会，并形成政策和法规的框架，包括资格认证方案，让人们热衷于并易于接受终身学习。

3. 构建国家信息基础设施，鼓励政府、私营部门和公民社会获取和利用信息通信技术：绝大多数加盟国近年来都相当关注信息通信技术问题。但是国家信息通信技术计划还没有真正转化为信息通信技术基础设施、应用、服务和产品方面的自由化、竞争和创新。这些加盟国还需要在以下几方面继续努力：

- 促进信息基础设施和信息服务方面的竞争和私人投资；
- 发展独立、专业的管理机制来管理和分配许可，保护更大范围的公共利益，同时赋予创新和新的服务模式最大的灵活性；
- 为进行新型的经济、社会活动和政府服务创造灵活的法律和监管制度，通过信息通信技术，尤其是电子商务和电子政务的广泛使用，使这些新型活动和服务成为可能；
- 通过政府投资以及对私人投资和创新的激励的有效结合，让公众尤其农村和贫困地区的人们能够广泛、便宜地利用信息通信技术。

4. 创造强大、有效的国家创新体系，并促进研发工作，让创新进入市场：

虽然在改革创新体系方面取得了一些进展，但是，各加盟国原本强大的科技能力对许多国家来说仍然是被浪费的资产。这些国家还需要在以下方面继续努力：

- 使政府对研发的资助合理化，并使之更透明，更以结果为导向；
- 增加对中小企业的创新和网络的支持；
- 鼓励企业、大学、政府和私人研究机构加强互动和合作，并加强它们与国外同类机构的联系。

引言

国家信息社会政策：模板

这个针对国家信息社会政策和立法制定的指导性方法旨在让政府与企业、社区组织和科技部门（以及其它社会角色）一道，创造、推行并且更新制定这些政策以及相关法律的议程。本报告提供关于信息社会政策和法律制定的指导和帮助，其中包括有关的案例、过程、机制和信息来源以及一般信息。这个方法是一个灵活的工作文件，可根据国家的不同发展水平进行调整，适用于政府机构和公务员执行信息社会政策，它与各个国家的“专家库”相联系。

本模板为制定国家信息社会政策提案指明方向。它基本上是一个“如何做”的指南，它将制定政策方案的过程分成不同的步骤。这些步骤或者阶段遵循前后相继的有序结构，这个结构可以分解成各个部分。当然，UNESCO 成员国有各自的制度、行政和管理实践方法和举措。所以本模板中描述的程序对任何一个国家都不是金科玉律。本模板中描述的分步骤进行的方法只是例子和说明，它不是强制性规定，也不是每一个国家都须遵循的一套政策制定方法。

对于不同国家和地区的国际组织、政府、企业、非政府组织建议和（或者）推行的政策和法律，本报告对其中一些进行了修订，以便提出一种可用于制定和更新信息和知识社会公共政策的方法。

国家信息社会政策可以被定义为一个路线图，是政府、机构、社区或者个人制定的国家、地区或地方的全面的和专门的计划，希望通过建设信息社会获得利益。国家信息社会政策是公路，不是港口。它是一个过程，是一个合作、开放和永久性的建设任务。为了在这条公路上旅行，我们要设计之、规划之、建造之，目的是要使所有人在其中都能畅行无阻。

本报告评论了信息社会规划、立法、政策和声明方面的现有相关文件；不同国家在信息社会规划和立法上的专门知识（明确的国家数字议程，国家、地区和地方的信息社会政策；国家和地区的立法措施等等）；以及信息社会规划、立法、政策和声明方面的相关国际文件。

国家信息社会政策：新千年来临的一个重要标志

UNESCO 的全民信息计划（IFAP）是一个政府间计划，在 2000 年创立。通

过全民信息计划，各国政府承诺要利用信息时代的新机遇，通过更好的信息获取创造平等的社会。IFAP 是讨论国际政策和计划发展的平台，它意在缩小信息富人和信息穷人之间的差距。在信息通信技术快速和广泛发展的背景下，UNESCO 及其推进“人类知识和道德的一致性”的授权处于极为有利的地位，它可为国际讨论提供平台，并可以帮助制定政策，尤其是国际和地区层面的政策制定。

UNESCO 和全民信息计划已为 UNESCO 成员国制定国家信息社会政策做出了贡献。¹信息社会的公共政策问题相对较新。尽管一些国家做出了制定国家或者地方战略的努力，比如加拿大、澳大利亚和新西兰等国，但是这些国家，也只是在上世纪 90 年代中期才开始做这件事。

因此，国家信息社会政策的历史和前身虽然有丰富的内容和组织方案，可是直至新千年到来之际，它还是相对年轻的，而且发展还不够充分。2003 年，世界信息社会峰会发表的《建立信息社会的原则宣言：新千年的全球挑战》指出：“在与信息通信技术相关的工作和计划已经完全纳入国家和地区的发展战略之日，可持续发展最好是在信息社会中推进。”（44 段）。世界信息社会峰会 2003 年行动计划宣布：“所有国家应在 2005 年之前依据本国的情况开始鼓励制定国家电子战略，其中包括必要的人员能力建设。”（WSIS, 2003b）

2005 年，世界信息社会峰会突尼斯承诺宣布：“我们同样认识到信息通信技术革命作为可持续发展的一种手段，能够产生巨大的积极影响。而且，在国家和国际层面有一个适当的有利环境能够阻止不断加剧的社会和经济分化，以及富裕和贫穷国家、地区和个人之间（包括男性和女性之间）的差距的扩大”，并且承认在建立有利于资源调动的框架中，公共政策所起的核心作用。《突尼斯信息社会议程》第 84 段说：“政府和其他利益相关者应当确定一些领域，在这些领域需要做出更多的努力和投入更多的资源；共同确定并在适当情况下制定世界信息社会峰会成果的执行战略、机制和过程，在国际、地区、国家和地方层面，尤其是要关注在获得和利用信息通信技术方面被边缘化的人和人群。”

基本指导方针

国家信息社会政策的目标可以根据下述六个基本指导方针来制定和推行：

1. 千年发展目标²
2. 2003年和2005年世界信息社会峰会宣言、《日内瓦原则宣言》、《日内

¹本模板认为，信息社会是建设知识社会过程中的一个阶段，但我们仍然使用国家信息社会政策（NISP）这个术语，因为国际上通常都用它来代表和信息/知识社会有关的公共政策。

² 千年发展目标计划在 2015 年实现，它包括：减少一半贫穷和饥饿人口；在全球范围内普及初等教育；消除性别不平等；让五岁以下人口的死亡率减少三分之二，母亲的死亡率减少四分之三；减少艾滋病及其病毒、以及其它疾病的传播；保证环境的可持续性；让更多的人能够使用安全的水源。

瓦行动计划》、《突尼斯承诺》以及《突尼斯信息社会议程》³

3. 由地区确定的目标（阿拉伯国家、亚洲和太平洋地区、拉丁美洲和加勒比海地区、欧洲、北美洲、东非、西非、中非以及其他地区）

4. 由不同地区之间的北-南合作、北-北合作以及南-南合作计划所确定的原则和目标。一个例子是欧盟27国⁴和非洲进行的合作（欧盟-非洲联合战略，2007）。欧盟和非盟已决定制定共同的“联合战略”，它要“反映非洲和欧洲人民的需求和渴望”。科学、信息社会和空间方面的主题伙伴关系尤为重要。

5. 国家发展目标，比如国家发展规划中陈述的目标。《突尼斯信息社会议程》说：“在适当的情况下，国家电子战略应当成为国家发展规划的一部分，包括减贫战略，这样有助于实现国际公认的发展目的和目标，比如千年发展目标。”（WSIS, 2005b）

6. 地区（国家的省和州）和地方发展目标。比如厄瓜多尔让当地青年委员会参与地方政府管理的项目在2006年启动，其目的是解决厄瓜多尔对年轻领导者的强烈需求，并且提供“空间”让有为青年可以接触到以透明和社会参与为核心的新的领导方式。这个项目还针对特定的地方管理问题以及《公共信息获取法》的应用。利用信息通信技术进行通信和信息管理是培养这些地方青年群体的重要内容，尤其是通过建立公共的“信息角”的方式。这些“信息角”坐落在当地青年易于进入的地方。这个项目惠及了15000名地方青年和城市公务员。

什么是信息社会

这个词主要是指创造、分配以及处理信息已经成为最重要的经济和文化活动的社会。信息社会往往与主要以工业或者农业为经济基础的社会形成鲜明的对比。

接受和传播信息的自由和能力是人类的一项基本需要和权利，这是《世界人权宣言》第19条款所确定的。信息获取对于我们生活的各个方面都很重要——在学习、工作、保健、改进我们个人和共同的权利、娱乐、了解我们的历史、维护我们的文化和语言以及积极参与民主社会等方面都是这样。世界信息社会峰会期间推出的文件表明了人类与信息获取和利用有关的更广泛的社会、文化和经济因素的明确关联。

³ WSIS 的两份宣言可以在下面的网站上看到：<http://www.itu.int/wsis/index.html>

⁴ 欧盟 27 国包括：奥地利、比利时、保加利亚、塞浦路斯、捷克共和国、丹麦、爱沙尼亚、芬兰、法国、德国、希腊、匈牙利、爱尔兰、意大利、拉脱维亚、立陶宛、卢森堡、马耳他、荷兰、波兰、葡萄牙、罗马尼亚、斯洛文尼亚、西班牙、瑞典和英国。更多内容参见：<http://www.eea.europa.eu/help/eea-help-centre/faqs/what-is-the-eu-27>

正如欧洲委员会部长理事会推出的《《人权和信息社会法规宣言》以及《提升互联网公共服务价值的措施建议（2007）16》》所说，信息通信技术为享有表达、信息和通信自由的权利提供了前所未有的机会。相应地，正如世界信息社会峰会的成果文件中强调指出的，它转变为国家和国际社会保证人人享有这些机会的一项义务。

“全民信息”可以指有信息素养的社区，在这些社区里，“各色各样的人都能有效的查找、评价、利用和创造信息，实现他们的个人、社会、职业和教育目的”。为所有人提供信息的现实战略必须考虑为个人和社会所利用的各种信息来源的存在，包括传统的媒体和信息传播渠道以及信息通信技术（其中包括互联网）。因此，信息和知识政策和战略必须面向所有这些媒体和渠道的发展。

从这个观点出发，一个重要的报告是《媒体发展指标：媒体发展评估框架》，这个报告是由国际通信发展计划政府间理事会在2008年3月于巴黎举行的第26次会议上发表的。这些指标是：“支持表达自由、多元性和多样性”的专业能力建设和支持制度以及“基础设施的能力要足以支持独立的或者多元化的媒体”。报告的这一部分尤其谈到了信息通信技术的渗透。这份报告呼吁各国了解有多大比例的人口能够获得报纸、广播、电视、互联网以及固定和移动电话，它还呼吁各国制定战略，让被边缘化的社区能够用上这些媒体。

但是，数字鸿沟仍然是一个全球性的挑战。且不论让人印象深刻的统计数字，在发达国家和发展中国家之间、在城市社区和农村社区之间、甚至在不同年龄段群体之间，都存在着不平等。填平所有数字鸿沟需要的资源远远超过UNESCO的能力范围，但是有趣的是，多数政府认为他们也鞭长莫及。这个战略规划不是要解决这一问题，但在规划中提出的优先领域的背后是一个假设，即认为政府和其它机构会不断寻求解决问题的方案，以便为每一个公民提供数字连接，即使不能在家里上网，至少也可以在离家庭不远的地方上网。

社区图书馆、公共档案馆、电信中心、社区多媒体中心和其它面向社区的中心都能让人们获取信息，它们应拥有建立信息素养社区所需要的许多重要功能。

图书馆、档案馆和社区信息中心是很好的例子，它说明“全民信息”如何在社区内实现。

案例1：澳大利亚的做法

澳大利亚的做法

澳大利亚把信息社会定义为以信息、知识和教育为商业和社会活动的主要投入的社会。它不是一个独立的“新”社会——在信息社会里，基于信息通信技术的创新迅速发展和传播，正在改变社会的所有部门和所有方面。澳大利亚的做法

是一种市场导向的信息社会，政府为经济和社会发展提供框架，确保民众都能接入可负担得起的信息经济并从中受益，并且保证环境是可以预测的、安全可靠的。涉及咨询过程、联合开展项目、共同规范和自我规范的政府与私营部门和公民社会的伙伴关系，可以保证信息社会的发展，满足所有参与者的需求。

来源：Sadagopan and Weckert, 2005

国家信息社会政策：迈向知识社会的一步

UNESCO对信息社会讨论作出的一个重要贡献就是提出了知识社会的概念。这将人们的注意力引向信息社会对人们的影响，尤其是它的四个支柱：即知识创造、知识保存、知识传播和知识利用对人们的影响。这四个支柱基于包容和多元性原则，而提出这些原则又是依据人类的需求和权利。

经合组织的知识经济或“知识驱动的经济”的说法是要预示，导致“知识社会”和“基于知识的经济”出现的复杂和无所不包的变化——尽管在世界的不同的地区，这种变化的速度不同。

UNESCO的全民知识社会世界报告（2005）强调，知识社会和信息社会不应被混为一谈。知识社会对个人和社会福祉做出贡献，并且包含社会、伦理和政治等方面的内容。比如，新加坡当初独立时只是一个发展中国家，国内遍布独立的棚屋小镇，但是它鼓励知识（教育）和创造力，因此在仅仅40年的时间里，它的经济发展速度就超过了许多工业化国家。另一方面，信息社会建立在技术突破的基础上，危险在于，对于那些没有技术因而不能从中获益的人而言，它有可能只是提供“一堆模糊的数据”。

因此，信息社会被看成是实现知识社会之前的必要的一步。Burch 等人引用Abdul Waheed Khan（UNESCO信息通信助理总干事）的话说：“信息社会是知识社会的基础。我认为‘信息社会’的概念是和‘技术创新’的思想联系在一起的，而‘知识社会’这个概念还包含社会、文化、经济、政治和制度变革等方面，是一种更加多元的发展观。在我看来，‘知识社会’概念比‘信息社会’概念更可取，因为它更好地捕捉到了正在发生的变化的复杂性和动态性。……我们正在讨论的知识不仅对于经济增长很重要，还能让社会的所有部门得到推进和发展。”

UNESCO (2005)认为，信息是产生知识的工具，而不是知识本身。“信息社会概念基于技术突破。知识社会概念包含更广阔的社会、伦理和政治方面。所包含因素之多排除了现成单一模式思想，因为那样一种模式没有充分考虑文化和

语言的多样性——一个人要想在家里感受这个不断变化的世界，这一点是至关重要的。任何一个社会的建设都纳入多种形式的知识和文化，包括那些受到科学进步和现代技术强烈影响的知识和文化。信息通信革命绝不能（通过狭隘和宿命的技术决定论）带来单一形式的社会。” (Bindé et.al., UNESCO, 2005, p. 17)

所以，对于知识社会发展的社会和政治过程来说，信息通信技术工具是必要条件，但不是充分条件。我们的模板集中于这个更广义的问题的一些方面。

技术变革正在以历史上最快的速度滚滚向前。所以，政府需要跟上这一步伐，不仅要制定长期政策，还要制定针对中期和短期的战略，这样就会产生行动参与者和普通公众看得见的结果。成功的信息通信技术政策和电子战略没有一定之规。在处于不同发展水平的国家，政府官员、专家团队和政策制定者可以确定成功案例和最佳实践，这些案例要么出现在它们的国家或地区内，要么出现在和它们情况相似的国家，他们应根据需要进行调整，使之适应本国的特殊条件。

信息社会的公共政策问题是个相对较新的问题。比如加拿大、澳大利亚和新西兰等一些国家很早就致力于制定国家或者地方战略，即便如此，它们也只是在20世纪90年代中期才开始这样做。

案例2：冰岛信息通信技术政策的经验

冰岛信息通信技术政策的经验

15年前，冰岛提出了其信息社会政策的首要目标，希望冰岛在利用信息技术来改善人们生存状况和促进繁荣方面处于世界各地之前列。

为了实现这个首要目标，冰岛确定了5个主要目标作为提出未来构想的基础：
1. 冰岛人将很容易进入信息社会。应当利用信息社会的优势加强民主，提高生活质量，造福于公众和冰岛经济。应当将信息技术用于所有领域，不管是创新、公共卫生、科学、艺术领域还是日常生活的其他领域。

2. 必须保证公共部门和私营部门在信息技术和信息产业领域享有充分的平等。借助于信息技术，政府应当促进对政府信息和服务的获取，实现个人和公司地位的平等，而不管他们位于何处、掌握多少经济资源。

3. 应当调动信息通信技术来增强冰岛经济的竞争力，提高生产率，扩大出口冰岛发明产品的可能性。

4. 教育体系应当适应社会形势的变化，将普通教育和继续教育的重点放在发挥信息社会的优势上，同时继续关注我们的语言和文化。

5. 应当从信息技术的角度重新审视立法、规则和工作方法，以促进技术进步，保护个人和公司的权利。

来源：冰岛总理办公室, 1996

因此，国家信息社会政策的历史和前身虽然有丰富的内容和组织方案，可是在新千年到来之际，它还是相对年轻的，而且发展还不够充分。政策和战略不仅受每个国家各自的历史、社会结构和内部因素推动，也受到国际背景和外部因素的影响，这一点将在下面进行分析。

国际背景

迫切要求制定和更新明确的国家信息社会政策和信息通信技术立法的呼声并不是在各个地方独立出现，而是一个国际过程。这可以通过国际性事件和文件进行追踪。由世界信息社会峰会的两件事引发的国家和国际讨论和争辩，深化了人们对制定国家信息社会政策需求的认识。

案例3：肯尼亚信息通信技术行动网络

肯尼亚信息通信技术行动网络

在肯尼亚，采取多利益相关者程序的动力来自世界信息社会峰会的建议，以及过去20年肯尼亚公民社会和私营部门为提倡各种信息通信技术政策变革而进行的长期协作。肯尼亚信息通信技术行动网络（KICTANet）是在2004年10月召开的一次会议期间由公民社会组织首倡的，这次会议由媒体委员会、进步通信协会、由英国国际发展部支持的促进非洲ICT获取计划、肯尼亚电信服务提供商协会、峰会战略和肯尼亚世界信息社会峰会公民社会核心小组共同组织。这些组织和肯尼亚信息通信技术联盟一起成为了KICTANet的创始成员。

KICTANet的创始者们面临与肯尼亚信息通信技术政策相关的共同的问题，并且他们感觉到，重视共享资源和技能这一共同目标，鼓励辩论，推动政策制定过程，它们各自的目标就可以实现。

通过与利益相关者互动，提高人们的意识，围绕政策问题动员公共部门、私营部门以及公民社会，鼓励协作，KICTANet就能够在肯尼亚的政策制定者、国际机构和一般公众中获得信任和社会合法性。KICTANet在促进肯尼亚信息通信技术政策变革中起到了催化作用。

来源：亚当等人，2007

根据Aballi等人的研究(UNESCO, 2008)，国家信息社会政策向旨在发展和巩固包容和平等的信息社会的国家政策演进，是当今全球化的世界面对的主要挑战之一。国家信息社会政策的目标根据下述六个总体的基本指导方针来制定和推行：

1. 联合国千年发展目标

2. 2003年和2005年世界信息社会峰会宣言：日内瓦原则宣言、日内瓦行动计划、突尼斯承诺以及突尼斯信息社会议程

3. 由地区（阿拉伯国家、亚太地区、拉丁美洲和加勒比海地区、欧洲、北美、东非、西非、中非等）确定的目标

4. 不同地区之间开展的南-北合作、北-北合作以及南-南合作计划确定的原则和目标。一个例子是欧盟27国和非洲进行的合作（欧盟-非盟联合战略，2007）。欧盟和非盟已决定制定共有的“联合战略”，以“反映非洲和欧洲人民的需求和渴望”。特别重要的是科学、信息社会和空间方面的主题伙伴关系。

5. 国家发展规划提出的国家发展目标。《突尼斯信息社会议程》中说：“在适当的情况下，国家电子战略应当成为国家发展规划中密不可分的一部分，其中包括减贫战略，目的在于帮助实现达成国际共识的发展目的和目标，比如千年发展目标。”（WSIS, 2005b）

6. 地区（国家的省和州）和地方发展目标。比如，厄瓜多尔制定了让当地青年联盟参与地方政府管理的项目，这个项目在2006年启动，其目的是解决厄瓜多尔对年轻领导者的大量需求，并且提供“空间”让有为青年可以接触到以透明和社会参与为核心的新的领导方式。这个项目还致力于地方管理方面的特别问题以及《公共信息获取法》的实施。利用信息通信技术进行通信和信息管理是保证这些地方青年团体拥有权力的关键，尤其是通过建立公共的“信息角”，这些“信息角”位于当地青年易于到达的地方。这个项目惠及15000名地方青年和市政公务员。

由于信息社会和知识社会的概念都是相对较新的，国家信息社会政策的概念也很新。大体上，它在20世纪90年代初才出现，只有少数几个国家，比如冰岛（参见上文）早在20世纪80年代就开始制定信息社会政策。但是正如UNESCO（2005）所说：“早在世界信息社会峰会的第一阶段以前（日内瓦，2003年12月10-12日），国际社会在这一领域的意见就得到了一些会议的仿效，比如世界高等教育大会；布达佩斯世界科学大会：21世纪科学：一项新承诺？以及世界可持续发展峰会。”在筹备日内瓦峰会（2003）和突尼斯峰会（2005）的过程中，对这一问题的兴趣转变为地区性峰会和论坛的组织以及政府和非政府层面的倡议。

国际组织、国家政府、学术界、私营部门和公民社会都关注向新的技术、经济和社会范式的转变。今天，知识社会的概念已经成为供大多数UNESCO成员国参考的一个基本框架。

讨论国家信息社会政策这一事实使得各国政府及其他社会组织把信息通信

技术获取及向信息通信技术进行社会拨款与公共政策联合起来。如前所述，信息社会政策考虑信息社会建设和长远发展中政府责任的总体变化，这样一个信息社会要适合于每一个国家的背景、特征、需要和潜力。本研究认为，如果哪个国家的国家信息社会政策明确写入官方文件或者是更高层次的文件，比如国家发展规划，那么它就有一个国家数字议程或者国家信息社会政策。

案例4：世界信息社会峰会行动计划的建议

世界信息社会峰会行动计划的建议

尽管世界信息社会峰会的承诺都没有明确敦促国家、地区或者地方的政府制定和推行信息/知识社会政策和战略，但是，世界信息社会峰会行动计划（2003）还是建议，在国家层面开展所有有关各方的有序对话，包括通过公私伙伴关系进行对话，让所有利益相关者参与制定电子战略，以利于信息社会的发展和最佳实践的交流。”会议出台的世界信息社会峰会行动计划强调了建立“有信誉、透明和非歧视的法律、法规和政策环境”的重要性，对于这个环境，“政府应当促进一个积极、透明、促竞争和可预测的政策、法律、法规框架，对信息社会的投资和社会发展给与适当的刺激。”

来源：WSIS Action Plan (2003)

在特定领域，比如电信领域，政策不能仅在国家层面制定。世界贸易组织、改革中的国际电信联盟、国际知识产权组织、互联网名称与数字地址分配机构等国际机构，“正在不同的正式程度上决定着全球参与的规则。尽管这些机构的倾向和议程已得到确认，使发展中国家缺少有效参与的一些因素也得到承认，但事实仍然是，随着通信的全球化，那些全球性机构会越来越主宰着有效参与的框架……仅是由于这一原因，以代表发展中国家和新兴经济体利益的方式投入资源来影响这些议程及其结果就变得日益重要”。(Gillwald and Abrahams, 2003: 4)

案例5：阿拉伯国家参与的状况

阿拉伯国家参与的状况

“随着阿拉伯国家加入世界贸易组织，它们开始修改它们的法律和法规体系，以适应商标权、专利权和知识产权的保护。”

来源：Dutta and Coury, 2003

阿拉伯国家：国际电信联盟的“连接阿拉伯国家2011”计划于2009年1月启动，它关注优先计划，而这些优先计划强调要建立信息通信技术指标和提升能力；制定地区性法规框架；创建数字文献和遗产档案中心；开发连接阿拉伯国家互联

网的节点；用阿拉伯文翻译信息通信技术术语。

来源：ITU, 2009

国家信息社会政策意在促进国家发展，提高各国人民的福祉。正如Soyo、Chacko和Pradhan所说（Soyo, Chacko and Pradhan, 2004）：“为了填补数字鸿沟，或者将这个国家重新定位于新的数字互连经济，保证被边缘化社区和文化不被排除在接受信息通信技术的潮流之外，各个国家需要退一步，并评价它们现在所处的位置。它们需要保证国家信息通信技术政策和电子战略针对发展的核心内容——人的发展。在最终的分析中，信息通信技术政策和电子战略应当只是手段而已。”

发展中国家的信息社会政策

关于发展信息社会的基本原则，提出以下一系列问题：

- 发展中国家不同的社会角色要如何保证建设一个包容和平等的信息社会？
- 什么因素正在吸引政府、私营部门和公民社会为推行国家信息社会政策而做出优先努力？
- 应鼓励什么样的资金来源来保证这些国家信息社会政策的推行？
- 保证各利益相关者都能参与制定和推行国家信息社会政策需要哪些条件？

发展中国家的特点

虽然制定本地信息通信技术部门的战略可以回溯到20世纪80年代（以新加坡、印度、巴西等国为先锋），但是制定面向发展的信息通信技术战略都是20世纪后期的事。千年之交时人们提出的期望为这种焦点转变推波助澜。在新的全球公私伙伴关系，例如G-8数字机会工作组、联合国信息通信技术工作组的支持下，各国从偶然的试点经验转向了更全面的政策路线，它们将国家信息通信技术促进发展（ICTD）战略作为基石。在这个背景下拟定的目标有很大的范围，从确定信息通信技术在发展中的应用，直到全新的本国信息通信技术工业的发展（巴西、印度、加纳、阿根廷、乌拉圭以及其他一些国家）。在过去10年里制定信息通信技术促进发展战略的国家明显增多。在非洲，仅仅是2003年，就有超过35个国家已经完成或者正在完成相关的工作。（Zambrano and Browne, 2004）

但是，Zambrano和Browne（Zambrano and Browne, 2004）说：“尽管已经有

超过90个发展中国家在2005年之前已着手制定国家信息通信技术促进发展战略，但其结果还很不理想。迫切需要的是方法合理化。许多战略以技术为重点，意在促进本地信息通信技术产业发展（主要是软件产业）。另一些战略过于宏大，缺乏可信度，难以吸引必要的财政资源来实施。还有一些战略没有确定具体的优先领域以及/或者缺乏适当的实施计划，而且主要由政府推动，把其他各部门排除在外。而且，绝大多数战略与国家发展议程，比如消除贫困或者千年发展目标没有联系。”

1999年，ESCAP（亚太经社会）发现了影响发展中国家制订国家信息通信技术政策的因素。这项研究表明：“许多发展中国家都在最高的政治层次上认识到了信息通信技术政策的重要性，而且一些国家已经在制定它们自己的政策……。一项信息通信技术政策在一个国家的有效性没法保证它在另一个国家也是有效的，许多发展中国家都面临着制订信息通信技术政策需要考虑的类似制约因素。” (ESCAP, 1999)

案例6：拉丁美洲概况

拉丁美洲概况

巴西

巴西的第一个战略工具是信息社会计划，它在1999年12月由科学技术部根据3294号法令制定。这项信息社会计划产生了《绿皮书：巴西信息社会》 (http://www.institinformatica.pt/servicos/informacao-e-documentacao/biblioteca-digital/gestao-eorganizacao/BRASIL_livroverdeSI.pdf)。这份报告确立了主要的战略指南。报告分为七部分：工作和机会；普遍的公民服务；信息社会的教育；内容和文化认同；每个人都能接触得到的政务信息；研发；信息社会技术和应用；先进基础设施和新服务。

现在，巴西正在重新制定其国家战略，之前的战略由电子政务执行委员会于2003年5月（Executive Committee on e-Government）制订，而由规划、预算和管理部进行协调。

这个多部门委员会在8个技术小组中工作，意在把各个分散的国家计划整合为一项完整的国家规划。信息的大规模获取和数字包容似乎是这个战略的高优先领域，尤其是在电子政务方面。

来源：Fernandez Aballi et al., 2007, MIS, 1997

玻利维亚

2002年3月，玻利维亚根据26553号总统令建立了信息社会发展署，这是一个

结构分散的机构，受副总统监督。它的任务是制定战略规划。在2003年成立了玻利维亚国家信息社会委员会，信息社会发展署成为它的执行秘书处。这个委员会目前负责制定战略。委员会国家副总统担任主席，其成员包括总统府行政长官、服务和公共工程部、可持续发展和规划部、经济开发部、财政部、教育部、卫生和体育部、私营企业总裁、一名来自大学的以及公民社会的代表CrisBol（它代表不同非政府机构的利益）以及一名来自媒体的代表。

它目前即将完成行动计划制定工作，这份纲领称为促进发展的国家信息通信技术战略，在副总统的领导下，有来自不同部门的利益相关者参与，信息社会发展署、电信部副部长、电信监管局局长通过一个虚拟的咨询系统开展工作。这项战略得到了联合国发展计划署的支持。这项战略也正在将所有在国家信息通信技术领域中的计划进行分组，依据是共同的战略目标和行动方针。这些计划包括玻利维亚信息通信技术计划和信息社会发展署在电子政务领域实施的行动。

来源：Fernandez Aballi et al, 2007

智利

智利的战略由根据1998年6月的总统令创建的总统新信息通信技术委员会制定。委员会由经济部长担任主席，其成员包括几位部长、副部长、议员以及私营部门和公民社会的代表。1999年1月委员会公布了报告《智利：迈向信息社会》。为了准备这份报告，公共和私营部门的参与者按内容分成了四组：贸易法律法规；用于生产和技术的新技术和数字网络；国家的现代化和新技术利用；以及信息社会，平等和文化发展。

1999-2002年之间，这个报告导致了大量计划的推出，尤其是在电子政务领域，这让智利成为在电子政务领域世界上最先进的国家之一。

智利于2000年成立了新政府，总统创立了信息技术部长委员会，于是数字行动小组应运而生，这个小组包括来自公共部门、私营部门、公民社会和学术机构的代表，它是在政府信息技术协调员的协调下建立的，这个协调员对经济部副部长负责。数字行动小组完成了其行动计划“智利数字议程”，并且正在推行这个计划，它在下述战略部门中推行了大量计划：大规模信息获取、教育和培训、电子政务、企业的数字化发展、信息通信技术产业初创企业以及法律框架。

来源：Fernandez Aballi et al, 2007

尽管存在这些障碍，联合国亚太经社委员会（1999）还是认为“信息通信技术会持续发展，不论有没有系统、全面、整体的政策。”但是它也指出，缺乏一致的政策可能造成无效基础设施的发展（或者长期存在）和资源浪费。

下面所列是信息通信技术政策往往想要达到的目标：

- 增加信息技术带来的收益；
- 帮助人们和组织适应新环境，提供工具和模式来理性回应信息通信技术提出的挑战；
- 以合理或者降低的价格提供信息通信设备、服务和管理；
- 改进服务和产品的质量；
- 促进技术开发、技术应用和一般工作流程的创新；
- 在机构内部、机构之间并面向公众促进信息共享，增加其透明度和可信度，减少官僚作风；
- 识别信息通信技术发展的优先领域（即对计划、服务和顾客有最大积极影响的领域）；
- 为公民提供获取信息的机会；让人们能够通过媒体、检索绩效和其他条件判定信息获取的质量；
- 使教育机构和政府机构按可以获取起码的信息技术资源；
- 支持终身学习的概念；
- 让个人和组织有能力获得起码水平的信息通信技术知识，并有能力保证他们的知识不过时；
- 帮助人们理解信息技术、信息技术的发展及其跨学科的影响。

案例7：非洲的信息社会计划

非洲的信息社会计划

在非洲，非洲信息社会计划（AISI）为所有非洲国家提供了一个框架，让它们能够制定和推行国家信息基础设施规划以及实施优先战略、计划和项目，帮助建立可持续信息社会。AISI的一个核心部分就是国家电子战略或者国家信息技术规划、政策和战略制定，其主要目的是帮助各国部署和利用信息技术，以促进发展。⁵

AISI把政府的角色定义为：提出愿景、战略和提供有利的环境，以利发展国家信息通信基础设施，保证社会的所有部门都能从中受益。为了履行其角色，实现这些目标，AISI建议每一个非洲国家的政府都建立或者指定一个国家机构来负责政府内部以及政府与其他部门之间的协调与合作。这个机构的职责包括制定政府内利用信息通信技术的国家政策和规划，促进政府提供服务的效率。

为了保证非洲国家能够顺利建设国家信息通信基础设施，AISI建议非洲各国

⁵ AISI, 非洲信息社会计划（AISI），由非洲经济委员会2008年发布。
(<http://www.uneca.org/aisi/docs/AISI+10.pdf>)

政府正视当前限制信息通信技术利用的法律法规环境。为此，需要各国修订通信、知识产权、隐私和信息自由流动等各个领域的法律和法规。

来源：联合国非洲经济委员会（UNECA）， 2008

让发展中国家公民做好进入信息社会的准备

为了从信息社会提供的机会中受益，公民应当做好迎接现在的经济、社会、文化和技术进步的准备。为了实现这个目标，需要具备以下几个要素：

- **能用上信息通信技术基础设施：**硬件、软件、连接性；能快速、免费或低成本上网。
- **信息通信技术培训：**（不仅是技术素养培训，还有利用信息通信技术的商业管理和组织培训），终身学习以及与信息社会有关的课程、职业和技能培训。
- 拥有信息和创造力，能够识别信息社会提供的机会。
- **信息和社会组织：**要求政府提供信息通信技术基础设施、创新的教育体系、法律和公共信息，这些都是从信息社会提供的机会获益所必需的。
- **信息通信技术的有效利用：**有能力和机会成功地利用信息通信技术完成自我或者集体确定的目标。

国家或非国家提供电信基础设施和连接服务有助于人们实现电子阅读。绝大多数网吧都只是私人微型企业的结果，今天，它为拉丁美洲、亚洲和非洲的许多人提供了进入网络空间的途径。

案例8：西亚的规划

西亚的规划

作为世界信息社会峰会第三次预备会议（PreCom-3，2003年9月15-26日在日内瓦举行）的一项成果，会议为形成行动计划草案和原则声明草案准备了工作文件。这些文件预计会成为被峰会采纳的最终草案，但在此之前要经过各国政府之间的进一步磋商，以解决重要的分歧。西亚经济社会委员会（ESCWA）通过下属的信息通信技术部发表了一份实验性的西亚行动规划，它基于WSIS的全球行动计划草案，并且针对ESCWA地区做了调整。

这个定制的计划围绕着在许多层面都有灵活性的框架制定出来。在此背景下，各项行动能够同时进行，并根据各国的优先领域进行修改，扩展到包括信息通信技术领域的创新，并且在不同的时间并根据国家的信息技术应用水平或者电子准备情况有区别地实施。这个报告致力于成为行动计划指南来源的依据，并且促进在国家和地区层面开展的进一步讨论。

这个面向地区的试验性行动计划是一份不断修改的文件，它的目的是促进ESCWA成员国之间的进一步合作。ESCWA希望这个报告有助于起草这一地区的最终行动计划，为地区或者地方的社区制定有效战略铺路，使这些战略能够获得适当政策的支持，让西亚最终进入信息社会。信息社会能够通过利用信息通信技术作为工具来处理 and 传播信息，更重要的是给即使是在穷乡僻壤的人们带来知识，从而保持发展，缩小数字鸿沟。在这个背景下，下述目标成为所有利益相关者合作和协调的基础：

1. 促进专门针对ESCWA地区的巨大投入，给地方社区带来附加价值；
2. 就试验性信息社会行动和优先领域的指标性目标达成共识，以利于ESCWA成员国制定行动计划；
3. 促进社会包容，增加ESCWA成员国，尤其是劣势社区的社会经济潜力；
4. 推荐实施框架；
5. 设计监测机制指南，以便报告工作进程情况。

来源：ESCWA, 2005

正如Gómez and Martínez（2001）解释的那样：“‘数字鸿沟’通常指获得新信息通信技术方面的不平等，尤其是使用互联网方面的不平等。数字鸿沟本身不是在国家、地区和地方层面出现社会、经济和政治差距的原因，而是一个表现。因此，只关注数字鸿沟不能帮助社区提高生活质量、战胜贫困或者平等地获得产品和服务。”发展中国家有必要建立一种新经济即信息经济，并且它要适应这个地区存在的需要、优势、挑战、阻碍和潜力。

国家的作用是预见不同社会角色的需求和兴趣，准备好相应的法律和控制手段，并且在各角色之间建立可操作的连接。为此，发展中国家政府制定的战略和政策应当旨在使这些国家转变成为技术、社会和经济管理的先锋。为了实现这一目标，我们有必要关注科学技术生产、创新、专门培训、知识管理以及现有人才的使用，避免“人才外流”，通过与境外科技中心的协调促进“人才流入”。

总之，政府的作用不仅是回应这些趋势，还需要预测与法律框架、法规、战略和行动有关的趋势。简而言之，政府有必要赶快实施电信、信息学和信息通信技术领域的完整政策，其目标在于使科学技术、经济发展战略与社会、文化和通信发展计划相协调。

模块 1：信息政策——规划和实施特征

1.1 信息/知识社会公共政策的附加价值

有一种观点认为，发展信息社会的政策目标可以分为以下三个领域：

- **网络基础设施：**提供声音、数据和图像的物理和逻辑的网络和系统，确保人们可以利用现代通信网络和先进信息技术，保证产业的参与。也需要从政策上具体考虑，趋同媒体的竞争规则及对其管理。还需要特别关注本地工业是否有利用先进技术和供应最先进的设备和服务的能力，要满足互操作性和用户友好性的需求。
- **信息结构：**即能够通过通信网络提供新的服务和内容的信息和内容。一个重要的方面是，在构建信息结构、向公众提供高质量服务和内容的过程中，是否提供了公共接入点，以及是否让所有的利益相关者都参与进来。
- **能力和技能：**即人们尤其是劳动力的本领。要为娱乐、商业和工作开发和利用新的电子服务，信息素养以及对信息通信技术影响及其好处的认识是必要条件。

“欧盟加盟国利用知识促进发展” 知识经济论坛由世界银行与欧盟委员会、经合组织、欧洲重建和发展银行以及欧洲投资银行合伙主办。它的最后报告列出了建构知识经济的优先行动，这些行动围绕国家知识经济战略的四大“支柱”展开。这四大“支柱”值得全文引用如下，因为在现实中，它们构成了更高层面的经济和管理持续改革和变革计划：

1. 创造适当的经济刺激和制度体系：欧盟加盟国需要为促进知识经济发展继续积极创造一个“能动性环境”。这个环境包括：

- 加强法律法规框架，以促进竞争、创业、企业重组、知识产权、产品和服务新市场、对贸易和外国投资开放，因而让个人和组织能够灵活、创新地应对不断变化的机遇和需求；
- 增强金融系统，其中包括资本市场，让资本能够流入最富于创新、最有竞争力的部门和企业；
- 使劳动力市场具有更大的灵活性，这样，创新企业就能吸引到它们需要的工人，而无竞争力的企业和部门能够进行重组；
- 创建一个财政上可以持续的有效的社会安全网，帮助工人实现这些转变；
- 推动和鼓励中小企业成长，它们在许多创新和就业机会的来源；
- 建构有效的负责任的政府，它要能够有效、公正地推行这些政策，并且能够

根除各级政府的腐败。

2. 为知识经济建设发展人力资本：绝大多数加盟国已意识到，它们需要从速改革教育体系，让终身学习成为可能。但是这些改革的推行还是不均衡的。优先任务有：

- 分散各级教育的积极性和责任，为私营部门进行教育投资和创新提供机会和刺激；
- 政府干预只集中于质量、相关性、影响和入学率等关键问题，不要干预微观的课程设置、组织设计以及教育机构的管理等；
- 把正式教育、职业教育、成人教育和远程教育灵活的结合起来；为人们终身学习提供更广泛的机会；制定政策法规框架，包括资格认证方案，让终身学习机会更有吸引力，易于个人参加。

3. 建设国家信息基础设施，方便政府部门、私营部门和公民社会获取和利用信息通信技术：在过去几年里，绝大多数加盟国都相当关注信息通信技术问题。但是国家信息通信技术计划还没有带来信息通信技术基础设施、应用、服务和产品方面的自由化、竞争和创新的实质进展。这些加盟国还需要在以下几方面继续努力：

- 促进信息基础设施和信息服务的竞争和私人投资；
- 发展独立、专业的管理机制来管理并且分配许可，保护更广泛的公共利益，同时为创新和新的服务模式提供最大的灵活性；
- 创造灵活的法律法规制度，以便进行新型的经济和社会活动，并通过信息通信技术，尤其是电子商务和电子政务的普及使政府能够提供服务；
- 通过政府投资和对私人投资和创新的激励措施的认真配合，方便公众尤其在农村和贫困人口广泛和经济地获取信息通信技术。

4. 创造强大、有效的国家创新体系，促进研发，让创新成果进入市场：对于许多加盟国来说，原来坚实的科技基础仍然是被浪费的资产，虽然它们在改革创新体系方面也取得了一些进展。所以在以下各方面尚须做出很多努力：

- 使政府对研发的资助合理化，让这些资助更透明，更以结果为导向；
- 改进对中小企业创新和网络的支持；
- 鼓励企业、大学、政府和私人研究机构之间进行更多的互动和合作，并鼓励他们加强与国外同行的联系。

这种对市场力量的强调是重要的，但是，在发展信息社会的总体过程中，也须考虑促进发展的一般社会过程和市场驱动过程的总体战略中，公共政策也占据着突出地位。

公共政策是政府解决社会问题的一种尝试。政府——不管是城市政府、州政府、省政府还是国家政府要制定法律、法规、决定和行动方面的公共政策。公共政策也可以被定义为行动过程，在这个过程中，公共决策者致力于解决被定义为“公共利益”或“全体利益”的问题。简而言之，公共政策是由政府实施的一组目标、举措、决定和行动，以此来解决公民以及政府认为在某一个特定时期需要解决的问题。它涉及政府的哲学思想以及政府的主要关注点，它可以是立法也可以是计划，体现了政府的责任。

如果公共政策可以被定义为支撑每个国家法律系统运作的一组原则，那么国家信息社会政策就可被定义为一组内在统一的公共战略，旨在促进信息社会的建设和发展，而这个信息社会面向每一个社会内总体和相互关联的社会、政治、人类和技术的发展，推动所有社会部门的知识生产和平等利用。

案例9：i2010：促进增长和就业的欧洲信息社会

i2010：促进增长和就业的欧洲信息社会

i2010是一个由里斯本战略推动的计划，它提供了一个框架，勾勒出内容广泛的政策指导，意在形成鼓励知识和创新的一体化政策。它遵循eEurope2002和2005计划，后者强调要提供广泛的宽带接入、有保障的信息设备以及在线公共服务和电子商业应用的更大发展。欧洲电信标准协会（ETSI）根据这些计划制定了具体说明、报告和指南，并且它还将继续这样做，为此要努力回应欧盟委员会的信息通信技术标准化工作计划。⁶

来源：欧盟委员会 2005a

这些公共政策基本上基于这样的假设，即以知识为基础的产品和服务被整合成为新经济的中心结构，在新经济中，通过基于信息通信技术的网络进行交流和传播的信息和知识，构成社会发展的主要投入。

但是，国家信息社会政策总是应当考虑每一个国家内部不同政策领域之间，比如基础设施、电子政务、教育和培训、卫生、立法、安全以及其他领域的相互关系。

国家信息社会政策可以成为国家和地区发展的关键推动力。如前所述，政府制定国家信息社会政策的动力通常由国际过程触发，比如导致世界信息社会峰会2003和世界信息社会峰会2005召开的论坛和争论。

⁶ 更多信息，参见，<http://www.etsi.org/WebSite/AboutETSI/RoleinEurope/Publicpolicy.aspx> 以及 http://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/library/wp/index_en.htm.

也有其他因素能够影响国家信息社会政策的制定和更新。Hilbert、Bustos和Ferraz (Hilbert, Bustos and Ferraz, 2005) 认为, 存在不受政治考虑影响的内部因素, 其中有受命领导国家战略的机构和个人的等级。

案例10: 土耳其案例

土耳其案例

土耳其2006-2010行动规划 (ISD, 2006) 中的那些计划原定于2006年启动, 在2007-2008年这些行动得到加强, 以期快速引发需求, 获得预期的经济和社会收益, 并于2009-2010年完成。在初期, 面向公民和企业的旨在创造需求的技术基础设施和能力发展计划的扩大全面实施, 而基于以公民为中心的原则, 用电子方式提供公共服务的项目是较长期的。在最初几年, 规划的投资被用于人力资源发展和标准制定工作, 以便发展信息技术部门, 以及增强在外国市场的长远竞争力, 但是人们预期, 获得回报需要经历很长时间。

计划释义文件中的执行步骤和成本分析, 与行动计划中包含的行动平行, 它们只是一些指标, 不是公共投资计划中资源分配的唯一标准。负责行动的机构和组织准备在投资计划制定指南框架内研究那些行动的可行性。

来源: ISD 2006

此外, 国家战略的制定以主题优先领域为条件, 要凭借这些优先领域解决问题。国家战略是许多主题优先领域的结合。政府可以确定主题优先领域, 或者引导整个国家战略针对某个特定议题。作为第三个内部因素, 还需要考虑工作程序和参与者工作的具体协调。

1.1.1 为什么各国需要明确的国家信息社会政策?

许多国家、地区和城市都确定了信息社会的举措和行动, 却没有制定明确的公共政策。其中许多举措是成功的, 至少在信息通信技术基础设施或电子政务等一些部门是成功的。在绝大多数国家, 信息社会的发展不仅依靠公共政策, 它在很大程度上要仰承市场力量, 而市场力量是很强的。这样就提出了一个问题, 为什么各国还需要制定明确的国家信息社会政策呢?

国家信息社会政策可以被定义为一个路线图, 它是国家、地区或地方规划, 包含了政府、机构、社区或者个人对信息社会建设所提供的利益的考量。国家信

息社会政策是公路，不是港口。它是一个过程，是一种合作、开放和永久性的建设任务。为了在这条公路上旅行，我们要构想之、规划之、建造之，目的是要使所有公民都能在其中畅行无阻。

联合国亚太经社委员会（ESCAP, 1999）注意到：“即便是作为截然不同的政策来宣布，符合需要的信息通信技术政策也不得不顾及其他政策领域，比如教育政策、信息政策、贸易和投资政策以及文化和语言政策。但是，仅是成文的国家信息通信技术政策的制定本身就有其价值。至少它传达的信息说明，政府是向前看的，想要在社会中大力利用信息通信技术。当然，政府的志向应当更加远大，它要将政策的内容变为具体实践，并且率先将信息通信技术应用于自己的管理和服务中。”

案例11：印度喀拉拉邦：一个统一的构想

印度喀拉拉邦：一个统一的构想

比较大的国家之中的州同样特别关注国家信息社会政策。比如印度喀拉拉邦政府信息技术部（2007）发表了《信息技术政策：迈向包容的知识社会》报告。报告序言中说：“政府对信息通信技术有一个全面的观点，认为它是使喀拉拉邦转变为以知识为基础，经济上有活力的民主和包容的社会的工具。政府使用‘包容’这个词意指，信息通信技术带来的社会经济变革的利益应该惠及邦内的每一个人。这一政策文件确定了政府实现这一目标的构想、使命和战略。”政府的构想是使喀拉拉邦转变为一个经济可持续增长、社会和谐和人人享有高质量生活的知识社会。

来源：喀拉拉邦政府，2007

各国不仅需要制定明确的国家信息社会政策，鉴于信息社会的具体特点，它们还需要不断更新其公共政策。技术创新的快速发展需要各国进行定期的政策更新和监测。技术融合、三重播放、手机上的互动电视和对公民的新服务、互联网2.0、可追踪的装置以及新软件等，不仅改变了对技术利用和人们擅用哪些技术的争论，也改变了对多样化内容获取以及国家协调和达到某一发展水平的能力的争论。

明确的公共政策的功能

明确的信息社会公共政策的制定和更新有以下功能：

1. 邀请公共机构对它们与信息社会和电子准备度等等有关的形势进行诊断，以便公共政策能够建立在所确定的需求、需要和期望之上。
2. 将信息社会战略与国家总体政策和战略联系起来。
3. 确定共同的目标、构想和任务。
4. 通过法律法规框架纠正市场失效或无效，让社会群体或地区能够获得私营企业不赢利的信息社会工具。
5. 确定部门目标，把它们整合到一个统一的战略中。
6. 避免割裂的信息社会构想。
7. 制定实现这些目标的时间表。
8. 促进多部门和利益相关者参与。
9. 避免重复工作以及经济、人力和技术资源浪费。
10. 成立或指定一个负责领导的国家机构来负责政府内部或者政府和其它参与者之间的大范围的协调和合作。
11. 促进对所推行措施的监控、评估和估价。

1.1.2 国家信息社会政策的范围和主题部门

信息社会或者知识社会不仅建立在先进的信息通信技术的基础上，它还包括所有的媒体。《世界信息社会峰会突尼斯议程》（WSIS, 2005b）鼓励各国政府在其国家发展战略中给与信息通信技术适当的优先地位，包括传统的信息通信技术，比如广播、电视和知识内容的印刷材料。这份文件还建议各国考虑其他技术，比如移动电话和互动电视。

协调一致的国家信息通信技术战略需要信息通信技术企业、电信运营商和互联网服务提供商的参与，以便执行考虑边缘化社区需求的定价政策。它还要求民间组织关注共同的目标，并且通过专业培训和公众宣传来发展能力。还有必要进行法律或制度改革，保证信息通信法规的一致性。所有利益相关者都应当参与发展适合本地状况的基础设施，目的是针对所有社区，尤其是最边远社区以比较低的网络费用提供更大的带宽。

（2008 IPDC publication: Media Development Indicators: A Framework For Assessing Media Development, UNESCO, 2008）

信息社会中有许多相互关联的部门。主要有产业和经济政策、技术政策、电信政策以及一个庞大的部门即社会问题和政策，它包括电子政务、教育、电子卫生、媒体政策，以及信息社会中的文化，等等。

反过来，每一个部门又包括一系列领域。这些领域见下图（图1）。没有一个部门能够独立运作。但是，国家信息社会政策必须考虑整体以及其中的每一个部门和它们之间的关系。比如，在表中，研发与工业和经济政策、技术政策和社会政策发生相互作用。

图1：国家信息社会政策的基本范围

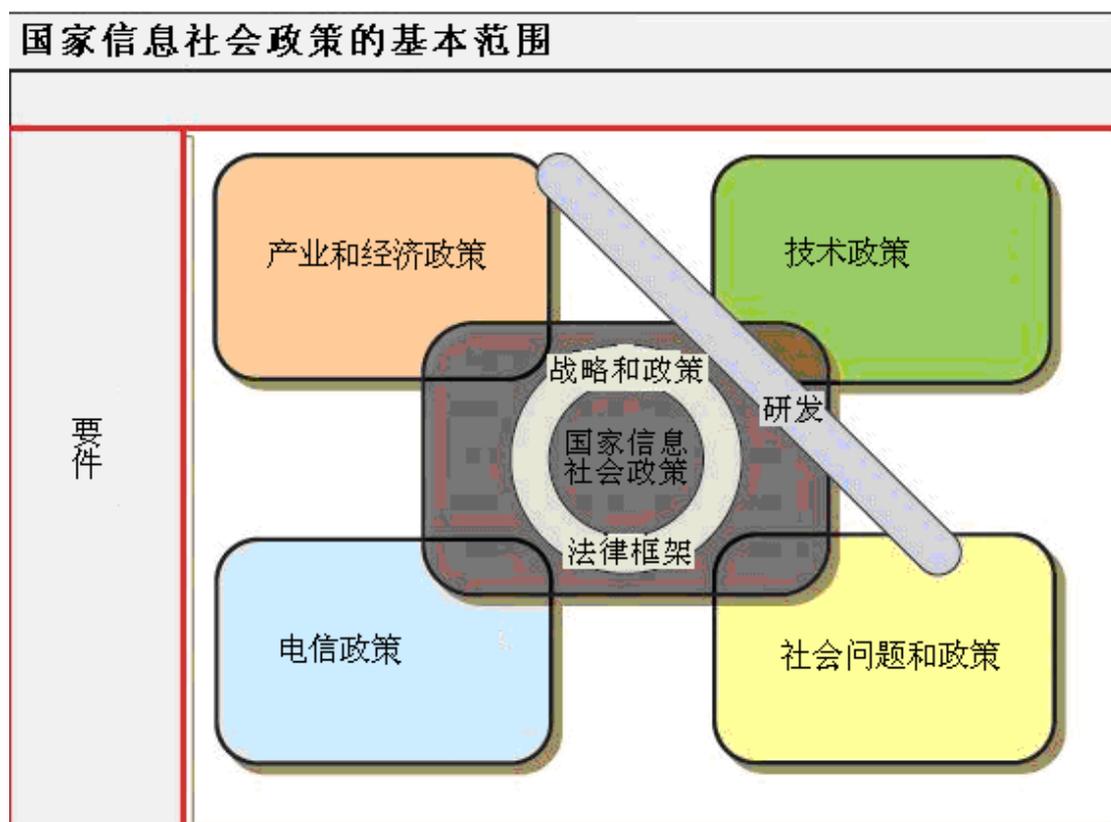
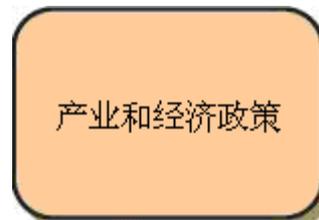


表1：国家信息社会政策的基本范围

政策、战略和立法位于国家信息社会政策的核心。因此，它们覆盖了其他四个领域。
政策和战略



- 发展政策
- 信息社会政策和战略
- 规划
- 项目
- 议程
- 部门政策和战略
- 地方政策和战略



立法

- 信息社会的法律框架
- 国家的部门数字政策
- 负责信息社会立法的常设工作组
- 隐私和个人数据保护
- 网络犯罪立法
- 数字签名和数字文件
- 产业法规
- 电信法规框架
- 知识产权
- 工业产权、专利和商标
- 消费者权利
- 电子商务

产业和经济政策

就业

- 人力资源培训
- 面向年轻技术人员和工程师的奖学金制度
- 大学和企业的合作

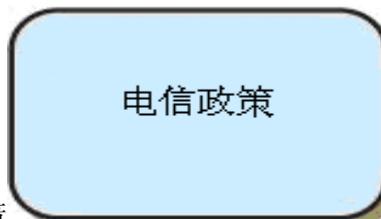
- 政府与信息技术部门企业雇用计划达成的协议

信息通信技术产业

- 生产率政策
- 信息通信技术产业的推动
- 中小企业的信息通信技术培训
- 信息通信技术在中小企业管理和组织中的应用
- 公私伙伴关系
- 电子业务
- 电子商务
- 技术圈，如大学和信息通信技术产业工作的趋同
- 财政政策
- 企业的社会责任

电信政策

连接基础设施



- 国家政策
- 拥有电脑的家庭的比例
- 在家里连接互联网和宽带的家庭比例
- 宽带的普及程度和可获性
- 固定电话和移动电话的普及程度和基础设施
- Wifi热点的普及程度和覆盖面
- 普遍服务
- 互操作性和网络互操作性
- 财政资源
- 许可政策
- 授权系统
- 授权的一般条件
- 电话号码分配
- 网络收费控制
- 计量和计费

技术政策



技术政策

技术政策和创新体系

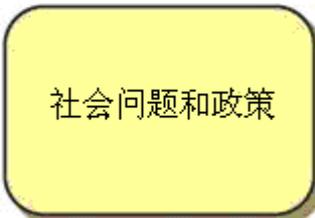
- 技术在选举投票程序中的适当使用
- 计算机网络和公共政策
- 生产率政策

电子安全

- 电子网络的安全措施
- 对付网络犯罪的措施
- 机密性
- 诚信
- 资源的可获性
- 应对电子威胁和危险的技术对策

社会问题和政策

电子政务



社会问题和政策

- 电子管理和面向公民的服务
- 移动管理和面向公民的服务
- 数字城市
- 数字签名
- 公民参与
- 国家服务的同一化
- 互操作性
- 数据安全

教育

- 信息素养
- 信息通信技术能力
- 信息社会课程
- 互连的学校
- 教师的培训
- 教育课程评价
- 教育的内容
- 教育门户网站
- 信息社会中的大学
- 联网的大学
- 信息社会的新职业

电子卫生

- 对卫生工作人员进行信息通信技术利用方面的培训
- 医院网络
- 预防措施
- 远程医疗
- 远程流行病学
- 公共卫生系统通信
- 电子医疗卡
- 保险系统
- 家庭护理
- 老年人的电子看护
- 国家、地区或者地方的电子健康网络

信息和知识获取

- 教育、科学和文化机构，包括图书馆、档案馆和博物馆，它们是内容的入口
- 使用地方以及/或者本土语言生产内容和电子内容的能力
- 使用传统媒体或者新媒体，促进普遍的获取信息、文化以及知识（互联网以及传统媒体：广播、电视、出版社等等）

电子包容和差异（信息通信技术利用以及内容创造）

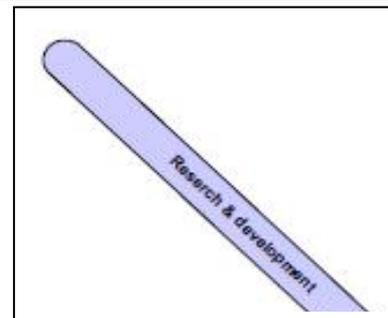
- 信息通信技术和文化遗产
- 信息通信技术和性别
- 多语言和多元文化主义
- 面向残疾人的信息通信技术
- 信息通信技术和老年人
- 数字技术和社会不平等

环境保护

- 电子垃圾的回收使用和维修
- 电子垃圾的最终处理
- 国家和企业达成的电子垃圾处理协议
- 国际最佳实践研究
- 提高认识的运动

研究和开发

- 国家的研发和创新体系
- 能力发展
- 大学和企业的伙伴关系
- 知识产权措施
- 国际合作
- 科学与技术开发中心和创新中心之间的科学电子网络
- 知识传播



1.2. 制定国家信息社会政策时的第一考虑事项

1.2.1. 制定国家信息社会政策的阶段

做出制定国家信息社会政策的政治决定，对国家信息社会政策的社会影响进行评价，是一个复杂的过程。为了便于理解，可以把它分成几个阶段。应将这些阶段看作是一个整体，虽然它们之间有明显的区别。

UNESCO (Fernández-Aballí, 2007) 提出了政策制定过程中的几个基本阶段：

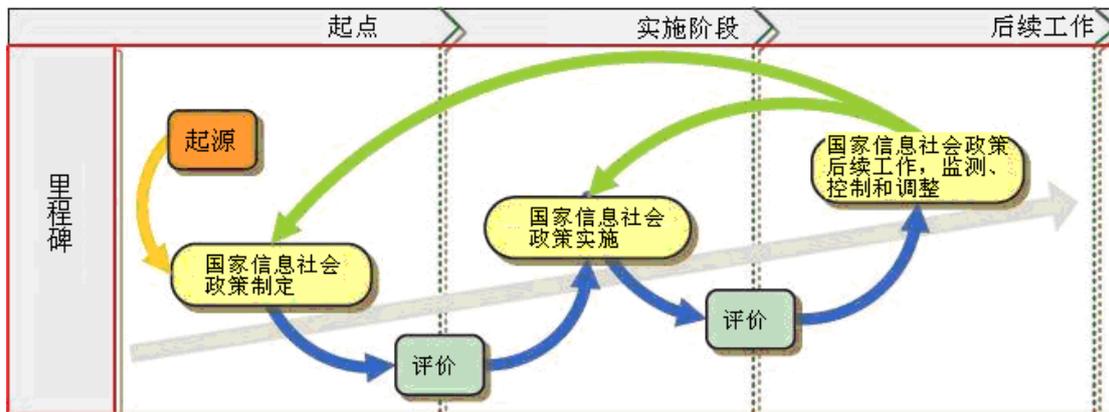
- *制定*（包括评估和形势分析，以发现和定义需要解决的问题）

- 为未来发展 *设定目标*（不一定提出中期或长期要解决的问题）
- *规定责任*（分配给国家机构和其他伙伴推行国家信息社会政策的责任）
- 对国家信息社会政策的 *监测/更新/调整*。

本报告给出了UNESCO提出的各个阶段的动态结构，目的是促进、指挥和指导政府官员和公务员的工作。这些阶段在模块2中有完整的阐述，并且分解为各个实际步骤。

下图形象说明在这种方法下所遵循的各个阶段。

图2：里程碑



下面描述了每一个阶段及其主要特征：

1. **国家信息社会政策制定**：确定目标，规划下一阶段推行的行动。一些基础的过程，比如行动诊断和规划，都发生在这个框架内。

2. **国家信息社会政策实施**：实施阶段涉及与国家信息社会政策实施有关的各个方面，它们都是在国家信息社会政策制定阶段提出来的，通过一系列的手段和行动实施。在这个阶段，实施工作不很依赖专家小组，它主要依赖政府和其他社会参与者，比如私营企业、大学和民间社会组织。

3. **国家信息社会政策的后续工作，监测、控制和调整**：它规划国家信息社会政策制定实施后需要进行的行动，包括监测、评估、调整或更新。

1.2.2. 国家信息社会政策中有些什么？

制定国家信息社会政策的过程十分重要，因为它们后续措施的起源。国家信息社会政策的制定工作包括：

- 决策者敏感地认识到了开始国家信息社会政策制定和更新过程的意义和紧迫性；

- 成立顾问专家小组，任务是向负责制定国家信息社会政策的公务员和政府官员提供帮助；
- 其他社会角色（私营部门、科技部门和社会组织）的参与；
- 分析国家和地方与信息社会相关的状况。包括国家背景，国家电子准备程度，以及与国际背景的关联的分析，目的是解释信息形势，确定要解决的发展问题；
- 确定未来发展目标
- 确定政策指南、预算、负责实施国家信息社会政策的人员以及时间表
- 拟定国家信息社会政策议程

案例12：亚太地区

亚太地区

在面向要制定和更新国家信息社会政策的专家的现有工具中，有《亚太地区信息通信技术政策的优良实践：亚太地区信息通信技术发展的得力政策和法规框架的推动》⁷报告，它意在成为信息通信技术政策规划者和决策者可以利用的资源，并就下面三组问题提出政策导向的观点：

1. 理解与亚太地区国家相关的信息通信技术政策制定和推行的背景和过程；
2. 分享这一地区若干国家通过最佳实践制定和实施信息通信技术政策的丰富和多样化的经验；
3. 形成国家和地区层面的增强意识和能力建设计划的资料。

来源：ICSTD, 2005

为了制定国家信息社会政策，政府必须充分认识到，信息通信技术是一个公共政策问题（Hilbert; 2007）。如果不相信这一点，就不可能有可靠的国家信息社会政策的制定或者实施。司法权的范围必须由政治圈子的人进行明确界定，国家信息社会政策的制定或实施过程正是从政治圈子开始的。在许多国家，从事政治和技术工作的公务员要在不同岗位进行轮换，可是负责推进这一过程的人员的指定，以及他们的管理能力和与政府以及其他参与者进行协商的能力，都会对国家信息社会政策的未来有重大影响。

⁷ 2005年，由信息、通信和空间技术部（Information, Communication and Space Technology, ICSTD）和信息和通信技术以及降低灾害危险部（Information and Communications Technology and Disaster Risk Reduction）完成。（http://www.unescap.org/icstd/pubs/st_escap_2347.pdf）

《突尼斯信息社会议程》强调了“政府和其他利益相关者形成伙伴关系在实施世界信息社会峰会成果中起到的领导作用”，并且鼓励“还没有这样做的政府在适当情况下制定尽可能全面、高瞻远瞩和可持续的国家电子战略（包括信息通信战略技术和必要的部门电子战略），以此作为国家发展计划和消除贫困战略的有机部分，此项工作要尽可能快，并在2010年以前进行。”

在UNESCO2005年有关亚洲信息政策的报告中，Nick Moore说：“在向信息社会转变方面取得了巨大进展的国家都是那些发表了总体政策文件的国家，这些文件有构想，确定了政策框架的范围，并且规定了为实现政策目标需要采取的措施。”所以有那样的政策文件是十分可取的，世界上不同地区的许多国家实际上已制定了促进信息社会发展的规划和战略。

读了世界信息社会峰会的决议文件以后你会发现，两个峰会都非常强调要参考特定国家和地区促进信息社会发展的战略和计划。

《日内瓦原则宣言》在第43段谈到，与信息通信技术相关的各项工作和计划需要与国家地区的发展战略结合。在第62段，它又强调国家战略既应当与这个《原则声明》的目标相一致，又要尊重特定国家和地区的特殊性。

《日内瓦行动计划》在第26段呼吁各国的国家行动计划，要帮助完成《原则宣言》中提出的目标，而且说，国家电子战略应当成为国家发展计划，包括减贫战略的密不可分的一部分。

《突尼斯承诺》在第34和35段强调，要认识到“调动人力资源和财政资源的必要性，而且要努力调动人力和财政资源……以便使我们可以更多地利用信息通信技术来促进发展，并且实现建设信息社会的短期、中期或者长期计划，这些计划遵循和实施世界信息社会峰会的决议”。它还承认，“在构建可以进行资源调动的框架中，公共政策起到了核心作用。”

最后，《突尼斯信息社会议程》在第90段指出了制定全面的信息社会发展计划所需的行动，其中有：

1. 根据地方和国家发展优先领域理顺国家电子战略，使之与地方、国家和地区的行动计划相一致；
2. 制定和推行得力政策，促进有利的国际环境的形成、外国直接投资以及本地资源的调配，以鼓励和促进创业；
3. 发展所有人的信息通信技术能力以及增强人们利用信息通信技术的信心；
4. 促进公共政策制定，目的在于在所有层面（包括社区层面）提供人们用得起的硬件、软件和网络连接，为此要有一个日益趋同的技术环境、进行能力建设和本地内容创造。
5. 让更多人可以获取世界范围的卫生知识和远程医疗服务；

6. 提高人们的信息通信技术能力，让他们更多地进入和使用邮政网络和邮政服务；

7. 利用信息通信技术来更多地获取农业知识、与贫困作斗争，支持与本地相关的农业内容的生产和获取。

8. 发展和推行基于开放标准的电子政务应用，以便促进各级电子政务系统的成长和提高互操作性；

9. 增强所有地区的社区用本地和/或本土语言开发内容的能力；增强国家、地区和国际层面高质量电子内容的创造；

10. 促进传统媒体和新媒体的利用，以方便全民对信息、文化和知识的普遍获取；

11. 再次强调媒体的独立性、多元性和多样性以及信息自由，尤其是减少影响媒体的国际不稳定性；

12. 加强法规、自律规范以及其他有效的政策和框架，将信息通信技术纳入国家行动计划和电子战略，保护儿童和青年人，避免他们滥用和非法利用信息通信技术；

13. 促进信息通信技术利用，提高工作方式的灵活性，包括远程办公，以便提高生产率和创造就业机会。

信息政策、规划或战略不是一成不变的。例如，2000年出版的一份有关欧盟成员国信息社会公共战略的报告是根据1997-1998年对各国战略的调查写出的。研究确认，当时（也就是2-3年的时间内）“出现了新的需求和挑战。现在，成员国正在重新评估它们的政策目标和优先领域，并且重新考量它们的政策并规划新的措施。”

UNESCO2007年的《制定国家信息政策：拉丁美洲的经验》报告把国家信息政策定义为：“确立机制和产生行动的国家政策，旨在缩小全民对公共领域信息和私人信息的信息获取和利用的现有差距，带来平等、可持续发展、安全和社会公正，增加人们的知识。”另一个定义是：“规划好的行动路线，由公共决策者定义为国家政策，所有利益相关者群体都为此做出贡献，公民社会和私营部门的贡献更大，它保证全体公民以平等的条件获取和利用各种媒体和格式的公共和私人领域的信息。”

该报告建议国家信息政策应确立如下3个基本目标：

- **目标1：信息获取民主化：**让每个人都有获取和利用信息以及信息通信技术的手段，保证公民享受其应有权利；促进教育和地方的发展；消除贫困，实现性别平等、数字包容、普遍获取、公开透明和高效率以及参与治理。
- **目标 2：发展能力：**创造、支持和推进战略、工具和方法，在所有部门和社

会群体以及各级正式和非正式教育形成利用信息以及信息通信技术的能力和技能，同时传播不同信息管理提供的可能性。尤其是要进行研究和技术创新能力建设，以利于知识的自我创造；并且让公共机构能够创造国家内容，让不同的社会团体能够创造地方内容。

- **目标3：形成适当的法律法规框架：**制定必要的标准和法规以保证信息权利；让相关的法律机构创造适宜、稳定的法律环境，促进信息以及信息通信技术的利用。国家信息政策的目标必须旨在加强获取和利用传统和数字信息的各种方法。

所以，信息政策的范围非常宽泛，包含了一系列政策和战略，旨在促进基于信息的社会的发展，让人们能够依靠可接入的、开放的、多样化和安全的信息系统。与世界信息社会峰会的方式一样，它应当导致以人为中心的信息社会的建立，并致力于推动人权和民主的发展。根据进步通信协会出版的《ICT政策：入门手册》，信息政策的范围和其他四个已经广为接受的政策领域有所重叠，这四个领域是技术、产业/经济、电信和媒体。而且，教育、就业、健康和福利等所有部门的政策都日益需要解决和新技术有关的问题。

任何信息社会发展基本规划的起点都是电信网络发展，因为它是信息社会最重要的组成部分。信息社会必须能够又快又安全地传输大量数字信息和数据。而且，社会中的每一个成员都应当能够有准备地、经济地接入电信网络。毕竟，联合国千年发展目标之一就是“保证人人都能获得新技术，尤其是信息通信技术带来的好处”。《突尼斯信息社会议程》也再次强调要为所有的人提供平等的信息和知识获取，为此，要改进网路连通性，并且提供普遍、泛在、平等、无歧视和经济的信息通信技术的获取和利用。信息政策的其他要素包括定价和法规（尤其是在国家垄断的情况下），它们都是促进普遍获取所必需的。

现实中的数字鸿沟包括几个因素。一个是电信的连通性。第二个是互联网的接入，这个问题必须单独解决，这样才能帮助广泛的人群获得实际使用互联网的能力。但是，技术上的连通性和可获性只是问题的一部分。另一部分同样重要，那就是技能和能力：

（1）信息素养（知道怎样使用技术，也知道怎样发现信息需求，以便搜索并收集信息，评估和评价收集到的信息，并且利用这些信息实现特定目标）；

（2）一般的信息处理技能（教师、管理者、医生和律师等人需要的技能，让他们可以在日常工作中充分利用信息）。信息政策必须包含行动，以保证整个社会具备一定基础水平的信息素养。

数字鸿沟的第三个因素是：互联网内容、服务以及电子商务。如果你只能阅读他人的内容，或者只能在互联网上买进而不能卖出，还要连通性利用和互联网

接入做什么呢？

信息部门是国家经济的重要组成部分，许多国家都制定了支持其发展的政策。它包含内容、传送和处理等三个领域。内容应当由本地作者和内容提供商用本地语言生产，而且应当体现本地的文化。政府、公共机构和公共部门总体上应该有责任发布公共领域的官方信息和文件，人们可以上网获得。

就内容而言，包含在图书、音乐、影片、电视节目、软件和数据库中的知识产权问题已变得很重要。旨在保护发明的专利权也是如此。我们需要达成平衡，一方面能够保护艺术家、作者和发明人的利益，另一方面知识产权又不至于阻碍对内容的正当使用，而且不会无端限制内容获取。开放知识的共享、创造性的知识共享系统、自由使用的开源软件、开放式结构、开放性标准、互操作性以及互联网中立等，所有这些都是能满足知识共享目标的方式。

信息传递包括传统和数字格式的信息内容，因此包括书商、图书馆、模拟广播公司、有线电视网络、地面和卫星广播、移动通信提供商、广播电台和电视台以及增值网络服务提供商。信息政策应当包括所有这些信息提供者和传递平台的发展。也应包括信息处理机构，如为其他机构进行计算和信息处理的机构，以及专职研究和顾问机构等。

在形成信息政策框架的过程中，要特别关注国家、公共部门和私营部门应起到的适当作用。毫无疑问，国家要负责制定和推行得力的政策，创造适宜的法律法规环境，让信息部门能够繁荣起来，让信息密集型机构能够有效行使职能，让信息社会的社会方面能够平稳运转。另一方面，一个开放的、非垄断的电信系统是信息社会发展的必要前提。绝大多数电信基础设施最初都是由国家垄断的。但是，私营部门越来越多地参与电信服务建设和运营。它们在这一领域投资和繁荣起来的能力是不可缺少的。通过新技术进行的服务和电子商务是为它们的发展以及技术和经济增长融资的一个主要来源。只有在一个国家已成功地推动商业在网上运营，并且能够满足各方面的需求以后，上面提到的第三个数字鸿沟才会消失。

总之，我们可以回到UNESCO出版的《制定国家信息政策：拉丁美洲的经验》报告，它列出了一系列行动领域，它们构成了一个国家信息社会政策的“内容目录”。

目标 1：信息获取民主化

行动领域	描述
信息通信基础设施	通过可持续的方案和模式让人们能够实质用上信息通信基础设施。考虑不同的替代技术（有线和无线技术），比如宽带、无线宽带网（wimax）、蓝牙，等等。

信息获取	人们能够通过不同的媒体和格式大量获取国家的公共管理部门和其他社会部门产生的有关文化、历史、科学和教育遗产的信息。
获取成本	通过竞争刺激和法规，确保所有社会群体，尤其是最脆弱群体能够以低成本利用信息通信技术。政府可以通过投资信息通信基础设施来降低获取信息通信技术的成本。积极地参与通过地区主干线构建宽带能力。
国家信息系统	促进和创建编辑、整序、存储和传播信息的系统，这些信息涉及不同的学科，如统计、测绘、地理空间、气象学、科学技术等等；来自不同部门，如农业、渔业、教育和家畜健康，等等。
应用和软件	促进和鼓励应用和软件的开发，满足国家对质量、效率、可获性和互操作性的高标准的要求，尤其在教育、卫生、政府管理、环境管理、司法和其它领域。
公共图书馆和鼓励阅读	保证数字图书馆和传统图书馆的发展和创建，通过国家阅读计划促进图书的生产和销售，以鼓励阅读和提升图书的价值。
传播科学技术信息	加强从事科学技术工作的公共机构，促进科学和技术信息的生产和传播。
公共接入点	鼓励持续建立公共社区的多功能接入点，它们应设在图书馆、邮局、档案馆、博物馆和学校等机构附近，以利人们对信息和信息通信技术的公平获取，并让它们成为产生内容的场所，尤其是在农村和城市边远地区。
信息保存	促进保护和保存任何格式的记录和档案的行动，为此应建立信息遗产基金。其中包括非物质文化遗产以及增强人们的文化认同和文化多样性。
普遍获取	让最广大的公众尽可能利用信息通信技术。普遍获取/服务要经过五个阶段：1、建立电信网络；2、扩展网络范围；3、扩展到大众市场；4、全网络扩容；5、提供服务。

目标 2：发展能力

行动领域	描述
国家内容	创造能力，让公共机构能够为国家发展生产重要的内容，加强公民的能力建设，让人们能够为了自身的发展生产内

	容。
数字素养	直面怎样利用信息以及信息通信技术的发展问题，针对各级正式和非正式教育制定国家教学计划。这包括供有特殊需求的群体利用的特定方法和工具。培训工作必须定位于促进性别平等。
创新、研发和技术转移	促进并且资助研究、创新和技术开发方面的培训项目，尤其是在公共高等教育机构和科学技术机构中，促进和主持硬件、中间件和软件等领域的研究、创新和技术发展方面的培训计划。 发展根据特殊国情改造技术的能力。加强与地区和国际研究网络的联系。
传统知识的保护	保护非物质文化遗产，保存传统知识，重视文化财富，尊重国家的文化多样性。鼓励生产有利于促进文化多样性的文化产品。

目标 3：制度化：法律法规框架

行动领域	描述
规范趋同	使国家法律适应技术趋同的新情况，鼓励建立单一的权利。促进全地区法律的协调，创造安全、可靠的法律法规环境。 促进并保障一个有利的法律法规框架，以便创造并加强社区媒体，并且鼓励采用多种媒体所有权模式。 制定使透明、公平竞争成为可能的法律。制定和加强使用保护标准。 确定国家标准，保证形成的环境“有多个提供者，保证竞争定价、信息提供渠道多样化、使创新和产品区别化……多个设备提供者之间有互操作性、市场一体化以及形成有效的生产体系”。

1.2.3. 政府的作用

信息通信技术问题是完全与公共政策相关的问题。根据许多国家的积极经验，负责国家信息社会政策工作的政府机构和官员将会依赖专家组的支持和合

作。确定跨部门战略，发现和邀请杰出参与者，是使这一阶段取得成功之关键。

对杰出参与者的邀请取决于什么因素呢？在政治决定方面，社会力量对政治决策的参与、它们在协商方面的责任以及它们的合作意愿等，将会自然成为每一个国家当前的优先任务。

拉美和加勒比地区经济委员会（ECLAC）通过《拉丁美洲和加勒比海地区数字概观 2007》（2008）提出了一个有益的观点，它把公共议程的各个方面付诸实施，提出计划好的社会行动：“在一个国家中，政治意愿并不会自发出现，而且也不是唯一的……，但它是从社会中构建起来的。但是，这个过程的首要障碍来自政治是否能够代表社会和个人的优先选择。”⁸

政府机构将能够依靠专家团队或者小组的支持。物色和邀请杰出参与者的跨部门战略的制定是国家信息社会政策获得成功的关键所在。

案例 13：中亚国家信息社会政策的制定

中亚国家信息社会政策的制定

题为《把信息通信技术纳入中亚国家发展规划》的报告⁹，建议将一种主要的方法用于信息通信技术政策制定，以利于国家发展。这是一种跨学科的方法，因为与基础设施相关的问题是相互交叉的，并且涉及不同部门。这也是一种战略方法，从战略上思考信息通信技术在发展中所起的作用、本国面临的障碍和挑战以及首先需要确定的优先发展领域，在此基础上，才有可能考虑更多地获取信息和信息通信技术，以帮助改善人民生活。

要解决的发展规划问题，涉及几个部门，而且它们彼此相互关联、交叉。参与机制是必不可少的，它能够保证政策针对实际问题，并且得到利益相关者的支持。

来源：ICSTD, 2007

政府要起到的一个关键作用是设法补救市场失效，因此补充并可能矫正市场力量的影响，不能依靠市场力量来达到国家信息社会政策的上述战略目标，比如信息获取的民主化。

来自美国索诺马州立大学经济学系的桑德拉·希克利说，互联网是市场失效的一个大案例：私人市场机制决不可能产生大型网络服务。实际上，互联网是一种特殊类型的物品，被称为“准公共物品”。这意味着，如果没有政府的干预，

⁸ 由我们翻译的。

⁹ Shailendra Hajela 为联合国亚太经社会（UN-ESCAP）信息通信与空间技术（ICSTD）准备的。
(<http://www.unescap.org/icstd/policy/publications/Integrating-ICT-into-Nat-Dev-Plans-for-Central-Asian-States/full-document.pdf>)

私人市场只能提供有限的网络服务，有效的市场不可能存在。电力工业、公路系统、教育系统和卫生医疗系统都属于准公共物品。它们只能有限程度地通过私人市场来生产，但是，一个运转良好的现代社会需要它们可提供的要比私人部门能够生产的多得多。互联网本身兼具公共物品和私人物品的一些特点。作为一种准公共物品，它的生产在数量上从来就不足，而且它从来都未达到真正高效的要求，除非它获得足够多的补贴来达到理想水平的输出和使用。在美国，互联网很明显是一种混合使用、混合资助的物品：它由公共部门和私营部门一起使用和资助。在 1993 年，希克利指出，如果要总计公共部门和非盈利部门对美国互联网的现行资助和补贴水平，那么这笔钱很有可能占了网络开销的最大的比例。

1998 年，克林顿政府启动了“电子费用计划”(E-rate)，每年提供 22.5 亿美元，用于补贴学校和图书馆对互联网和通信技术的投资。到目前为止，这一计划是联邦对学校的最大规模的技术计划。

希克利还说，在美国，用户费用有可能是作为一种互联网融资机制决定下来的，公共部门的提供者如大学的情况也是如此。在其他地方，信息可能是免费的，但这是靠广告来实现的。许多报纸和其他传媒开放它们的存档文件，希望靠广告来赚钱。这是互联网商业化进程的一个例子。

互联网市场失效最明显的例子是接入。

2005 年，UNESCO 的《亚洲的信息政策》报告指出，尽管各国普遍试图保证每个人都能接入电信网络，可是，即便是实行国家垄断，实际的地理条件也使得这个目标难以实现。但是要在无管制的系统中实现这一目标更加困难，在这样的系统中，市场力量意味着提供商不愿意在人口分散的边远地区投资。所以制定普遍接入的政策就很重要。

国际电信联盟的数据表明，至少有 39 个国家已经以普遍接入和服务基金的名义制定了补贴方案，对运营商征税，以便获得资金来补贴电话和互联网服务商并支持信息通信技术项目。

另一个问题是定价。通常，在城市地区提供服务的成本是最低的，而在农村地区是最高的。所以，单是市场力量本身倾向于鼓励在城市地区实行低价，在这里成本很低，竞争又最激烈，而在农村地区实行高价。绝大多数国家的政府都试图通过政策保证在全国范围内电信服务价格普遍一致。

所以，公共干预是重要的。在 UNESCO2007 年发表的《制定国家信息政策：拉丁美洲的经验》报告中说：“信息必须由政府以国家政策来对待，因为拉丁美洲国家之间存在着信息获取、利用、应用、存档和保存的巨大差距，所以政府需要采取行动来缩小这种差距，在可能的情况下还应消除这种差距，保证和保护国家及其居民为促进发展而创造、传播、获取和利用信息的权利。”这是真的，但

是政府不能够为每一个人提供电信和互联网接入。私营部门必须起到重要作用。但是，国家政策、法律和法规必须保证市场失效及其对接入的不利影响尽可能得以避免。

哥伦比亚大学的伊利·诺姆认为，电信政策和互联网发展政策应当是基于市场力量和竞争的准入和投资政策，但是政府应当扮演好领先用户的角色，帮助本地达到一定的发展水平和培养出足够多的专家。是美国军方首先发展了互联网。政府的许多业务都应当转移到网上，以形成足够的业务量，并且鼓励本地公共服务和商业运营者上网。

但是，如前所述，作为一项“准公共服务”，互联网不能够在无公共政策、投资和政府补助下真正发展起来。多语言和多文化也不能够在无公共政策、参与和资助下取得足够的进展。

市场失效还导致了互联网上糟糕的安全状态。软件公司已经能够形成一个框架拒绝对低劣产品承担责任。而且上市时间（互联网时间）的压力也促使软件公司尽早发表软件，测试水平很低，甚至不经过测试。加之软件变得越来越复杂，所以软件错误一定存在，它们会作为安全脆弱性被利用。由于是封闭源代码（也就是说，通过隐匿获得安全性），用户无法得到不同产品不同安全水平的信息。

政府活动的另一个领域是保证人们能有效接入用特定语言和有特定文化的互联网，这要依靠保证适当的内容生产来实现。

互联网作为一种新的公共、社会和个人的空间，只有它提供的内容与用户相关、并用他们的语言和他们的基准文化框架提供才是真正有用、有效的。

所以 2003 年，UNESCO 大会发表了《关于促进和使用多种语言和普遍接入网络空间的建议》，这份文件号召所有的利益相关者：

- 采取必要的措施，提供必要的资源，减少语言障碍，鼓励创造、处理和获取数字形式的教育、文化和科学内容，以促进人们在互联网上互动，从而保证所有的文化都能自我表达，可以用所有语言（包括本土语言）访问网络空间；
- 鼓励并支持能力建设，以利在网上生产本地和本土的内容；
- 就网络空间语言生存的重要问题制定适当的国家政策，旨在促进网络空间上的语言教学，包括母语教学，以利免费获取的电子形式语言教材的发展，并增进人们在这一领域的技能；
- 合作参与操作系统、搜索引擎和浏览器的研发，并使之适应当地条件，要有多语言能力、在线词典和词汇表。而且，要支持国际合作，开发面向所有人的自动翻译服务以及智能语言系统，后者可以进行多语言信息检索、摘要和语音理解，同时充分尊重作者的翻译权。

UNESCO2005年的《保护和促进文化表达多样性公约》宣布：

- 所有文化享有同等尊严和尊重的原则，也就是保护和鼓励文化表达的多样性，暗含所有文化要享有同等的尊严和得到同等的尊重——包括属于少数民族和土著民的文化。
- 从全世界平等获取丰富和多样化的文化表达的原则，而通过表达和传播手段获取文化是加强文化多样性和鼓励相互理解的重要原因；
- 开放和平衡的原则，鼓励向世界其他文化开放。

该公约的参加者重新确定了他们制定和推行各自的文化政策，以及采取措施保护和促进文化表达多样性的权利，其中包括：

- 为创造、生产、传播、分配和享受本地文化活动、产品和服务提供机会的措施，包括与当地所用语言有关的机会；
- 旨在在非正式部门提供本地独立文化产业和文化活动的措施，让民众有效地获得生产、传播和分配文化活动、产品和服务的手段；
- 旨在提供公共财政支持的措施；旨在鼓励非营利组织以及公共和私营机构、艺术家和其他文化专业人员，发展和促进思想、文化表达和文化活动、产品和服务的自由交流和流通以及刺激在这些活动中的创造性和创业精神；
- 旨在培养和支持参与文化表达创造的艺术家和其他人的措施；
- 旨在加强媒体的多样性的措施，包括通过公共服务广播的媒体。

根据该公约，公约参加者明确享有采取措施鼓励和保护文化表达的权利。

欧盟委员会 2007 年的《有关互联网公共服务价值的建议》呼吁所有利益相关者：

- 促进涉及电信、广播和互联网的信息通信技术政策反映文化多样性；
- 鼓励公众积极参与利用互联网和其他信息通信技术并且贡献内容；
- 增强公用领域信息在互联网上的可获性，包括作为共享的文化基础一部分的创意性作品，允许个人积极参与他们的社区和利用他们的文化史；
- 修改并拓宽公共服务媒体的范围，以便提供一般和专门的内容和服务，提供极个性化的交互和按需服务；
- 保证互联网和信息通信技术内容由所有地区、国家和社区提供，以便保证它随时成为所有个人、国家、文化和语言的代表，尤其要：
 - 鼓励和促进国家或者地方文化产业的发展，尤其数字内容生产产业的发展，其中又包括公共媒体进行的生产；
 - 制定战略和政策，并制定适当的法律和制度框架，以使用数字形成永久

保存文化和科学遗产；

- 形成生产和分配用户或社区创造的内容的机制（从而促进在线社区的发展），为此要鼓励公共服务媒体利用那样的内容并与那些社区合作；
- 鼓励以数字形式创造、加工和获取教育、文化和科学的内容，保证一切文化都能自我表达，并且能用所有语言接入互联网，包括本土语言；
- 加强在互联网上生产地方和本土内容的能力建设；
- 促进互联网的多语言化，让每一个人都能用自己的语言上网。

2007年UNESCO大会考虑了《关于成员国采取措施执行网络空间促进和使用多语制和普遍获取的建议的第一份统一报告》。这份报告涉及多语言内容和系统的发展，公用领域内容发展以及促进网络和服务获取。

对于**多语言内容和系统发展**，要特别关注促进语言多样性。加拿大政府借助于土著语言举措支持社区计划。玻利维亚也引入了发展本地知识和语言的政策。对于埃及来说，语言的多样性是一份文化财产，也是传播文化传统和经验的一扇“窗户”（永恒埃及项目）。立陶宛和欧盟理事会一道，制定了在学校内应用多语制的政策指南，立陶宛语国家委员会正在制定计划和确定要采取的行动，让信息技术能够用于保存文化和语言遗产。

在法国，技术语言计划于2003年启动，其目的在于开发计算机语言处理的工具。比利时（法语区）和津巴布韦正在准备新的教学工具，并且定期上传，它们开发了一些词典和网站，专门用于在线语言推广。

一个具体案例是欧盟委员会促进视听产业发展以及欧洲内容生产与分配的支持措施。

视听媒体服务指令（AVMS Directive）在第4条和第5条中决定继续提供电视无国界指令（TWFD）的条款，规定成员国应当保证，如果情况允许，广播的绝大多数时间都应该播出欧洲的作品（除了新闻、体育、游戏节目、广告和图文电视之外）。如果情况允许，必须预留10%的广播时间用于播放欧洲独立生产的内容。指令提供的这些或者其他条款保证了对欧洲独立生产产品的投资以及欧洲收听收视者的获取能力。

这些条款正在获得预期效果：在2004年，63.32%的合格播出时间播出的都是欧洲生产的内容，31.5%是欧盟成员国用于电视服务的独立生产的内容。

除了这些配额之外，MEDIA 计划的后续计划也为支持欧洲电影和电视节目产业提供了支持方案，目的是使这个产业更具竞争力，更能够满足电视台数量空前增多所提出的需求。

2006年，欧洲议会和欧盟理事会为 MEDIA 计划设立了一个新的机构，即

MEDIA 2007，它在 2007 到 2013 年间的预算为 7.55 亿欧元，主要用于欧洲视听作品的生产和传播。

这项工作的另一个领域是数字和在线内容。2000 年，欧盟理事会出台了一项多年度社区计划，以推动欧洲数字内容在全球网络上的生产和利用，促进信息社会的语言多样化，并且为此拨款 1 亿欧元。2002 年，理事会出台了有关欧洲互动媒体内容的决定，要求成员国加强这种内容的生产。2005 年，根据欧洲议会和欧盟理事会的决议 456/2005/EC 出台了另一项多年度社区计划，要求让人们更容易获取和利用欧洲的数字内容（eContentplus 计划），这个项目在 2005 至 2008 年进行，并且为此分配了 1.49 亿欧元的资金。

对于公共领域内容的发展，埃及政府创建了一个计算机化的框架，让埃及政府 700 多项不同的服务一起上网。根据政府让法国进入知识社会（PAGSI）的行动计划，法国已经原则上确定免费提供公共数据。法国国家图书馆在其网站 Gallica 上上传了 8 万多件数字化作品，让公众免费使用。玻利维亚继续在网上提供教育和科学内容，以促进教师和学生的工作和学习；哥伦比亚出台了具体政策，意在改善公民对国家政府和地方机构生产的信息来源和内容的接入（“地方政府在线”、“政府内部网”等等）。

对于推动网络和服务接入，俄罗斯联邦在 2006 年 7 月制定了关于信息、信息技术和信息保护的联邦法律，里面有一个具体章节提到了信息获取权利。法国在 2005 年制订了关于学校未来蓝图和课程编排的法律，目的是让所有年轻人都能获得信息通信技术技能。相似的是，卡塔尔在 2006 年 11 月推行了一部法律来规范信息通信技术部门，而前面提到的教师在线项目涉及移动电话授课，据称它具有相当大的潜力。

立陶宛已经开放了 300 多个公共互联网接入点。在哥伦比亚，电信部鼓励建立了 1490 个互联网接入点。其他具体的例子有“OUSRATIC：家家一台电脑”计划的目标是每个阿尔及利亚人家庭都能接入互联网。还有建立互联网中心、俱乐部和网吧的计划（不丹、埃及、拉脱维亚、土耳其、津巴布韦）。

而且，许多 UNESCO 成员国都已经采取措施开放偏僻的地方或者农村地区，让电信网络能够覆盖整个国家。在墨西哥，政府继续努力把网络接入扩展到各个地区，尤其关注使用土著语言的社区。在玻利维亚，政府启动了建立教育社区计算机中心的计划，希望把信息通信技术培训和应用纳入国家教育系统。

其他推动网络接入的努力包括提升信息素养，并且普遍地利用教育来达到这个目的。在哥伦比亚，“计算机用于教育”计划的目标是让所有公共教育机构都利用信息通信技术，包括农村地区和土著人社区的学校。出于相同的原因，建立教育和文化门户网站的项目（在澳大利亚、比利时、玻利维亚、拉脱维亚和土耳其

其)得到了制度性支持。

在一些国家(俄罗斯联邦、斯洛伐克),基础设施的发展是计算机化战略的主要优先任务之一。几个国家(加拿大、哥伦比亚、日本、拉脱维亚)启动了帮助乡村地区发展的宽带计划。这些计划意在帮助当地社区制订和实施发展宽带基础设施的行动计划。它们的优先领域包括对本地社区,比如土著人社区、乡村社区或者偏远社区的支持,以及克服地理、社会和经济对宽带接入的阻碍。

一些 UNSECO 成员国已经创建了地方和国家机制,借助于较低的互联网和电信成本促进互联网普遍接入。它们采取的措施包括:科特迪瓦做出的努力,意在鼓励投资以及减少利用信息通信技术的财政障碍,比如电脑设备的税收和关税;日本和阿尔及利亚对互联网定价做出的重大努力,它们和电信运营商以及互联网接入和服务提供商合作,降低了互联网的费用。

1.2.4. 多利益相关者方针

只有信息通信技术政策是有效的,信息通信技术作为支持发展的重要启动工具,其潜力才能得以充分实现。使信息通信技术政策行之有效的一个基本要素是,保证政府、私营部门、公民社会以及国际组织中的各个利益相关者积极参与国家信息社会政策的制定和推行。

《突尼斯信息社会议程》(2005)在第 80 段中说:“我们鼓励国家、地区和国际层面的多利益相关者方法的发展,进行互联网扩大和扩散的讨论与合作,以此作为支持发展的工作手段,实现国际公认的发展目标和目的,比如千年发展目标。”为使上述提法变成现实,需要有透明的和非歧视的信息通信技术政策。

同一个文件在第 88 段中说:“一个包容的、以发展为导向的信息社会的建立需要多利益相关者做出不懈的努力。”

在第 90 段,《突尼斯议程》评论道:“我们知道多利益相关者的参与对于成功地建设以人为本的、以发展为导向、包容的信息社会是必不可少的,在这一过程中政府能够起到重要作用。”

那么,哪些参与者对于国家信息社会政策的成功制定和推行起到重要作用呢?

- 政府:

政府在信息通信技术政策制定中起着最重要的作用,所以,它决定着这个国

家如何能够利用它可以得到的技术机会。国家战略要处理方方面面主要问题。政府能够对主题领域进行先后排队，或者使整个国家战略都直面关键议题，比如基础设施以及连通性，国家数字鸿沟的消除，信息通信技术部门人力资源培训，等等。

- 信息技术部门，私营企业：

在建设知识经济中，私营部门起着关键作用。国家信息技术部门能够（而且通常致力于）推动国家信息社会政策的制定工作。它是一个强大的角色，经常领导技术和组织创新。尽管有关信息和知识社会的公共政策是由政府正式领导并提出的，但是不同的利益相关者，特别是私营部门也参与政策制定过程，并影响其结果。在全球化市场的背景下，巨大、富裕的公司通常比发展中国家的政府更有力量，这让它们能够左右政策制定过程。然而，我们也应该考虑到，虽然私营部门的领导作用在构建信息通信技术环境中是不可置疑的，但是公共部门也必须努力支持其工作。

中、小、微型企业（SMMES）是国家信息社会政策制定工作的重要参与者。联合国开发计划署下属的亚太发展信息计划署（UNDP – APDIP, 2004）建议：“国家政策必须考虑中小企业面临的挑战以及公共和私营部门的缺陷……。同样重要的是，政府应当通过制定政策明确企业发展和人力资源发展之间的联系，发展基于知识的劳动力来支持企业采用、维持和创新信息通信技术的需求。”

- 公民社会

本质上，公民社会是指社区群体或者网络以及他们的活动。公民社会是共同的民主价值观和资源的一种表达形式，它和民主政治制度或者商业的价值观既不相同，又相互交叉。公民社会为公益服务，它介于国家和市场部门之间。公民社会的组织越来越多地参与解决信息社会问题，主要是在信息获取、信息权利、连通性和普遍的电信服务等方面。公民社会的关注点和兴趣应得到制定政策的最高层面的重视。

- 科学技术部门

这个部门包括国家科学技术机构、大学、科学技术研究中心，等等。它是构建信息社会中的重要角色，因为它为建设知识社会提供高质量的人力资源、研究者以及知识。另一个重要问题与大学、高技术企业以及研究计划之间的关系有关。这三个要素的永恒互动是信息通信技术发展的关键。在研究和创新政策之间的界限渐渐模糊的时代，科学技术研究应当得到促使其成果向成功产品和服务转化的支持性措施的帮助。

1.2.5. 准确诊断的重要性

这个阶段要识别和分析与信息社会有关的所有方面，以及影响到国家的外部因素。我们也可以通过分析制定国家信息社会政策的国际或国家最佳实践来从政策指南制定中引出的新目标。要确定公众对这个问题的想法，包括设定实现达成共识的目标的初步时间表，之后，便是政策和战略制定过程，再后是操作性实施阶段。

为了评估一个国家与信息社会有关的经济、社会、人力和技术条件，必须进行和利用调查研究。在一些情况下，这些研究可以由信息技术企业协会进行；负责统计和人口普查的机构也能提供有用的发现。

负责国家信息社会政策工作的公务员无须实际进行这些研究，他们只需要使用这些研究结果，他们要对这些结果的一致性和准确性进行评价。

1.2.6. 诊断电子准备度

电子准备度描述的是一个国家作为前摄行为者为了参与信息社会的各个部门和层面以及为了利用新经济和技术环境提供的机会而做好准备的程度。（Finquelievich, 2004）

根据 bridge.org 提供的《电子准备评估模型比较》的文本¹⁰，这意味着要考虑必要的基础设施是否到位；它还意味着要进一步考虑信息通信技术是否可供绝大多数人获取，这个国家是否有适当的法律法规框架来维持这些技术的使用以及社会对这些技术的资助。

电子准备需要（但不局限于）具备以下要素：

- 信息通信技术基础设施的可获性：硬件、软件和连通性等。
- 信息通信技术使用方面的培训（不只是技术素养，还包括企业和社会组织等基于信息通信技术的管理方面的培训）
- 与信息社会有关的职业、技能和岗位方面的终身教育和培训。
- 与信息社会有关的公共和私人举措方面的公共信息的获取。

对于国家、地区和地方社区来说，重要的是理解为信息社会做好准备（电子准备）和根据客观标准进行评估的现实意义，评估为的是为电子准备确定“里程碑”和可测度的基本数值。根本的是，为了让人们融入信息社会，缩小数字鸿沟，所有这些问题都应采取连贯、现实和可实现战略去应对。

¹⁰ 更多信息，参见 <http://www.bridges.org/>。

政府可以利用对国家或本地电子准备情况的分析诊断作为机制来收集必要的信息，根据这些信息来拟定国家信息社会政策的目标。这种评价将帮助政府集中全力确定需要大量资源投入、外部努力或者额外帮助的领域。

不同国家用于这些评价的工具取决于它们对电子准备度的不同定义以及不同的测度方法，例如指标体系。这种评价的目标、战略和结果是不同的。所以，在每一种情况下，适用的工具取决于用户（评价者和/或政府）的目的。用户可以选择一种工具来测度他要研究或搜索的主题，选择时受标准指导，而标准要根据用户有关社会电子准备的构想进行调整。

1.2.7. 人员

这些指导原则由主管的政府机构负责实行。这个团体或者组织可能也包括其他利益相关者（私营部门、大学、非政府组织、地方政府，等等）。所以，确定国家信息社会政策过程的机构或者组织以及人员，或者建立一个由政府负责协调的、多个利益相关者参加的专门机构，关系到国家信息社会政策的成功。即使国家的政府在这一领域有最终决定权，但是在这一选择中采取多利益相关者路线还是可取的。如果这些行动委托给了几个部、秘书处或者是其他利益相关者，那么就必须有负责国家信息社会政策的专门机构来进行行动协调。

案例 14：电子韩国 2006 年构想实施战略

电子韩国： 2006 年构想实施战略

政府根据电子韩国 2006 年构想制定和实施了一个为期一年的运作计划。这项总体规划要进行修订，以适应每一年快速变化的环境和技术发展。

政府制定了详细的行动计划，以便每半年评价一次计划的完成情况，并且每年要向信息化促进委员会报告。电子韩国这一项全球领先的工作，通过对每一领域的所有问题和结果的系统管理来推动，并且通过信息化促进委员会的协调，促进相关行动的政府有关部门和机构的合作得到了加强。

来源：E-Korea Vision, 2006

下一个模块是一个具体的指导性方法，即国家信息社会政策制定的模板。这一部分面向参与创建、推行和更新议程以制定这些政策的政府和不同社会角色，以便于他们了解现有信息、方法论、案例、过程、机制和信息来源。

这个模板包含三个主要阶段：第一阶段是国家信息社会政策的制定；二是国

家信息社会政策的推行；三是政策的监测、评估以及在必要情况下的调整和更新。

模块 2：制定国家信息社会政策的模板

2.1 模板介绍

本文件意在作为一个*实用指南*，为基于模块 I 中提供的理论内容制定国家信息社会政策指明方向。这一部分分为几个阶段，每一个阶段都代表以有序的方式构建的步骤，它们都会影响国家信息社会政策制定进程。

这个模板为拟定国家信息社会政策提案指明方向。它基本上是一个分成若干步骤的“如何做”的指南。这些步骤或者阶段遵循有序的结构，该结构可以分解成各个组成部分。当然，UNESCO 成员国各有其制度、管理和治理实践和方法。因此，本模板中介绍的程序对任何一个国家都无强制性。本模板中描述的一步一步的方法只作为一个例子，并有上述做法的提示；它既不是一个处方，也不是每个管理部门都应当遵循的一套规则。

一旦国家信息社会政策被作为国家政策采纳，所有参与者（不管是充分参与国家信息社会政策制定过程的，还是在不同时间参与某一部分的）就要根据不同部门和参与者达成的协议开始致力于实施。国家信息社会政策的实施必然导致一些结果；一项新政策的实施，通常可能意味着制度的深层变革，利益的冲突，新的立法，预算和投资调整，财政政策和市场监管规范的改变，社会参与和介入的新定义，新的透明和公共控制方法的出台，等等。

对已确定战略的监测、评估和再调整是这个有序结构的最后一步（但并非终点）。为了成功完成这些步骤，有必要构建并使用一系列的指标、评价工具，对过程、结果及影响的定性定量研究，以便得到统计数据、公共信息和定期评价研究等等。由于技术发展日新月异，国家信息社会政策的更新是必不可少的。监测和评估过程非常有可能产生国家信息社会政策更新和再调整的意见。无论如何，它都不会重新归零。

这个模块就负责管理国家信息社会政策的公务员和协调员要进行的活动提出了建议，提醒他们应该完成哪些任务。在这里提供一些任务及其可能的解决方法的例子，但这只是建议不是“指令”。

2.2 关键因素

承担国家信息社会政策的制定和更新任务时要考虑五个关键因素。

2.2.1 没有国家是从“零基础”开始的

首先，必须承认，在信息社会建设和发展方面，没有一个国家是从“零基础”开始的。本报告介绍的多个例子都说明了这一点。

2.2.2 每个国家都有自己的切入点

每个地方、国家和地区的情况都是不同的，国家信息社会政策需要调整以适应本国情况。

这里提出的方法普遍有用，因为它的动机在于让不同的国家可以在任何一个站台“搭上信息社会的列车”，让它们对照这里提议的步骤分析自己的情况，并且有利于战略的修改调整。这种方法是一个模式，一个方案，应当刺激参与者研究本国的需要，利用他们最出色的能力和实力为国家制定合适的国家信息社会政策，保证政策在不同的发展背景下得到切实的实施。

2.2.3 了解你自己的环境

为了制定诸如国家信息社会政策等政策，首先必须识别每一个国家或地区的经济优势和劣势，文化多样性和制度状况。

本指南提出的方法是一个模型，它允许负责制定国家信息社会政策的公务员：

- 刺激参与者调查本国的需求，并利用其有利的能力和实力制定最合适的国家信息社会政策；
- 保证它在有不同发展背景的国家中得到应用。

这就是它能够灵活应用于任何国家或地区的理由，而不管这些国家的发展程度或者目前信息社会的进展程度如何。

2.2.4 考虑政府的作用

在模块 I 中已经提到，政府应该意识到，信息通信技术问题是与公共政策相关的课题。如果他们不理解这个政治方面，他们就很难到达如下阶段。国家信息社会政策过程开始或者修订的司法权范围必须由政治权力机构明确界定。负责国家信息社会政策过程的政府官员应该得到专家小组的支持和协作。为制定跨部门

战略而物色和邀请杰出的参与者将是在这一阶段取得成功的关键。

通过《拉美和加勒比地区数字概观 2007》(2008)，拉美和加勒比地区经济委员会(ECLAC)表达了推行公共议程的不同方面以提出有组织的社会行动：“在国家或者政治领域，政治不会自发或排它地出现，但是它由社会构建。然而阻碍这一进程的主要障碍在于把社会偏好与个人偏好区分对待。”¹¹

它依赖哪些因素？它要依赖政治决定，社会角色对政治决策的参与，他们与协商条款相关的责任，它们的合作意愿，自然还有各个国家现在的优先发展任务。只要能够保持社会共识，所有这些都是可能的。

2.2.5 跨部门性：战略中的关键元素

本文件针对每一个参与机构定义职能¹²，从而提出明确的能力和具体的承诺（比如参与国家信息社会政策的团体或个人等机构被当作参与者）。制定战略和行动，然后命令组织或个人去执行。

根据这个观点，“部门”指的不仅是通常的政府机构的部门（行政、立法、教育、基础设施、电信管理等），它还指集体行动的逻辑和社会协调机制。因此，“跨部门性”还意味着在公共部门、社会部门、企业部门、学术机构等部门之间建立桥梁。

这个协调的跨部门模型可以根据每一个国家的社会、经济和政治背景灵活应用。有一些国家由政府引领这个进程。在另一些国家原动力来自市场或者社会组织，尽管有时候政府把这些举措归功于自己。还有一些国家，跨部门性和多利益相关者路线被转化为它们本身的政治目标。所有国家都能发现上述部门的不同水平的体制发展，因而为它们的参与和联合行动创造条件和能力。

跨部门性是可以决定这些举措成败的因素之一。实际上，成功依赖于不同部门及其参与者之间的合作，这使得联合寻求解决方法成为可能。在制定跨部门和多利益相关者的战略中，基本的问题是：

- 确定哪些个人和组织在国家信息社会政策的不同阶段能够或者应该承担的责任和义务；

¹¹ 我们自己的翻译

¹² 跨部门性的概念从本质上是指各个部门为制定政策或解决社会问题而进行的联合。但是，根据人们对于“部门”这个词的认识，跨部门性的内涵可能会有些差异。根据 Cunil Grau，对于跨部门性在概念上有两种陈述：（1）各部门之间的联合使得它们可以共同寻找综合的解决方案。这赋予跨部门性一个特别的政治基础，并且它可以转化为一种假设，即所有那些公共政策都会影响整体目标，如国家信息社会政策。它们必须通过跨部门的方法来制定和执行。（2）部门之间的结合使得它们之间的差异可以被有效地用来解决社会问题。从这个角度讲，跨部门性（与部门性相比）与提出更好的解决方案是一致的，因为它有助于共享各个部门特有的资源。

- 为所有角色（机构或者个人）确定并分配职责，形成特定的能力和资源；
- 考虑更多类别和数量的可能的角色，它们会支持并且参与不同的过程（国家、市场（企业和创业者）、公民社会、大学、公民，等等）；
- 不仅考虑与信息社会有关的一般公共部门的“领域”，比如电信、基础设施、科学技术，还要考虑行政机构内的其他情况，比如教育、社会发展、卫生、立法分支机构和监管机构，等等；
- 跨部门性意味着要仰承与公共部门、社会部门、私营部门和学术部门有关的各种形态。所有这些形态都可能不得不在各个机构内部推行部门内和部门间达成共识的政策。每一个机构都表现出不同的发展水平、条件和参与联合行动的能力；
- 要理解角色会千差万别（例如，在很多国家，制定国家信息社会政策是起着强大领导作用的政府的结果，而在另一些国家，它的出现可能是来自市场的举措，或来自于公民社会部门的强大运动的结果）；
- 尊重每个角色和它们各自活动的特性。明确了这一点，才有可能维持每一角色相对于其他角色的独立性。

表 2：简介

简介	
发展过程和 UNESCO 的作用	<p>目前，信息社会的前进和扩大伴随着规划、实施和评价这些过程的开发和推广工具方面的突出努力。在以个别且往往孤立的举措制定国家信息社会政策之后，各国开始在他们当中协调标准和方法工具等。</p> <p>世界峰会、许多国际会议以及地区性会议，与不同的国际组织比如 UNESCO 一样起着重要作用。</p> <p>因此，经验开始被复制；这有助于克服仍然存在的障碍。</p>
这个模板是什么？	这个模板是一个方法上的建议，它建立在已发现的国际经验和优良实践的基础上。
这个模板面向谁？	国家和地方的政府机构的政府官员和公务员（有时得到专家团队的支持，有时只得到其下属人员的帮助），面临着启动、评议、或者更新国家信息社会政策制定过程中的激动人心的挑战。
应用本指南的关键要素	<ol style="list-style-type: none"> 1. 没有一个国家是从“零”开始的，因为所有国家不论其水平如何，总有一些信息社会问题的经验。 2. 每个国家都要在自己的“车站”搭上信息社会的列车；首先要考虑国家和地区环境，因为各自的情况

益的表达来进行。

表 3 里程碑的组成部分

国家信息社会政策的制定	<p><u>涉及的参与者</u></p> <p>在此阶段，负责发起和制定国家信息社会政策的政府代表与其他相关的社会角色一起拟定一系列过程。这些技术和政治官员在整个过程中（或者至少部分过程中）得到信息社会领域专家组的支持，他们会贡献知识和建议。在这个背景下需要跨部门的战略。</p> <p><u>目标</u></p> <p>准备进行诊断，它将是国家信息社会政策的基础。制定国家信息社会政策——包括确定目标、战略以及下一步要采取的行动。</p> <p><u>结果</u></p> <ul style="list-style-type: none">● 国家信息社会政策行动计划，提供指南、明确的战略、时间表、预算、参与角色名单以及执行国家信息社会计划所需要的制度变革。● 信息社会专家名单● 专攻信息社会的研究中心名录● 对国家、地区或地方层面与信息社会相关的现状的诊断● 对国家、地区或地方层面与信息社会领域相关的领域（如电子政务、移动政务、信息社会教育和电子卫生，等等）的现状的诊断● 国家信息社会政策要达到的目标列表
-------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● 用于实现目标的战略、时间表，负责完成每项目标的机构，以及分配给每一个目标的财政、人力和技术资源。 ● 行动计划
国家信息社会政策的实施	<p>描述</p> <p>这个阶段关注上一阶段所定的方针和战略的执行。如果出现内部或外部变化（管理变化、宏观经济危机、评估、新的政治定义，等等），这一阶段还包含可能的校正和修订过程。应当根据资源分配、负责执行国家信息社会政策的政府和利益相关团体、任务分配以及根据国家信息社会政策得以发展的现实情况进行计划调整。</p> <p>负责实施的政府机构与各利益相关者一起决定用于检查指标和调查结果的工具和手段，并且在跟踪、监测、控制和调整阶段进行影响评估。</p> <p>目标</p> <p>本阶段集中了政策制定阶段与国家信息社会政策执行有关的所有方面，为此要使用一系列手段和采取一系列行动。在这个阶段，执行并不太依赖专家组，而要大力依赖政府和其他社会角色。</p> <p>结果</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 源于行动计划的项目 ● 任务分派表
国家信息社会政策的跟踪，监测，控制和调整	<p>描述</p> <p>用多组指标评价整个国家信息社会政策制定过程的结果和影响</p>

	<p>目标</p> <p>监测和评估国家信息社会政策的执行、影响和成绩</p> <p>结果</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 国家信息社会政策的各个阶段的评估报告 ● 国家信息社会政策取得的部分和/或总体成果的评估报告
--	---

提示 1：影响国家信息社会政策制定过程的因素

每个阶段都要经得起永久性的评价和调整。这一过程中，可进行预期和非预期结果的评估，必需进行的调整的评价，实用调整过程的规划。很多定量和定性指标工具应该对政府官员、专家组和其他参与角色有用。

规划和执行国家信息社会政策指南和战略的阶段是一个模型，有利于国家信息社会政策的工作。

该模型允许每个国家根据自己的发展水平、文化和社会-经济背景给自己定位。

在制定公共政策的过程中，需要考虑每一个和所有的阶段。

案例 15：非洲与欧洲采取的行动

非洲与欧洲采取的行动

在非洲，国家信息通信基础设施政策与计划（NICI）的制定过程如下：

第一阶段：

这个方法的第一阶段重点是“框架文件”的形成。框架文件为其后的政策文件和计划的制定提供分析基础。这通过基线研究来实现，而基线研究确定评价基准，使得后续的监测和评价能够评估特定的计划对目标人群的影响。

第二阶段：

本阶段集中进行“政策文件”制定，它提供政府政策承诺的细节，说明要通过信息通信技术的发展和利用来做些什么工作。

第三阶段：

本阶段的方法集中于有关政府政策的第一个计划的制定，它得到政策文件中

详述的政府政策承诺的指导。这个计划是一系列滚动性计划中的第一个，是在特定时期内政府社会经济发展计划的基石。

第四阶段：

这个最后的阶段包含计划中各项具体计划的切实执行。计划一经制定和实施，就要进行定期的监测和评价。监测和评价工作基于评估信息社会发展和社会经济影响的相关指标的分析。¹³

在面向专家的规划和更新国家信息社会政策的现有工具中，《亚太地区信息通信技术政策的优良实践：亚太地区信息通信技术发展的得力政策和法规框架的推动》报告意在成为信息通信技术政策制定者和决策者的一个资源，并提供有关下面三组问题的政策性观点：

- 理解与亚太国家相关的信息通信技术政策制定和推行的背景和过程；
- 分享这一地区若干国家通过最佳实践制定信息通信技术政策的丰富的和多样化的经验；
- 编撰国家和地区层面的意识和能力建设方面的材料。

资料来源：非洲信息社会计划，1999

《重新思考欧洲信息通信技术议程——实现里斯本目标的十个信息通信技术突破》报告（MEA，2004）中的方法包含五个阶段：

a) 准备阶段用于确定研究提纲，以便确定要调查的主要问题。举行产业界领导人和决策者参加的远程会议，检验纲领文件中总结的案头研究的初步结果。

b) 第二阶段包括大范围的访谈，对象包括整个欧洲以及五个参照国家的舆论领袖和信息社会决策者，以此获得新见解、新视角、突变点和新的紧迫感，从而导致新政策问题的提出。如附录 D 所示，访问了超过 90 个舆论领袖。这些访谈带来了大量关于政策的问题和突破。

c) 在第三阶段，信息通信技术产业，用户和信息社会政策制定者的代表在研讨会上对所有政策问题和突破进行排序和选择。

d) 在第四阶段，进行第二轮远程会议和一些新的访问，对主要的突破和政策问题进行最后选择。

e) 最后一个阶段包括结果的详细阐述，为进一步核实成果所做的更多的访谈及报告编写。

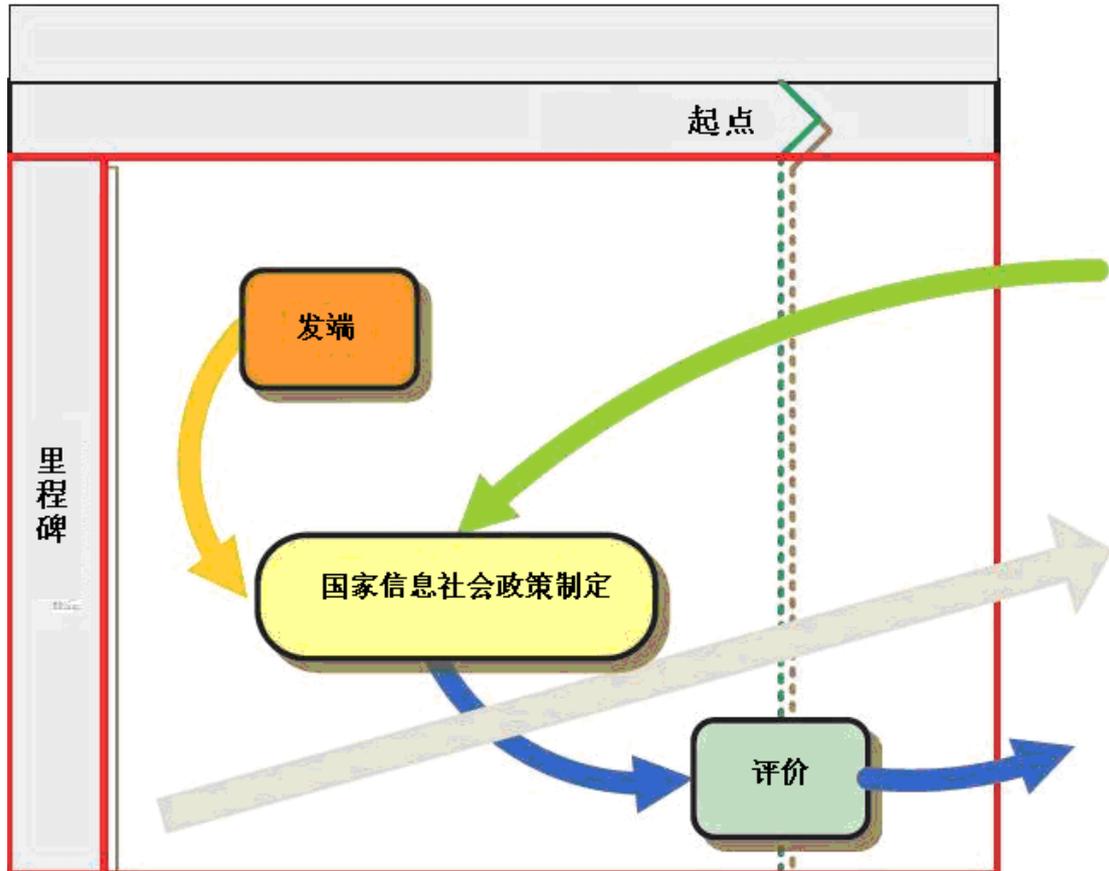
资料来源：MEA，2004

¹³ 见案例 7 引用的见国家信息通信技术设施计划过程

2.4 起点：国家信息社会政策制定

2.4.1 起点的简介

图 4：起点



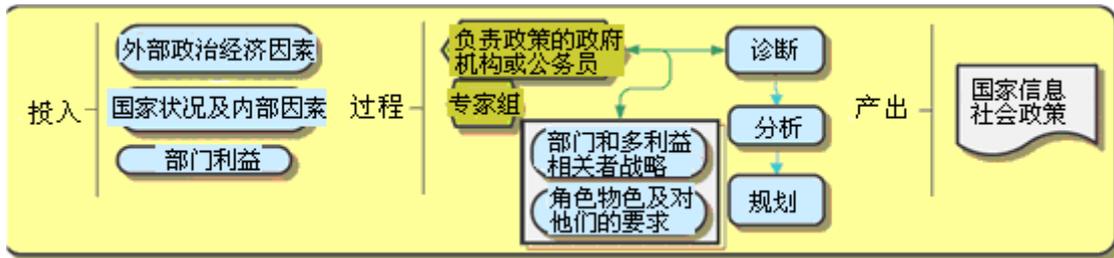
该框架有三个基本过程：

1. 诊断
2. 分析
3. 行动规划

这个工作的最终成果是形成国家信息社会政策要旨阐述文件。它可以是“数字议程”、“国家计划”、“国家战略”或者其他任何形式，它描述在后续阶段中必须通过全国性的努力来完成的其他目标，

图 5 给出了国家信息社会政策制定阶段的各个部分：投入、过程和产出或最终结果。

图 5：制定阶段的组成部分：



2.4.2 投入或影响国家信息社会政策制定的投入因素

a. 外部政治经济因素

外部因素是做出制定信息社会国家战略的政治决定的外因，因为战略设计者和决策者对它们没有决定力量。

- **国际组织：**国际组织经常发起推动国家信息社会政策制定的地区和国家倡议，推动世界信息社会峰会（WSIS）2003、世界信息社会峰会（WSIS）2005，E-LAC 2007 等等的过程表明了这一点。它们还会为进行中的信息社会政策提供评估和最佳实践。
- **商业伙伴关系：**商业联盟或者伙伴关系强烈地影响到国家政策和战略。某一国政府可能会希望以地区性集团的方式（如 MERCOSUR 或者欧盟）保护它的联盟，因此为共同或者一致的信息社会方案采取措施。反之，外部商业联盟可能排斥或者从经济上损害一些国家或地区，因此，这些国家或地区会为抵偿这种排斥而采取政策。

b. 国家状况和内部因素

- **政治团体对信息社会的认识程度：**如果政府了解并愿意制定国家信息社会议程，让国家完全融入全球信息社会——同时保持自己的特色——它就会支持并接受国家信息社会政策提出的转变。
- **负责国家信息社会政策的国家机构：**受命领导国家战略的机构、团体和个人有着不同的等级。级别越高，该机构或团体提出的政策得到的支持力度也就越强，切实推行的可能性就越大。还应当考虑到工作程序和对参与者工作的具体协调。
- **基础设施和共性信息通信技术服务：**信息社会战略中最明显的主题是信息通信技术基础设施建设和服务。根据每一个国家基础设施和信息通信技术服务

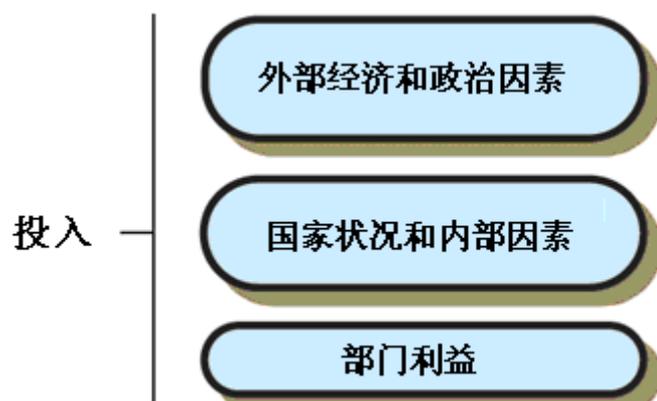
的特点、接受服务不足的人群的数量和所在地，政策应当着眼于促进信息通信技术的普遍获取和利用，因此要为整个社会提供最起码的连通性，要特别关注被边缘化的群体，比如农村居民、少数民族、妇女、残障人士和老年人（ECLAC，2003）。

- **法规框架：**国家法规框架是制定国家信息社会政策中的关键要素。需要建立或调整该框架，保证国家政策得到切实执行、评估和更新。对电信业的规范和软硬件市场的加强是关键政策领域（ECLAC，2003）。

c. 部门利益

- **政府：**国家战略由许多主题关注点构成。政府可以对主题领域安排优先顺序，或者使整个国家战略面向一个问题，如基础设施和连通性等问题。
- **信息技术部门、私营企业：**国家信息技术部门能促进国家信息社会政策发展。它们经常是引导技术和组织创新的得力角色。然而，如 ECLAC（2003）所述，单靠市场机制往往不足以创造能够帮助引向更大发展目标的手段和工具。此外，信息技术企业可以关注特定主题领域，或者推动国家战略关注对它们有利的问题（为信息通信技术企业培训人力资源、软件和信息服务，等等）。
- **公民社会：**公民社会越来越多的参与解决信息社会问题，主要是信息获取、信息权利、连通性和普遍的电信服务问题。公民社会的关注点和利益需要在最高政策制定层面予以解决。
- **科学技术部门：**这一部门也称为“学术部门”，是解决信息社会问题中的重要角色，因为它提供决定信息范式的研究人员和知识：创新的技术有助于知识生产，进而有助于更具突破性的技术和程序的产生。

图 6：起点的投入



（注意：第一个椭圆框中内容应为“外部经济和政治因素”）

应当开展各种活动，让负责信息社会政策制定工作的个人和团体可以检验他们是否采取了全部必要的步骤来完成他们的工作。

活动 1 包括核实和检查影响国家信息社会政策制定进程的决定性因素。

活动 1：核实表：规划阶段		
决定性因素	是	否
1. 是否考虑了现有的全部决定性因素？		
2. 你是否准备了用于检查的外部 and 内部决定性因素的详细列表？		
3. 你是否分析过这些因素如何能够影响到国家信息社会政策的制定过程？		
4. 一些因素会影响制定国家信息社会政策全球战略的成功，你是否给它们给予了重视？		
5. 你是否考虑了能够消除不利影响或者激发有利影响的方法？		

活动 2 包括确定和分析影响国家信息社会政策制定过程的决定性因素。

活动 2：环境因素的确定和分析列表

因素（谁或者什么）	类型（内部、外部）	它怎样影响国家信息社会政策制定？	能够采取哪些行动来消除不利影响以及/或者产生有利影响？
例如： 缺乏更新的法律框架	内部因素	阻碍目标和战略制定，在现有的法律框架内未得到考虑	<ul style="list-style-type: none"> • 讨论法律体系、标准和规范等的更新 • 国家信息社会政策中涉及立法权 • 更新法律框架
例如： 缺乏本地信息技术政策专家	内部因素	准备平衡、客观的初步评估报告存在困难	<ul style="list-style-type: none"> • 寻找符合国家观点的地区或国际报告 • 向国际或者地区专家咨询
例如：	内部因素	在国际谈判中缺	<ul style="list-style-type: none"> • 为本地学术机构

没有或缺少本地信息通信技术和电信统计数字		少本国立场游说和诉求的能力	和国家研究中心分配进行统计研究的资源
例如： 信息社会中国家和地方的利益在全球和国际主要议程中得不到体现	外部因素	在国际谈判中资助水平和代表性低； 谈判能力差；	<ul style="list-style-type: none"> • 培训在国际事件中代表本国的国家代表； • 确定在国际情景下进行谈判的主旨，以便捍卫国家利益并找到适当的合作伙伴
例如： 国家缺乏对电信服务的所有权	内部因素	信息通信技术服务自治和管理水平低（如普遍服务和低关税）	<ul style="list-style-type: none"> • 安排多部门性会议，协商新的信息通信技术战略 • 规划国家与信息通信技术企业的伙伴关系 • 规划法规活动

2.4.3 本阶段的主要过程

我们首先从培育和支持国家信息社会政策过程的体制空间的定义开始，一系列政治和经验过程开始发展。这些过程集合于如下示意图：

图 7：政治过程和经验过程

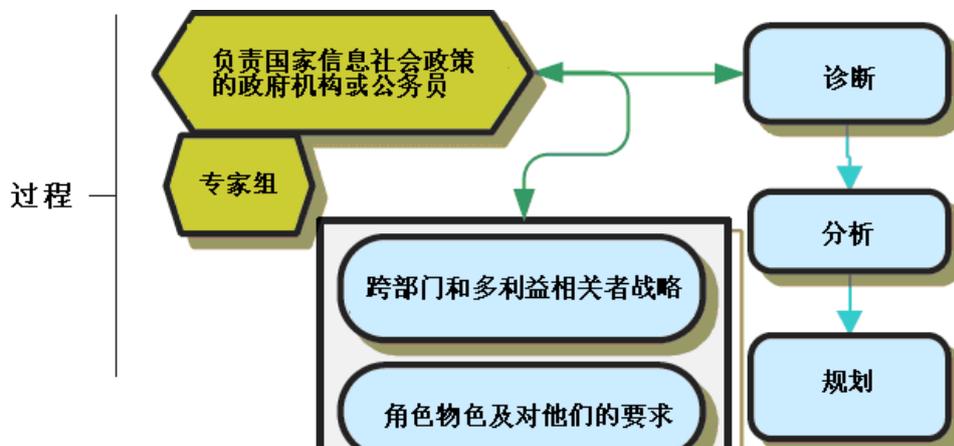


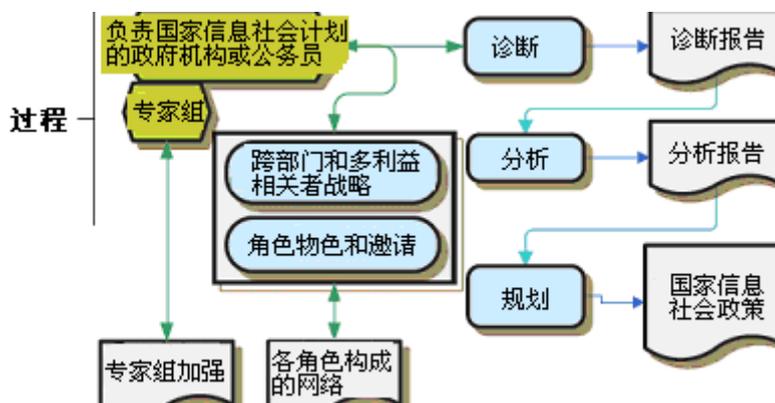
表 4：本阶段主要过程的综合

过程	目标	描述	结果
组织专家小组	组成信息社会专家组，为政策制定和实施的各个阶段贡献知识。	国际经验表明，为了在国家信息社会政策制定中达到高效，应当邀请信息社会问题专家以及他们所在的各个部门，对国家信息社会政策的定义、实施和跟踪过程出谋划策。专家可以是名誉的，也可以是有报酬的。	一个积极的专家小组在整个过程的不同阶段进行合作。
角色物色和邀请	物色并邀请来自所有部门的不同角色（机构和个人）参与整个国家信息社会政策过程。	多种社会角色直接间接参与国家信息社会政策。政府机构邀请他们参与国家信息社会政策的各个阶段的能力对于取得成功至关重要。	部门、多部门和多利益相关者的群体和网络。
诊断	获得更新的诊断，描述国家的电子准备度，信息社会要满足的需求，以及作为国家信息社会政策基础的各个部门。	准备对国家信息社会政策制定和实施的所有必要的部分（部门）进行诊断。各领域（电子政务、教育，信息通信技术产业、电信政策，法律框架等）的概况诊断；该诊断是分析阶段的关键	对电子准备、信息社会需要满足的需求及多个部门的诊断。

		投入。	
分析	分析国家对信息社会（预期实现的模式）的需要，并确定达成共识的目标、战略和主要指导方针。	在前一阶段诊断的基础上，说明这个国家赞成这一倡议、项目量化、能力分析、对国家信息社会政策执行给予支持的理由。它是一次操练，对不同的社会角色可以定义和实现的制度性战略和转变进行界定。它是对要达到的预期模式的描述。	这是一个文件，它提出了最重要的国家信息社会政策的战略和方法的指导方针。它是规划实施行动的基本依据。这份文件是形成定义的第一步，是利益的阐述和期望的交流。
规划	确定目标、战略、可动用资源、时间表，并指定负责国家信息社会政策实施的机构。	依照政府协调者和专家组制定的标准，可以用很多种方法和工具来进行规划。	一个文件，它确定这个国家希望实现的信息社会模式。

图 8 展示了整个过程和各个阶段如何产生成果或产出。

图 8：过程和产出



a. 专家小组的组建

在制定国家信息社会政策中，为了实现高效，负责这项政策的政府官员要就信息社会的整体问题以及/或者信息社会特定部门的问题，成立专家组，利用他们的知识，讨论并系统化信息社会公共政策目标和战略定义、实施和跟踪的过程。

表 5：专家小组的结构

使命	积极支持并与政府团队合作，详细考虑有关国家信息社会政策制定以及实施、监测和评估的建议。
如何选择专家组的适合专家？	所有国家，无论其发展水平如何，现在都需要仰承信息社会问题专家，他们可能是政府成员、私人顾问、信息技术领域的企业家、学术研究人员，以及/或者参与了世界信息社会峰会（WSIS）2003 和 2005 的非政府组织的代表，参加国际或者国家信息社会论坛和会议的代表，教授，以及发表过这方面论文的研究生，或者是在国家信息技术部门工作的生产者 and 传播者等专门角色。
谁是专家？	专家是被公认的技术或技能的可靠来源，他们做出正确、适当和明智判断和决定的才能使其同行或具体领域公众赋予其权威和地位。一般说来，一名专家是在一个特定研究领域具备广博知识或技能的个人。参加小组的专家应该来自不同的学科和部门，以便提供多方面的观点。

公共部门的决策者是每一个国家信息社会发展中的重要角色。他们是共同利益的代表，是建立可靠的多利益相关者协调、积极的政治领导、有效的政策改变以及财政资源和人们工作的适当分配的推动力。

对于社会角色来说，它们参与国家信息社会政策制定和更新的工作越多，它们就越能对各自部门的执行工作做出更加有利的反应。地方和区域非政府组织、私营企业、顾问、研究人员对信息社会发展起到各自不同的作用。绝大多数国家都创建了多个利益相关者参加的专家组来制定或者监测和更新它们的国家信息社会政策。

表 6：专家组成员

谁参加专家组？	一旦确定了负责协调专家组的国家机构，后面的问题就是选择专家了。每个参与部门都有很多信息社会问题专
---------	--

	<p>家的来源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 与信息社会问题相关的政府机构的主管（电信部、科技部、教育部、卫生部等的部长） ● 全国电信和信息技术部门协会的主席 ● 研究信息社会问题的学术人员和研究人员（通过大学、国家研发机构、论坛、学术会议等等可以物色这些人） ● 处理信息社会问题的重要非政府组织成员（通过网站、虚拟和实体的论坛和会议来发现他们）
<p>如何组建专家组？</p>	<p>因为各国政府总要协调国家信息社会政策，政府机构或者新成立的团体就是专家召集者。它们可以采用不同的程序物色专家：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 依靠以前通过虚拟或者面对面的论坛和会议发生的个人联系或者利用上述程序。 ● 打电话给各个部门的组织（政府机构、私营部门、科学技术部门、公民社会），让各部门推选代表。 ● 举办有各个部门代表参加的通气会，讨论制定或者更新国家信息社会政策的可能性。
<p>专家组如何工作？</p>	<p>专家组的工作方法有很多种，但是可以确定共同的模式，其有序的步骤是：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确立通用的方法 2. 就一定时间内在一起工作达成一致 3. 对结果（第一份或第二份国家信息社会政策草案）达成一致 4. 确定会议的周期 5. 根据选定的方法建立不同的工作小组（例如，在电子政务、电子教育、电子卫生、基础设施、内容等各个方面建立跨学科和多部门参加的小组） 6. 决定如何将面对面会议和利用信息通信技术（电子邮件、wiki、虚拟论坛等）结合起来 7. 撰写各部分（电子政务、基础设施、内容等）的报告 8. 讨论这些报告 9. 把这些报告统合成第一份草案 10. 讨论第一份草案

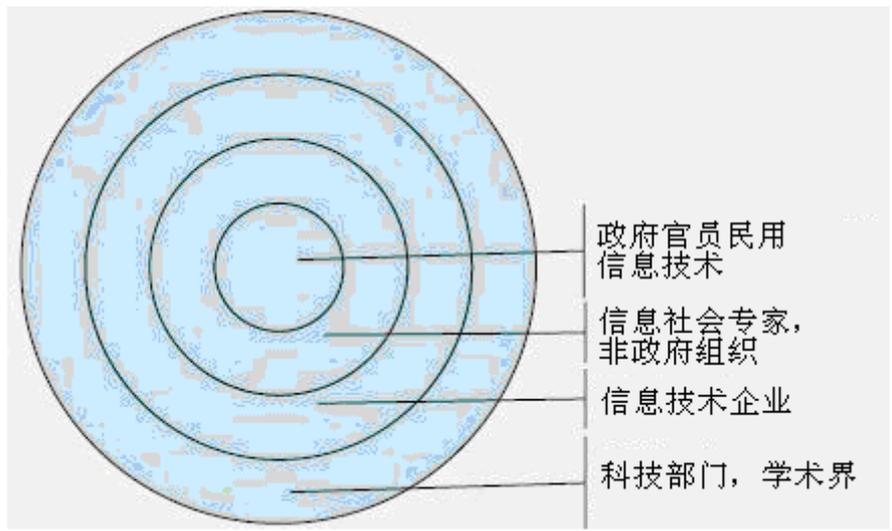
案例 16：阿根廷对多利益者相关伙伴的邀请

邀请多利益相关者伙伴参与国家信息社会政策制定

2008 年，阿根廷国家信息技术办公室 (ONTI) 受命制定国家数字议程。ONTI 决定与来自政府部门、私人信息技术企业、学术界和公民社会的伙伴一起工作。

ONTI 发起包括各种参与角色的同心圆计划。开始时它邀请来自不同的国家公共机构（科技创新部、教育部、信息社会计划和其他机构）的政府官员一起拟定制定阿根廷数字议程（ADA）的基本方法。

然后，这个团队邀请了信息社会专家和非政府机构的代表参加。其后信息技术企业协会主席和企业家也应邀参加这个不断扩大的团队的工作。最后，来自科技部门和大学的代表也参加了阿根廷数字议程制定工作。整个过程长达一个月。一个合格的专家组就这样形成了。



资料来源：作者作为阿根廷专家组成员的经验。

活动 3 是一个检查表，利用它可以就与专家组专家物色和邀请相关的任务进行检查。

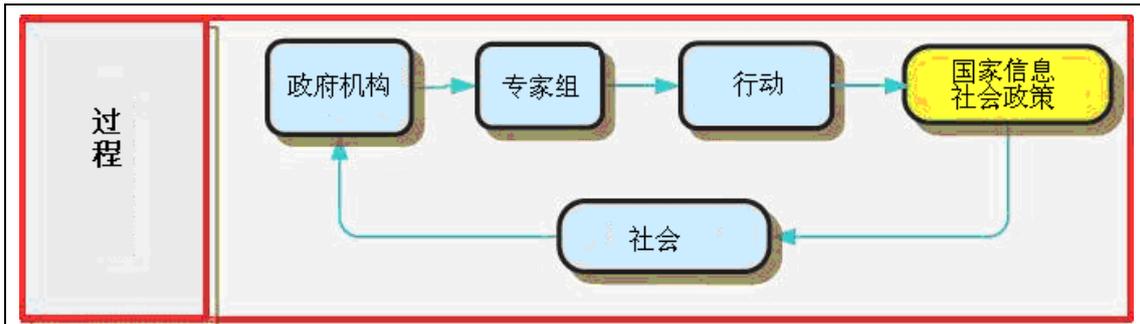
活动 3：检查表：专家组

检查表（制定阶段）		
专家组	是	否

<ol style="list-style-type: none"> 1. 你是否完成了物色专家的所有必需措施？ 2. 你是否在物色过程中应用了跨部门和多学科的标准？ 3. 你是否在专家组人员选择过程中应用了跨部门和多学科的标准？ 4. 你是否鼓励他们参加？ 5. 这个专家组一经成立，则要看看它是否属于不同部门（跨部门性）和不同专业（跨学科）？ 6. 由谁来协调专家组的全球战略是否凭借有意识和一致的方法来决定？ 7. 是否所有成员角色都在同等条件和同样权利下参与？ 8. 做出这些决定时是否考虑了政治和经济背景？ 9. 专家组的工作方法是否根据 UNESCO 模式来确立？如果不是，用的是什么模型？ 		
--	--	--

案例 17：亚太地区专家组执行战略

<h4 style="margin: 0;">亚太地区专家组执行战略</h4> <p style="margin: 10px 0;">专家组所起的作用主要是：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 确定需要通过国家信息社会政策解决的问题领域 ● 确定本国希望在信息社会中实现的目标 ● 确定相关的优先领域 ● 确定国家信息社会政策的参与角色 ● 提出工作方法建议 ● 拟定时间表 ● 开展讨论 ● 将所得结果作为国家信息社会政策初步建议的投入 ● 将该建议提交政府 ● 将该建议（一旦经政府批准）提交其他社会角色和全国的社会，并围绕它展开讨论 ● 制定国家信息社会政策 ● 设计监督机制的指南，以便报告工作进展情况



资料来源：联合国开发计划署，2004

b.物色和邀请参与者

物色和邀请那些社会角色是这个战略中必不可少的一步——不管它们是机构的还是个人的，他们与信息社会的发展密切相关。

这些角色是私营部门、科技部门、公民社会和媒体的代表，还有该国各个地区、省或州以及地方政府的代表。要成立专家组时，为招募参加的社会角色，需要在各级政府（国家、地区、地方）、私人部门（企业、信息通信技术产业）、信息通信技术服务、科技部门（大学、研究中心）、公民社会和媒体中进行个人、团体、机构和组织的物色。根据各自关注点的不同，他们可以在各个不同的阶段参与国家信息社会政策的工作中。

角色的物色还可以确定负责人、其胜任情况、是否适宜以及机构内部和各部门之间的协调机制。特别是，它有助于根据共同的利益和共享的结果建立战略联盟。

活动 4 根据国家信息社会政策的范围帮助描绘各种不同角色。下面提供作为提示的例子。

活动 4：根据国家信息社会政策发展领域描绘的角色

国家信息社会	角色			

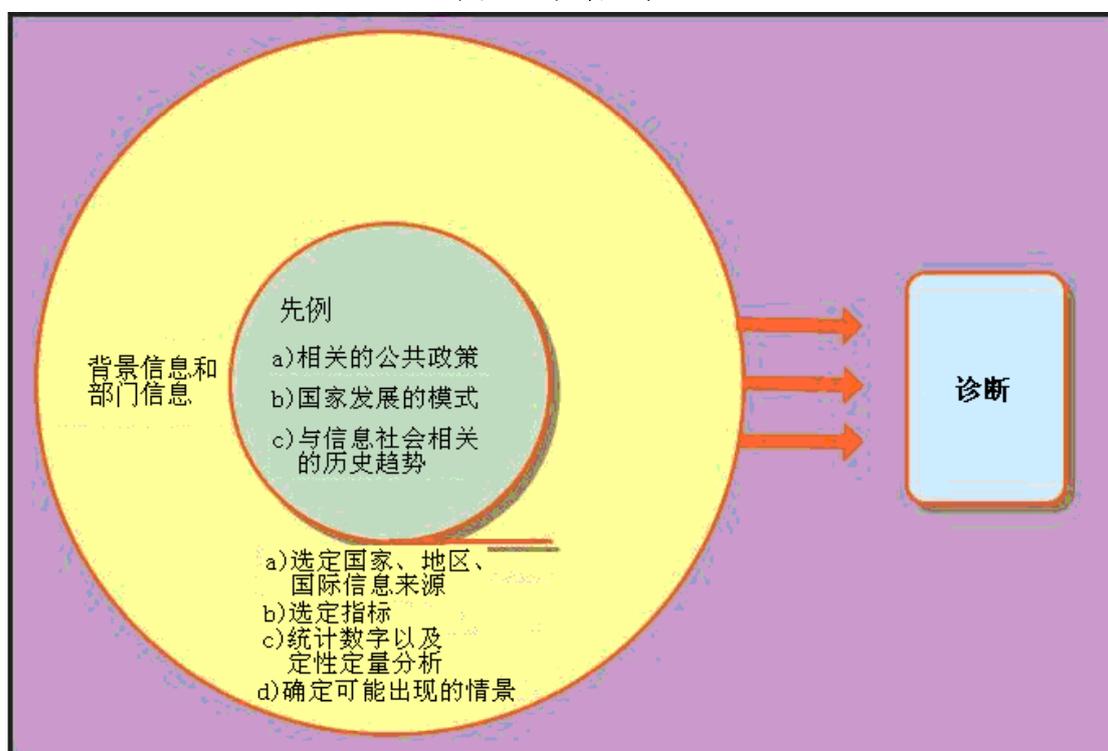
政策的基本范围（参见模块1 中国国家信息社会政策范围）	政府	私营部门	公民社会	大学、科技部门
政策和战略；立法	如司法部的代表。	如私人律师事务所；信息通信技术企业的法律部。	如专门从事信息社会政策、战略和立法的非政府组织。	如：专门从事信息社会政策、战略和立法研究的研究人员。
产业和经济政策；就业；信息通信技术产业	如经济和产业部的代表；与公共管理、劳动等等有关的其他公共机构。	如信息通信技术商会和信息通信技术产业的代表。	如专门从事信息社会经济和市场的非政府组织。	如：专门从事信息社会经济和市场研究的研究人员。
电信政策连通性；基础设施	如通信部的代表；其他作为管理实体的公共机构，等等。	信息通信技术商会和信息通信技术产业（主要是电信业）的代表。	如：专门研究电信对社会影响的非政府组织。	如：专门从事电信研究的研究人员。
技术政策 电子安全 研发	如经济部、产业部、科技部，以及与研发、创新相关的其他公共机构的代表。	如科技和创新协会及主要公司（私人举措及信息技术集群和科技园区）的代表。	如专门从事科技与创新的非政府组织。	如：专门从事科技与创新的研究人员。
社会问题和政策 电子政务； 教育； 电子卫生； 信息和知识获取；	如教育部、卫生部、环境部，以及与社会包容、环境保护和多样性相关的其他公共机构的代表。	如公立和私立学校、研究机构、医院和医疗中心的代表。	致力于社会包容、卫生、环境保护、多样性、妇女儿童、老年人等问题的非政府组织。	如：专门从事社会包容、卫生、环境保护、性别和多样性研究的研究人员。

电子包容和多样性； 环境保护				
-------------------	--	--	--	--

c. 诊断

在这个阶段，有必要收集经分析和处理后成为对决策有用的信息的数据。图9给出了导致诊断工作进行的过程。

图9：诊断过程



这个分析需要确认与信息社会建设相关的主要历史趋势和过程。这些数据对受命确定本国的需要、需求，能力、角色和资源等的政府官员有用。

诊断工具

为了收集本国电子准备度和信息社会建设趋势的数据，可以运用如下战略（活动5）：

活动 5：诊断工具

电子准备的进展情况（计算机园、互联网、宽带、WiFi 等）的普及率。公众对互联网设备（特别是网吧、社区技术中心和和其他设备）的利用情况。	可能的来源和工具： <ul style="list-style-type: none">● 国家人口普查● 信息技术产业协会的研究和报告● 专家的调查研究
--	---

为了收集历史趋势数据，有可能要运用以下战略（活动 6）：

活动 6：历史趋势调查

为了规划电信基础设施和电信政策，有必要收集国家和地方层次信息社会方面的历史趋势的数据。	可能的来源和工具： <ul style="list-style-type: none">● 访问关键的提供信息者● 文献调查● 法律法规文件（法律，法令等）● 信息技术产业协会的研究和报告● 专家的调查研究
---	---

为了收集社会经济状况的数据，有可能要运用以下战略（活动 7）：

活动 7：社会和经济状况调查

为了规划电信基础设施、电信政策和法律，有必要了解本国的社会和经济状况：领土、人口、生活条件、就业、教育和科学、公共卫生、公共安全、金融体系、民族构成、性别关系以及基于种姓、宗教、民族属性和语言等等的社会等级。	可能的来源和工具： <ul style="list-style-type: none">● 官方和私人的统计机构和信息机构● 高校、研究中心等的报告● 人口普查● 对关键信息提供者的采访● 文章评论
--	---

为了收集地理和环境相关数据，有可能运用以下战略（活动 8）：

活动 8：地理调查

有必要了解国家信息社会政策战略将影响到国家和地区的物理和地理背景：地形学、人口密度和分布、建设环境、基础设施、生产区域、市场，等等。	可能的来源和工具： <ul style="list-style-type: none">● 官方和私人的统计机构和信息机构● 高校、研究中心等的报告● 人口普查
--	--

活动 9 表明，如何使用 SWOT（优势、劣势、机遇和威胁）分析作为处理所收集信息的一种方法。SWOT 分析简单有效。它是一个战略规划方法，用于评价一个项目或者商业冒险所涉及的优势、劣势、机会和威胁。它包括该商业冒险或项目的目标，确定对实现该目标有利弊的内部和外部因素。

活动 9：SWOT 方法

SWOT 分析

	有益 <small>to achieving the objective</small>	有害 <small>to achieving the objective</small>
内部因素	优势	劣势
外部因素	机遇	威胁

SWOT 方法是一个好工具，适用于小团体。它倾向于高估参与者的理解，这正是它必须得到其他分析和来源来辅助的理由。它经常用于专题研讨会，因为集体的方法能得到更好的结果。

SWOT 有以下步骤：

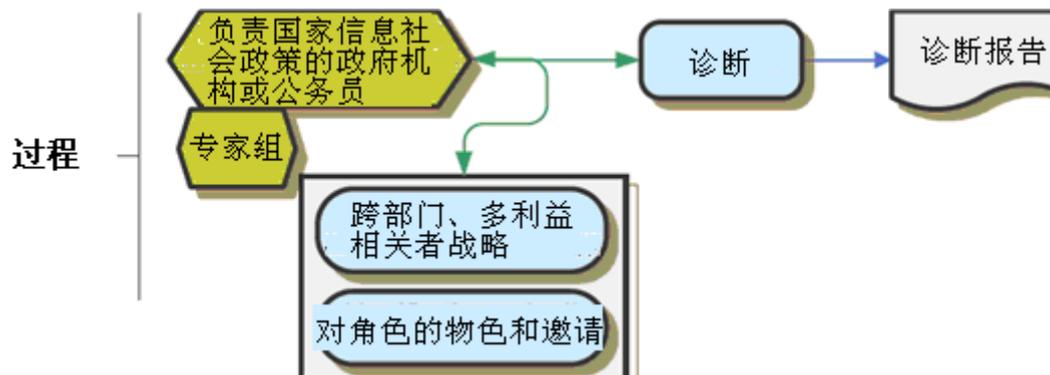
1. 决定分析的主题。花时间利用头脑风暴法自由讨论要分析的主题，做到集思广益。结果可能是作为讨论对象的议程，可以按下面的方法进行组织。
2. 确定起作用的各种优势、劣势、威胁和机会。研讨会主持人可以解释 SWOT 方法，分别内因（劣势和优势）和外因（威胁和机遇）。然后，将参加者分成小组以便交换意见。每个小组都为每个确定的主题找出劣势、优势、威胁和机遇；在彩色卡片上写下每一类：红色代表威胁；蓝色代表机遇；绿色代表优势；黄色代表劣势。根据时间和主题的数量，每个小组都可以处理整个议程或者其中的一部分。
3. 展示结果并进行讨论。每个分组的主持人陈述结果，把卡片放到墙上的一张大图，墙上已有绘好的分析坐标轴。结果展示出来后，便是讨论第一步中列

出的议题的时候了。

4. 归纳讨论结果。卡片内容、讨论结果以及最后的修改意见都必须记录在案。

诊断过程的结果是一个或者一系列文件，它将成为分析过程的投入，也是一个概念上的佐证，用于证明制定信息社会公共政策所需要的变革。图 10 展示了导致诊断报告产生的动态过程。

图 10：诊断过程和诊断报告



案例 18：波兰的信息社会规划

波兰的信息社会规划

波兰政府制定的《2013 年波兰信息社会发展战略》包含了描绘波兰战略发展方向的信息社会文件：

- 国家发展战略 2007-2015 (<http://bip.mrr.gov.pl/>)
- 国家战略参照框架 2007-2013 (<http://bip.mrr.gov.pl/>)
- 战略管理计划 (<http://www.premier.gov.pl/>)

该战略考虑了欧洲信息社会政策的优先任务，它发端于里斯本战略和“数字欧洲——全民信息社会”和其后的“i2010——创造增长和就业的欧洲信息社会”(<http://www.ukie.gov.pl>) 两个计划的假设。

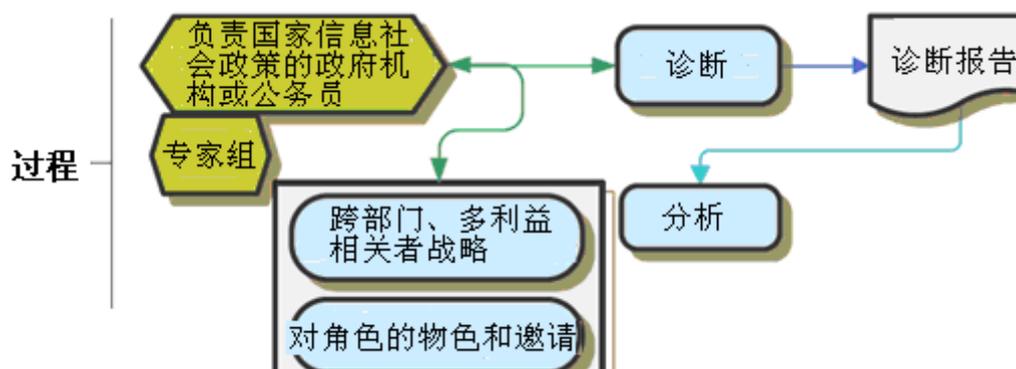
该战略是部门性的，它确定了波兰至 2013 年的信息社会发展构想和使命。它在人、经济和政府这三个层面上勾画出战略方向，制定了应当达到的目标，以便波兰在 2013 年能够达到所希望的信息社会发展状态。

波兰信息社会发展的速度取决于波兰和其他欧盟成员国当前状况和未来变化所带来的各个因素。为了进行诊断，在下面要讨论这些因素，使用的是 SWOT 分析结构。

资料来源：MRR，2008

a.障碍和促进因素分析

图 11：分析的平衡



在诊断以及各个领域国内、国际角色交换意见和信息的基础上，负责国家信息社会政策的个人和团体可以推进：

- 替代方法和战略的分析；
- 要考虑的优先任务，这些任务与国家的政治、社会、技术和经济战略相关；
- 国家信息社会政策制定过程中的总体目标和部门目标；
- 可能要面对的障碍；
- 可能消除这些障碍的加速因素；
- 推行国家信息社会政策所必需的制度改革（立法、标准，可能还有国家信息社会机构的成立，等等）

表 7 概述了完成诊断阶段需要完成的任务。

表 7：要分析的要素

任务	描述
替代方法分析和整个过程战略的定义	<p>在诊断阶段收集到的信息（电子准备度，信息社会趋势等）可以与国家信息社会政策的预期目标进行比较。诊断也许会表明并非所有预期目标都是可以达到的。这为权衡各种意见提供了机会，从而制定出或者更新成现实的国家信息社会政策。</p> <p>有时候需要针对某些优先的目标做出战略决定。</p> <p>因此，替代方案分析和行动战略选择是从诊断走向规划</p>

	<p>的第一步。</p>
<p>优先任务、总体目标和部门目标确定</p>	<p>优先任务分析确定国家信息社会政策中包含的和至少时下要搁置一边的目标。确定优先任务的标准是可变的，而取决于该国发展水平以及它自己的政治、社会和经济背景。</p> <p>必须确定总体目标和部门目标。这将会证明对讨论这些目标的可行性是有用的。</p> <p>根本性的是分析执行国家信息社会政策的财政需要，可能分配的预算和需要的人力资源，在开始执行计划及其整个发展过程中都是如此。这可以带来培训出足够的人力资源来执行国家信息社会政策的战略。</p>
<p>障碍识别</p>	<p>障碍识别允许进行一些因素的识别，这些因素阻碍或者放慢制定或更新国家具体信息社会政策的进程。最常见的障碍有：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 历史和文化因素（对变革的抵制） 2. 国家发展水平参差不齐 3. 管理因素 4. 政治因素（权力斗争或者权力问题） 5. 制度因素 6. 基础设施因素 7. 地理因素 8. 适用人力资源的不足
<p>发现加速因素，消除障碍</p>	<p>经识别对拟议的每一个目标的障碍可以通过加速或促进因素来消除。加速因素是在制度或政治层面采取的措施和行动，它们需要不同参与角色之间的协调运作。运用加速因素需要财政投资、专门的人力资源、沟通策略和培训策略。</p>
<p>制度变革</p>	<p>国家信息社会政策等公共政策的执行要求制度变革，比如立法、监管规范、标准的变化，甚至成立新的政府机构，如信息社会局。</p> <p>在一些情况下，这些变革可能让不同的参与角色发生利</p>

	益冲突。协调小组应该警惕这个问题，必要时讨论每一个冲突问题。可能有必要分析在其他国家和国际经验中的国家信息社会政策的最佳实践，考察制度和政治可持续能力，以及政府和各个国家信息社会政策参与角色之间的必要协议。
--	---

活动 10 描述了国家信息社会政策的各个不同范围，分成不同的栏，让人们能够发现每一类（战略路线、障碍和加速因素）的替代方案。这些投入后来会被纳入总体战略中。这些例子作为提示性题目提供。

活动 10：障碍和加速因素的平衡

国家信息社会政策的基本范围	障碍和加速因素的平衡		
	战略路线	障碍	加速因素
<ul style="list-style-type: none"> ● 政策和战略 ● 立法 	制定和执行国家信息社会政策。	更高层政府缺乏兴趣。	在政府代表中的敏感性和信息。
产业和经济政策 <ul style="list-style-type: none"> ● 就业 ● 信息通信技术产业 	制定并实施国家战略以增强信息通信技术产业，使其获得全球竞争力。	缺乏手段来促进投资，以及刺激研发和创新的人力资源。	激励国际合作手段，吸引人们从事研究、开发、创新方面的职业。
电信政策 <ul style="list-style-type: none"> ● 连通性 ● 基础设施 	制定和实施改进电信基础设施和建设包容、平衡的连通性的国家战略。	缺乏手段来规范信息通信技术领域的私人活动。	强化国家的监管权力，或者创建自治的管理实体。
技术政策 <ul style="list-style-type: none"> ● 电子安全 ● 研发 	制定和实施提升电子安全的国家战略。加强公共和私营部门研发。	缺乏创建本地技术力量研发和创新举措。给与研发活动的经济资源不足。	推动专门的税收优惠，资助地区促进研发和创新活动。增加投入研发活动的经济资源，促进研发活动的公私伙伴关系。
社会问题和政策 <ul style="list-style-type: none"> ● 电子政务 	制定和实施国家促进电子包容的	缺乏有关社会包容、环境保护和多	促进社会包容、环境保护和多样性

<ul style="list-style-type: none"> ● 教育 ● 电子卫生 ● 知识与信息获取 ● 电子包容与多样性 ● 环境保护 	部门战略。	多样性的社会议题的研发计划。	方面的本地研究和公众运动。
---	-------	----------------	---------------

提示 2：国家信息社会政策规划之初要考虑的因素

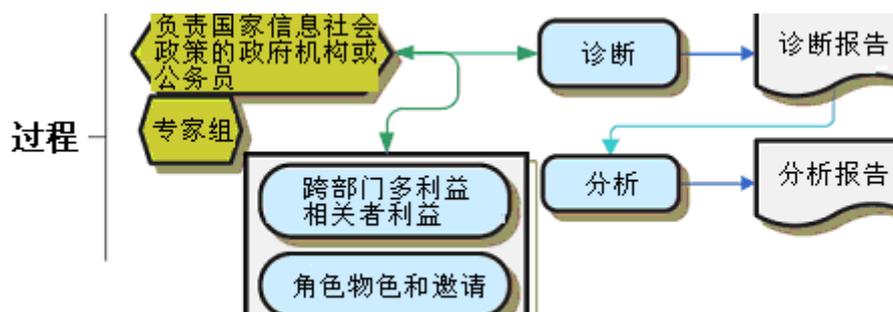
前面的行动完成时，负责国家信息社会政策的个人或者团体会起草一份初步文件，而这是最终文件的实际起点。这份文件是规划阶段要使用的重要工具。

制定国家信息社会政策意味着：

- A) 要考虑到国家信息社会政策是一个过程，有长期的目标，可能会延续多年，并且也许存续到有不同政治倾向的后任政府。
- B) 要考虑到国家信息社会政策的实施需要在不同利益相关者之间不断寻求共识，并且让所有人都能参与到进程中。
- C) 实施国家信息社会政策的制度和管理框架需要精确定义。
- D) 确定不同相关利益者所起的作用。
- E) 选择未来进行国家信息社会政策监测和评估的指标和指南。
- F) 建立向人们宣传国家信息社会政策的程序。

图 12 展示了制定国家信息社会政策的多部门和多利益相关者战略的各阶段的相互关系，要产生诊断报告中说明的一个或多个诊断，接下来是分析和写出分析报告。

图 12：分析报告



b. 规划实施阶段

设定未来发展目标

目标或者目的是个人或体系计划或者意欲达到的事物预期——它是组织上期望的某类理想发展的终点。很多组织都会努力按设定的最后期限在有限时间内达到目标。

为了设定目标，应该想象，如果在长期内实现了信息社会，这个国家或者地区将会怎么样。

为国家信息社会政策的实施、预算和时间表确定政策指南、具体目标和负责人员

确定指南

指南是政策或程序的声明或其他标志，借以确定行动过程。针对国家信息社会政策的每一个目标都有一个或者多个决定具体化方向的指南。政策和指南描述了利益相关者达成共识的标准，达成这种共识本身也是一种核心政策。

一旦负责国家信息社会政策的官员和专家组一起设定了国家信息社会政策要达到的目标，就到了确定政策指南的时候了，利用指南来指导它提出的行动。这些政策指南又由所选定行动的优先领域来决定。

乌里希、查克和纱代（Ulrich, Chacko and Sayo, 2004）提出了信息通信技术政策和数字战略的十个优先领域：

1. 在消除贫困战略计划和千年发展目标中的信息通信技术；
2. 信息通信技术中的性别角色；
3. 支持性政府政策和电子政务；
4. 基础设施、接入和电信发展；
5. 在知识经济中构建人们的能力和创造就业机会；
6. 本地内容开发和知识管理；
7. 公私伙伴关系：调动和分配资源；
8. 法规框架和私有化
9. 知识产权、法律问题和安全
10. 经济发展和在全球经济中的竞争力

以上优先领域仅是提示性的，每一个国家、地区或者地方政府，都将选定自己的优先领域。

案例 19：巴基斯坦电子战略

巴基斯坦电子战略

利用正确方法制定电子战略的一个例子来自巴基斯坦。它在 2000 年展示了用以起草然后实施电子战略的适当行动。巴基斯坦首先回顾了世界范围内的最佳经验，然后开始执行全国性信息通信技术发展计划，它将学到的东西经过改造以适应本国条件，引入支持性的政策，然后，为了支付达到目标所需的成本，它还大幅修改了预算分配方案。

资料来源：Ulrich, Chacko and Sayo, 2004

如果要进行国家信息社会政策更新，那么优先领域和战略指南就可从原先的国家信息社会政策演变而来。

案例 20：阿尔巴尼亚信息通信技术战略

阿尔巴尼亚信息通信技术战略

阿尔巴尼亚于 2003 年发布了它的第一份战略文件。文件得到正式批准，但是政府没有采取统一的步骤。2007 年，它发表了一份新的文件，并且政府正在致力于在关键部门中推行信息通信技术（Kacani et. Al., 2008）。具有重要信息通信技术元器件政府项目获得了约 6400 万欧元的资助，这笔钱主要来自国际捐助者（根据 2007 年战略草案中提供的数据）：

- 加强电信市场的自由化，包括完成现有的固定运营商的私有化；
- 公共采购电子服务、电子认证、电子支付和电子监督的立法；
- 设立国家信息社会局和国家企业注册中心；
- 部署公共电子采购网站；
- 推出在线服务，方便企业缴纳税款；
- 在海关采用自动化关税数据系统（ASYCUDA）
- 建立新的电子公民身份登记
- 准备智能身份证，部署电子认证系统
- 规划城市中心地址系统的重组
- 为其他高级机构安排司法部数据库的远程访问

资料来源：Kacani Jorgaq & GudarBeqiraj & Frasheri, 2008

优先领域必须被分解为局部的特定目标。比如，匈牙利在 2008 年下半年制定了信息化综合战略（Bodi, 2008）。这个战略包含 4 个部分：

1. 电子公共管理战略
2. 数字素养行动计划
3. 电子经济行动计划
4. 宽带行动计划

在电子公共管理战略领域，目标是给所有这一领域的参与者拟定一个总体构想，一个所有项目都要遵循的框架，并且识别使目标得以实现的关键战略因素。

案例 21：匈牙利电子公共管理的战略规划

匈牙利战略规划

匈牙利在电子公共管理方面确定了 4 个战略领域：

- 面对公民、企业和公共管理的公共服务现代化；
- 面向政府机构和特定办公室引入整合的服务，以便促进透明和有效的公共管理；
- 致力于在领导层传播专业电子政务知识并大力推行电子政务；
- 发展电子政务的适应性，尤其要面向在信息技术领域处于弱势的企业和市民

资料来源：Bodi, 2008

该战略确定了各机构在提供它们自己的服务时应该遵循的主要计划：

- 横向计划：设立机构服务发展的指南和框架，包括内容、过程发展和这些服务的实施；
- 纵向计划：各部门对 EU 20 服务的发展
- 整合、共享的服务：为消除平行的过程以及推进高效低成本的发展和功能做出贡献

国家信息社会政策与预算联系和整合

为国家信息社会政策要完成的目标和活动安排预算时，首先要有关于政府如何把宏观层面的发展政策和优先领域与预算联系起来以便为公民带来实惠的精确信息。在发展中国家，宏观优先领域和政策与实际利用有限资源来执行并获得预期结果之间常常存在巨大的差距。

负责国家信息社会政策的公务员还必须探讨预算体系将资源利用与通过国家信息社会政策产生最佳发展结果联系起来的方法。把国家信息社会政策的预算分配和国家预算体系连接起来是有帮助的。

其他要考虑的事项是国家政策如何把资源和结果联系起来。国家或地方的政

府是否利用类似计划的绩效证据来做出预算决定呢？国家或地方的政府正在利用什么工具将绩效数据用于资源分配过程呢？

设定时间表

考虑到技术创新的速度之快，因此有必要确定短、中、长期要进行的活动。活动 11 给出如何设定时间表的一些案例。

活动 11：提示性时间表

目标	任务	负责的个人或机构	日程
例如，实现 70% 的互联网接入率	在居民人数超过 50 人的城市居民点接入无线网络。	国家信息社会局、全国信息通信技术企业协会	2010.1-2011.2
在整个教育体系中提供个人便携式电脑以促进电子包容	给国家教育体系内的所有学生和老师提供个人电脑，进行培训，让所有老师在 2012 年之前都能使用个人电脑进行教学工作。	国家信息社会局、教育部	2010.2-2012.1
以伙伴关系为基础，提高信息通信企业的生产率、竞争力和国际整合，创造新的商业模式和其他举措	推进软件战略计划。它的活动旨在提高信息通信技术和企业的生产率和竞争力，在未来三年内出口要增加 2 倍。到 2012 年，至少有 10 家企业年出口超过 1500 万美元。	国家经济部、信息通信技术企业协会、大学和科技中心、企业集群	2010.3-2012.6
促进中小企业的发展，它们把文化内容生产与新数字网络（如互联网、移动电话或数字电视）的使用联系起来	执行第一项要求并授予“2010 年文化和新技术创业者奖”。孵化出最多 5 家企业	国家经济部、中小企业联合会、文化生产中心、信息通信技术企业协会、大学和科技中心	2010.3-2012.6

传播

在有关机构最后批准新的政策之后，下一步将是规划并推行广泛的交流和宣

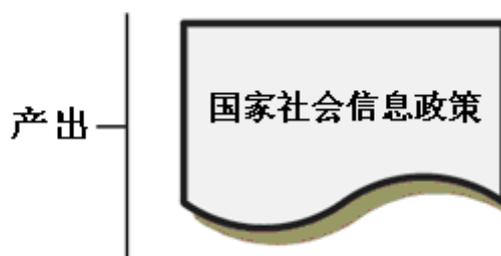
传战略。国家信息社会政策的宣传主要依靠每一个政府和参与角色的政治远见。然而，国家信息社会政策是公共政策，公民有权了解并评论其内容。所以如前所述，国家信息社会政策能够以各种格式出版，比如纸质形式、上传到政府网站（或相关参与者的网站）的在线 PDF 文档的在线格式、视频和 CD-ROM 形成。

国家信息社会政策不应该只在信息社会专家中传播，它还应该通过传统媒体（报纸、电视）和互联网（利用 Internet 2.0 的所有潜力）在公民中间传播。

传播国家信息社会政策的第一步是组织新闻发布会，让大众媒体了解新的计划。国家信息社会政策向公众公布和组织公民论坛极有助于增强公众对信息社会议题的敏感性。重要的是，提供工具和正规渠道来催化反馈和评论，以充实这项工作。

2.4.4. 结果

图 13：产出



最初的报告可以采用各种形式，有不同的著者。它可以是多个部门代表在政府官员协调下写出的一组报告。或将之委托给信息社会领域专家来做，他们在一起对国家当下的信息社会状况进行诊断，参考所有部门在探讨和争论中表达的概念，以及提出的建议。

例子是，乌拉圭在2007年7月发表了《乌拉圭信息和知识社会数字议程 2007-2008目标和目的的建议》报告。这个文件由两个专家撰写，它提出了目标、目的、实现每一目标的责任人和实体，以及测度成就的指标。这是一份中期文件。

《乌拉圭数字议程 2008-2010》(AGESIC, 2008) 的最终版本说：“现在这一版本的数字议程 (ADU08-10) 是由国家电子管理政府和信息社会署提交的，并经信息社会顾问委员会批准。这份文件围绕着目标撰写，这些目标是：获取、公平和包容；生产发展；电子政务；能力和知识创造、体制化和规范框架。文件提出了要在 2008-2010 年间实现的目标。必须从跟踪机制引出未来的更新形式，

不只是内容更新，还有该议程的推敲方式的更新。”¹⁴ 这个文件——其预见性结果的极准确表达、负责实施的个人和组织以及时间表，在乌拉圭本国媒体和国际媒体中广泛宣传。

国家信息社会政策的主要结果通称“行动计划”，是一份详细的规划和实施文件，还伴有一个国家信息通信技术战略。在第一个结果和最终的“行动计划”出来之前，一个具体的中期报告可能要向信息社会专家、政府参与者，私营部门、科技部门和公民社会的代表，以及/或者国家不同省份或州的地方权力机构征求一轮意见。所以，最终报告或者行动计划能够集合并容纳不同部门和地方权力机构的不同观点。

葡萄牙《信息社会绿皮书》（MIS，1997）是一个很好的例子。这份绿皮书由葡萄牙科学部信息社会委员会起草，在1997年4月由葡萄牙内阁通过。它包含一系列政治措施，社会和法律意义的研究，目标是介绍参与信息社会的公共管理机构和葡萄牙公司（政府、学校、公司、劳动力市场、工业、国家基础设施、研发）的经验，其宗旨是以这种新的社会经济发展方式来实现他们各方的参与，而在社会经济发展中，信息的获得、收集、处理、传输和分配在当今世界的所有活动中起着重要作用。

包括“国家信息社会计划”在内的绿皮书的目标是引导行动计划的制定，以便从新知识的可获得性取得广泛的利益，这是信息革命及其相关工具带来的一个结果。同时，该绿皮书还试图推出一个战略概念，借以确定在葡萄牙建立信息社会的路线，政府可以在经权力部门批准后运用所宣布的措施。为了让这些措施得到最广泛的传播，葡萄牙建立了一个网页，上面有这个文件的文本，这个文件也可以以纸质格式提供。

a. 撰写国家信息社会政策行动计划

一项行动计划就是一个具体方法或过程，用于实现一个或多个目标要求达到的结果。它建议在特定时期内得到的结果并依靠规定的有限资源运作。它还确定实施国家信息社会政策的协调制度。

一般而言，国家信息社会政策报告包括以下几个内容：

- 构想
- 使命
- 初始背景
- 目标

¹⁴ <http://www.agesic.gub.uy/Sitio/descargas/Agenda%20Digital%20del%20Uruguay%200708.doc.pdf> . 我们从西班牙文翻译过来的。

- 战略
- 活动

因为国家信息社会政策要供各方面的人阅读,其中包括政治决策者、公务员、技术人员、公民社会的代表、学术人员、创业家以及外行。所以明智的做法是它的形式和语言要让所有各类读者都能看懂和了解。

一项政策还可以包含以下可选的内容:

1. 对其他相关政策和程序的参照
2. 阐释政策运行的例子
3. 该政策纳入政策“体系”的什么位置,即它与其他政策如何相互作用
4. 执行机制和建言程序(适用的话)
5. 政策运行中的例外和豁免

2.5 实施阶段

实施阶段是将指南付诸实施的时刻，这时动用已安排的预算和执行上一个阶段规划的活动。这一阶段的主要手段是支持已拟定目标以及努力维持和加强多个利益相关者之间业已建立的同盟的政治意愿。

图 14：实施阶段

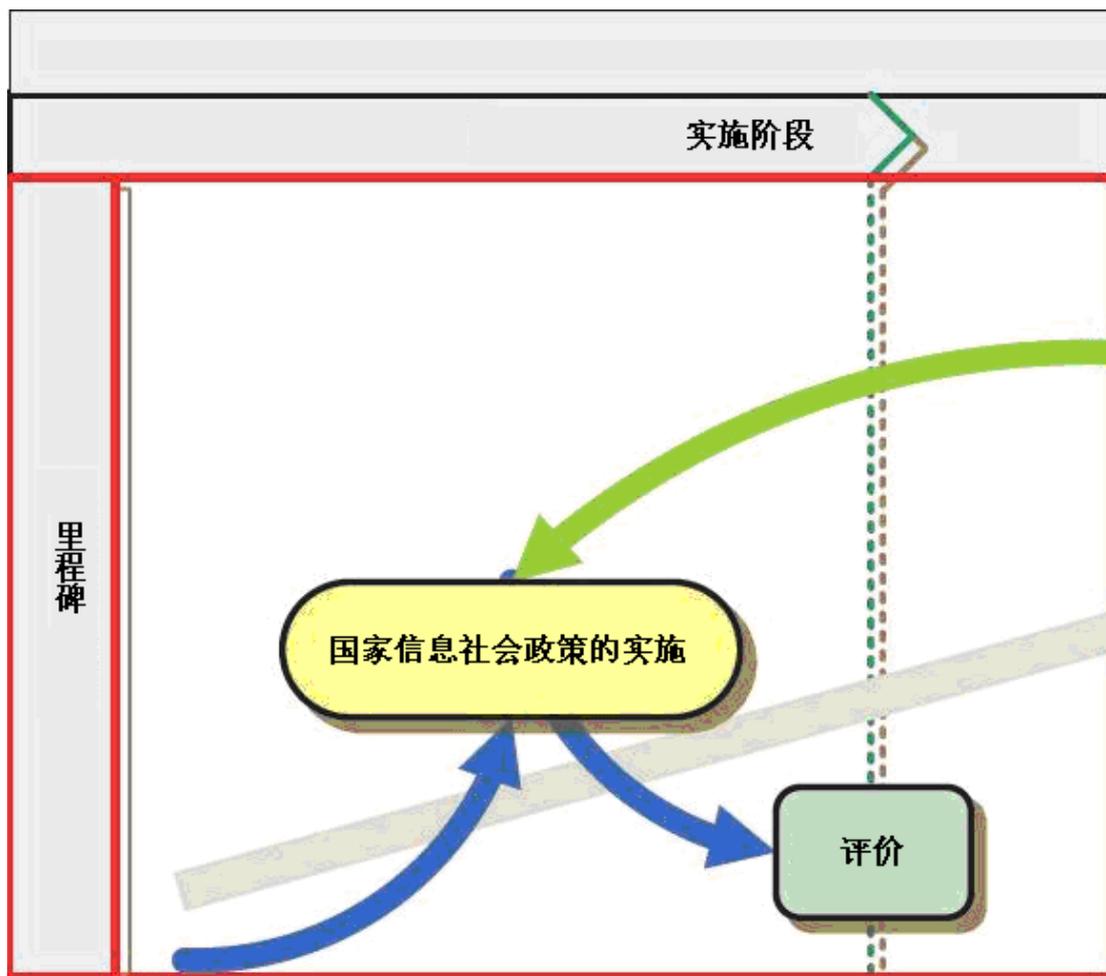
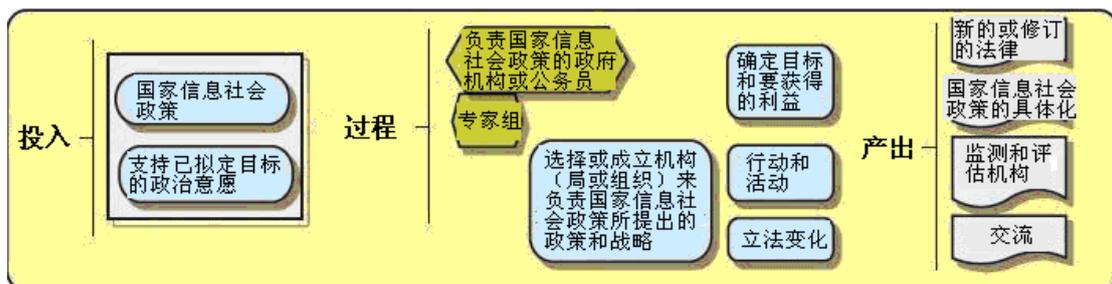


图 15：实施阶段的组成部分



2.5.1 实施阶段的投入

在开始这个话题之前，让我们先看一看为实施国家信息社会政策需要采取的实际步骤。《拉丁美洲和加勒比海地区信息社会行动计划 2007》(eLAC 2007) 可供参考，这份文件提出了 2005-2007 年期间要实现的 30 个目标和 70 项要进行的活动。它对于实施国家信息社会计划的开始阶段和领域提供了一个非常实用的观察：

A. 获取和数字包容	
1.	地区基础设施
1.1	促进地区信息通信技术基础设施发展，包括通过主干线发展的宽带能力以及现有网络接入点 (NAP) 和根服务器、镜像服务器、流量交换点的互联。
1.2	进行地区研究，以指导基础设施的发展，为此要考虑在现有国际、地区和次地区协议的框架内增加信息通信技术的**安全性、信任以及成本-效益因素的需求。
1.3	促进在该地区不同国家普及信息通信技术的**可持续方案和模式的创造以及本地联合提议的产生，旨在为改善连通条件做出安排，尤其是要改善弱势地区的连通条件。
2	社区中心 考虑次地区、国家和地方的现实：
2.1	把通过社区互联网中心上网的国家潜在平均用户数减半，或者让每个中心平均覆盖人数降至 20000 人，而不管它们是公共中心还是私人中心。
2.2	促进互联网接入中心的质量，保证其可持续性，促进社区在尊重文化多样性的框架内参与，根据国际标准考虑残障人的需求。
2.3	提供培训和信息服务，包括通过地方社区广播电台和电视台提供的培训和服务。
2.4	支持以本地社区为基础的媒体以及将传统媒体利用和新技术结合起来的项目，以便使用本地语言记录并保存本地遗产，包括景观和生物多样性，并用之作为一种延伸到农村、孤立和游牧社区的手段。
3	在线学校和图书馆 考虑本地现实，尤其是在乡村、孤立或边缘地区：

	3.1	使连接互联网的公共学校和图书馆数量加倍，或者在可能的情况下让它们的三分之一能够通过宽带接入互联网，尤其是在乡村、孤立或者边远的地区，同时根据本地的现实在教育中应用信息通信技术。
	3.2	明显增加教育机构中每个学生拥有的电脑数量，鼓励学生有效地使用电脑进行学习。
	3.3	至少对 $\frac{1}{3}$ 的教师进行信息通信技术使用培训。
4		在线卫生中心
	4.1	使地区接入互联网的卫生中心和医院数量增加一倍，或者让它们的三分之一能够接入互联网。
	4.2	推进卫生中心和医院的信息通信技术培训计划。
5		就业 建立地区工作组，以便：
	5.1	为发展新形式的工作和远程工作促进信息通信技术能力建设，鼓励应用这些新形式，增加本地工作机会。
	5.2	促进社会利益相关者网络的建立，以便加强经验交流，制订增加本地就业和岗位的方案。
	5.3	保持掌握有关必要技能和知识的新信息，确保该地区包容和可持续发展。
6		地方政府
	6.1	至少有一半的城市政府和三分之一的乡村政府接入互联网，保证地方政府的人员有使用信息通信技术的能力。
	6.2	促进地方政府和中央政府在服务提供方面的协同，其中包括提供数字服务及模拟服务，同时支持国家的信息通信技术提供商，支持内容和应用的开发。
	6.3	促进面向地方公职人员的信息通信技术培训计划。
	6.4	刺激本地信息的发展和对地方信息的获取，为此要考虑当地和土著语言以及残障人的需求。
	6.5	从促进利用的观点出发，在偏远或乡村地区传播信息通信技术的接入模式，以便优化本地政府管理、提高本地的生产力，加强竞争力。
7		替代技术 在现行做法的框架内并在与私营部门及其他社会部门的经常对话中：
	7.1	创建地区工作组，来深入考虑在拉丁美洲和加勒比海地区发展数字电视及其他有线、无线技术的选择方案和战略，为此要考察提供普遍接

		入的标准、互动性和应用。
	7.2	考虑在其他团体的活动中，进行数字电视应用和其他可能的交互技术的试点，试验在不同环境和这一地区不同国家中进行。
B. 能力建设和知识创造		
8	软件	
	8.1	在效率和社会包容的背景下，建立地区工作组来交流用于开源软件和免费软件开发和使用的经验和标准，其中包括技术、经济、组织、培训和安全挑战方面的研究。
	8.2	在效率和社会包容准则的背景下，该工作组还将分析专有软件的使用，以便传播最佳实践，并实现效率最大化，与其他许可形式共存、互操作性和转移的可能性。
	8.3	促进并鼓励软件产业、内容、应用和信息学服务的发展，为此要使用适当法律框架加强大学与企业伙伴关系的措施、促进互补和合作商业伙伴关系的措施、人力资源发展措施以及扩大市场准入措施等各种手段。
9	培训	
	9.1	每年为至少 2.5%的工作年龄人口提供信息通信技术素养的培训，要考虑性别平等，关注创业者、专业人士和小型与微型企业的工人，关注公务员，关注弱势社区、被边缘化社区或脆弱社区，关注失业者，让内容能够用于当地人民和社区的培训。
	9.2	制定并扩大女性信息通信技术培训计划，目的是提升女性在劳动力市场中的地位，开发她们的创新潜能，加强在国家和地区层面的团结网络。
10	研究和教育网络	
	10.1	在国家、次地区（特别是加勒比海地区）和地区层面发展并扩大先进的信息通信技术研究和教育网络，同时强化现有网络，比如 CLARA 网络。
	10.2	使这些网络和其它地区类似的网络互连。
11	科学技术	
	11.1	推进国家、次地区和地区的科学技术机构互动与合作网络，让这些网络加入当地的生产体系，促进该区域各国内技术极区（Pole）和技术园区的创建，它们可以为高附加值产品和服务生产从事创新活动。
	11.2	促进本地技术产业的发展，它们为发展和维持基础设施提供投入和技

		术。
	11.3	促进生产，促进地方、国家和地区内容的相互交流，促进所有社会参与角色的指标化，以便加强公民的参与和人的发展，尤其是要加强科学、技术、数字包容和就业培训有关的内容。
12	公司	
	12.1	面向微型企业、中小型企业和风险企业，推动信息通信技术培训和支持战略。
13	创意和内容产业	
	13.1	建立有所有利益相关者代表参与的地区工作组，研究创意产业和内容开发产业的发展和挑战，同时形成地区合作机制并寻求解决共同问题，如地区内无形商品经济的筹融资、文化产品和服务分配及交流的方案，完善本地内容生产能力，尊重多样性和文化认同。
	13.2	在本地社区内促进社会利益相关者网络形成，致力于文化产品生产和扩散，为加强地区认同和增加本地就业做出贡献。
	13.3	支持基于本地社区的媒体创造原始内容，以便满足社区的信息和发展需求，并且着眼于社区语言、文化多样性和认同，为此要考虑社会的倡议。
14	互联网管理 考虑世界峰会在第一阶段接纳的“日内瓦原则”，尤其是互联网监管和正在进行的举措中的多边精神、透明性和民主原则：	
	14.1	促进互联网监管的国家经验，互联网资源管理（域名、IP 号码和协议）的培训，国际互联成本，网络安全，网络垃圾内容以及相关制度和技術等方面的地区对话、交流和合作。
	14.2	在联合国互联网监管工作组存在期间积极参加它的工作。
C. 公众透明度和效率		
15	电子政务	
	15.1	创造以及/或者加强交流电子政府服务的手段，比如拉美和加勒比海地区电子政务网络（REDGEALC），就技术、平台、应用和软件以及相应知识、技能和最佳实践的转移开展地区合作。
	15.2	成立工作组，实施电子政务服务互操作性标准的优先任务制定议程。
	15.3	通过一站式服务促进公共管理系统进行电子整合，以便改进政府内程序和过程的管理。
	15.4	推动在政务程序中公共官员和公务员以及公民对电子和数字签名的

		使用。
	15.5	从形成对国家提供或管理的数字信息的信任着眼，促进各级政府采用信息安全和存储模式。
	15.6	促进电子支付方式的采用或发展，目的在于鼓励与政府进行电子交易。
	15.7	在政府中促进电子合同机制的使用。
	15.8	促进地理参考信息标准化和统一的机制的建立，着眼于为政府和私人部门提供决策工具。
16	电子教育	
	16.1	促进和加强国家教育门户网站网络，包括公共部门、私人部门和公民社会建立的网站，要特别关注有关普及初等教育的“千年发展目标”，关注多元文化内容，尤其是面向本土人群的内容。
	16.2	将国家教育门户网站连接起来，着眼于建立拉丁美洲和加勒比海地区的教育门户网站网络，以便共享教育经验和内容，促进教育内容的改编、本地化和发展，以利于通过网络进行传播。
17	电子卫生	
	17.1	促进和加强国家卫生服务网络，包括公共、私人和公民社会的网站。
	17.2	促进和加强区域健康信息网络，比如泛美卫生组织和医疗和卫生科学地区图书馆（BIREME）的网络，要关注互操作性共同标准的趋同、应用和软件交换以及虚拟卫生图书馆门户网站。
18	灾害	
	18.1	加强灾难预防数字信息网络的国际和地区互连，同时考虑灾难事件中对援助的地区管理和协调。
19	电子司法	
	19.1	促进将信息通信技术整合到国家司法体系的现有地区计划，比如伊比利亚美洲各国最高法院推动的电子司法项目。
	19.2	实施将信息通信技术整合到司法体系的地区议程
20	环境保护	
	20.1	促进和加强信息通信技术用于环境保护和可持续地利用自然资源的现有区域举措，在此要考虑公共部门、私营部门、公民社会以及土著民和社区的合作。
21	公共信息和文化遗产	
	21.1	促进和鼓励用信息通信技术为公民提供对公共信息以及文化、历史、

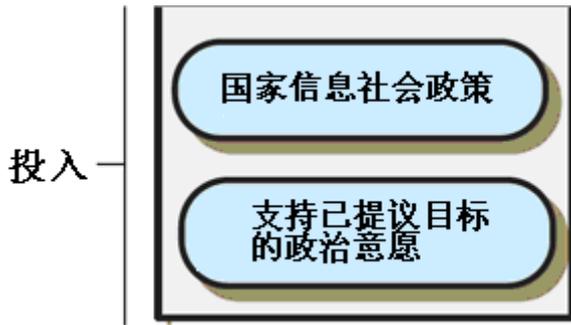
		科学和教育遗产的广泛访问的举措和政策，其中包括以电子媒体的方式保存的遗产。
	21.2	促进经验交流以及优良实践传播和改造方面的地区对话。
22	国家战略	
	22.1	建立并确定一个协调实体或者机制来指导本地区内每个国家的国家战略，要考虑公民社会和私营部门对战略的参与。
	22.2	促进并加强本地区所有国家推动信息社会发展的国家行动计划，要保证公民社会和私营部门以及公共部门的相关实体参与进来。
23	融资	
	23.1	建立一个有公共部门、私营部门、次地区组织、地区组织和国际组织成员参加的工作组来评价国家和地区为信息通信技术发展融资的需求。
	23.2	提出优化融资资源和工具使用的举措，在必要时则提出新举措，其目的是动员更多的资源，在此要考虑次地区、地区和国际金融和合作机构以及每个国家的特点。
24	普遍获取政策	
	24.1	邀请公民社会、私营部门以及学术机构积极参与，检查普遍获取的公共政策，把这个概念扩展到所有信息通信技术，以便发展第二代普遍获取计划。
	24.2	邀请公民社会、私营部门和学术机构积极参与，开展和支持举行地区对话的系统工作，讨论技术和服务的趋同以及面向获取普遍化和降低互联网上网费用，以便顾及低收入行业以及农村或边远地区的公共政策。
25	立法框架	
	25.1	建立次级区域工作组来促进和培养协调规范和标准的政策，目的是建立值得信任以及在国家和地区层面提供安全的立法框架，要特别关注隐私和个人信息保护、网络犯罪和信息通信技术犯罪、垃圾信息、数字或电子签名及电子合同等方面的立法，以此作为保障信息社会发展的框架。
26	指标和测度	
	26.1	（运用技术合作计划）支持并促进制度建立、方法增强和信息通信技术获取和使用指标的开发，这些指标要顾及性别和社会群体的差异，要符合国际电信联盟对于社区获取指标的定义以及世界峰会有关监控信息社会的建议，为此要考虑到它们的不断发展，把它们整

		合到适应本地区现实的问卷和统计工具中。
	26.2	进行有关信息通信技术的经济社会影响的比较研究，尤其要参照以前达成一致的国家和国际发展目标，包括千年发展目标以及世界峰会关于土著民的行动计划中所确定的目标。
	26.3	举办年度技术研讨会，邀请国家和地区统计官员参加，比如拉丁美洲和加勒比海地区信息社会监测局的官员。
E. 能动的环境		
27		建立区域性机制，根据世界峰会的主题以及每个国家各自的情况和优先领域和执行 eLAC2007 的情况，要在他们的能力和胜任条件范围内，利用现有结构和地区合作机构，要与公民社会、私营部门和学术部门密切合作，要考虑世界峰会日内瓦和突尼斯阶段以及在巴瓦罗和里约热内卢举行的地区性会议上达成的协议。
28		促进具体的团结和援助措施，帮助本地区相对欠发达国家、发展中小岛国和在运用国家信息社会发展战略方面遇到特殊困难的其他国家从信息社会中获得利益。
29		提出具体的地区性倡议和提议，以克服有效实施国家信息社会发展战略中的障碍，这些障碍来自当前的国际经济、贸易和财政秩序，并且要探索新的模式，比如债务减免，以此作为促进投资的手段，增进基础设施发展以及信息通信技术使用和发展的培训。
30		要求国际电信联盟以及相关的地区性组织定期向世界峰会的后续机制报告，有关保证无线电调频用于公共利益的活动，为此要根据合法性原则，充分观察相关的国际法和协议，以及国家和国际法规。

eLAC 2007行动纲领之后制订了另一个行动计划——eLAC2010，后者在2008-2010年间要实现83个目标（参见<http://www.eclac.org/socinfo/elac/default.asp?idioma=IN>）。

实施阶段集中了制定阶段规划的与实施国家信息社会政策相关的所有方面，在此要借助于一系列工具和行动。在这一阶段，实施过程并不太依赖于受托构建国家信息社会政策的公务员和政府机构，也不太依赖于专家组，而更多的依赖于政府和其他社会角色。

图 16: 实施阶段的投入



提示 3: 每一政策或战略都有不同的实行动

- 选择或者创建一个实体（机构或者组织）来执行国家信息社会政策拟定的政策和战略。这个组织通常都是由政府来负责协调的，但是它包括多个部门的利益相关者：企业、大学、非政府机构等等。
- 设定目标和受益者：目标是政策存在的原因；受益者是从实施国家信息社会政策中受益的个人、团体和组织。
- 规划一些活动和行动来实现目标，连贯的计划和项目以及电子政务，电子卫生，网络安全等优先领域的任务。
- 改变立法，让国家信息社会政策的提议成为可能。

图 17: 实施阶段的过程



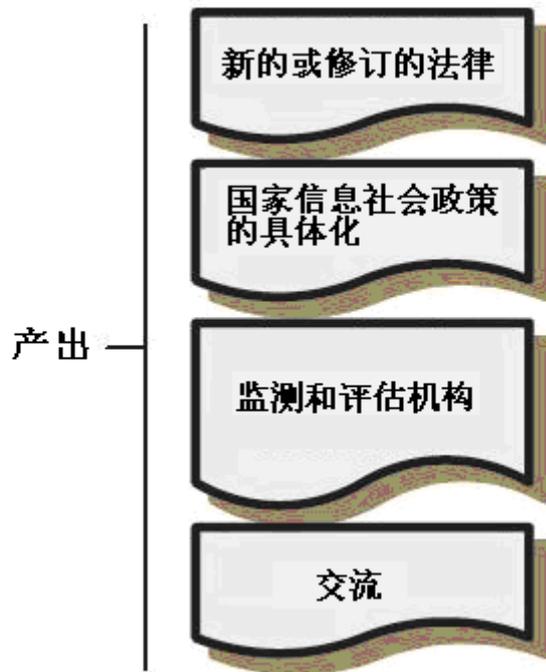
2.5.2 实施阶段的结果

- 有关信息社会的新的或更新的法律；
- 通过具体计划和项目实现的国家信息社会政策各部分的具体化，或者通过完

整的政策，在一段时期内实现的整个政策的具体化；

- 指定负责监测和评估的控制机构；
- 为了获得公民参与而进行的国家信息社会政策与公众的宣传。

图 18：实施阶段的产出



2.6. 后续阶段

评估或控制是政府和社会用以判断政府（或多种利益相关者）行动的真实价值或信誉的方法。许多国家关注国家信息社会政策的有效影响的测度。评价过程是指对国家信息社会政策的目标及其结果的系统调查，也就是说，对实际结果和预期结果之间的差距的分析。

图 19：国家信息社会政策的后续阶段，监测、控制和修改

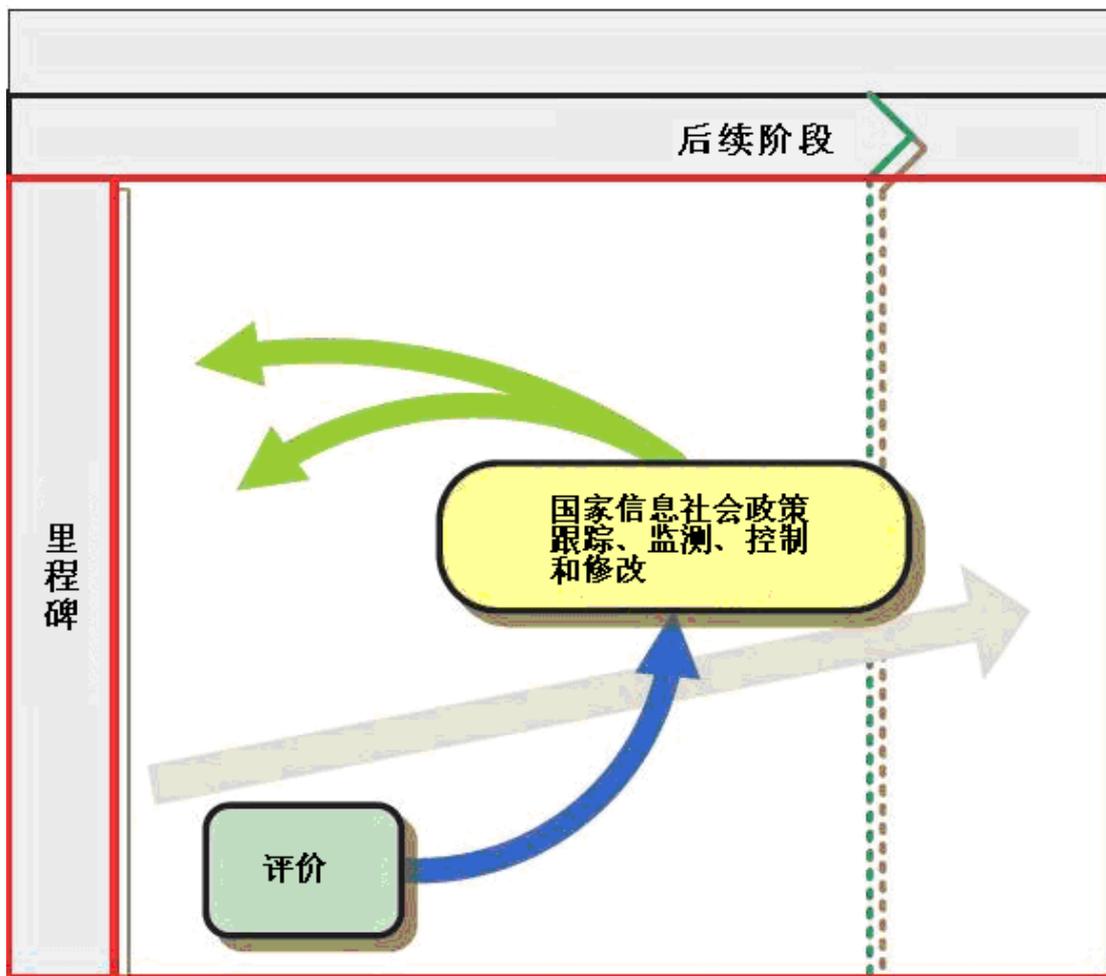
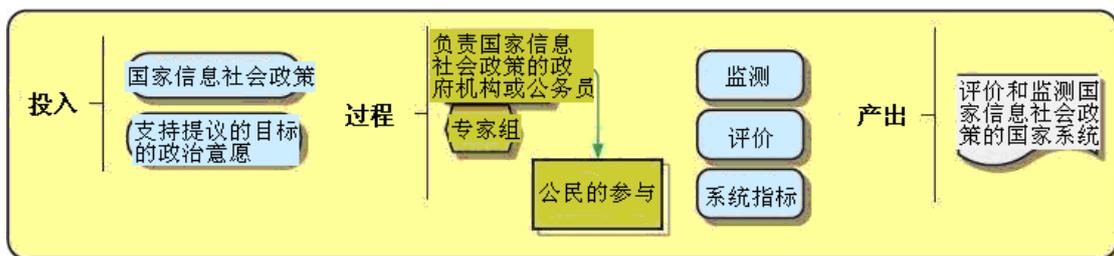
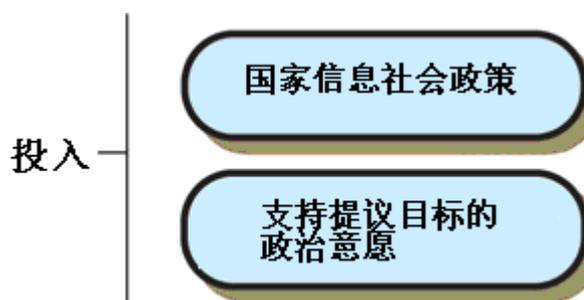


图 20：后续阶段的组成部分



这一距离可能产生于随机因素以及/或者政府或指派负责机构处理特定障碍的机构。一般来讲，监测和评价过程要测度政策的实际执行和最初计划之间的差距，以及执行政策所产生的经济影响。

图 21：后续阶段的投入



2.6.1 监测

重要的是要认识到，通常没有数据可供考虑国家信息社会政策的长期影响。因此，未来几年内对国家信息社会政策实施结果进行精确评价、全面分析或者监测是必要的。

监测提供的信息将有助于：

- 分析国家或社区的状况；
- 确定国家信息社会政策的投入是否得到很好利用；
- 发现国家信息社会政策实施所遇到的问题和寻求问题解决方案；
- 确保所有的活动都有适当的人按规定日程得到了适当的解决；
- 根据经验教训更新国家信息社会政策及其战略战术；
- 确定国家信息社会政策实施方法是否是达到目标的最适当方法。

2.6.2 评价

评价应当清楚地描述国家信息社会政策行动和政策的预定目标得以实现的程度。评价能够并且应当在计划实施之前、之中和之后进行。

在实施国家信息社会政策之前进行评价是为了：

评估在一个时期内所制定的国家信息社会政策给这个国家带来的可能结果；在做出如何实施国家信息社会政策的决定方面提供援助。

在实施国家信息社会政策过程中：

评估应是个持续的过程，并且应当在所有活动中进行。这使负责的机构能够根据变化的环境来不断审查所实施的战略，以便进行理想的活动和达到理想的目标。

推行项目之后：

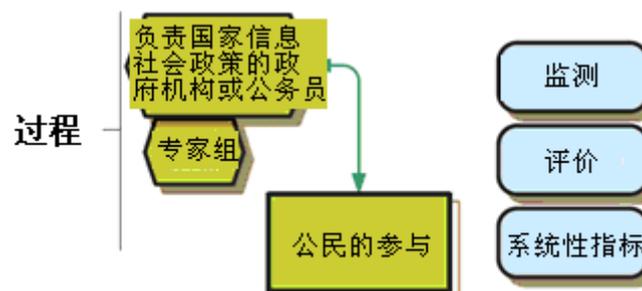
应当利用评估来回顾国家信息社会政策的规划和实施过程以及项目实施后的结果。

由于从布局或规划到有效实施之间的时间间隔，技术和组织政策的评估成为另一种工具，可借以理解进程中的任何错误，即从国家信息社会政策制定到其推行的过程中出现的任何缺陷。评价国家信息社会政策并研究它的局限，能够帮助制定考虑到一个国家的现实和必要性的合适的新政策。

评价的第二个方面集中在使政策与其经济影响联系的纽带。在这个情况下，评价的目的是理解所实施的国家信息社会政策直接以及间接影响参与各方的绩效及经济的其他方面的方式。

除了定量方法（调查、问卷）以外，定性的评价方法也是有用的，其中包括对关键信息提供者的采访、问卷、调查以及案例研究。

图 22：后续阶段的过程



案例 22：马其顿的战略

马其顿的战略

2005 年 9 月 21 日，马其顿共和国议会通过了国家信息社会发展战略 1（简称“战略”）。该战略体现了各个实体的众多努力和来自国内政治领域、公民社会和国际组织的各个实体参与的过程的结果。马其顿共和国国家信息社会政策声称：“要开发对信息社会发展的结果的永久性监测和评价过程，而重点要求将反馈（指标）用于创造马其顿未来的政策、战略和计划。”

资料来源：马其顿共和国, 2005

2.6.3 指标的使用

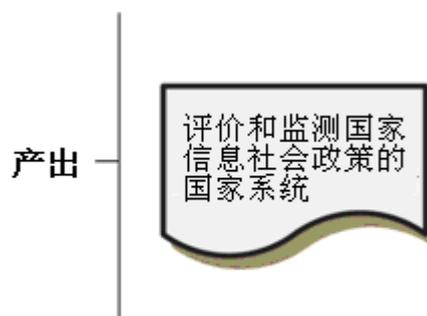
指标能够用于测度投入、过程、产出和结果。投入指标用于测度专门用于一特定计划或干预措施的人力资源和财政资源（如工人的数量）。投入指标也用于测度目标人群的特点（比如，符合某项计划的条件的客户数量）。过程指标用于测度提供计划服务和产品的方法（比如，错误率）。产出指标用于测度生产的商品和服务的质量以及生产效率（如所服务的人数，以及对缺陷报告的回应速度）。这些指标都可用于计划、子计划、机构、多或单/机构举措的测度。影响指标用于测度通过商品和服务提供实现的各种结果。这些指标可能存在于人口、机构和计划的不同层面。

如下一些问题可以指导我们选择指标：

- 该指标是否能够让人们知道预期的结果或情况？
- 该指标是否按同一方式定义，不随时间而变？该指标的数据按同一方式收集，不随时间而变？
- 特定指标是否有可以利用的数据？
- 目前是否对有关数据进行收集？如果没有是否能开发出低成本高效应的工具来收集数据？
- 该指标对于大多数人来说重要吗？该指标是否将提供有关状况或结果的足够的信息，令支持者和怀疑者都信服？
- 这个指标是定量的吗？

一些由国际组织、国家和地区政府开发出的指标体系如下：经合组织的信息社会测度指南（OECD, 2009）；国际电信联盟（ITU）的信息通信技术发展指数（ITU,2009b）和联合国贸发会议的“全球信息社会：一个统计学观点”（UNCTAD,2008）。

图 23：后续阶段的产出



2.7. 持久评价：整个过程中的一个关键因素

对国家信息社会政策评价也提供对此国家信息社会政策的关联性、有效性、影响、效率和功用的评估。这种评价的关键目的在于评估这些计划给一个国家创造的附加值、在国家层面的影响以及在一定时期内学到的有利于制定工作计划的经验教训。

可以指定一个由多个相关利益者组成的委员会来定期监测和评估国家信息社会政策的效用和影响。

案例 23：对 eEurope 2005 的最终评价

对 eEurope 2005 的最终评价

此评价涉及 eEurope 2005 行动计划，它补充了 MODINIS（2003-2005）的多年期计划的评价。对它的评价包括 3 种不同的评价标准：

1. 关联和效用： 那项计划的目标是否与社会的需求、机会和挑战相一致；
2. 效率： 调查创造产出和产生结果所需要的资源利用（投入）水平；
3. 影响： 这一干预是否产生了预期效果。

在每一个标准内部都形成了一系列的评价问题，使评价的范围是可以操作的。它采用的方法基于后续阶段进行的四类分析，并且利用多个数据源。这四类分析是计划分析、同行小组分析、国家分析以及影响分析，它们形成了一个影响模型。

来源： 欧盟委员会, 2007

用来监测这些目标的指标是非常重要的，在发展中国家尤其如此，在那里数字鸿沟是突出的政治问题。指标可以反映从外部参与项目和投资的情况，为国家政策制定和投资提供反馈。为了设计评估方法，指定的委员会将需要建立一套指标（ESCWA, 2005）。

调查能够减化到面向指定的团体或者对公众开放。在这个情况下，网络调查特别有用，在波兰基于网络的电子公共服务的调查就是如此。

案例 24：波兰基于网络的电子公共服务调查

波兰基于网络的电子公共服务调查（第三版，2004）

这个调查是由内务部、科学和信息社会部以及波兰卡格米尼技术公司（一家私人咨询公司）进行的。这个报告定期发布，是“eEurope 2002”和“eEurope 2005”战略的组成部分。报告比较了波兰和其他欧洲国家公共服务的发展情况。

它指出了波兰电子政务的优势和弱点，帮助制定使波兰达到欧盟水平的适当发展战略。

来源：MRR, 2008

基于这些评价结果，评估报告可能会提出建议，特定国家信息社会政策的管理和内容的几个方面可以在继续开展后续阶段和更新时加以改进。

eEurope 2005 的最终评价将定量和定性方法结合起来进行。选择这种结合是为了满足这样的要求，即这种评价要是外推式的和前瞻性的，能为未来提供经验教训。采用的方法比标准评估方法中使用的方法更加系统和更加以模型为导向。分析的公正和有效性以及数据的收集通过来自不同来源的发现的三角剖分得到保证。

数据收集的范围很广泛，在分析中不同的数据相互关联。这种方法包含四类分析：

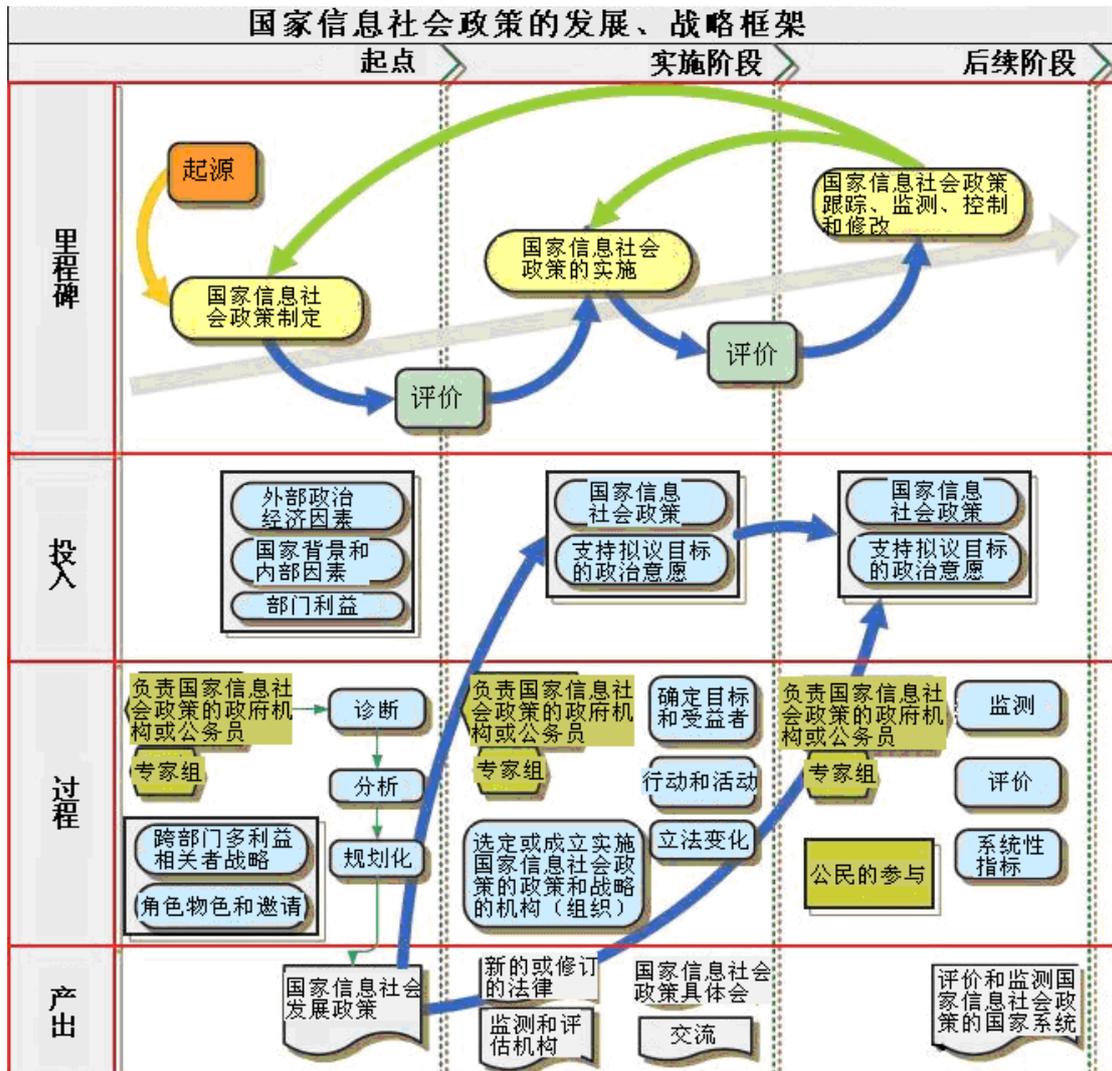
- 计划分析
- 同行小组分析
- 国家分析
- 影响分析：影响案例以及影响模型的发展

计划分析的总体目标是对该计划进行初步的描述和分析。分析主要为效率评价打下基础，但也为该计划的相关性尤其是与其他计划的关系的评估提供投入。支持这项分析的数据通过案头研究和对欧盟委员会服务机构及成员国内与该计划有关的人员的访谈来收集。对这两个群体的访谈通过面对面和电话进行。对访谈对象的选择与欧盟委员会以及信息社会与媒体总司(DG INFSO)合作进行。

来自波兰的另一个例子是《ePolska 2004-2006 年监测报告》(MRR, 2008)。这项研究是由内务部及科学和信息社会技术部进行的，它是第一份报告，但是这样的监测工作应当定期进行，目的是检查波兰发展信息社会的进程。根据负责实施该战略的所有部门提供的信息，监测工作关注如下问题：为所有公民提供便宜、宽带和安全的互联网；创建在线的公共服务和电子学习平台；支持民众有使用个人电脑的一般能力；与电子排斥作斗争。

图 24 展示了规划、实施、监测和评价国家信息社会政策的全貌：

图 24：国家信息社会政策全图



(1) 图索引

- 图 1: 国家信息社会政策的基本范围
- 图 2: 里程碑
- 图 3: 构建国家信息社会政策过程中的里程碑
- 图 4: 起点
- 图 5: 制定阶段的组成部分
- 图 6: 起点的投入
- 图 7: 政治过程和经验过程
- 图 8: 过程和产出
- 图 9: 诊断过程
- 图 10: 诊断过程和诊断报告
- 图 11: 分析的平衡
- 图 12: 分析报告
- 图 13: 产出
- 图 14: 实施阶段
- 图 15: 实施阶段的组成部分
- 图 16: 实施阶段的投入
- 图 17: 实施阶段的过程
- 图 18: 实施阶段的产出
- 图 19: 国家信息社会政策的后续, 监测、控制和修改
- 图 20: 后续阶段的组成部分
- 图 21: 后续阶段的投入
- 图 22: 后续阶段的过程
- 图 23: 后续阶段的产出
- 图 24: 国家信息社会政策全图

(2) 表索引

- 表 1: 国家信息社会政策的基本范围
- 表 2: 简介
- 表 3: 里程碑的组成部分
- 表 4: 本阶段主要过程的综合

表 5: 专家小组的结构

表 6: 专家组成员

表 7: 要分析的要素

(3) 活动索引

活动 1: 核实表: 规划阶段

活动 2: 环境因素的确定和分析列表

活动 3: 核查表: 专家组

活动 4: 根据国家信息社会政策发展领域描绘的角色

活动 5: 诊断工具

活动 6: 历史趋势调查

活动 7: 社会和经济状况调查

活动 8: 地理调查

活动 9: SWOT 方法

活动 10: 障碍和加速因素的平衡

活动 11: 指示性时间表

(4) 案例索引

案例 1: 澳大利亚的做法

案例 2: 冰岛信息通信技术政策的经验

案例 3: 肯尼亚信息通信技术行动网络

案例 4: 世界信息社会峰会行动计划的建议

案例 5: 阿拉伯国家的参与状况

案例 6: 拉丁美洲概况

案例 7: 非洲的信息社会计划

案例 8: 西亚的规划

案例 9: i2010: 促进增长和就业的欧洲信息社会

案例 10: 土耳其案例

案例 11: 印度喀拉拉邦: 一个统一的构想

案例 12: 亚太地区

案例 13: 中亚国家信息社会政策的制定

- 案例 14: 电子韩国 2006 年构想实施战略
- 案例 15: 非洲和欧洲采取的行动
- 案例 16: 阿根廷对利益相关者伙伴的邀请
- 案例 17: 亚太地区专家组执行战略
- 案例 18: 波兰信息社会计划
- 案例 19: 巴基斯坦电子战略
- 案例 20: 阿尔巴尼亚的信息通信技术战略
- 案例 21: 匈牙利电子公共管理的战略规划
- 案例 22: 马其顿的战略
- 案例 23: eEurope 2005 的最终评价
- 案例 24: 波兰基于网络的电子公共服务调查

(5) 提示索引

- 提示 1: 影响国家信息社会政策制定过程的因素
- 提示 2: 国家信息社会政策规划之初要考虑的因素
- 提示 3: 每一种政策或战略都有不同的实施行动

模块 3:

词汇表

A

Access to Information (信息获取)

获取公共资助的信息的权利意味着，所有的信息，包括科学研究和社会研究的信息，只要是由公共资金支持创造的，就应该免费向所有人开放。在更大的意义上，信息获取也指社区或者个人得到过去他们得不到的信息，这是获得信息通信技术以及/或者接入互联网的结果。

来源：APC 互联网权利宪章，<http://www.apc.org/>

Accessibility (可获性)

可获性是一个一般术语，用来描述让尽可能多的人使用一个系统的程度。在互联网背景下，可获性意味着网络界面的设计、内容和应用，让所有的人都能接入，其中包括身体、感觉或认知有障碍的人、由于老龄而发生能力变化的人，缺乏阅读能力的人，使用少数民族语言的人以及缺乏快速的互联网连接的人。

来源：维基百科，<http://en.wikipedia.org/wiki/Accessibility>；W3C Web Accessibility Initiative <http://www.w3.org/WAI/intro/accessibility.php#terms>；以及，APC 互联网权利宪章，<http://www.apc.org/>

Accelerating Factors (加速因素)

加速因素是指在制度或者政治层面采取的在特定过程中克服障碍的特定措施或行动。它意味着不同参与角色达成共识的协调的运作。加速因素需要财政投资、专门的人力资源、沟通策略以及培训策略。

Advocacy (提倡)

为某件事情（比如某一个理由、观点或者政策）进行有利的争辩或争论的行为，这是一种主动的支持。来源：The American Heritage Dictionaries on Answers.com, <http://www.answers.com/advocacy?cat=biz-fin>

Agenda (议程)

待做或待考虑的事情的列表或计划。参见“政治议程”。

来源：Merriam – Webster’s Online Dictionary, <http://www.merriam-webster.com/dictionary/agenda> .

Analytical Phrase (分析阶段)

分析阶段，也称为评估 (Assessment) 阶段，是进行战略定义的阶段，此时专家组必须回答有关初始过程的一般目标或部门目标的问题。它是诊断过程 (Diagnostic) 的反馈。专家组也需要在分析过程中确定必要的制度变革 (比如创建一个国家信息社会局，或者修订法律)，以实现拟定的信息社会模式。

AISI- The African Information Society Initiative (非洲信息社会举措)

AISI 是一个行动框架，自 1996 年以来，它成为非洲信息通信活动的基础。AISII 与技术无关。它给与非洲人民提高生活质量和与贫困作斗争的手段。非洲信息社会举措意在支持和加快整个非洲的社会经济发展。受几个关键性发展紧迫任务的驱使，它关注优先的策略、计划和项目，以支持非洲国家信息社会的可持续发展。这和建立非洲经济共同体的条约的地区一体化目标相一致，该条约预见到了在非洲建立信息网络以及地区性数据库、信息源和技术能力的必要性。

来源：AISII, <http://www.uneca.org/aisii/>

ASEAN - Association of South-East Asian Nations (东南亚国家联盟)

东南亚国家联盟，简称东盟，是由 5 个创始国于 1967 年 8 月 8 日在曼谷建立的，这五个国家是印度尼西亚、马来西亚、菲律宾、新加坡以及泰国。文莱于 1984 年 1 月 8 日加入。老挝和缅甸于 1997 年 7 月 23 日加入。柬埔寨于 1999 年 4 月 30 日加入。

官方网站：<http://www.asean.or.id/>

Assessment (评估)

评估 (通常都是用可测度的术语) 是记录知识、技能、态度和信仰的过程。评估可以集中于一个个人角色、一个社区、机构或者整个教育系统。

来源：维基百科, <http://en.wikipedia.org/wiki/Assessment>

APC - Association for Progressive Communications (进步通信协会)

APC 是一个公民社会组织组成的国际网络，它致力于给与团体或者个人以力量并支持他们通过对信息通信技术 (包括互联网) 的战略利用为和平、人权、发展和环境保护而努力。

来源: Association for Progressive Communications, <http://www.apc.org/>

B

Beneficiaries (受益者)

最广义的受益者是一个自然人或者其他法定实体,他们从施益者那里获得金钱或者其他利益。在本报告中,识别受益者是很重要的,因为这样能够表明人们希望如何分配利益。

来源: 维基百科, <http://en.wikipedia.org/wiki/Heir>

C

Capacity-building (能力建设)

能力建设应当被理解为一系列观念、方法和发展干预,而不是一个单独的概念。它起自单纯的技术性投入(比如培训)经由组织发展(关注一个组织系统和物质资产,但也关注组织的人、文化以及为未来进行规划的能力)和制度发展(加强组织所在的环境的联系和发展),直到涉及穷国的个人和社区的更广泛的过程,在整个过程中,加强和构建他们对自身需求和权利的理解和认识,使他们可以进行自组织,以回应这些理解。

来源: "Capacity building: A buzz word or an aid to understanding?" by Ben Green and Mike Battcock, in *Developments Magazine*, 2001. Available at <http://www.developments.org.uk/>

Civil Society (公民社会)

公民社会通常包含许多不同的空间、角色和体制形式,因而他们的正规性、自治和权力各异。公民社会通常包括许多组织,例如经过注册的慈善机构、非政府发展组织、社区团体、妇女组织、以宗教信仰为基础的组织、专业组织、工会、自助团体、社会运动团体、商业协会、同盟以及倡导组织。

来源: "What is civil society?", initial working definition adopted by the Centre for Civil Society at the London School of Economics, http://www.lse.ac.uk/collections/CCS/what_is_civil_society.htm

Cultural and Linguistic Diversity (文化和语言多样性)

世界信息社会峰会行动计划中说,文化和语言多样性不仅刺激人们对文化认同、传统和宗教的尊重,而且对于基于不同文化的对话以及地区和国际合作的信息社会发展至关重要,是实现可持续发展的一个重要因素。网站、在线工具和软件以拉丁字母为主导。这影响到非拉丁语的本地内容的发展,并阻碍着跨文化内

容交流的可能性。

来源：Action line C8 of the WSIS Plan of Action http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=15927&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html; and APC Internet Rights Charter, <http://www.apc.org/>

Creative Commons（共享创意）

共享创意是一家非营利性企业，致力于让人们更容易分享和使用其他人的作品，但要遵守版权规则。它提供免费的许可以及其他合法工具，以创作者希望的自由度标注其创意作品，使其他人能够共享、再编、商业利用或者是把上述任何方式结合起来使用。

来源：Creative Commons website, <http://creativecommons.org/>

Community（社区）

有多种界定社区的方式，这些方式一起构成了相互联系的社会系统。其中一些方式是：地理社区（比如郊区或者城镇，通称“地方社区”）；兴趣、认同或者境况的社区（比如说商业以及它的不同产业部门，或者研究社区）；非营利和志愿部门，它们也被视作社区部门；民族和文化社区；兴趣的社区，比如爱好、体育或者政治社区；想象的社区（Benedict Anderson 提出的概念，他认为国家是社会构造的社区，也就是说，是人们想象出来的，他们视自己为这个群体的一员）；境况的社区，比如年轻人、家长、老人或者残障人士组成的社区，等等。

Connectivity（连通性）

它意味着利用电子网络在不同地点、设备或商业服务之间收发信息的能力。

Convergence（趋同或融合）

这个术语指计算、电信和电视都朝向一个通用的技术基础发展，均以使用数字系统为特征。

D

Development（发展）

发展这个概念广泛用于各学科，比如生物学、自然科学、哲学、经济学、电信以及社会科学。在本研究中，“发展”这个概念与人类发展的关系大于经济发展。重要的是精心制定促进某种发展的公共政策，这种公共政策所考虑的不仅是

国家的经济增长，而更多的是人民生活标准的提高。

Diagnostic（诊断）

诊断，也称为“评估阶段”，指的是根据形势理论进行的诊断分析过程。Hersey-Blanchard 形势理论是 Paul Hersey 和 Ken Blanchard 提出的一种形势领导理论。他们在 20 世纪 60 年代后期创建了一种形势领导模型，这样就有可能分析对形势的需要，然后采取最合适的领导方式。这个理论出现之后，深受管理者的欢迎，因为它易于理解，而且在绝大多数情况下对绝大多数人都是有用的。这个分析意味着认同：这个国家主要的历史背景；国家的政治定义；所采用的发展模式；信息社会建设过程；在这个过程中发现的障碍和限制。

来源：维基百科，
http://en.wikipedia.org/wiki/Hersey-Blanchard_situational_theory

Digital Divide（数字鸿沟）

“数字鸿沟”这个术语是在 20 世纪 90 年代杜撰出来的，用以描述能够而且有技能利用信息通信技术的人与出于社会经济原因以及/或者地理原因利用信息通信技术受限或者根本无法利用的人之间觉察到的日益扩大的差距。尤其令人担心的是，信息通信技术会加剧现存的不平等。人们在本国和国外发现了一些特定的令人担忧的领域，比如说人们可能会由于他们所在的地理位置、他们的年龄、性别、文化以及/或者经济状况而处于不利地位。

Digital Literacy（数字素养）

这个概念指的是使用数字技术、通信工具或网络来查找、评价、使用和创造信息的能力。

Disruptive Technology（破坏性技术）

这个概念是由 Clayton M. Christensen 提出的，用以描述成本低、通常更简单的取代现存维持性技术的新技术。开始时，破坏性技术往往不如被它们取代的技术，但是它们的低成本创造一个诱发技术和经济网络效应的市场，这个市场产生刺激，使它们赶上并超过以前的技术。它们创造出新产业，并最终改变这个世界。这样的例子包括内燃机、晶体管和互联网。

来源：维基百科，http://en.wikipedia.org/wiki/Disruptive_technology

E

e-LAC

eLAC 是一个地区统一战略，希望信息通信技术成为实现经济发展和包容的手段。这个战略有与千年发展目标以及世界信息社会峰会的构想相一致的长期（至 2015 年）构想。但它更关注短期的行动计划，有具体的定量和定性的目标：

- [eLAC2007](#) 有 2005-2007 年的 30 个目标和 70 项活动
- [eLAC2010](#) 有 2008-2010 年要实现的 83 个目标

eLAC 行动计划的目的是：

- 作为公共-私人行动的“元平台”，以便协调不同部门做出的努力，实现协同效应，避免努力的重复。并且要通过地区层面的合作和最佳实践交流加强地区性项目。
- 在特定领域出台国家战略和举措，以便确定行动方针以及反映信息社会发展进程的指标。
- 深化对关键性问题的认识，以支持对政策的定义、设计、实施和评价。
- 协调本地区的国家的需求和全球发展的节奏，在全球目标的背景下考虑地区的特殊性。

来源： eLAC page on ECLAC website
<http://www.eclac.org/socinfo/elac/default.asp?idioma=IN>

Enabling Environment（能动性环境）

这个概念指的是国家政策、法律、物质基础设施（道路、电力等等）以及其他基础结构（受教育的机会、互联网接入、银行信贷等等）需要到位，使人们能够利用信息通信技术来获得利益。

来源： ICT for Rural Livelihoods,
<http://www.ict4rl.info/Topics/EnablingEnvironment>

e-Crime（电子犯罪）

电子犯罪涉及计算机或者其他信息通信技术被用作工具实施犯罪、是犯罪活动的目标或者被用作犯罪活动中的存储设备。

来源： New Zealand Police: Services: E-Crime Unit,
<http://www.police.govt.nz/service/ecrime/>

e-GIF - E-government Interoperability Framework（电子政务互操作性框架）

e-GIF 是一个重要工具,能够让各个机构以协作精神用电子方式在一起工作。它使各机构可以集中于整合其对人们的服务的业务,而不必在竞争性技术标准上做出决定。在电子政务背景下,互操作性与支持机构之间以及政府、个人和企业之间进行业务处理的电子系统特别相关。它并不意味着有一个中央机构支配着通用的系统和过程。互操作可以通过应用政策、标准和指南框架来实现,而有关具体硬件、软件解决方案的决定留待个别机构或者机构群来做出。

来源 : E-government Unit, New Zealand,
<http://www.e-government.govt.nz/docs/e-gif-v-2/chapter4.html>

e-Government (电子政务)

“电子政务”定义的范围很广,从“利用信息技术让信息跨越传统纸质媒体和物理系统自由活动”直到“利用技术增强政府服务的获取和提供,以利公民、业务伙伴和雇员”。支持这些定义的共同主题是,电子政务涉及现存基于纸质的程序的自动化或计算机化,它将带来新的领导形式,以及辩论、决策、业务交易、听取公民和社区意见以及组织和传递信息的新方式。最后,电子政务的目的在于增强政府服务的获取和提供,惠及公民。更重要的是,它的目的是帮助政府实现更有效的管理,增加其透明度,以便更好地管理一个国家用于发展的社会经济资源。

来源: 维基百科, <http://en.wikibooks.org/wiki/E-government/Definition>

e-Health (电子卫生)

它包括利用电子手段进行卫生服务和残障支持服务,其目的是:让个人和他们的家庭有能力管理他们自己的健康,并且更好的参与;改进并整合对个人的医护服务的协调和综合;并且让人们可以运用及时的疾病图绘制等卫生举措。

e-Inclusion (电子包容)

它是指容纳实现一个包容性信息社会相关的活动的具体政策。

e-Learning (电子学习)

是指利用数字工具和数字内容来促进学习。一般说来,它涉及某种互动,可以包括学习者和老师之间或者学习者之间的在线互动。它也被定义为通过电子手段进行的学习、培训或者教育计划的实施。电子学习涉及计算机或者电子设备(如手机)的某种形式的利用,用于提供培训、教育或者学习资料。

来源 : Derek Stockley (2003),

<http://derekstockley.com.au/elearning-definition.html>

电子学习还涉及比在线培训或教育更多类型的设备，正如名称所暗示的，“在线”涉及互联网和内部网的使用。也可以使用 CD 和 DVD 提供学习资料。

e-Readiness（电子准备度）

是指一个国家的信息通信技术基础设施的使用状态以及消费者、企业和政府为他们的利益而利用信息通信技术的能力。电子准备度不仅是国家的电脑、宽带连接和移动电话数量的问题（尽管这些硬件设备是排名的核心因素），它还取决于公民熟练利用技术的能力，商业和法律系统的透明度，政府促进技术利用的程度。

来源：“2006 e-readiness rankings” by Economist Intelligence Unit,
http://a330.g.akamai.net/7/330/2540/20060424215053/graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/2006Ereadiness_Ranking_WP.pdf

e-Europe Initiative（数字欧洲计划）

1999 年 12 月 8 日，欧盟委员会启动了名为“数字欧洲：全民信息社会”（e-Europe: An Information Society for All）的计划，这一计划野心勃勃，旨在让所有欧洲人享受信息社会带来的利益。这项计划的重点涉及从教育到运输，从卫生保健到残障人士等 10 个优先领域。

官方网站：<http://ec.europa.eu/eeurope/>

Experts（专家）

专家被公认为是可靠的技术或技能来源，因为他们在某一具体知名领域做出正确、适当和明智决定或判断的才能而被他们的同行或公众授予权威和地位。更一般说来，一名专家是在某一个特定研究领域具备广博知识或能力的个人。他们会就自己的领域提出建议，但他们不总是能就一个研究领域的某些细节达成一致。由于培训、教育、专业身份、发表著述或者经验的原因，人们相信专家在某一问题上具备超出常人的专门知识，足以让其他人在正式的情况下（或者在法律上）依赖他的个人观点。

来源：维基百科, <http://en.wikipedia.org/wiki/Expert>

EUREKA（尤里卡）

尤里卡于 1985 年启动，它已经改变了泛欧合作研发的面貌。这是一个框架，来自 26 个欧洲国家和欧盟的工业和研究机构借以开发和利用对提高全球竞争力

和生活质量至关重要的技术。

官方网站: <http://www3.eureka.be/Home/>

Evaluation (评价)

它包含判断国家信息社会政策实现了多少价值的过程, 在这个过程中尤其要与所规划的活动和总体目标联系起来。它涉及价值评判, 因此不同于监测(监测是观察及观察结果的报告)。识别国家信息社会政策实施在实现其目标中遇到的障碍和瓶颈是很重要的。这样就可以找到和采取克服这些障碍的方案。

F

Future Internet (未来的互联网)

未来的互联网是致力于原始互联网进一步发展的全世界研究活动的一个概括性术语。互联网的技术发展一开始就是一个广泛的研究课题, 但是近来, 公众更加认识到, 在性能, 可靠性, 伸缩性, 安全以及涉及社会、经济和商业方面的其他许多领域, 互联网还存在一些致命缺陷, 因此导致了“未来互联网”研究工作的开展。鉴于与互联网有关的技术的多样性, 不同高低的层次和应用又加强了这种多样性, 所以相关的研究课题范围很广。未来互联网研究的路很长, 需要经过几年才能期望取得重大成果并在现实世界中得到相应部署。

来源: 维基百科, http://en.wikipedia.org/wiki/Future_Internet

Framework (框架)

这是一个基本的概念结构, 用于解决或者应对复杂的问题。这个非常宽泛的定义让这个词成了流行词汇, 尤其是在软件开发和社会科学领域。

来源: 维基百科, <http://en.wikipedia.org/wiki/Framework>

FOSS - Free and Open Source Software (自由和开源软件)

自由和开源软件是指那样一些程序, 它们的许可让使用者可以自由运行、拷贝、分配、研究、改变和增强软件, 并且可以在同一许可协议下共享原始的或经过修改的软件的拷贝。在这个背景下, “free”是指自由使用, 不一定是“免费”使用。

来源: Free Software Foundation, <http://www.fsf.org/licensing/essays/free-sw.html>

G

GDP（国内生产总值）

国内生产总值是对一特定领土内的经济规模的测量。它被定义为在特定时间内（通常是一年）在这片领土上生产的所有商品和服务的总价值。

来源： 维基百科, http://en.wikipedia.org/wiki/Gross_domestic_product

Gender and ICTs（性别和信息通信技术）

在许多社会中，妇女是最贫穷的，她们拥有的资源最少，而且不能作出影响自己生活的决定。所以，妇女位于数字鸿沟的劣势的一边，只能有限地使用和控制信息通信技术。要考虑造成这些不平等的因素，重要的是要理解在男女性之间分配信息通信技术的方式（性别分配）；并且理解男性和女性在教育、培训、技能发展、雇佣和工作条件、内容发展以及参与权力结构和决策过程存在的不同机会。除了获得技术和软件的问题之外，其他需要正视的问题还有：打破性别和文化障碍让女性获得技术职位的需要，或者妇女在决策结构中缺席的问题。

来源： GenderIT.org, <http://www.genderit.org/en/beginners/whygender.htm>, 和 APC Glossary, <http://www.apc.org/en/glossary/term/328>

Governance（治理）

治理是指影响权力行使的所有规则、程序和实践，而不管它们是在国际层面还是国家层面，在组织内还是在网络内。

来源： Europa glossary, http://europa.eu/scadplus/glossary/governance_en.htm

Government（政府）

这个术语是指组织，即某一个政治单位的统治权力、政治社会中的统治力量以及统治实体借以行使职能和权力的机制。

来源： 维基百科, <http://en.wikipedia.org/wiki/Government>

G7

G7 是指由 7 个最发达工业化国家组成的集团，它们是加拿大、法国、德国、意大利、日本、英国和美国。

G8

G8 是指由 8 个领先的工业化国家组成的集团，它们是加拿大、法国、德国、意大利、日本、俄罗斯、英国和美国。

I

ICT Sector（信息通信技术部门）

在绝大多数国家，信息通信技术部门就是通信部门和信息技术部门的集合，前者包括电信提供商，后者可能既有小规模软件开发企业，也有跨国的软硬件生产商。

来源：“Growth and Innovation Framework” by the Ministry of Economic Development, New Zealand, http://www.med.govt.nz/templates/ContentTopicSummary____566.aspx

ICT Policy（信息通信技术政策）

它指的是在信息通信技术相关领域指导决策并且获得合理结果的那些行动计划。它主要包括三个方面：电信（尤其是电话通信）、广播（无线广播电台和电视）以及互联网。信息通信技术政策可以是国家政策、地区政策或者国际政策。每一个层面都可能有自己的决策机构，有时会制订不同甚至相冲突的政策。信息通信技术政策由政府正式制定，但是在绝大多数情况下，不同的利益相关者，包括私营部门和公民社会，也越来越多地参与政策制定过程，因而影响到其结果。

来源：APC, www.apc.org

ICT Taskforce（信息通信技术特别工作组）

2001年3月，联合国经济社会理事会要求秘书长成立一个信息通信技术特别工作组。这个倡议意在给多方的努力赋予真正的全球意义，以便弥合全球数字鸿沟，增加数字机会，因而让信息通信技术为所有人的发展服务。这个工作组得到了所有联合国成员国的国家和政府领导的支持，他们赞同2000年9月在千年峰会上通过的《联合国经济社会理事会部长宣言》（ECOSOC Ministerial Declaration）。

官方网站：<http://www.unicttaskforce.org/>

在新西兰，建立这个小组是为了回应政府的“增长和创新框架”。这个计划有四个相互关联的目标，包括加强现在的创新框架，发展技能和才干，增加与全球的联系以及集中各方的努力以取得最大收获。这个工作组是一个重点明确的小组，由新西兰具备相关商业经验的信息通信技术商界领袖组成。小组报告了新西兰信息通信技术的增长潜力，并且确认了为实现这种潜力而需要私营部门和政府做出的贡献。

来源：“ICT Taskforce, Breaking through the Barriers” (2003),
<http://www.nzte.govt.nz/section/13680.aspx>

Information（信息）

这个词因背景不同而有很多意思。例如，它经常与意义、知识、交流、事实、表达和精神刺激有关。

参见：Information Society and ICT.

来源：维基百科, <http://en.wikipedia.org/wiki/Information>

Information Literacy（信息素养）

它指的是在人们终生查找、评价、利用和创造信息的能力。

Information Society（信息社会）

信息社会这个术语是指信息生产、传播和处理成为最重要的经济和文化活动的社会。信息社会可能不同于以工业或者农业为经济基础的社会。信息社会的机床是计算机和电信，而不是车床或者犁耙。

来源：http://whatis.techtarget.com/definition/0,,sid9_gci213588,00.html

西班牙著名社会学家 Manuel Castells（2000）深入分析了这个知识领域，比起“信息社会”（information society），他更喜欢“信息的社会”（informational society）这个说法（其区别相当于工业和工业化之间的差异）。他认为，尽管知识和信息是所有发展模式的核心要素，但“信息的”这个词指明了一个特定类型社会组织的属性，由于这一历史时期产生的新的技术条件，在这种社会组织中，知识的产生、处理和传输被转化为生产力和力量的根本源泉。”

ICT - Information and Communications Technology (or technologies) （信息通信技术）

这是一个范围很广的术语，包括进行信息处理和传输的所有技术。

来源：维基百科，
http://en.wikipedia.org/wiki/Information_and_Communication_Technologies

Information, Communication Technology (ICT) goods（信息通信技术产品）

信息通信技术产品不是通过电子手段完成信息处理和传播功能(包括传送和显示),就是利用电子处理来探测、测度和/或记录物理现象,或者控制物理过程。信息通信技术产品由经合组织按联合国“调和制度”术语来定义。

来源: OECD Glossary for Statistical Terms, <http://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=6274>

创新

这个词的意思是用新的方法来做某件事。它可以是思维、产品、工艺或者组织的增量、根本的或者革命性的变化。通俗地说,“创新”这个词通常和过程的产出是一回事。但是,经济学家们倾向于关注过程本身,即从一个创意的出现到它向某件有用之物的转变,再到它的实施,以及在创新过程开展的系统。因为创新被视为经济增长的重要推动力,在创新导致生产率提高时尤其如此,所以导致创新的因素也被政策制定者视为关键。

来源: 维基百科, <http://en.wikipedia.org/wiki/Innovation>

Innovating firm, technological product and process (创新型企业、技术产品和工艺)

技术产品和工艺创新企业在被评议期间推出技术上新的或者重大改变的产品或工艺的企业。

来源: OECD, <http://stats.oecd.org/glossary/search.asp>

IDB - Inter-American Development Bank (美洲开发银行)

IDB(有时也称为 IADB)成立于 1959 年,是一家总部设于美国华盛顿的国际组织,目的在于通过向政府和政府机构(包括国有企业)提供贷款支持拉丁美洲和加勒比海地区的经济、社会发展以及地区一体化。

来源: 维基百科, http://en.wikipedia.org/wiki/Inter-American_Development_Bank

Intellectual property (知识产权)

泛泛地讲,它指的是工业、科学、文学艺术领域的智力活动带来的法律权利。各个国家有保护知识产权的法律,主要原因有两个:用法律表达作者对其作品的道德和经济权利,以及给与公众使用这些作品的权利;作为审慎的政府政策行动,它鼓励创造性以及成果的传播和应用,并且鼓励公平交易,对实现经济和社会发展做出贡献。传统上,知识产权分为两大类:工业产权和版权。工业产权包括发

明（专利）、商标、工业设计以及来源的地理标志；版权涉及文学和艺术作品。

来源：“WIPO Intellectual Property Handbook: Policy, Law and Use” by WIPO, <http://www.wipo.int/aboutip/en/iprm/>

Inter-modal competition（模式间竞争）

它指不同技术之间的竞争，比如非对称数字用户线路（ADSL）和无线技术的竞争。模式内竞争（Intra-modal competition）则指相似技术之间的竞争。

Interoperability（互操作性）

互操作性是指两个或者更多的系统或者系统组成部分交换信息以及利用所交换信息的能力。

来源：Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, <http://www.sei.cmu.edu/str/index.html>

IP - Internet Protocol（互联网协议）

IP 是网络层协议，它包含地址信息以及一些控制信息，使数据包能够在互联网的各个主机之间进行传输。

来源：Cisco Systems Inc., http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/cisintwk/ito_doc/ip.htm

Internet Governance（互联网管制）

持有不同政治观点以及意识形态的群体对互联网管制的定义争论不休。他们争论的焦点之一是，某些角色，如国家的政府或者法人实体的权利和参与在互联网管制中起的作用。在联合国主办的世界信息社会峰会之后成立的一个工作组，在其 2005 年 6 月发表的报告中，对互联网管制提出了如下定义：互联网管制是政府、私营部门和公民社会以其各自不同的作用对共享原则、规范、规则、决策过程和程序的发展和应用，而这决定着互联网的演变及其使用。

来源：维基百科, http://en.wikipedia.org/wiki/Internet_governance

IANA - The Internet Assigned Numbers Authority（互联网号码分配机构）

IANA 是一个实体，它负责监督全球 IP 地址分配以及域名系统（DNS）的根区管理（root zone management），媒体类型和其他互联网协议安排，它由互联网名称与数字地址分配机构（称为 ICANN）运营。在 ICANN 为此目的建立之前，

根据南加州大学信息科学学院和美国国防部签订的合同，IANA 主要由南加州大学信息科学学院的 Jon Postel 负责管理，直到根据美国商业部的协议，ICANN 开始承担这一责任为止。

来源： 维 基 百 科 ，
http://en.wikipedia.org/wiki/Internet_Assigned_Numbers_Author 信息技术 y

ICANN - the Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (互联网名称与数字地址分配机构)

ICANN即互联网名称与号码分配机构。总部设在美国加州的Marina Del Rey。它成立于1998年9月18日，是一家非营利组织，负责监管一些与互联网有关的任务，在过去这些任务由其他机构，尤其是互联网号码分配机构（IANA）直接代表美国政府完成。ICANN的任务包括IP地址空间分配，协议标识指定，通用和国家代码顶级域名系统管理，以及根服务器系统管理。一般来说，ICANN负责管理域名和IP地址的分配。到目前为止，它的许多工作都与新引入的通用顶级域名有关。ICANN的技术工作可以参见IANA的功能。ICANN的其它主要职能包括：帮助维护互联网的操作稳定性；促进竞争；广泛代表全球互联网界；通过自下而上的基于共识的过程制定与其任务相适应的政策。

来源： 维基百科, <http://en.wikipedia.org/wiki/ICANN>

IETF - the Internet Engineering Task Force (互联网工程工作组)

互联网工程工作组（IETF）制定并宣传互联网标准，它和万维网联盟(W3C)以及国际标准化组织（ISO）、国际电工委员会（IEC）标准组织密切合作，它们尤其负责TCP/IP协议以及互联网协议群（Internet protocol suite）。这是一个开放的标准组织，没有正式的会员或者会员条件。

来源： 维 基 百 科 ，
http://en.wikipedia.org/wiki/Internet_Engineering_Task_Force

ITU - International Communication Union (国际电信联盟)

ITU是联合国负责信息通信技术问题的领导机构，也是全球政府和私营部门在开发网络和服务方面的焦点。将近145年来，ITU协调了全球的无线电频谱共享；促进了卫星轨道安排的国际合作；致力于加强发展中国家电信基础设施的发展；建立了全球标准来促进各种不同的通信系统的无缝互联，并且应对了我们这个时代的全球性挑战，比如减缓气候变化或者加强网络安全。ITU还组织了全球性或地区性展览和论坛，比如世界电信展（ITU TELECOM WORLD），让政府、

电信和信息通信技术产业中最有影响的代表聚首，交流思想、知识和技术，造福于全球社区，尤其是发展中国家。

来源：ITU website, <http://www.itu.int/net/about/index.aspx>

Inter-operability (互操作性)

设备，尤其是应用程序的设备是可以互操作的，如果除了相互通信之外，它们还能共同执行一个任务。它们可以合作。这需要额外的标准，如应用程序接口(API)。

来源：EUROPA - Europe's Information Society Thematic Portal, <http://europa.eu/scadplus/glossary/.htm>

i2010 - A European Information Society for 2010 (2010年的欧洲信息社会)

i2010 是欧盟委员会为促进信息和媒体社会发展构建的新战略框架，于 2005 年 6 月启动。它强调三个优先任务：形成单一的欧洲信息空间，鼓励形成一个信息和媒体社会的开放、竞争的内部市场；促进对信息通信技术的创新和投资；创建基于包容并强调改进公共服务和生活质量的欧洲信息社会。i2010 是欧盟委员会在更新的里斯本增长和就业伙伴关系内出台的第一项举措。在此之前，欧盟制定的两个行动计划，即 eEurope 2002 和 eEurope 2005，都确定了在欧洲促进信息通信技术发展的措施。

来源：Europa Glossary, http://europa.eu/scadplus/glossary/infosoc_media_policy_guidelines_en.htm

J

Joint Africa-EU Strategy (非洲-欧盟联合战略)

欧盟和非联决定进一步加强两个大陆之间的联系，为此要制定共有的“联合战略”，反映非洲和欧洲人民的需求和渴望。这个联合战略的目的是为欧非未来伙伴关系提出政治构想以及实际做法，这种关系基于相互尊重、共同利益和所有权原则。有关联合战略的谈判从 2007 年 2 月开始，2007 年 5 月批准了第一个草案，2007 年 12 月在里斯本举行的欧盟-非洲峰会上批准了最终的战略。

来源：Eurafrica.net, <http://europafrica.net/jointstrategy/>

K

Knowledge (知识)

知识产生于与世界的互动，在每一个人的大脑中组织和储存。它还在组织层

面储存在雇员的头脑中，储存在纸质和电子记录中。我们能够区分出两种知识：一是隐性的经验性的知识，它在每个人的头脑中，人们直觉地知道，没有形成文字或语言；二是明晰的知识，可以与其他人交流，以及记录在书面的文件和程序中。各个组织日益认识到知识的价值，许多雇员现在都称为知识工人。

Strategic knowledge（战略性知识）

它与概念设计阶段做出的决定有关，如果存在相冲突的标准时，它也被用于决定行动过程。设计者使用战略性知识来决定在某一个状况下该采取哪些行动以及在哪里采取行动才有可观的结果。

来源：Faculty of Architecture, Design and Planning, University of Sydney, <http://faculty.arch.usyd.edu.au/kcdc/conferences/SKCF/SKCFIntro.html>

Knowledge society（知识社会）

知识社会是创造、共享和利用知识来促进其人民富裕和幸福的社会。知识社会的特点在于，知识成为人类活动的主要部分。经济、社会、文化以及其他任何人类活动都依赖大量的知识和信息。在知识社会中，知识是最主要的创造力。

来源：维基百科, http://en.wikipedia.org/wiki/Knowledge_society

M

M-Government（移动政务）

作为电子政务计划的一部分，世界各国的中央政府以及地方政府都开始提供电子政务服务，这些服务通过网络以及其他许多渠道传送。这些传送渠道之一是移动电话。传送电子政务服务中使用移动电话开启了移动政务，叫做m-government。

来源：Development Gateway, www.developmentgateway.org/e-government

Matrix（矩阵）

这是一个广义的术语，意指开发或者形成具体事物或者概念的空间。在这种情况下，矩阵是政策制定并付诸行动的背景。

Methodology（方法论）

在本指南中，这个概念指的是专用于公共政策的分析方法。

Monitoring (监测)

监测是对计划或项目中发生的活动的正常观察和纪录。它是常规收集该项目的所有方面的信息的过程。在这种情况下，监测就是检查国家信息社会政策的活动如何进行。监测还包括向项目的利益相关者、执行者和受益者提供有关国家信息社会政策进程的反馈。报告可以将收集到的信息用于决策过程，以便提高国家信息社会政策的绩效。

来源：The Nature of Monitoring and Evaluation, by Phil Bartle,
<http://www.scn.org/cmp/modules/monwht.htm>

N

NISPs - National Information Society Policies (国家信息社会政策)

国家信息社会政策可以被定义为一组内在一致的公共战略，用以促进信息社会的成长，而信息社会面向每一个社会的社会、政治、人类和技术的总体发展和相互联系的发展，发展的发动机是所有社会部门对知识的生产性利用和公平利用。这些公共政策通常基于这样一个假设，即基于知识的产品和服务整合在一起形成新经济的核心结构，在这种新经济中，通过基于信息通信技术的网络交换和传播的信息和知识构成对社会发展的主要的投入。

Next Generation Internet (下一代互联网)

政府、公司和教育机构使用下一代互联网这个概念来描述未来的网络以及为发展它而进行的工作。未来的互联网理所当然地是泛在的、可靠的、透明的。它将成为生活的密不可分的一部分，就像电力和管道工程一样。但是为此将涉及技术和网络能力的探索，之后才会有商业提供者所提供的带宽、通信协议和服务。

O

OECD - Organisation for Economic Co-operation and Development (经合组织)

经合组织由 30 个成员国组成，它们共同致力于发展民主政府和市场经济。其工作涉及广泛的经济社会问题，从宏观经济学到贸易、教育、发展以及科学和创新等。

来源：OECD,
http://www.oecd.org/about/0,2337,en_2649_201185_1_1_1_1_1,00.html

P

Political agenda (政治议程)

它指的是政府执行机构或者内阁提出的一系列议题和政策，它试图主宰当下或者近期的政治新闻和辩论。尽管政治议程由政府决定，但也受到来自政党大会等事件中党派活跃分子的草根支持的影响，甚至可能受到有政治目的的非政府活跃集团的左右。

来源： 维基百科, <http://dictionary.babylon.com/Political%20agenda>

Propositive Matrix (命题矩阵)

这是国家信息社会政策形成过程的第三阶段，在诊断和分析过程之后。它是一个逻辑框架，清楚地表达国家信息社会政策提议，发现并且提出实现预期目标的加速因素（加速因素是消除已知障碍的那些要素和措施）。命题矩阵和在分析过程中提出的理想信息社会模型不同，它识别将要解决的可能的障碍，还确定用于更快、更有效地实现目标的加速因素。

Public sector (公共部门)

公共部门包括一般的政府部门和所有的公共法人，比如中央银行。

来源： OECD, <http://stats.oecd.org/glossary/search.asp>

Public policy (公共政策)

在任何社会中，政府实体都制定法律、颁布政策和分配资源。各级政府都是如此。一般来说，公共政策可以被定义为一个系统，其中有法律、管理措施、行动过程和政府实体或其代表宣布的特定主题的优先资助领域。

公共政策也可以被定义为支撑着每一个国家的合法系统运作的原则体系。

来源： Dean G. Kilpatrick, *Definitions of Public Policy and the Law*, <http://www.musc.edu/vawprevention/policy/definition.shtml> 和维基百科, [http://en.wikipedia.org/wiki/State_\(law\)](http://en.wikipedia.org/wiki/State_(law))

R

Radio frequency (无线电频率)

它指的是无线电频谱的一个位置或者波段，如 800、900 或者 1800 兆赫。

RFID - Radio Frequency Identification (射频识别)

它最早出现于 20 世纪 80 年代的跟踪和访问应用。这些无线系统允许进行非接触读取，能够在制造环境中和其他恶劣环境中有效使用。射频识别能够跟踪运动中的客体，已经在广阔的市场上确立其地位，其中包括家畜识别以及车辆自动识别系统。

来源: AIM - The Global Trade Association for Automatic Identification, <http://www.aimglobal.org/technologies/rfid/>

Roadmap (路线图)

路线图是指具体的计划,它指导过程向着目标前进;它又是一套指南、指示或者解释。

来源: Merriam-Webster Dictionary Online, <http://www.merriam-webster.com/dictionary/roadmap>

S

Sectoral (部门的)

一个截然不同的部分,尤其是社会或者国家经济中截然不同的一部分。

来源: Dictionary.com, <http://dictionary.reference.com/browse/Sectoral>

SMEs (中小企业)

SMEs 是指中小企业。它们的规模在不同国家有所不同。它们通常指相当于全日制当量雇员不超过 50 人的企业。

Stakeholder (利益相关者)

影响一组织的行动或受一组织的行动影响的个人、团体、组织或者系统。

来源: 维基百科, <http://en.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>

Stakeholder theory (利益相关者理论)

利益相关者理论是一种关于组织管理和商业伦理的理论,它直面组织管理中的道德和价值问题。这个理论最初由 R. Edward Freeman 在 *Strategic Management: A Stakeholder Approach* 《战略管理: 一个利益相关者方法》一书中提出。它识别和模拟法人的利益相关者群体,描述并推荐可以照顾那些群体利益的管理方法。简而言之,它试图提出“谁或什么值得考虑的原则”。这个概念被用于识别和模拟是法人或项目利益相关者的群体。

来源: 维基百科, <http://en.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>

Stakeholder analysis (利益相关者分析)

这是识别谁受到项目或者事件影响的过程。

来源: 维基百科, <http://en.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>

Strategic use (战略性利用)

公民社会组织对信息通信技术的战略性利用并不是技术驱动的；它要求深刻理解利用这一技术的背景情况。这意味着要保证能够支持实现其战略目标（或使命）的工具和技术是存在的、可用的、可获的。可用性和可获性涉及一系列因素，例如基础设施、成本、知识产权管理以及对标准的遵守。战略性利用也要求公民社会组织认识到有很多技术可供选择，并且要有技能和知识来有效、安全地利用那些技术，需要理解自己的组织情况和需求。

来源：APC Annual Report 2005, <http://www.apc.org/>

T

Telematics (远程信息学)

它指的是电信和信息学的综合应用（参见信息通信技术 – Information and Communications Technology）。更具体地说，它是通过电信设备发送、接收和存储信息的科学。

来源：维基百科, <http://en.wikipedia.org/wiki/Telematic>

Telematics Infrastructure (远程信息基础设施)

它指的是为远程信息学应用打下基础的电信和信息处理系统和服务的组合。

来源：EUROPA - Europe's Information Society Thematic Portal, http://ec.europa.eu/information_society/index_en.htm

Telework (远程工作)

远程工作可以泛指个人在传统工作场所以外的地方并且利用信息通信技术为雇主或客户所做的工作。它可以包括多种多样的工作安排，包括在家工作、在远程房舍和远程中心工作，或者是在不同地点的分办公室工作。远程工作者可以是公司雇员，也可以是自我雇佣者。

来源：European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/balance/telework/index.htm>

Template (模板)

这是一种设计模式，它确定一个结构来定义一系列阶段，然后再按子类定义。

U

UNCTAD - United Nations Conference on Trade and Development (联合国贸发会议)

联合国贸发会议成立于 1964 年，它促进发展中国家以对发展友好的方式融入世界经济。UNCTAD 不断地演变成为一个有权威的以知识为基础的机构，其工作的目标是帮助提出当前有关发展的政策争论和思考，尤其是要保证国内政策和国际行动在推动可持续发展方面是相互支持的。

来源：UNCTAD，<http://www.unctad.org/Templates/StartPage.asp?intitemID=2068>

UNDP - United Nations Development Program (联合国开发计划署)

UNDP 是联合国的全球开发网络，这个组织提倡变革，让各个国家能够获得知识、经验和资源，帮助人们实现更好的生活。

官方网站：UNDP, <http://www.undp.org>

UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation (联合国教科文组织)

这个联合国的专业机构成立于 1945 年，它当前的功能是创意实验室和标准制定者，推动就新出现的伦理问题达成普遍协议共识。

官方网站：UNDP, <http://www.unesco.org/>

UNECA, United Nations Economic Commission for Africa (联合国非洲经济委员会)

非洲经济委员会 (ECA) 是联合国经社理事会于 1958 年成立的，是联合国 5 个地区性委员会之一。ECA 的任务是促进其成员国的经济和社会发展，促进地区内一体化，并且为非洲的发展促进国际合作。ECA 起到双重作用，既是联合国的地区性帮手，又是非洲地区性体制的一部分，这让它处于十分有力的地位，可以为其成员国努力应对发展挑战做出独特的贡献。它的力量来自它作为受命在地区和次地区层面运作以利用资源来解决非洲优先任务的唯一的联合国机构所起的作用。

来源：UNECA, <http://www.uneca.org/aisi/>

Universal Service (普遍服务)

它指的是一系列基本的服务，这些服务由公共或私人运作者提供，而所有用

户都可获得，价格可以负担得起，而不管这些用户的地理位置如何。

Usability (可用性)

这个术语用于说明人们使用一特定工具或者其他人造物体来实现一特定目的的难易程度。可用性也可以指测度可用性的方法，以及对一客体明显的效率、或者精确原则的研究。在人机交互以及计算机科学中，可用性通常指的是与计算机程序或网站的交互的设计的精确程度。

来源： 维基百科, <http://en.wikipedia.org/wiki/Usability>

W

WSIS - World Summit on the Information Society (世界信息社会峰会)

WSIS 是一系列全球性会议，它分为两个阶段进行。第一阶段于 2003 年 12 月在日内瓦进行，第二阶段将于 2005 年 11 月在突尼斯进行。第一阶段的目标是建立并促进政治意愿的明确陈述，并且采取统一措施为“全民信息社会”奠定基础，以反映所有不同的相关利益。第二阶段涉及日内瓦会议所列可行行动进展的监测和评估过程，以及涉及在 2005 年 11 月峰会在突尼斯再次举行时要实现的一系列承诺。

来源： World Summit on the Information Society, <http://www.itu.int/wsis/basic/about.html>

其它词汇和相关资源：

- Europa Glossary at http://europa.eu/scadplus/glossary/governance_en.htm
- [Multilingual glossary on EU institutions, policies and enlargement](#) (11 languages)
- [CORDIS \(Community Research and Development Information Services\)](#), through the “AZ Index” at <http://www.cordis.lu/guidance/a-zindex.htm> and the “Thematic Index” at http://www.cordis.lu/guidance/thematic_index.htm
- The Association for Progressive Communications (APC) Glossary at <http://www.apc.org/en/glossary>

参考资料

宣言和承诺

“Accra Commitments for WSIS Tunis 2005,” signed at the Africa Regional Conference, preparatory to the second phase of the World Summit on the Information Society, held at the Accra, Republic of Ghana from February 2-4, 2005. Available at <http://www.uneca.org/aisi/docs/AccracommittmentsEN.pdf> (29/03/09)

“Declaration of Principles, Building the Information Society: a global challenge in the new Millennium,” endorsed at World Summit on the Information Society (WSIS), held December 12, 2003 in Geneva. Available at: http://www.icsu.org/Gestion/img/ICSU_DOC_DOWNLOAD/49_DD_FILE_Decl_of_Principles_12.12.03.pdf (29/03/09)

“San Salvador Commitment,” adopted at the Second Ministerial Conference on the Information Society in Latin America and the Caribbean, held in San Salvador, February 6-8, 2008. Available at: http://www.eclac.org/socinfo/noticias/noticias/3/32363/2008-2-TICs-San_Salvador_Commitment.pdf (29/03/09)

“Tunis Commitment,” endorsed at the second phase of the World Summit on the Information Society, held at Tunis from November 16-18, 2005. Available at: <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/7.html> (29/03/09)

“The Tokyo Declaration - the Asia-Pacific perspective to the WSIS,” endorsed at the Asia-Pacific Regional Conference, held in Tokyo, Japan from January 13-15, 2003. Available at: http://www.unescap.org/icstd/documents/declarations/tokyo_declaration.pdf (29/03/09)

文件、论文和图书

Adam, L.; James, T.; and Munyua Wanjira, A. 2007. "Frequently Asked Questions about Multi-Stakeholder Partnerships in ICTs for Development: A guide for national ICT policy animators", APC-CATIA. Available at:

http://www.apc.org/es/system/files/catia_ms_guide_EN-1.pdf (29/03/09)

African Information Society Initiative 1999. "National Information and Communication Infrastructure: Policies and Plans (NICI)", Addis-Ababa: United Nations Economic Commission for Africa (UNECA).

AGESIC 2008. "Agenda Digital Uruguay 2008-2010 para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (ADU 2008-2010)," Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento, Montevideo. Available at:

http://www.agesic.gub.uy/Sitio/descargas/Agenda_Digital_08-10.pdf (29/03/09)

Bartle, P. 2007. "The Nature of Monitoring and Evaluation: Definition and Purpose," article published at the *Community Empowerment* website. Available at:

<http://www.scn.org/cmp/modules/mon-wht.htm> (29/03/09)

Beech, J.; Artopoulos, A.; Davidziuk, A. 2008. "Estudio de Factibilidad del Proyecto de Formación en Informática para jóvenes en situación de vulnerabilidad social. Módulo I: Demanda laboral en la industria del software y servicios informáticos en la Argentina. Situación actual y perspectivas", Escuela de Educación, Universidad de San Andrés, Argentina. Documento de Trabajo.

Bindé, Jerome, et. Al. 2005: "Towards Knowledge Societies", UNESCO, Paris.

Bodi, G. 2008. "Digital (R)evolution: Hungarian Information Society Strategies", in *National Information Society Experiences (NISE 08)*, IT STAR WS, Godollo, Hungary

Burch, S. 2005. *Word Matters: multicultural perspectives on information societies*. Coordinated by Alain Ambrosi, Valérie Peugeot and Daniel Pimienta, C & F Éditions.

Checchi, R.; Sevcik, G.; Loch, K.; Straub, D. 2002. "An Instrumentation Process for Measuring ICT Policies and Culture," J. Mack Robinson College of Business, Georgia State University. Available at:

[http://www.cis.gsu.edu/~dstraub/Research/ACITAPIT/Endnote/Publications/Checchi\(2002\).pdf](http://www.cis.gsu.edu/~dstraub/Research/ACITAPIT/Endnote/Publications/Checchi(2002).pdf) (29/03/09)

Castells, M. 2000. *The Rise of the Network Society, The Information Age: Economy, Society and Culture Vol. I*. Cambridge, MA; Oxford, UK: Blackwell.

Corral, M.; Perfetti; and Ochoa, E. 1999. *Metodología para la formación de política pública en el área social*, Corporación para el Desarrollo Humano, Proyecto PNUD Col 95-007. Bogotá.

Davidziuk, A. 2007. "Towards Adapting Gender Evaluation Methodology for Telecentres", background paper presented at the APC WNSP First Global Training Exchange, Kuala Lumpur, July 2007.

Davidziuk, A. 2007. "Apropiación de las tecnologías móviles desde una espejo lejano: infiltración barroca, creolización y canibalismo: una reseña" *Journal of Community Informatics – Special issue: Community Informatics in Latin America and the Caribbean*, 3(3). Available online at:

<http://ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/455/344> (29/03/09)

Davidziuk, A. 2007. "Regional and Bilateral Trade Agreements at Crossroads – Tip-off to Preserve and Promote Diversity in Audiovisual Services", report commissioned by the Social Science Research Council (SSRC) and CRIS Campaign. It was selected to be presented at the Pre-Conference Media Policy Research, January 11 2007, Memphis, US.

Dutta, S. and Coury, M. E. 2003. "Chapter 8: ICT Challenges for the Arab World," in *The Global Information Technology Report*, New York: Oxford University Press.

<http://www.mafhoum.com/press7/218T42.pdf> (29/03/09)

EC 2005a. "i2010 in context: ICT and Lisbon Strategy. Lisbon," article published at the

Europe's Information Society Thematic Portal. Available at:
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/ict_and_lisbon/index_en.htm
(29/03/09)

EC 2005b. "The new Integrated economic and employment guidelines," European Commission MEMO/05/123, Brussels, Available at:
<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/05/123&format=PDF&aged=1&language=EN&guiLanguage=en> (29/03/09)

EC 2006. "i2010 Benchmarking Framework," based on a list of key indicators endorsed by the i2010 High Level Group, European Commission. Available at:
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/060220_i2010_benchmarking_framework_nov_2006.doc (20/03/09)

EC 2007. "eEurope 2005 Final Evaluation," European Commission DG Information Society, Stockholm. Available at:
http://ec.europa.eu/dgs/information_society/evaluation/data/pdf/studies/s2005_01/eeurope2005_final_report.pdf (29/03/09)

ECLAC 2005. "eLAC- Strategy for the Information Society in Latin America and the Caribbean," Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC). Available at: <http://www.eclac.org/socinfo/elac/default.asp?idioma=IN> (29/03/09)

ECLAC 2007a. "Plan of Action for the Information Society in Latin America and the Caribbean eLAC 2007," Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC). Available at:
<http://www.eclac.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/5/21685/eLAC%202007%20English.pdf> (29/03/09)

ESCAP 2007b. "Guidelines on ICT Application for Trade and Transport Facilitation for Landlocked Countries in the Asia and Pacific Region," United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP). Available at:
http://www.unescap.org/icstd/pubs/ict_guidelines_for_ttf.pdf (29/03/09)

ESCAP 1999. "Considerations for ICT policy formulation in developing countries," in *Economic and Social Survey of Asia and the Pacific 1999*, United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP). Available at:

<http://www.unescap.org/Stat/gc/box-ch8.asp> (29/03/09)

ESCAP 2004. "Good Practices in Information and Communication Technology Policies in Asia and the Pacific: Promotion of Enabling Policies and Regulatory Frameworks for Information and Communication Technology Development in the Asia-Pacific Region," United Nations

Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP). Available at:

http://www.unescap.org/icstd/pubs/st_escap_2347.pdf (29/03/09)

ESCAP 2007. "Internet Use for Business Development an Introductory Set of Training Modules for Policymakers," United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP). Available at:

<http://www.unescap.org/icstd/policy/publications/internet-use-forbusiness-development/Complete-document.pdf> (29/03/09)

ESCWA 2005. "Information Society Indicators," Economic and Social Commission for Western Asia, United Nations. Available at:

<http://www.escwa.un.org/information/publications/edit/upload/ictd-05-1.pdf> (29/03/09)

European Communities 2005. "Integrated Guidelines For Growth And Jobs (2005–08)," Communication to the Spring European Council, European Commission, Brussels. Available at:

http://ec.europa.eu/growthandjobs/pdf/integrated_guidelines_en.pdf (29/03/09)

Fernandez-Aballi, I. (ed.) 2007. "Building National Information Policies: Experiences in Latin America," Information Society Division, Communication and Information Sector, Kingston: UNESCO. Available at:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001528/152806m.pdf> (29/03/09)

Findlay, R. 2007. "ICT Development and Implementation Methodology. Quick Wins &

Fast-Track Initiatives,” presentation at the Caribbean Internet Forum, at St. Lucia, Nov 5-6, 2007. Available at: www.cif.tt/2007/day1/RickFindlay.ppt (29/03/09)

Finkelievich, S. 2005. “Proposed Strategies for the Information Society in the South,” in *Information Society in the South: Vision or Hallucination?* Montevideo: Instituto del Tercer Mundo (ITeM). Available at:

http://www.choike.org/nuevo_eng/informes/3592.html (29/03/09)

Finkelievich, S. 2005. *E-Gobierno y E-Política en América Latina*, (E-government and E-Politics in Latin America), Finkelievich, S. (ed.), LINKS Ediciones, electronic book, Buenos Aires. Available at:

<http://www.links.org.ar/infoteca/E-Gobierno-y-E-Politica-en-LATAM.pdf> (29/03/09)

Finkelievich, S. (2007): “Iniciativas para acceder a la Sociedad de la Información. Sistemas sociales de respuesta a necesidades de conectividad” (Initiatives to access Information Society. Social Systems as answers to connectivity needs), in Finkelievich, S.; Finkelievich, D., Kaufman, E. (eds.) *Políticas Públicas y tecnologías*, La Crujía, Buenos Aires.

Friedewald, M. 2004. “Benchmarking national and regional policies in support of the competitiveness of the ICT sector in the EU,” Interim Report. Prepared for European Commission, Directorate-General Enterprises, Karlsruhe. Available at:

http://ec.europa.eu/enterprise/ict/policy/ict-policies/int_rep_fin.pdf (29/03/09)

Gillwald, A. and Abrahams, L. 2003. “Creating an ICT Public Policy Knowledge Base for African Decision-Makers,” *Link Public Policy Research Paper* No. 1. Available at: <http://link.wits.ac.za/papers/agla2003.pdf> (29/03/09)

Gómez, R. and Martínez, J. 2001. “Internet... ¿para qué?: Pensando las TIC para el desarrollo en América Latina y Caribe”, IDRC and Fundación Acceso.

Government of Kerala 2007. “Information Technology Policy: Towards an inclusive knowledge society,” report from the Department of Information Technology. Available at: http://www.kerala.gov.in/annualprofile/it_07.pdf (29/03/09)

Guerra, M.; Hilbert, M.; Jordán, V.; and Nicolai, C. 2008. "Panorama Digital 2007 de América Latina y el Caribe – CEPAL Avances y desafíos de las políticas para el desarrollo con las Tecnologías de Información y Comunicaciones," Santiago de Chile: Naciones Unidas. Available at:
<http://www.eclac.org/publicaciones/xml/6/34726/W210.pdf> (29/03/09)

Gupta, M. 2005. "i2010 - The EU's new ICT strategy," article published at *Eurescom*. Available at:
http://www.eurescom.de/message/messageOct2005/i2010_The_EUs_new_ICT_strategy.asp (29/03/09)

Hilbert, M. and Katz, J. 2002. "Toward a Conceptual Framework and Public Policy agenda for the Information Society in Latin America and the Caribbean," Division of Production, Productivity and Management, Restructuring and Competitiveness Network, ECLAC, Santiago: United Nations. Available at:
<http://www.eclac.org/publicaciones/xml/1/11301/LCL1807.pdf> (29/03/09)

Hilbert M.; Bustos, S.; and Ferraz J. C. 2005. "Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe," División Desarrollo Productivo y Empresarial, CEPAL, Santiago: United Nations. Available at:
<http://www.cedi.uchile.cl/catalogo/downloads/politicas20publicas.esp.pdf> (29/03/09)

Holcombe, R. 1997. "A Theory of the Theory of Public Goods," *Review of Austrian Economics* 10(1): 1-22.

Horsch, K. 1997. "Indicators: Definition and Use in a Results-Based Accountability System," Harvard Family Research Project. Available at:
<http://www.hfrp.org/publicationsresources/browse-our-publications/indicators-definition-and-use-in-a-results-basedaccountability-system> (29/03/09)

Howkins J. and Valantin R. 1997. "Development and the Information Age: Four Global Scenarios for the Future of Information and Communication Technology," prepared for IDRC and the United Nations Commission on Science and Technology for

Development. Available at: http://www.idrc.ca/en/ev-28771-201-1-DO_TOPIC.html
(29/03/09)

Iceland Prime Minister's Office, 1996. "Vision of the Information Society" in *Information Society* section. Available at:
<http://eng.forsaetisraduneyti.is/information-society/English/nr/890> (29/03/09)

ISD 2006. "Information Society Strategy (2006-2010)," Information Society Department, e-Transformation Turkey Executive Board. Available at:
http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eng/docs/Information_Society_Strategy.pdf (29/03/09)

ITU, 2009. "Regional Initiatives," article at the *Connect Arab States Summit 2011* section, International Telecommunication union website. Available at:
<http://www.itu.int/ITUd/connect/arabstates/initiatives.html> (29/03/09)

ITU 2009b. "Measuring the Information Society - The ICT Development Index," International Telecommunication union website. Available at:
<http://www.itu.int/ITUd/ict/publications/idi/2009/index.html> (07/08/09)

Kacani Jorgaq; Gudar Beqiraj; Neki Frasherri, 2008. "Reflection on National ICT Strategies in Albania", in *National Information Society Experiences (NISE 08)*, IT STAR WS, Hungary

Lallana, E. C. 2004. "An Overview of ICT Policies and e-Strategies of Select Asian Economies," United Nations Development Programme - Asia Pacific Development Information Programme (UNDP-APDIP), New Delhi: Elsevier. Available at:
<http://www.apdip.net/publications/ict4d/ict4dlallana.pdf> (29/03/09)

Leiras, M. 2007. "La incidencia de las organizaciones de la sociedad civil en las políticas públicas. Definiciones, explicaciones y evaluaciones de la literatura especializada local e internacional," in Acuña, C. and Vacchieri, A. (ed.), *La incidencia política de la sociedad civil*, Buenos Aires: Iniciativas, Siglo XXI, p. 17-66.

Lohento, K. (ed.) 2007. "Opening the Internet Governance Forum debate in Africa,"

Centre for International ICT Policies – Central and West Africa (CIPACO), Panos Institute West Africa (PIWA). Available at:

<http://www.cipaco.org/sources/OpeningIGFdebateAfrica.pdf> (29/03/09)

McNamara, K. 2008. "Building Local Capacity for ICT Policy and Regulation: A Needs Assessment and Gap Analysis for Africa, the Caribbean, and the Pacific," *InfoDev Working Paper* No. 16, United Nations – Asian and Pacific Training Centre for Information and Communication Technology for Development (UN-APCICT).

Available at:

<http://www.unapcict.org/ecohub/resources/building-local-capacity-for-ict-policy-and-regulation-a-needs-assessment-and-gap-analysis-for-africa-the-caribbean-and-the-pacificsupply-analysis> (29/03/09)

MEA 2004. "Rethinking the European ICT agenda - Ten ICT-breakthroughs for reaching Lisbon goals," Directorate-General Telecommunications and Post, Ministry of Economic Affairs, The Netherlands. Available at:

http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/rethinking_the_european_ict_agenda.pdf (29/03/09)

MIS 1997. "Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal," Missão para a Sociedade da Informação, Lisboa. Available at:

<http://www.posc.mctes.pt/documentos/pdf/LivroVerde.pdf> (29/03/09)

MMT 2009. "Draft Green Paper: The Jamaica Information and Communications Technology Policy," Ministry of Mining and Telecommunications, Kingston. Available at:

http://www.mmt.gov.jm/PDF%20Files/Minerals%20Policy/Draft%20Green%20Paper%20-%20ICT%20Policy%20_MMT_%20-%2027%20Feb%202009.pdf (29/03/09)

MRR 2008. "National Strategic Reference Framework 2007–2013, in Support of Growth and Jobs: National Cohesion Strategy," Ministry of Regional Development of Poland, Warsaw. Available at:

http://www.mrr.gov.pl/english/National%20Cohesion%20Strategy/Documents/c30b064a07e94abeb83fd8f6268b76e3NSRO_an_20_07.pdf (29/03/09)

OECD 2009. "Guide to Measuring the Information Society," Directorate for Science, Technology and Industry, Organisation for Economic Co-operation and Development. Available at:

http://www.oecd.org/document/22/0,3343,en_2649_34449_34508886_1_1_1_1,00.html (07/08/09)

Prince, A. 2005. *Consideraciones, aportes y experiencias para el Voto electrónico en Argentina*, Ed. Dunken, Buenos Aires. Available at:

http://www.spkrsbr.com/biblioteca/htm/Libro_Voto_electronico_%20Prince.PDF (29/03/09)

Republic of Macedonia 2005, "National Information Society Policy," Committee for the Information Society. Available at: <http://www.kit.gov.mk/WBStorage/Files/policy.pdf> (07/08/09)

Rivoir, A. L. and Ríos, M. 2007. "Recomendaciones de metas y objetivos para la Agenda Digital Uruguay 2007-2008 para la Sociedad de la Información y el Conocimiento," Agencia para el Gobierno Electrónico, la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC). Available at:

<http://www.agesic.gub.uy/Sitio/descargas/Agenda%20Digital%20del%20Uruguay%200708.doc.pdf> (29/03/09)

Rydhagen, B. and Trojer, L. 2003. "ICT and the role of universities - a technopolitical and postcolonial challenge," paper presented at the ITDG closing Symposium Information Technology, Transnational Democracy and Gender – RELOADED, Luleå University of Technology. Available at:

http://www.luth.se/depts/arb/genus_tekn/manus_BRY_LTR.pdf (29/03/09)

Soyo, Phet; James George Chacko; and Gopi Pradhan 2004. "ICT Policies and e-Strategies in the Asia-Pacific. A critical assessment of the way Forward", United Nations Development Programme-Asia Pacific Development Information Programme (UNDP-APDIP) – New Delhi, Spennemann, D. H. 2004. "Digital Divides in the Pacific Islands," *IT & Society* 1(7): 46-65

Sadagopan, S.; Weckert, J. 2005. *The Information Society in the Asia-Pacific Region India and Australia*, Springer Boston. Available at:

<http://www.springerlink.com/content/v6758p6736447361/> (29/03/09)

Don Schauder, Graeme Johnson, and Wal Taylor (2006): "Libraries, ICT policy, and Australian civil society: issues and prospects from national consultations", VALA - Libraries, Technology and the Future Inc.,

http://www.valaconf.org.au/vala2006/papers2006/50_Schauder_Final.pdf (29/03/09)

UNCTAD 2008. "The Global Information Society: a Statistical View," United Nations Conference on Trade and Development. Available at:

http://www.unctad.org/en/docs/LCW190_en.pdf (07/08/09)

UNECA 2008. "The African Information Society Initiative (AISI): A decade's perspective," report prepared by the Economic Commission for Africa (ECA), United Nations Economic Commission for Africa (UNECA). Available at:

<http://www.uneca.org/aisi/docs/AISI+10.pdf> (29/03/09)

UNESCAP, 1999. "Considerations for ICT policy formulation in developing countries" in *Economic and Social Survey of Asia and the Pacific*.

<http://www.unescap.org/stat/gc/boxch8.asp> (29/03/09)

UNESCO 2005. "Towards knowledge societies," *UNESCO World Report*, UNESCO, Paris. Available at: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001418/141843e.pdf>

(29/03/09)

UNESCO 2008: "Media Development Indicators: A Framework For Assessing Media Development", International Programme for the Development of Communication (IPDC) at its 26th session (26-28 March 2008), Paris.

United Nations Development Programme - Asia Pacific Development Information Programme (UNDP-APDIP) – 2004: "e-Strategies in the Asia-Pacific. A critical assessment of the way Forward", New Delhi, www.asiaelsevier.com

Van Eecke, P.; Da Fonseca Pinto, P.; and Egyedi, T. 2007. "EU Study on the specific policy needs for ICT standardization," Unit D4, Innovation Policy, DG Enterprise and Industry, European Commission, Brussels: European Communities. Available at: http://bookshop.europa.eu/eubookshop/download.action?fileName=NB7007030ENC_002.pdf&eubphfUid=603059&catalogNbr=NB-70-07-030-EN-C (29/03/09)

Wilde, K. 2006. "The importance of convergence in the ICT policy environment," paper commissioned by the APC as part of the Catalysing Access to ICTs in Africa (CATIA) initiative supported by DfID, Johannesburg. Available at: http://www.apc.org/es/system/files/convergence_EN.pdf (29/03/09)

Williams, R. 1995. "Constructing the Public Good: Social Movements and Cultural Resources," *Social Problems* 42(1): 124-144.

WSIS 2003a. "Declaration of Principles. Building the Information Society: a global challenge in the new Millennium (WSIS-03/GENEVA/DOC/4-E)" World Summit on the Information Society, 12 December 2003, Geneva. Available at: http://www.itu.int/dms_pub/itus/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!PDF-E.pdf (07/08/09)

WSIS 2003b. "Plan of Action (WSIS-03/GENEVA/DOC/5-E)" World Summit on the Information Society, 12 December 2003, Geneva. Available at: http://www.itu.int/dms_pub/itus/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0005!!MSW-E.doc (07/08/09)

WSIS 2005a. "Tunis Commitment (WSIS-05/TUNIS/DOC/7-E)" World Summit on the Information Society, 18 November 2005, Tunis. Available at: <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/7.html> (07/08/09)

WSIS 2005b. "Tunis Agenda for the Information Society (WSIS-05/TUNIS/DOC/6(Rev. 1)-E)" World Summit on the Information Society, 18 November 2005, Tunis. Available at: <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/6rev1.html> (07/08/09)

Zambrano, R. and Browne, S. 2004. "National ICTD strategies: Roadmaps to the information society," in *Human Development Viewpoint National*, United Nations Development Programme (UNDP). Available at:

<http://www.apdip.net/documents/HDV-ICTD.pdf> (29/03/09)

附录 1：缩略语

ACG: Arab Content Group

ACP: African, Caribbean and Pacific Countries

ADA: Argentina Digital Agenda

ADR: alternative dispute resolution

ADSIB: Agency to Develop the Information Society in Bolivia

ADU: Agenda Digital de Uruguay

AfDB: African Development Bank

AFRINIC: African Network Information Centre

AGESIC: Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento

AHCIET: Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones

AISI: African Information Society Initiative

APC: Association for Progressive Communications

ASEAN: Association of South-East Asian Nations

ASO: Address Supporting Organization

ASPA: American Society for Public Administration

ASYCUDA: Adoption of Automated System for Customs Data

B2B: business-to-business

B2C: business-to-consumer

CATIA: Catalysing Access to ICTs in Africa

CASE: computer-aided software engineering

CS: Civil Society

CSO: Civil Society Organization

DFID: UK Department for International Development

DG INFSO: Information Society and Media Directorate General

DNSO: Domain Name Supporting Organization

DOT Force: Digital Opportunity Task Force

DSF: Digital Solidarity Fund

EC: European Commission

ECLAC: Economic Commission for Latin America and the Caribbean
EMR: electronic medical records
ENTICD: National Strategy for Information and Communication Technologies for Development
ERP: enterprise resource planning
ESCAP: Economic and Social Commission for Asia and the Pacific
ESCWA: Economic and Social Commission for Western Asia
ESIS: European Survey of Information Society
ET: Expert team
ETSI: European Telecommunications Standards Institute
FDI: foreign direct investment
GAD: Global Architectural Development
G2B: Government-to-business
G2C: Government-to-citizen
G2E: Government-to-employees
G2G: Government-to-Government
GAC: Government Advisory Committee
GIC: Global Internet Council
GIGF: Global Internet Governance Forum
GIPC: Global Internet Policy Council
GSU: Georgia State University
IAB: Internet Architecture Board
IANA: The Internet Assigned Numbers Authority
ICANN: Internet Corporation for Assigned Names and Numbers
142
ICARSOs: Internet Coordination, Administration, Regulatory and Standards Organizations
ICC: International Chamber of Commerce
ICSTD: Information, Communication and Space Technology
ICT: information and communication technology
ICTD: information and communication technology for development
IDB: Inter-American Development Bank
IDI: ICT Development Index
IDRC: International Development Research Centre

IESG: Internet Engineering Steering Group
IETF: Internet Engineering Task Force
IFAP: Information for All Programme
IG: Internet Governance
IGF: Internet Governance Forum
IIC: International Internet Council
IP: Internet Protocol
IPDC: International Programme for the Development of Communication
IPR: intellectual property rights
IRPOs: Internet Resource Provision Organizations
IRTF: Internet Research Task Force
IS / ISOC: Internet Society
ISP: Internet service provider
IT: Information Technology
ITT: Information Technology Transfer
ITU: International Telecommunication Union
KE: Knowledge Economy
KICTANet: Kenya ICT Action Network
KIF: Kenya ICT Federation
LOTAIP: Law on Access to Public Information
MDGs: Millennium Development Goals
MSP: multi-sector partnership
NEPAD: New Partnership for Africa's Development
NGO: non-governmental organization
MI&A: Polish Ministry of Interior and Administration
NICI: National Information and Communication Infrastructure
NISE: National Information Society Experiences
NISP: National Information Society Policy
OAU: Organization of African Unity, now replaced with the African Union (AU)
OCR: optical character recognition
OECD: Organisation for Economic Co-operation and Development
ONTI: Argentine National Office for Information Technology
OSS: open-source software
PDF: Portable Document Format

PIWA: Panos Institute West Africa
PPP: private and public partnership
PSO: Protocol Supporting Organization
R&D: research and development
R&D&I: Research, Development and Innovation
RFID: Radio Frequency Identification
S+D+I: Science, Development and Innovation
SMEs: small and medium-sized enterprises
SOs: Supporting Organizations
SocInfo: Fundación Sociedad de la Información
S&T: Science and Technology
SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats
TESPOK: Telecommunications Service Providers Association of Kenya
143
TV: television
UNDPEPA: United Nations Division for Public Economics and Public Administration
UNCTAD: United Nations Conference on Trade and Development
UNDP: United Nations Development Program
UNESCO: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation
UNECA: United Nations Economic Commission for Africa
UNESCAP: United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific
USG: United State Government
VoIP: Voice over Internet Protocol
W3C: World Wide Web Consortium
WIPO: World Intellectual Property Organisation
WGIG: Working Group on Internet Governance
WICANN: World Internet Corporation for Assigned Numbers and Names
WSIS: World Summit on the Information Society
WTO: World Trade Organisation