

# أخبار الاتحاد

itunews.itu.int

## التنظيم التعاوني

توحيد الجهود لتحقيق أقصى استفادة  
من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
لأغراض التنمية

عدد خاص  
الندوة العالمية  
لمنظمي الاتصالات  
شرم الشيخ، مصر



# Helping You to Assess and Manage Tomorrow's Spectrum Demand



## Tomorrow's **Communications** Designed Today

System Solutions and Expertise in  
Spectrum Management, Radio Monitoring,  
Network Planning, Implementation and Optimisation.



## سبب الأهمية البالغة للتنظيم التعاوني هولين جاو، الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات

تتشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) أساس الاقتصاد الرقمي اليوم. غير أن تهيئة الظروف المؤاتية لازدهار الاقتصاد الجديد في جميع أنحاء العالم سيتطلب تعاوناً غير مسبوق بين جميع القطاعات. وتهيئة البيئة التنظيمية الصحيحة أمر أساسي.

ولهذا السبب كان التنظيم التعاوني موضوع الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لهذا العام (GSR-16). ولهذا السبب، جاء المنظمون وواضعو السياسات وقادة الصناعة وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى مدينة شرم الشيخ الجميلة بمصر لتبادل وجهات النظر وتحديد أفضل الممارسات. واقترح المشاركون أيضاً حلولاً مبتكرة واستفادوا من فرص التواصل الممتازة واستمتعوا بحسن الضيافة المقدمة تحت رعاية الرئيس عبد

الفتاح السيسي. وكانت الندوة هذا العام ذات أهمية خاصة، إذ كانت أول ندوة تُعقد منذ اعتماد الجمعية العامة للأمم المتحدة أهدافاً تاريخية هي أهداف التنمية المستدامة (SDG) في الخريف الماضي. وسيؤدي قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً حاسماً في تحقيق هذه الأهداف. بيد أن النجاح سيقضي أيضاً تعاوناً أكبر بين قطاع

وقد انضم أصحاب المصلحة الرئيسيون في القطاع المالي إلى الندوة هذا العام في إطار المنتدى الأول بشأن الشمول المالي الرقمي الذي عُقد قبل الندوة. وشاركوا أيضاً على نحو تام طوال فترة الندوة، وقدموا آراء قيمة بشأن كيفية توحيد الجهود مع منظمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأصحاب المصلحة الآخرين لتهيئة نظام إيكولوجي للخدمات المالية الرقمية (DFS) من شأنه حفز الاقتصادات والمساعدة على انتمثال الناس من برائن الفقير.

وفي هذا العدد الخاص من مجلة أخبار الاتحاد سترون كيف أن الحوار المنظم الذي أطلق على شواطئ شبه جزيرة سيناء يتصل بمبادرات الاتحاد الجارية لتعزيز التنظيم التعاوني طوال السنة المقبلة إلى حين انعقاد الندوة العالمية المقبلة لمنظمي الاتصالات من 11 إلى 14 يوليو في جزر البهاما. نتمنى لكم قراءة ممتعة!

1 | أخبار الاتحاد العدد 3 | 2016

## التنظيم التعاوني

عدد خاص | الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات



### المقال الافتتاحي

- 1 سبب الأهمية البالغة للتنظيم التعاوني  
هولين جاو، الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات

### أبرز فعاليات الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016

- 3 مصر ترحب بقيادة العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المشاركين في الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016  
رسالة من المدير  
5 أساليب جديدة لتبادل القادة أفضل الممارسات  
8 رؤى عبر التسجيلات الفيديوية

### أبرز مواضيع الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016

- 9 التأقلم مع المشهد التنظيمي الجديد  
12 اتساع نطاق "الشمول المالي الرقمي"

### مساهمات قادة الفكر

- 16 الخدمات المالية الرقمية والحاجة إلى حوار عالمي  
بقلم ساشا بولفيريني،  
18 التنظيم التعاوني: الدروس المستفادة من مصر  
من إعداد الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات (NTRA) في مصر

العنوان البريدي:

International Telecommunication Union  
Place des Nations  
CH-1211 Geneva 20 (Switzerland)

جميع الصور للاتحاد الدولي للاتصالات، ما لم ينص على خلاف ذلك.

صورة الغلاف: Shutterstock

معينة لا يعني أنها معتمدة أو موصى بها من جانب الاتحاد الدولي للاتصالات تفضيلاً لها على سواها مما يمثلها ولم يرد ذكره.

مكتب التحرير/معلومات الإعلان:

هاتف: +41 22 730 5234/6303

فاكس: +41 22 730 5935

بريد إلكتروني: [itunews@itu.int](mailto:itunews@itu.int)

تنويه: الآراء التي تم الإعراب عنها في هذا المنشور هي آراء المؤلفين ولا تُعزى للاتحاد الدولي للاتصالات. والتسميات المستخدمة وطريقة عرض المواد الواردة في هذا المنشور، بما في ذلك الخرائط، لا تعني الإعراب عن أي رأي على الإطلاق من جانب الاتحاد الدولي للاتصالات فيما يتعلق بالمركز القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة، أو فيما يتعلق بتحديدات تخومها أو حدودها. وذكر شركات بعينها أو منتجات

itunews.itu.int

6 أعداد سنوياً

حقوق التأليف والنشر: © ITU 2016

مديرة التحرير: ماثيو كلارك

المصمم الفني: كريستين فانولي

مساعدة التحرير: أنجيلا سميت

مساعدة التوزيع: ألبرت سبجاشاد

إعداد التصميمات: أشرف إسحق



## مصر ترحب بقيادة العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المشاركين في الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016





## رسالة من المدير

والمنظمين والقطاع الخاص وجميع أصحاب المصلحة فتح حوار شامل لتعزيز بيئة تنظيمية مؤاتية في جميع القطاعات من أجل الاستفادة من الإمكانيات غير المحدودة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية المستدامة للجميع.

ويزداد الاعتراف بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عماد أساسي للعديد من مجالات الحياة في النظام الإيكولوجي المتقارب. ويُعتبر الانتقال من الطابع الرأسي للسياسة العامة والتنظيم إلى الطابع التعاوني أمراً بالغ الأهمية في عالم اليوم.

وسوف نتذكر الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016 بوصفها خطوة هامة في هذا الاتجاه. وقد وُجدنا الجهود المبذولة على نطاق القطاعات لفتح مناقشة منظمة بشأن التنظيم التعاوني ستمكّننا من الاستفادة - معاً - من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتحسين حياة الناس.

أودّ أن أهنئ الحكومة المصرية والجهاز القومي لتنظيم الاتصالات (NTRA) على روح الضيافة المتميّزة التي أظهرها خلال الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات (GSR) المعقودة هذا العام.

ويؤكد العدد المرتفع للمشاركين، الذي تجاوز 500 مشارك من نحو 700 بلد، أن الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات ما زالت الحدث التنظيمي الشامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم إذ تجتذب خبراء من شتى أرجاء العالم. وتوفر الندوة منصة محايدة لتبادل الأفكار وأفضل الممارسات وإدخال إصلاحات مجدية لتحفيز الاستثمارات.

وأود أن أكرر كلمات الأمين العام وأشدّد على أننا نحتاج اليوم أكثر من أي وقت مضى إلى أن نوحّد جهودنا جميعاً من أجل إجراء حوار شامل وتطوير حلول مبتكرة تزيد من الفرص الجديدة. ولا يمكن أن يتصور اليوم أي شخص وأي قطاع الحياة بدون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT). وينبغي لوضعي السياسات

براهيم سانو

مدير مكتب تنمية الاتصالات بالاتحاد

## أبرز فعاليات الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016

أساليب جديدة لتبادل القادة أفضل الممارسات



## أساليب جديدة لتبادل القادة أفضل الممارسات

إضافة نظراً إلى الدور الحاسم الذي ستؤديه تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في تحقيق الأهداف التاريخية الجديدة للتنمية المستدامة (SDG) التي وضعتها الأمم المتحدة.

وقال السيد هولين جاو، الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات "كانت الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات هذا العام ناجحة إلى حد كبير". وأضاف "يسعدني أيما سعادة في عالم اليوم الذكي والموصول، الذي تقع فيه تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في الصميم بالنسبة إلى التنمية الاجتماعية والاقتصادية، أننا نتفق جميعاً على أن التعاون الأوثق أضحى أمراً حتمياً. وتهيئة الظروف المناسبة للابتكار ولنماذج الأعمال الجديدة لكي تنتعش، مع حماية حقوق المستهلكين يظل أمراً حاسماً ويتطلب المزيد من التنظيم التعاوني بين القطاعات".

التقى هذه السنة أكثر من 500 من القادة من نحو 70 بلداً في الفترة من 11 إلى 14 مايو في شرم الشيخ بمصر لحضور الندوة العالمية السنوية لمنظمي الاتصالات لهذا العام (GSR16).

وقد تناقش المشاركون في الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات - وهي أكبر تجمع عالمي متخصص لهيئات تنظيم تكنولوجيات المعلومات والاتصالات والمتخصصين في السياسات العامة - في طائفة واسعة من القضايا، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي؛ و"إنترنت الأشياء" والمنصات الرقمية الجديدة؛ والخصوصية والثقة والأمن السيبراني؛ وريادة الأعمال الرقمية.

وتعتبر الندوة منبراً فريداً هدفه تعزيز التدابير التنظيمية المشتركة التي تساعد على تحفيز نمو تكنولوجيات المعلومات والاتصالات من أجل الارتقاء بحياتنا. ومن هنا، فقد اكتست هذه السنة أهمية



« يجب أن نتحمل  
معاً هذه المسؤولية لتنمية  
اقتصاداتنا. »

ياسر القاضي،  
رئيس الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات  
لعام 2016 ووزير الاتصالات  
وتكنولوجيا المعلومات في مصر

وقال عمرو بدوي، أحد أعضاء مجلس إدارة الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في مصر، "لا يمكن أن يكون التنظيم من جانب قطاع الاتصالات فحسب". وأضاف أنه "ينبغي وضع تنظيم للقطاع المالي وينبغي للهيئات التنظيمية من الجهتين التعاون معاً لتحقيق الشمول المالي الرقمي".

ولذلك فقد حُصص اليوم الأول بكامله من الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016 كي يُجرى للمرة الأولى في تاريخ الندوة **الحوار العالمي بشأن الشمول المالي الرقمي** وهو حدث مواضيعي سابق للمؤتمر أجري بدعم من مؤسسة بيل ومليندا غيتس وبالتعاون مع شركاء آخرين.

وتضمن الحوار مناقشة مفصلة بشأن التنظيم المطلوب لدعم النماذج الجديدة للمعاملات الرقمية، ومنصات الدفع، والتكنولوجيات الابتكارية - فضلاً عن الأدوار الرئيسية التي ينبغي أن يؤديها أصحاب المصلحة الرئيسيون لمعالجة الثغرات الناشئة على الصعيد التقني والتجاري والتنظيمي.

### منتدى للمناقشات الخاصة بالتنظيم والصناعة

شددت الندوة هذا العام أكثر من ذي قبل على أهمية التعاون التنظيمي من أجل إزالة الحواجز التي تعيق نمو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقدم الاقتصادي الذي يجزره. ومن هذا المنطلق، ركزت الجلسات الرئيسية للحوار العالمي بين المنظمين ودوائر الصناعة (GRID) بصورة مباشرة، خلال الندوة، على مواضيع من قبيل: كيفية تمهيد الطريق لاعتماد إنترنت الأشياء؛ وكيفية إدماج الأشخاص المحرومين من الخدمات المصرفية وغير الموصولين في المجتمع الذكي الحالي؛ وما الذي يمكن أن تفعله هيئات التنظيم لتيسير قيادة المشاريع في ظل الاقتصاد الرقمي؛ وكيفية الحفاظ على الثقة من خلال أمن التجارة الإلكترونية والمعاملات المالية والهويات الرقمية. وشكل اجتماع رابطات الهيئات التنظيمية (RA) الذي عُقد خلال الندوة منبراً حيوياً ومحامداً لمناقشة مسألة التعاون بين رابطات الهيئات التنظيمية الموجودة في شتى المناطق. وتركز انتباه هذا الاجتماع إلى حد كبير على تحديد مبادئ توجيهية وتوصيات استراتيجية يمكنها تهيئة بيئة مؤاتية لسوق التحول الدولي المتنقل.

### تمثل شرم الشيخ البداية

اتفق الحاضرون في الندوة على أن القضايا التي يواجهونها في عالم يتسم بتقارب مذهب لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالغة الأهمية - وإن كانت معقدة جداً - لدرجة تتطلب تعاوناً غير مسبوق. وقال ياسر القاضي، رئيس الندوة ووزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ورئيس مجلس إدارة الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في البلد المضيف مصر، إنه "يجب أن نتحمل معاً هذه المسؤولية لتنمية اقتصاداتنا".

وقال براهيم سانو، مدير مكتب تنمية الاتصالات في الاتحاد الدولي للاتصالات، "تمثل شرم الشيخ بداية مناقشات بناءة بشأن التنظيم التعاوني". وأضاف "من شأن التنظيم التعاوني أن يساعدنا على تحقيق أهداف التنمية المستدامة [للأمم المتحدة] والوصول إلى أكثر طبقات المجتمع هشاشة".

### تركيز جديد على الخدمات المالية الرقمية

شهدت الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016 تركيزاً جديداً على الخدمات المالية الرقمية نظراً إلى سرعة نمو القطاع وقدرته المباشرة على تحسين حياة الناس. وقد كان حضور الأطراف الفاعلة في القطاع المالي، مثل التحالف من أجل الشمول المالي، والمسؤولين التنفيذيين للبنوك المركزية في عدة بلدان، بارزاً في جلسات المنتدى والمناقشات التي دارت مع أهم القادة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما عبر عن التقارب الجاري بين قطاعين من القطاعات الأشد تنظيمياً. وأشار العديد من المتحدثين ومقدمي العروض إلى ضرورة وجود تعاون بين منظمي القطاع المالي وهيئات تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم حلول شاملة تراعي سلسلة القيم برمتها.



### علينا تسخير

التكنولوجيات المشيرة لتغييرات  
جذرية لضمان إدماج كل مواطن  
يعيش على سطح الأرض.

كاتلين ريفير-سميث،  
المديرة التنفيذية لهيئة تنظيم المرافق  
والمنافسة في البهاما



**العالمي بشأن الشمول المالي الرقمي**، الذي عُقد يوم 11 مايو.  
كما عرض **المبادئ التوجيهية بشأن أفضل الممارسات في مجال  
التنظيم التعاوني من أجل الشمول المالي الرقمي والصادرة عن  
الندوة GSR-16**.

وستدرج نواتج الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016 في  
الطبعة السابعة عشرة من التقرير السنوي الهام لهيئات التنظيم الذي  
يصدره الاتحاد. انظر التقرير الصادر مؤخراً بعنوان **اتجاهات الإصلاح  
في الاتصالات لعام 2016 (الطبعة السادسة عشرة)**.

### المضي قدماً

مهما غاصت المناقشات في تفاصيل المواضيع، فقد ظل دائماً تركيز  
الأشخاص منصباً، بفضل إطار الندوة وتعليقات القادة الحاضرين، على  
المهمة الجوهرية للاتحاد وهي توصيل العالم لتحسين حياة الناس.  
وقد تمكنت كاتلين ريفير-سميث، المديرة التنفيذية لهيئة  
تنظيم المرافق والمنافسة في البهاما - البلد المضيف للندوة التي سٌعقدت  
السنة القادمة في الفترة من 11 إلى 14 يوليو 2017 - من التعبير عن  
الروح السائدة خير تعبير في قولها: "علينا تسخير التكنولوجيات المثيرة  
لتغييرات جذرية لضمان إدماج كل مواطن يعيش على سطح الأرض".  
وأضافت "لا نريد أن ننظر إلى الخلف، بل نريد أن نمضي قدماً."

وتضمنت الندوة أيضاً حواراً حيواً خلال اجتماع كبار مسؤولي  
التنظيم من القطاع الخاص. وكان هذا الاجتماع هو السادس من نوعه،  
وانتهز المشاركون من مجموعة من القطاعات الفرصة لطرح اقتراحات  
تدعو إلى التعاون من أجل توحيد أصوات القطاع الخاص عند اقتراح  
إصلاحات تنظيمية على واضعي السياسات.

وتساءل بوكار با، رئيس اجتماع كبار مسؤولي التنظيم من القطاع  
الخاص: "ماذا نعمل بشأن تنظيم الجيل التالي؟ وما هي المبادرات السريعة  
المردود؟ وماذا نعمل بشأن هيئات التنظيم الراغبة في العمل معنا غداً؟"،  
وتعتبر هذه الأسئلة دعوة إلى العمل موجهة إلى زملائه الحاضرين في  
الاجتماع. وأضاف "نريد أن نظهر أن القطاع الخاص يمكنه أن يعمل  
يداً بيد مع القطاع العام لتنسيق الجهود المبذولة. ولدينا الفرصة لتحقيق  
ذلك. فلدينا منتدى."

وإضافةً إلى ذلك، شهد برنامج الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات  
هذا العام مسارين متوازيين في اليوم الأخير: مسار هيئات التنظيم، الذي  
كان مفتوحاً فقط لهيئات التنظيم وواضعي السياسات، ومسار الصناعة،  
الذي كان مفتوحاً لأعضاء القطاع الخاص. وتناقش المشاركون في مسار  
الصناعة في ضرورة إبلاغ الحكومات بالتأثير المعيق للسياسات التنظيمية  
البيئية وغير المتسقة على النمو وبالتأثير المحفز للسياسات المتسقة التي  
يمكن التنبؤ بها على ازدهار تكنولوجيات المعلومات والاتصالات -  
وازدهار الاقتصادات. وتطرقوا أيضاً إلى **أداة تتبع التقدم التنظيمي التي  
وضعها الاتحاد** باعتبارها أداة يمكن أن تساهم في التنظيم التعاوني.

### النواتج والمنتجات

شكلت ورقات المناقشة للندوة الأساس الذي استندت إليه بعض  
أجزاء جلسات المنتدى. وقام مؤلفو الورقات التي تناولت مواضيع من  
قبيل "تنظيم الجيل الخامس"، والحفاظ على الثقة، وتأثير التكنولوجيات  
الناشئة والاقتصاد القائم على التطبيقات على التنظيم، بتقديم النتائج التي  
توصلوا إليها خلال الجلسات المعنية. (اطلع على ورقات المناقشة [هنا](#)).  
وأثناء حفل الختام، عرض عمرو بدوي، أحد أعضاء مجلس  
إدارة الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، على الحضور نتائج **الحوار**

## رؤى عبر التسجيلات الفيديوية

دخل عدة قادة من القطاعين العام والخاص استوديو التسجيلات الفيديوية الخاصة بالندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016 لإعطاء مزيد من الرؤى بشأن تعزيز التنظيم التعاوني في عصر يشهد تغيرات كبيرة. وفيما يلي أمثلة صغيرة على ذلك:

👉 تعد الثقة أحد الأعمدة البالغة الأهمية لأي مجتمع معلومات، ولا سيما عندما نتحدث عن الخدمات الذكية والتطبيقات الذكية. 🗨️



👉 يجب أن تتحلى بالمرونة في النموذج التنظيمي الذي عليك مواكبته. وينبغي أن تنصت للفكر التجاري الذي يحدد كيفية... إدماج مزيد من الناس في الخدمات المالية الرقمية والمتنقلة. 🗨️



👉 نحتاج إلى نموذج تنظيمي من الجيل الخامس. ونحتاج إلى نهج يجعله مرناً ويقلل من المخاطر ويشجع الشركات على خوض التجارب. 🗨️



👉 سوف نشهد الثورة الصناعية الرابعة. ويلزم أن نواجهها بالطريقة الصحيحة التي ستتيح دعم نمو القطاع الخاص. 🗨️



شاهد التسجيلات الفيديوية التي تُظهر أبرز فعاليات الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016 وخذ فكرة عن الطابع الحيوي للندوة المعقودة هذه السنة في شرم الشيخ بمصر





## التأقلم مع المشهد التنظيمي الجديد

والشركات الرائدة في مجال التكنولوجيا هذه القضايا البالغة الأهمية بعزم وإصرار خلال اجتماع هذه الجهات في الفترة من 11 إلى 14 مايو في شرم الشيخ بمصر لحضور الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016 (GSR-16) التي ينظمها الاتحاد.

و”عندما يتعلق الأمر بإنترنت الأشياء والمدن الذكية، يلزم أن ننظر إلى التنظيم نظرة جماعية شاملة بالفعل“، على حد قول شريف هاشم، نائب رئيس الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لشؤون الأمن السيبراني في مصر (NTRA).

وبالفعل، فقد أشار جميع الحاضرين إلى الحاجة الملحة للعمل يدأ بيد في عصر يتسم بتقارب شديد وتحولات كبيرة. و”علينا أن نتحول من التنظيم الرأسي إلى التنظيم التعاوني“. على حد قول براهيم سانو، مدير مكتب تنمية الاتصالات (BDT) بالاتحاد، في الملاحظات الافتتاحية التي مهدت للندوة.

تقتضي وتيرة التغيرات التكنولوجية اليوم نمجاً تنظيمياً مختلفاً جداً للحكومات التي تسعى إلى الاستفادة من الفرص الهائلة التي تنطوي عليها تكنولوجيات المعلومات والاتصالات (ICT) لتسريع عجلة التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

و”نعيش اليوم في مجتمع يحتوي على آلات أذكى وروبوتات وسيارات أذكى وطائرات بدون طيار ومدن ذكية ويهيمن ذلك على الاقتصاد العالمي والمجتمع العالمي“ على حد قول كمال حسنيوفيتش، رئيس دائرة البنية التحتية والبيئة التمكينية والتطبيقات الإلكترونية بقطاع تنمية الاتصالات في الاتحاد الدولي للاتصالات. ”وباتت هيئات التنظيم في جميع أنحاء العالم أكثر إدراكاً للنظام الإيكولوجي المتغير.“ ما هي خصائص هذا النظام الإيكولوجي المتغير؟ وما هي النهج التنظيمية الأكثر فعالية لتحفيز النمو الشامل والمستدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟ لقد تناول الوزراء والهيئات التنظيمية العليا



**« عندما يتعلق الأمر بإنترنت الأشياء والمدن الذكية، يلزم أن ننظر إلى التنظيم نظرة جماعية شاملة بالفعل. »**  
شريف هاشم، نائب رئيس الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لشؤون الأمن السيبراني في مصر

## كيف تتأقلم إذاً هيئات التنظيم مع الواقع المتغير؟

قال بيتر بيتش، المدير التنفيذي لشركة إنتل، إنه "سيكون من الصعب علينا استنتاج أي التكنولوجيات ستكون مهمة وكيفية التوفيق بينها جميعاً". "والجواب هو أنه ينبغي لهيئات التنظيم تحديد أفضل عملية اكتشاف ممكنة. وبذلك أعني وضع نظام ينتج معلومات جيدة واستحداث حوافز للتصرف بناءً على هذه المعلومات، من القاعدة إلى القمة. وستكون هناك استثمارات ومجازفات كثيرة وستقام بصراحة تجارب عديدة. ومن الأفكار العملية الخروج بتراخيص مرنة وطويلة الأجل. ... وفي نهاية اليوم، فإن الغرض الأساسي من تحقيق عملية الاكتشاف الجيدة هذه هو اكتشاف ما يصلح للمستهلكين."

## تنظيم مرن وغير متشدد

كان هذا الشعور سائداً على نطاق واسع خلال الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016. ويعني تقديم خدمات أفضل لمستهلكي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعزيز توصيل المواطنين وزيادة فرص العمل وتحسين النمو الاقتصادي. فما هي المساعدة التي يمكن أن تقدمها هيئات التنظيم؟ وقال العديد من الحاضرين إنه ينبغي لها التقدم بروية والتصرف بحذر والاحتفاظ بالمرونة.

و"ستتقدم التكنولوجيا دائماً بوتيرة أسرع من وتيرة القواعد التنظيمية. وغالباً ما تستبق هيئات التنظيم الأحداث"، على حد قول شيف باخشي، نائب رئيس العلاقات مع أوساط الصناعة بشركة إريكسون. و"لندع التكنولوجيات تتبلور قبل أن تخضع للتنظيم. فالتنظيم الصارم ليس أبداً فكرة سديدة جداً. ويُفضّل دائماً اعتماد تنظيم غير متشدد."

وأكد السيد ماينهاني مجدداً أهمية المرونة، مقترحاً أن تخفف هيئات التنظيم قواعدها التنظيمية لتسمح لشركات الاتصالات التقليدية بمزيد من المرونة لتمكينها من المنافسة في اقتصاد قائم على التطبيقات. وأشار أيضاً إلى ضرورة منح الداخلين الجدد تراخيص مؤقتة، ليتسنى لهيئات التنظيم إجراء التقييم اللازم وإدخال التعديلات الضرورية للتراخيص الأطول أجلاً.

## مشهد جديد ومعقد

"تقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اليوم في قلب النشاط الاقتصادي بكامله"، على حد قول سكوت ماينهاني، مسؤول في شركة Windsor Place Consulting وأحد مؤلفي ورقة المناقشة المقدمة في الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016 والمعنونة **السياق نحو التوسع: القوة السوقية والتنظيم والاقتصاد القائم على التطبيقات**. و"كل ما يثير الاضطراب اليوم سيصبح غداً من الأمور العادية."

وتناقش المشاركون في الندوة بشأن طريقة التعامل مع مجموعة من التوجهات التي تثير الاضطراب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من نشوء الجهات التي تقدم الخدمات الشائعة المتاحة من خلال الإنترنت (OTT) من قبيل Netflix و Skype و WhatsApp، إلى القضايا المحيطة بالتكنولوجيات الجديدة للجيل الخامس (5G) وإنترنت الأشياء (IoT) ومتطلبات المحتوى المحلي.

و"التجديد آتٍ من شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات... فمشغلو الاتصالات متخلفون عن الركب. وهيئات التنظيم متخلفة جداً عن الركب"، على حد قول بوكار با، الرئيس التنفيذي لمجلس اتصالات جنوب آسيا والشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ورئيس الاجتماع الذي ينظمه الاتحاد لكبار مسؤولي التنظيم. و"لن تجدي [مؤشرات الأداء الرئيسية] المعتمدة بالأمس نفعاً. فلم تعد صالحة للاستخدام."

ينبغي لجميع

الوكالات أن توحد موقفها وأن تقول: "نعم، سنفعل ذلك".

هارندربال سنغ غروال، مدير مجموعة في هيئة تنمية اتصالات المعلومات في سنغافورة



ومن الأمثلة على نجاح التنظيم التعاوني دولة ومدينة سنغافورة التي تعد من الجهات الرائدة المشهود لها فيما يتعلق بالاستراتيجية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذها. وقد اقتضت بالفعل الرؤية التي تحلت بها سنغافورة فيما يخص تحولها إلى إحدى المدن الذكية الرائدة في عصر إنترنت الأشياء تنسيقاً غير مسبوق ووحدة الهدف. و"تخطى رؤية سنغافورة بدعم الحكومة بمحملها" على حد قول هارندربال سنغ غروال، مدير مجموعة (إدارة الموارد والتوصيل البيئي) في هيئة تنمية اتصالات المعلومات في سنغافورة (IDA). وينبغي لجميع الوكالات أن توحد موقفها وأن تقول: "نعم، سنفعل ذلك" ... وإذا أردتم أن تكون البيانات قابلة للتشغيل البيئي وللتبادل بين العديد من القطاعات المختلفة، فعليكم أن تجتمعوا لتحديد كيفية تنفيذ هذه المعايير.

ومن الأخبار السارة أن هيئات التنظيم بدأت تزيد من تعاونها على صعيد القطاعات وليس فقط في سنغافورة. فيقول حسينو فيتش الذي يعمل في الاتحاد "إن هيئات التنظيم في جميع أنحاء العالم مدركة لضرورة تأقلمها مع البيئة المتغيرة." و"يزداد تفاعلها مع القطاعات الأخرى." ولكن ما هي أفضل طريقة لتبادل أفضل الممارسات كي يتسنى لهيئات التنظيم التعلم من بعضها بشأن تنفيذ التنظيم التعاوني من "الجيل الخامس"؟

و"يمكن للاتحاد أن يتناول أفضل الممارسات في بلدان مختلفة"، على حد ما قاله الأنصاري المشاقبة، نائب رئيس هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في الأردن وعضو في مجلس إدارتها، فيما هزّ العديد من الحاضرين رؤوسهم بالموافقة. و"اعتقد أن الاتحاد يمكنه أن يؤدي دوراً هاماً في جمع البيانات وإجراء دراسات الحالات."

"إن اعتماد سياسات وأطر أكثر مرونة ... ما زال اليوم أهم من أي وقت مضى"، على حد قول خوسيه توسكانو، المدير العام والمدير التنفيذي للمنظمة الدولية للاتصالات الساتلية (ITSO)، خلال تنسيقه لحوار بين قادة دوائر الصناعة بشأن مؤشرات الأداء الرئيسية التنظيمية الجديدة للقطاع.

و"لا يمكن أن يكون التنظيم ثابتاً، بل يجب أن يكون دينامياً"، على حد ما قاله عمرو بدوي، أحد أعضاء مجلس إدارة الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في مصر، عند افتتاحه جلسة حيوية خاصة بالمنتدى بشأن التنظيم في عصر إنترنت الأشياء (IoT). و"تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً كبيراً في المدن الذكية. وقد نقضي على النمو إذا وضعنا قواعد تنظيمية خاطئة أو متشددة." و"يجب أن يكون التنظيم مختلفاً عما كان عليه قبل عشر سنوات"، على حد قول جياكومو مازون، رئيس العلاقات المؤسسية لاتحاد الإذاعات الأوروبية (EBU). و"لم يعد يصلح أن تكون هيئات التنظيم منفصلة. فعلياً أن تتخطى الحدود التقليدية. وعلينا أن نلتزم ببعض المبادئ الأساسية التي يمكن أن يتجاوز تطبيقها الحدود الوطنية."

### الجيل الخامس من القواعد التنظيمية

"إننا نقف على أبواب الجيل الخامس من القواعد التنظيمية"، على حد قول صوفي مادنز، رئيسة شعبة التنظيم وبيئة الأسواق بمكتب تنمية الاتصالات. و"ثمة إدراك حقيقي بضرورة وجود تنظيم تعاوني. وينم ذلك عن نظرة شاملة للأمور. ويتطلب عقد حوار شامل على نطاق القطاعات."

و"يتضمن الجيل الخامس من القواعد التنظيمية" مبادئ مشتركة من قبيل الابتكار والكفاءة والتعاون هدفها التغلب على العوائق السائدة اليوم مثل إمكانية التشغيل البيئي، وجودة الخدمة (QoS)، وتبادل البيانات، والأمن. "والتنظيم التعاوني يعني تبادل المبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات وتحديد الآليات لتحقيق التعاون"، على حد قول السيدة ماندز التي شددت على أن ندوة عام 2016 هي مكان مناسب للقيام بذلك تحديداً.



## اتساع نطاق "الشمول المالي الرقمي"

ويُعتبر التعاون الوثيق بين القطاع المالي وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أهم اليوم من أي وقت مضى. ولذلك فقد تضمنت الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات (GSR-16) لهذا العام أول مؤتمر مواضيعي سابق للندوة نظم في 11 مايو لإجراء الحوار العالمي بشأن الشمول المالي الرقمي بدعم من مؤسسة بيل ومليندا غيتس وبالتعاون مع شركاء آخرين.

والغرض من الحوار العالمي هو جمع منظمي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهيئات تنظيم القطاع المالي - وسائر أصحاب المصلحة المعنيين - من جميع أنحاء العالم لمناقشة أوجه التآزر ومظاهر التداخل التنظيمي، وتوطيد التعاون بين القطاعات، وتحديد نهج تنظيمية جديدة للشمول المالي الرقمي. والمسائل التي نوقشت خلال المؤتمر السابق للندوة نوقشت أيضاً خلال الفترة المتبقية من الندوة

إذ تزداد تكنولوجيات المعلومات والاتصالات ترسخاً في النسيج الاجتماعي والاقتصادي اليومي لحياتنا، تتحول الخدمات المالية الرقمية بوتيرة متسارعة إلى جزء أساسي من النظام الإيكولوجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ولا يعلو على الإمكانات التجارية الهائلة للخدمات المالية الرقمية سوى ما تنطوي عليه من إمكانات للارتقاء بحياتنا، ولا سيما بالنسبة إلى الراشدين المحرومين من الخدمات المصرفية الذين لا يستفيدون من الخدمات المالية الأساسية ويقدر عددهم بمليوني شخص في العالم. إلا أن الجهود المطلوبة من الحكومات والشركات الخاصة لتلبية الطلب المتزايد على الخدمات المالية الرقمية تصاحبها مجموعة من القضايا التنظيمية المعقدة إذ يلتقي في هذا المجال قطاعان من أشد القطاعات تعقيداً.



يمكن  
أن تصبح ثورة الهواتف  
المحمولة عاملاً محفزاً عظيماً  
للشمول المالي الرقمي.

رام سيواك شارما،  
رئيس هيئة تنظيم الاتصالات  
بالهند

في القطاع المالي ومجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذين يمكنهم أن يتفاعلوا معاً لتلبية احتياجات المستهلكين المتغيرة. ويمكن أن تساهم الأطراف الفاعلة المختلفة في المعادلة بما لديها من نقاط قوة مختلفة ضرورية. وعلى سبيل المثال، أشار السيد فرج الله إلى أن استخدام البيانات المتنقلة من كبار مشغلي الشبكات المتنقلة يمكن أن يكون مفيداً جداً لخدمة فئة الزبائن الذين لديهم منتجات مالية رقمية مصممة خصيصاً لاحتياجاتهم. واتخذ السيد فرج الله غوغل وسامسونغ مثالين على ذلك طارحاً السؤال التالي: "لم يطلقان خدمات الدفع؟ لأنهما يعرفان زبائنهما خير معرفة". ولكن جمع الأطراف الفاعلة المتعددة بكاملها هو مهمة ضخمة. وقال تونجي إيدو، رئيس شعبة الامتثال ومراقبة المخاطر في إريكسون "إننا نتحدث عن طريقة تفاعل النظم [التقنية] مع بعضها، ولكن هناك نوعاً أهم من العمل المشترك [بين البشر]: ألا وهو بين القطاعات، وبين أبرز المنظمين أو أهم واضعي السياسات المشاركين في هذه المناقشة - منظمي تكنولوجيا المعلومات، وهيئات تنظيم الاتصالات، ومنظمي القطاع المالي". وأضاف أن "جميعنا يعمل اليوم في عزلة بمنأى عن الآخرين، ولكن عندما يكون هناك إطار تنظيمي قائم على الحوار فهذا يشجع على بناء الثقة والشراكات."

العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016 وسيستمر التباحث فيها خلال الأشهر والسنوات القادمة.

وقال ساشا بولفيريني، كبير مسؤولي البرامج المعني ببرنامج الخدمات المالية من أجل الفقراء (FSP) في مؤسسة بيل ومليندا غيتس ورئيس الفريق المخصص المعني بالخدمات المالية الرقمية التابع لقطاع تقييس الاتصالات، إن "مجموعة القضايا والمشاكل الواجب حلها معقدة للغاية" مضيفاً أنه "ينبغي للبيئة التنظيمية أن تكون بيئة تمكينية، لا أن تولد الأزمات".

### فرص عظيمة وتحديات كبيرة

طوال الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016، كانت قاعة المؤتمرات في شرم الشيخ مفعمة بالإمكانات إذ عرض فيها قادة مرموقون إحصاءات تؤكد القدرة التحولية للخدمات المالية الرقمية. و"يمكن أن تصبح ثورة الهواتف المحمولة عاملاً محفزاً عظيماً للشمول المالي الرقمي" على حد قول رام سيواك شارما، رئيس هيئة تنظيم الاتصالات بالهند.

وقال خالد الجبالي، رئيس ماستر كارد لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، إن توفير حلول مصرفية متنقلة للمحرومين من الخدمات المصرفية "ليس فقط عمل خير وإنما هو أيضاً أمر مفيد للأعمال التجارية"، في معرض شرحه لسعي ماستر كارد إلى توفير النفاذ لما مجموعه 500 مليون شخص محروم من الخدمات المالية بحلول عام 2020.

وأيد المشاركون في الندوة فكرة أن اغتنام الفرص التي يوفرها الشمول المالي الرقمي سيتطلب تنسيقاً غير مسبوق بين الجهات الفاعلة في القطاعين الخاص والعام على نطاق النظم الإيكولوجية المتقاربة لكلا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاع المالي. وقال أحمد أ. فرج الله، مدير إدارة نظم الدفع بالبنك المركزي في مصر، "إن التحدي الحقيقي لتطوير الخدمات المتنقلة في بلد نام هو الربط بين المستعملين وسلسلة القيمة". وأضاف أنه "ينبغي استحداث نظام إيكولوجي كامل" بما يشمله من أصحاب المصلحة

### التنفيذ: "ليس لضعفاء النفوس"

قال السيد الجبالي من ماستر كارد إنه "يجب أن يكون [الشمول المالي الرقمي] نتيجة عمل جماعي - نتيجة شراكة شاملة بين القطاعين العام والخاص - ولا يمكن تحقيقه إلا بمهذ الطريقة". وأضاف أن "هذا الأمر ليس لضعفاء النفوس. فقد لا تُحرز فوائد عالية في الأجل القصير والمتوسط. وإذا كانت لديكم نظرة للمستقبل طويلة الأجل بما يكفي لإدراك المنافع التي قد تتأتى من ذلك، فهذا بلا شك ما ينبغي فعله."

وبالفعل، ينبغي للمرء أن يتحلى بنظرة شاملة طويلة الأجل لتبرير الاستثمار الواجب القيام به لتقدم خدمات مالية رقمية - ولا سيما في اقتصادات بعض البلدان النامية الأصغر حجماً حيث تشتد الحاجة إلى الشمول المالي الرقمي.

وتبري ميلي مدرك لهذا الواقع مثله مثل الباقيين - وهو نائب أدم لرئيس قسم الأموال والمدفوعات المتنقلة وعمليات الدفع بدون

## وضع البنك

المركزي المصري الشمول

المالي في مقدمة برنامج عمله.

المهندس أيمن حسين،  
وكيل محافظ مساعد في قطاع  
تكنولوجيا المعلومات ونظم الدفع  
بالبنك المركزي المصري



بالفعل على الصعيد العالمي" في مجال الشمول المالي الرقمي. وأعطى السيد هانغ أمثلة أخرى عن بلدان في العالم شهدت نمواً كبيراً للخدمات المالية الرقمية. وقال إن هناك قاسماً مشتركاً بين قصص النجاح وهو أنها "أظهرت جميعها تعاوناً وثيقاً بين منظمي القطاع المالي وهيئات تنظيم الاتصالات".

وهذا هو المثال الذي تحتذي به مصر، البلد المضيف للندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016. فقد "وضع البنك المركزي المصري الشمول المالي في مقدمة برنامج عمله" على حد قول المهندس أيمن حسين، وكيل محافظ مساعد في قطاع تكنولوجيا المعلومات ونظم الدفع بالبنك المركزي المصري. وأشار السيد حسين إلى أن مصر وضعت إطاراً للخدمات المصرفية الإلكترونية مع تحديد أولويات متأثرة بأحوال الطلب في السوق، وإلى أنها تبحث عن النموذج الأكثر كفاءة لتحقيق إمكانية التشغيل البيئي بين شتى موردي خدمة الدفع المتنقل. وقال إن البنك المركزي المصري على "تواصل مستمر" مع القطاع الخاص لتحديد أفضل طريقة لتقديم أدوات للخدمات المصرفية المتنقلة يسهل على المستخدمين استعمالها.

ووضعت أيضاً بنغلاديش الشمول المالي الرقمي إلى جانب المسائل التي تحتل مركز الصدارة في برنامج عملها. وقال شاهجهان محمود، رئيس لجنة تنظيم الاتصالات بينغلاديش "إننا بدأنا رحلتنا في القطاع المالي المتنقل في عام 2011"، مشيراً إلى أن عدد المعاملات المتنقلة يصل اليوم إلى 75 مليون معاملة يومياً، مع العلم أن الخدمات المالية المتنقلة لا تغطي سوى 40 في المائة من السوق. "ونأمل في أن نتجاوز في غضون عام أو عامين إذا أمكن جميع بلدان العالم من حيث توفير الخدمات المالية المتنقلة. ويكمن نجاح القطاع في فلسفة الحكومة التي تقوم بتنفيذ برنامج طموح للغاية اسمه "بنغلاديش الرقمية". ونأمل في أن تتمكن بحلول عام 2021 من توصيل جميع المواطنين بالبيانات والصوت. وتشكل الخدمات المالية المتنقلة إحدى أولويات هذا الهدف".

اتصال، في شركة الاتصالات الفرنسية الضخمة "أورانج". ومنذ إطلاق خدمات الدفع المتنقل في كوت ديفوار في عام 2008، باتت أورانج اليوم موجودة في 14 بلداً وازداد عدد معاملاتها 25 مرة في غضون أربع سنوات. كما ازدادت نسبة استخدام الفرد مرتين تقريباً. ويقول ميلي إن "هناك معاملات كثيرة متصلة بهذه الخدمات الجديدة. فالطلب في هذه الأسواق الواسعة ... كبير". ويضيف أن قيمة المعاملات الإجمالية للفرد هي مع ذلك أقل من 300 يورو في الشهر، وعادة ما ينبغي انتظار من 3 إلى 4 سنوات كي يصبح حجم الإنتاج كبيراً لاستحداث خدمات الدفع المتنقل في سوق جديدة. ويقول السيد ميلي "إننا نعتبر أن الذين يعملون على هذه المبادرات يجدون لصالح من سيخلفهم". "فعالية الأنشطة هي استثمار على المدى الطويل".

ولذلك يشدد السيد ميلي على ضرورة اعتماد نهج تنظيمي منسق وتعاوني. و"لا يزال هذا القطاع فتياً جداً" على حد قوله، مضيفاً أنه "من المهم جداً اعتماد نهج تعاوني لأنه يشجع فعلاً على الابتكار". وذكر أن فسخ منظمي القطاع المالي المجال أمام دخول أطراف فاعلة غير مالية وأمام إمكانية التشغيل البيئي مع المصارف هو أحد العناصر الرئيسية للنجاح. ولكن الأهم من ذلك أن الأطراف الفاعلة في القطاع الخاص تحتاج إلى بيئة تنظيمية يمكنها الاعتماد عليها على المدى الطويل. فيقول ميلي "إننا نحتاج إلى إطار تنظيمي آمن وطويل الأجل لتبرير عملية الاستثمار".

## كيف يمكن للقطاع المالي وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يعملوا معاً

"من المعروف أن منظمي القطاع المالي ينظرون إلى التغيير نظرة حذرة ومدروسة للغاية. ولكن هذا الصيت تتم الإطاحة به في العالم النامي" على حد ما قاله ألفرد هانغ، المدير التنفيذي لتحالف الشمول المالي، خلال الحفل الافتتاحي الذي نظم في اليوم الأول من الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016. وأعطى أمثلة على ذلك استقائها من شرق إفريقيا بما فيها تحديداً الإعلان الذي أصدره البنك المركزي لتزانيا في عام 2011 بشأن الشمول المالي. وأضاف أن تزانيا أتاحت منذ ذلك الإعلان لأكثر من 50 في المائة من مواطنيها الراشدين النفاذ إلى الخدمات المصرفية قبل سنة من التاريخ المحدد لتحقيق ذلك، فاضطرت إلى رفع هدفها إلى 70 في المائة وقد تمكنت من تجاوز هذه النسبة أيضاً مما يجعل هذا البلد من البلدان "الرائدة



## ما هي الخطوة القادمة؟

"نحن في نهاية المرحلة الأولى وبداية المرحلة الثانية من [الشمول المالي الرقمي]"، على حد قول كارول بنسون، شريكة في إدارة Glenbrook Partners ونائبة رئيس الفريق المخصص المعني بالخدمات المالية الرقمية بالاتحاد. "وقد أحرز تقدم كبير في السنوات الأخيرة في عدد من البلدان. وقد ازداد التقدم في معرفة التدابير المثمرة وغير المثمرة."

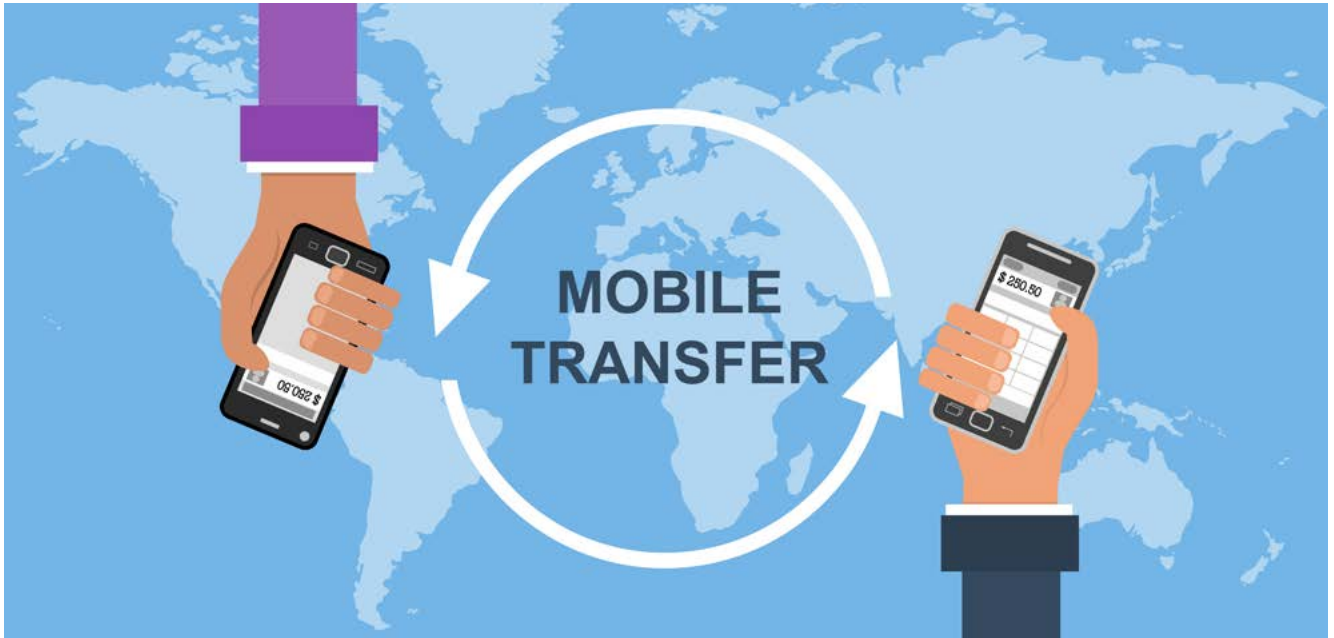
فما هي الخطوة القادمة؟ حدّدت السيدة بنسون هدفين رئيسيين للسنوات العشر القادمة هما: (1) تطبيق الدروس المستخلصة بالفعل على البلدان التي لم تنجح فيها بعد المعاملات المالية المتنقلة، و(2) تحقيق "السيولة الرقمية" التي يكتفي فيها المستخدم بإبقاء أمواله في شكل إلكتروني. وتوضح السيدة بنسون أنه "حتى في الحالات التي تنتشر فيها الخدمات المالية الرقمية، فإن المال لا يُحفظ في محفظة رقمية". فهو عالق في دوامة "إيداع" و"سحب" النقود بما ينطوي عليه ذلك من تعقيدات جمة."

وهذان الهدفان هدفان وجيهان باعتبار أن 94 في المائة من المعاملات المالية المتنقلة ما زالت في شكل تحويلات من شخص إلى آخر، وفقاً لروري ماكميلان، أحد الشركاء المؤسسين لشركة المحاماة Macmillan Keck ومؤلف ورقة المناقشة المقدمة خلال المؤتمر السابق

للندوة والمعونة الخدمات المالية الرقمية: التنظيم من أجل الشمول المالي. "ما زلنا في المراحل الأولى للاستخدام الفعلي للبنية المتنقلة من أجل الإفراض والنفاد إلى الخدمات المالية، الذي يمكن أن يتحلى بقدرة تحويلية أكبر بكثير من خدمات تحويل الأموال."

ويقول ماكميلان إنه "ما زال أمامنا طريق طويل جداً"، إلا أن التنظيم التعاوني يضعنا على الدرب الصحيح. و"تكتسي البيئة التنظيمية أهمية حاسمة جداً. فُتُظهر الدراسات التجريبية أنه إذا صُممت البيئة التنظيمية بطريقة معينة فيُرجح أن يكون النمو والخدمات أكبر بكثير منها في بيئة أخرى."

ومع ذلك، هناك توافق قوي في الآراء بشأن عدم وجود "حل سحري" تنظيمي - فعلى كل بلد أن يشق طريقه بنفسه. ورغم ذلك، فقد طالب البعض بتوفير توجيهاً دولية في هذا الشأن. وقال إيدووو من إريكسون إنه "يجب أن يكون هناك شكل من أشكال التوجيه الدولي بشأن [التقدم في تحقيق الشمول المالي]". وتساءل "كيف نحدد الغايات؟ وكيف نعرف أننا بلغنا مرادنا؟ هناك أعمال كثيرة تجري في إطار الاتحاد. كما إن العمل الذي تضطلع به الأفرقة مذهل وأعتقد أننا سنتقدم خطوة هائلة إلى الأمام إذا اكتسب هذا العمل الزخم اللازم."



## مساهمات قادة الفكر

الخدمات المالية الرقمية والحاجة إلى حوار علمي



أمكن بفضل الهواتف الخلوية توصيل عدد متزايد من مواطني كينيا بالأدوات والخدمات المالية القائمة على التكنولوجيا الرقمية

## الخدمات المالية الرقمية والحاجة إلى حوار عالمي

بقلم ساشا بولفيريني،

رئيس الفريق المتخصص التابع للاتحاد والمعني بالخدمات المالية الرقمية والمسؤول الأول المعني ببرامج الخدمات المالية من أجل الفقراء (FSP) في مؤسسة بيل وميلندا غيتس

الشرائح الأكثر ضعفاً من سكان العالم إلى الخدمات المالية الرسمية.

ثمة حاجة ملحة على المستوى الكلي إلى وضع آليات لتفعيل أفضل الممارسات والتوصيات المتعلقة بالسياسات للسماح للمنظمين والمشغلين والموردين في قطاعات خدمات الاتصالات والخدمات المالية التي تدعم صناعة الخدمات المالية الرقمية بالنمو عضوياً والوصول إلى عدد أكبر من ذوي الدخل المنخفض بطريقة مستدامة. ويقوم الاتحاد من خلال الفريق المتخصص في قطاع تقييس الاتصالات والمعني بالخدمات المالية الرقمية والحوار العالمي بتيسير المناقشة بين منظمي ومشغلي خدمات الاتصالات والخدمات المالية. وهناك حاجة قوية لإطار تعاون بين الطرفين بالإضافة إلى فهم واضح للقوانين والمسؤوليات.

ومع ذلك، على الرغم من الانتشار المتزايد للأجهزة المتنقلة (بما فيها الهواتف الذكية) والابتكار التكنولوجي المستمر، تشير التقديرات إلى أن 2 مليار شخص لا زالوا محرومين من الخدمات المصرفية. وبينما لكل فرد حاجة متكررة للقيام بعمليات شراء المنتجات والخدمات، تضعف القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية أو الاستفادة منها، لا سيما في البلدان النامية، من خلال عدد من المسائل القانونية والثقافية والتجارية والمالية، ناهيك عن الافتقار إلى مخططات وطنية موثوق بها لتعرف الهوية في كثير من الحالات مما يجعل من الصعب جداً على الفقراء حتى فتح حساب أساسي. ولذا، هناك الكثير مما يمكن أن يقوم به القطاعان العام والخاص معاً لاستغلال الإمكانيات التي يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تقدمها لجلب

العالم مكان متنامٍ ودينامي. وعلى الرغم من التحديات الواضحة، أصبح عموماً مكاناً أكثر ثراءً وازدهاراً للعيش فيه مع زيادة عدد الناس الذين انشغلوا من يرثون الفقر أكثر من أي وقت مضى. وفيما يخص الناس في البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل، يمكن أن تكون الخدمات المالية الرقمية (DFS) سبيلاً للخروج من دائرة الفقر والبقاء خارجها. ويزداد توثيق الفوائد التجارية بدراسات تبين أن تكاليف معاملات الدفع يمكن أن تُخفض بنسبة 90 في المائة إذا تمت من خلال قنوات رقمية. ويمكن للتكنولوجيا الرقمية أن تعالج إحدى العقبات الرئيسية التي جعلت هذه الخدمات تظل بعيدة عن متناول الكثير: نظراً لأنها مكلفة للغاية بالنسبة للناس الذين لا تبلغ قيمة معاملاتهم سوى جزء من الدولار.

النماذج التجارية على الرغم من أن قابلية التوسع والربحية تظلان من التحديات الرئيسية.

### الفريق المتخصص المعنى بالخدمات المالية الرقمية التابع لقطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد

لا يوجد نموذج واحد يلائم الجميع.

ويمكن لكل بلد أن يستفيد من خبرات البلدان الأخرى وأن يوائم التداوير مع السياق الوطني، ولكن لا يمكن تكرار التداوير بدون مواءمتها مع الاحتياجات المحلية. ويوفر الفريق المتخصص مجموعة أدوات يمكن مواءمتها وفقاً لكل حالة. ومن الآن حتى بداية يناير 2017، عند انتهاء ولايتنا، سننشر مجموعة وثائق ستضمن تقارير كمي تنظر فيها لجان دراسات قطاع تقييس الاتصالات التي بإمكانها أن تعتمد توصيات يمكن لطائفة واسعة من أصحاب المصلحة الاستفادة منها. وستشمل نواتج الفريق المتخصص أدوات ومبادئ وخطوطاً توجيهية ترمي إلى: المساعدة في توضيح الأدوار والمسؤوليات التي يضطلع بها منظمو الاتصالات ومنظمو الخدمات المالية في مجال الخدمات المالية الرقمية؛ وإعداد مبادئ توجيهية لتنفيذ حلول الدفع من خلال الوسائل المتنقلة والتي تسمح بالتشغيل البيئي؛ استعراض إطار البنية التحتية لمنصات الخدمات المالية الرقمية؛ وتقديم إرشادات سياساتية عن كيفية تحقيق السهولة بالوسائل الرقمية. وإضافةً إلى ذلك، سوف يستعرض الفريق المتخصص المسائل التي تثيرها الخدمات المالية الرقمية من قبيل الأمن وحماية المستهلك وخصوصية البيانات. ويتمثل هدفنا في المساعدة على التعجيل بالعمل الذي يضطلع به حالياً على الصعيد العالمي واضعو السياسات والقرارات المحليون والأطراف المؤثرة ومقدمو المساعدة التقنية بشأن الشمول المالي الرقمي.

ما يُقدر بعدد 1,27 مليار دولار أمريكي سنوياً أو ما يعادل 3,3 في المائة من نفقاتها الإجمالية، على الأجور والمعاشات التقاعدية والتحويلات الاجتماعية. وكيف حققت ذلك؟ من خلال رقمنة ومركزة مدفوعاتها لجميع العاملين في الحكومة.

وهناك مثال آخر تمثله شركة MKOPA التي زوّدت أكثر من 330 000 منزل في ثلاثة بلدان إفريقية بالطاقة الشمسية. ويمكن تسديد تكلفة كل نظام شمسي في المنزل في دفعات يومية صغيرة عبر الهاتف الخليوي. والابتكارات من هذا القبيل التي تتيح حل المشاكل الملحة بطريقة مسطحة ستجعل الخدمات المالية جذابة بما يكفي بحيث يكون الناس على استعداد لتحمل المخاطر المتصلة بالتخلي عن الاقتصاد القائم على النقد الذي يعرفونه ويتقنون به. إن الائتمان الرقمي الذي يمثل قروضاً صغيرة يمكن الحصول عليها فوراً عبر الأجهزة المتنقلة- يُمنح بشكل متزايد في البلدان ذات الدخل المنخفض لا سيما في إفريقيا جنوب الصحراء. ويشكل M-Shwari، منتج خاص بالادخار والقروض أُطلق في كينيا في 2012، أحد المنتجات التي بلغت مستوى يُعتد به في فترة قصيرة وقد صُدّر الآن إلى البلدان المجاورة. ويستخدم هذا البرنامج ملايين الناس، نسبة كبيرة منهم تعيش تحت خط الفقر، وبالتالي فهي محرومة من خدمات مقدمي الائتمان، وذلك بسبب عدم وجود سجلات التاريخ الائتماني أيضاً. وباستخدام البيانات البديلة - "airtime" و "credit top up" - وعدد من التحويلات من شخص إلى شخص وغيرها، أصبح من الممكن الآن تطوير أنظمة تقييم بديلة أظهرت مستوى عالياً من القدرة على التنبؤ.

وتبين الأمثلة أعلاه كيفية تحفيز التكنولوجيا للتطبيقات الجديدة وابتكار

### ما الذي يصلح؟

وجود القواعد الصحيحة أمر أساسي من الناحية التنظيمية لاجتذاب الاستثمارات متوسطة وطويلة الأجل وتوفير اليقين القانوني وتجنب التحكيم والسماح لمقدمي الخدمات بتوسيع نطاق أعمالهم دون المساس بأمن النظام المالي واستقراره وسلامته. ولم تكن صناعة الاتصالات بطيئة في العمل. ومع ذلك، يصعب على أطراف فاعلة جديدة في كثير من البلدان الخوض في بيئة تخضع للتنظيم بشكل كبير وحيث لا يمكن إلا للأطراف المالية التقليدية أن تعمل لسنوات عديدة. ومن الناحية التجارية، يجب أن تكون هناك منافسة نزيهة لضمان أرضية مفتوحة تتيح فرصاً متكافئة لمختلف أصحاب المصلحة المشاركين في العملية. ومن المهم وجود فهم أفضل للطريقة التي يمكن بها لمنظمي خدمات الاتصالات والخدمات المالية أن يعملوا معاً بشكل أفضل في سوق سريعة التطور إذا أُريد لأي نظام أن يحقق النجاح. وتأتي أمثلة التعاون الفعال بين السلطات على سبيل المثال من شرق إفريقيا (أي تنزانيا وكينيا وأوغندا) حيث يعمل المنظمون بدأً بيد لمعالجة قضايا من قبيل حماية المستهلك وقابلية التشغيل البيئي وأمن الشبكات حيث تكون الاختصاصات مشتركة أو متداخلة. ومع تحول الأرقام المتنقلة إلى حسابات مصرفية بشكل مفاجئ، ازدادت حيرة العملاء بشأن الأدوار والمسؤوليات في حال تعطل الخدمات أو فيما يتعلق بتحديد الجهة التي يمكن توجيه الشكاوى إليها في حالة التقاضي.

### أمثلة النجاح

هناك العديد من أمثلة النجاح التي يمكن استخلاصها بهذا الشأن. في 2013، تمكنت الحكومة المكسيكية على سبيل المثال من توفير



## التنظيم التعاوني: الدروس المستفادة من مصر

من إعداد الجهاز القومي لتنظيم  
الاتصالات (NTRA) في مصر

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، على مدى العقدَيْن الماضيين، عاملاً مهماً على نحو متزايد في مراعاة احتياجات الناس ومصالحهم ومعارفهم ومهاراتهم في العالم أجمع. واليوم، تؤدي التطبيقات والخدمات الإلكترونية والمتنقلة دوراً حيوياً في العديد من المجالات كالتعليم والصحة والنقل والطاقة والزراعة وتغير المناخ ومجالات أخرى عديدة. وفي الواقع، تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت الحاضر دوراً مركزياً في دفع عجلة التنمية المستدامة والذكية.

ولكن غالباً ما تتقدم التكنولوجيا والابتكار بشكل أسرع من القواعد التنظيمية الرئيسية التي يمكن أن تمهد الطريق لنجاح تنفيذها. ولذلك، من الضروري أن يتعاون المنظّمون مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين لكي يظلوا أقرب إلى منحى تطورات التكنولوجيا والصناعة، ومن أجل تحويل تحديات اليوم إلى فرص واعدة. ويمكن لبيئة تنظيمية تعاونية أن تعزز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من

### ما هو التنظيم التعاوني؟

يشمل التنظيم التعاوني: التنسيق والتفاعل على نحو فعال ومنتظم؛ وتبادل المعارف والخبرات والموارد؛ واستكشاف أوجه التآزر؛ وتحديد التداعيات التنظيمية المحتملة؛ وتطوير وسائل النهج التعاونية بشأن السياسات والقواعد التنظيمية. وعلاوةً على ذلك، هناك حاجة إلى تعزيز التعاون بين الوكالات الحكومية الوطنية من ناحية، والمنظمات الإقليمية والعالمية من ناحية أخرى.

وفي أواخر تسعينيات القرن الماضي، عندما بدأت مصر برنامجها لتحرير القطاع وإصلاحه، كانت الحكومة حريصة على إشراك جميع الكيانات العامة والخاصة ذات الصلة لتبادل وجهات نظرها حول عملية إصلاح قطاع الاتصالات.

أجل التنمية وتدعم الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية للمستهلكين من خلال المزيد من الكفاءة وجودة خدمة (QoS) وحرية الاختيار والممارسة السليمة لحقوق المستهلك. ويمكن للتنظيم التعاوني أن يعود بالنفع على المنافسة والاقتصاد ككل. وإضافةً إلى ذلك، فإن الشفافية والقواعد التنظيمية المنسقة بين الكيانات المختلفة داخل بلد ما تدعم نمو السوق وتجذب المزيد من الاستثمارات.

وقد استفاد الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات (NTRA) في مصر وعلى مر السنين من دروس قيمة حول كيفية قيادة الجهود الوطنية بشأن التنظيم التعاوني. وهو تطور نود أن نطلعكم عليه.

والتطورات التقنية والرؤى السياسية واحتياجات السوق. وفي إطار تنفيذ الخطة الوطنية للنطاق العريض (مصر الإلكترونية) (e-Misr)، يتعاون الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات مع وزارات مختلفة لتلبية الاحتياجات المتعلقة بخدمات النطاق العريض. وكأداة لضمان تنفيذ الخطة، يتم تشكيل لجان إدارية وإشرافية مشتركة بين الجهاز القومي والوزارات التي تقوم برصد التقدم المحرز وتذليل أي صعوبات.

### التعاون بين القطاعات

يعمل أيضاً الجهاز القومي حالياً مع البنك المركزي المصري (CBE) ومشغلي الاتصالات المتنقلة والمصارف وأصحاب المصلحة الآخرين لتقييم الخدمات المالية المتنقلة في مصر وتعزيزها؛ وإدخال خدمات جديدة كالتحويلات الدولية؛ وتمهيد الطريق لتحقيق الشمول المالي الرقمي لمزيد من المصريين. وفي الوقت الحالي، يشمل أحد المشاريع الوطنية في مصر، العاصمة الإدارية الجديدة التي لم يُحدد اسمها بعد في شرق القاهرة. وقد اتخذت الحكومة المصرية بالفعل خطوات جادة في تخطيط العاصمة الجديدة وتنفيذها على أساس رؤية تتمثل في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبناء مدينة ذكية مستدامة حقيقية من خلال التعاون بين مختلف أصحاب المصلحة بما في ذلك قطاعات العقارات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والطاقة والنقل والتعليم والصحة وقطاعات أخرى.

مسؤولة عن حماية وثقيف وتمثيل مستعملي خدمات الاتصالات في سوق الاتصالات المتغيرة. وتحقق اللجنة هذه الأهداف من خلال العمل مع مجتمع الأعمال في قطاع الاتصالات ومجموعات المستهلكين والمواطنين لتطوير وتنفيذ حلول مبتكرة لحل مشاكل المستهلكين. وعلاوةً على ذلك، تهدف اللجنة إلى تفعيل دور المنظمات غير الحكومية بدعوتها إلى عقد اجتماعات مشتركة بشأن الطريقة التي يمكن أن تكون من خلالها بمثابة نواة للجهود المستمرة التي تعود بالنفع على مستعملي خدمات الاتصالات.

### التعاون مع الحكومة والهيئات الأكاديمية

بغية ضمان إدارة نمو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأكثر الطرق رعايةً للبيئة، تقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (MCIT) في مصر ووزارة شؤون البيئة (MEA) بتنفيذ "استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخضراء" تم الاتفاق عليها في مذكرة تفاهم بين الهيئتين. وإلى جانب ذلك، وقع الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بروتوكولاً آخر مع وزارة شؤون البيئة لتحديد الشروط والمواصفات التقنية والبيئية لبناء مواقع متنقلة بطريقة أكثر أماناً ووفقاً للمعايير الدولية. ويتعاون الجهاز القومي أيضاً مع الجامعات والمؤسسات العلمية المحلية لدعم الأنشطة البحثية الوطنية في مجال الاتصالات وقطاعات أخرى تشمل الرعاية الصحية والتعليم ووسائل الإعلام. والهدف المنشود هو سد الفجوة بين الأنشطة الأكاديمية

وإضافةً إلى ذلك، سبق إصدار قانون الاتصالات رقم 10 في 2003 حوار مجتمعي على نطاق واسع سعيًا إلى الحصول على آراء دوائر الصناعة ومنظمات حماية المستهلك والمنظمات غير الحكومية (NGO) والهيئات الأكاديمية. ويعكف الجهاز القومي، منذ إنشائه بموجب قانون الاتصالات رقم 10 في 2003، على التعاون بفعالية مع جميع الأطراف الفاعلة في السوق في قطاع الاتصالات بل وأيضاً مع منظمات أخرى في قطاعات مختلفة من أجل تعظيم الفوائد وتعزيز القدرة على التصدي للتحديات الجديدة في هذه البيئة الحيوية.

### زيادة التركيز على السوق والمستهلكين

في 2011، وقع الجهاز القومي بروتوكول تعاون مع الجهاز المصري لحماية المنافسة (ECA) يجسد عزم الطرفين على إيلاء اهتمام خاص لمصالح السوق والمستهلكين. والغرض من هذا البروتوكول تيسير التعاون وتبادل المعلومات بين الطرفين وتبادل الدعم التقني وتوحيد أساليب التحليل الاقتصادي والقانوني.

ويتعاون الجهاز القومي أيضاً مع الجهاز المصري لحماية المستهلك (ECPA) في معالجة شكاوى المستهلكين وقد أطلق حملة توعية تحت شعار "اعرف حقوقك" في جميع المحافظات المصرية، ترمي إلى توعية المستهلك بمختلف قضايا الاتصالات. وعلاوةً على ذلك، فإن لجنة حماية حقوق المستهلك (CRPC) التي أنشئت بموجب قانون الاتصالات رقم 10 في 2003،

ولتحقيق تنظيم اقتصادي متماسك ومتسق في مختلف القطاعات. وإضافةً إلى ذلك، فإن التنسيق عبر الحدود وتعزيز التعاون بين الوكالات الحكومية الوطنية والمنظمات الإقليمية والعالمية أمر أساسي. ومن المهم أيضاً أن تدعم المنظمات الدولية البلدان النامية في مجال بناء القدرات المؤسسية من خلال تقاسم الخبرات ودراسات الحالة الناجحة لتعزيز إمكانات التعاون.

المنظمات الدولية كالاتحاد الدولي للاتصالات. وإضافةً إلى ذلك، وقع الجهاز القومي العديد من الاتفاقات الثنائية مع هيئات تنظيمية مقابلة في بلدان أخرى من أجل تبادل الخبرات في مختلف الجوانب التنظيمية. والخلاصة أن التنظيم التعاوني يمكن أن يسفر عن فوائد كبيرة بالنسبة للمنافسة والاقتصاد ككل. ولذلك، ينبغي أن تهدف الحكومات إلى تحسين التنسيق بين الهيئات التنظيمية لفائدة المستهلكين في نهاية المطاف

### العمل مع الهيئات الإقليمية

إلى جانب جميع المبادرات المذكورة أعلاه، يتعاون الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بفعالية مع هيئات تنظيمية ومنظمات إقليمية ودولية أخرى. والجهاز القومي عضو فعال في الشبكات الإقليمية مثل شبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (ARNET) والسوق المشتركة لشرق وجنوب إفريقيا (COMESA) ومجموعة هيئات التنظيم الأورومتوسطية (EMERG)، فضلاً عن

BOOKshop

# HOOK UP!

Order now at <http://www.itu.int/en/publications/Pages/default.aspx>

For more information, please contact [sales@itu.int](mailto:sales@itu.int)







