المبادئ التوجيهية لأفضل الممارسات بشأن الدور المتطور لكل من التنظيم والمنظمين في بيئة رقمية[1]

يشهد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) تغيرات هائلة تعزى إلى نشر شبكات النطاق العريض (شبكات الجيل التالي) التي تسهّل تقارب وسائل الإعلام والإنترنت وخدمات الاتصالات ووصول أطراف جديدة إلى السوق والتطور السريع للأجهزة الذكية وتوصيلية الأشياء (إنترنت الأشياء) والناس والطلب المتزايد للمستهلك للحصول على نفاذ دائم وفوري إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل مكان. وإضافةً إلى ذلك، يؤدي ظهور مقدمي المحتوى والتطبيقات الجدد، مثل الأطراف الفاعلة لتقديم الخدمات غير التقليدية، إلى تغيير قواعد العمل وديناميات السوق والممارسات التجارية. وإن التعقيد المتزايد باستمرار للأسواق العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مقترناً بالزيادة الحادة في تدفق البيانات والتطور السريع للخدمات والتطبيقات الجديدة، مثل الخدمات السحابية والتطبيقات المتنقلة، يشكل تحدياً للدور والولاية التقليديين للمنظمين، ويدعو إلى وضع نُهج جديدة للتنظيم في النظام الإيكولوجي الرقمي.

وإذ نضع في الاعتبار الدور الحاسم الذي تؤديه الاتصالات الإلكترونية في المجتمع الرقمي اليوم، وندرك الحاجة إلى تنظيم يتسم بالكفاءة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من شأنه الاستجابة لتوقعات السوق المتغيرة، وتحسين الشمول الاجتماعي، والسلامة في حالات الكوارث والتنمية، وإذ ندرك أن الإصلاحات التنظيمية تجري عبر سلسلة متواصلة من الرؤى المتطورة، فقد حددنا نحن المنظمين المشاركين في الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2013 وأيدنا هذه المبادئ التوجيهية لأفضل الممارسات مثل التدابير التنظيمية المبتكرة والذكية التي ستسهّل تحقيق الشمول للجميع.

1 التنظيم 4.0: نُهج تنظيمية مبتكرة وذكية تسمح بتعزيز المساواة في معاملة الأطراف الفاعلة في السوق بدون فرض أعباء إضافية على المشغلين وموردي الخدمات

إننا، إذ نحترم اختصاص المنظمين، ندرك أنهم بحاجة إلى أن يضعوا في اعتبارهم الجوانب التحويلية وعبر الوطنية للتنظيم في بيئة رقمية ومراعاة التغييرات الجارية في المعايير والسلوكيات الاجتماعية التي أدى إليها ظهور تطبيقات جديدة ووسائل التواصل الاجتماعي. ويمثل استعراض السياسات والأطر التنظيمية القائمة بشأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التكيف مع البيئة المتغيرة بسرعة عملية مستمرة تتطلب التنسيق مع أصحاب المصلحة المتعددين. وينبغي أن يؤدي المنظمون دوراً حاسماً في ضمان التنمية السلسة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق المزيد من التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة لصالح الجميع. ومن شأن الاستخدام والتنفيذ الأكثر فعالية للتكنولوجيات الرقمية، في مجالات مثل الرعاية الصحية والحكومة الإلكترونية والبيئة والنقل، أن يسهل توفير فرص العمل والإنتاجية ويضمن نوعية حياة أفضل.

وإننا نقر بأهمية إجراء تحليل السوق لتقييم أحوال السوق في بيئة متقاربة، من أجل تحديد المشغلين الذين يتمتعون بقوة كبيرة في السوق (SMP) وتحفيز المنافسة في السوق. ويتعين الحرص على أن تكون مبادئ المعاملة العادلة والمتساوية وغير التمييزية سائدة باستمرار بين جميع الأطراف الفاعلة لتحفيز وجود فرص متكافئة بين الأطراف الخاضعة للتنظيم وغير الخاضعة له.

---

[1] تستند هذه المبادئ التوجيهية إلى مساهمات من بربادوس وبلغاريا وبوركينا فاصو ومصر وجورجيا والأردن ولبنان وليسوتو وليتوانيا وموريشيوس ومولدوفا وبولندا والبرتغال ورومانيا والاتحاد الروسي ورواندا وسانت لوسيا والمملكة العربية السعودية وتايلاند وتونس وأوكرانيا والولايات المتحدة وفيتنام وفانواتو.

ونقر بأن اعتماد إطار تنظيمي يزيل الحواجز أمام الوافدين الجدد إلى السوق، ويكفل إدراج أحكام التنافسية التي تضمن علاقة صحية بين جميع الأطراف الفاعلة المصرح لها في السوق المعنية (المشغلون ومقدمو الإنترنت ومقدمو الخدمات غير التقليدية وما إلى ذلك)، هو من سبل تعزيز نشر شبكات النطاق العريض من الجيل التالي، والوصول إلى التطبيقات والخدمات عبر الإنترنت. ويمكن للمنظمين أيضاً أن يشجعوا على تقاسم الشبكات والمرافق من خلال تدابير تتسم بالمرونة مثل ترتيبات البنية التحتية المشتركة بين القطاعات التي تمكّن من تنسيق الأشغال المدنية. وتمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مستنيرة من خلال تطوير أدوات على الخط للتحقق من سرعة الخدمة وجودتا وسعر الحصول عليها تدبير آخر يمكن أن يتخذه المنظمون لحفز المنافسة.

ونحن ندرك أيضاً، أن المنظمين، لدى استعراض سياستهم الخاصة بإدارة الطيف عليهم ضمان سرعة إتاحة الطيف المتوفر وقليل الاستخدام لفائدة المستعملين ووضع القواعد اللازمة لمعالجة التداخل. ويمكن تحقيق الاستخدام الكفء والفعّال لطيف الترددات الراديوية من خلال النظر، حيثما أمكن، في وجود جيل جديد من المزادات العلنية أو التوزيعات والسماح بالمرونة في استخدام الطيف والاستفادة من طيف "المكاسب الرقمية" لتوسيع أثر النفاذ المتنقل عريض النطاق، مع إمكانية إتاحة "الترددات غير المستخدمة محلياً" للاستخدام بدون ترخيص مما يسمح بخدمات النطاق العريض. ونحن نرى أن اعتماد نماذج إدارية أبسط وأكثر مرونة مثل التصاريح العامة أو التراخيص الموحدة يمكن أن تسهم، عند الاقتضاء، في زيادة تيسير سبل الدخول إلى الأسواق وحفز المنافسة والابتكار.

ونرى أن المنظمين وصانعي السياسات ينبغي أن يسعوا إلى تنفيذ تدابير لرصد استخدام تقنيات إدارة الحركة لضمان أنها لا تميز بشكل غير عادل بين الأطراف الفاعلة في السوق. وعلى المنظمين أيضاً استعراض قوانين المنافسة القائمة لتحديد ما إذا كانت التدابير القائمة على التنظيم أو قانون المنافسة، مثل معاملة الأطراف الفاعلة على قدم المساواة، مطبقة بالفعل، وما إذا كانت تعالج بشكل مناسب المسائل التي تميل إلى التأثير على حيادية الشبكات. وللقيام بذلك، يتعين أن يعي المنظمون ضرورة التوازن في التعامل مع جميع موردي الخدمات.

ونقر بأهمية أن يفهم المنظمون جميع المعلمات المشمولة في بيئة رقمية لضمان ليس فقط القدرة على تحمل تكاليف النفاذ وإنما أيضاً تشجيع وضمان مستوى مناسب من جودة الخدمة للمستعمل (خاصة لخدمات الاتصالات الحساسة للتأخير في الوقت)، والحاجة إلى إمكانية التشغيل البيني، دون وضع عبء إضافي على المشغلين ومقدمي الخدمات.

ونشجع المنظمين على ضمان أعلى مستوى من الشفافية والانفتاح، مثلاً عن طريق إتاحة بيانات السوق واللوائح التنظيمية ذات الصلة للجمهور، وإجراء مشاورات متعددة أصحاب المصلحة بشأن المسائل السياساتية والتنظيمية التي تؤثر على تنمية المجتمع الرقمي من أجل الانتقال إلى عملية أكثر توافقية لصنع القرار التنظيمي يتم بموجبها ضمان امتثال أكبر من الأطراف الفاعلة في قطاع الصناعة.

ونحن نأخذ بعين الاعتبار ضرورة اعتماد منظم الجيل الرابع لنهج تنظيمي "مخفف"، يدعو إلى التدخل التنظيمي عند الضرورة فقط، ويضمن في الوقت نفسه عمل قوى السوق بدون قيود وبطريقة تشجع على الابتكار في إطار البيئة القانونية الوطنية المحددة مع الأخذ بعين الاعتبار المفاهيم التنظيمية التقليدية والجديدة على السواء. وبصفة خاصة، ينبغي أن يواصل المنظمون ضمان القدرة على التنبؤ باللوائح التنظيمية، وحفز التنظيم المشترك (المعايير الطوعية مثلاً) كلما أمكن، وتسهيل اعتماد حل تنظيمي يضعه ويديره المنظم والصناعة بشكل جماعي. كما يمكن للمنظمين أن يعملوا مع أصحاب مصلحة آخرين مهتمين لتقليل أو إزالة الحواجز العملية التي تحول دون نشر البنية التحتية عريضة النطاق. وندرك بصفة خاصة أن تشجيع المشغلين ومقدمي الخدمات على اقتراح وتنفيذ حلول مبتكرة لتنمية القطاع يمكن أن يوفر حلاً يعود بالفائدة على كل من الدولة والصناعة. وينبغي أن يضمن التنظيم التنمية المستدامة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يعتبر ضرورياً لجذب الاستثمارات المطلوبة في بيئة رقمية عالمية.

حفز الإقبال على الخدمات والنفاذ إلى الخدمات والتطبيقات على الخط

نحن ندرك أن حفز الإقبال على الخدمات والنفاذ إلى الخدمات والتطبيقات على الخط يحتاج إلى نُهج تنظيمية مرنة.

ونقر بأن فهم احتياجات الناس وكيف يمكن أن يستفيدوا من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمثل أهمية رئيسية للابتكار، بالنظر إلى أن الشركات التجارية وفرادى المستهلكين على السواء يقدمون حوافز للابتكار.

ونشجع الحكومات على العمل بالتعاون مع جميع أصحاب المصلحة وخصوصاً مع الصناعة والمنظمين لتسهيل ودعم تنمية البنى التحتية وتوفير الخدمات، لا سيما في المناطق الريفية والمناطق المحرومة من الخدمات والتي تعاني نقصاً في الخدمات. ومن جانب العرض، هناك حاجة إلى لوائح ثابتة ويمكن التنبؤ بها للحفاظ على المنافسة الفعّالة ودفع تطوير خدمات مبتكرة. ويُشجع المنظمون بوجه خاص، على تحديث برامج الخدمة الشاملة لتوفير خدمات النطاق العريض للمناطق المحرومة من الخدمات أو التي تعاني نقصاً في الخدمات، لا سيما من خلال إعادة تحديد نطاق الخدمة الشاملة. ومن جانب الطلب، فإن تدابير من قبيل تجنب أو تثبيط الضرائب الباهظة أو الخاصة على معدات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشجيع البحث والتطوير ودعم البرامج الخاصة لتحفيز محو الأمية الإلكترونية من شأنها زيادة الانتشار وزيادة الطلب وتحقيق شمول اجتماعي أفضل والمساهمة في نمو الاقتصاد الوطني. وللحكومات والمنظمين دور رئيسي في تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفوائدها وزيادة الوعي بها.

وندرك الدور الذي يمكن أن يؤديه المنظمون في تشجيع تطوير المحتوى الرقمي المحلي على المستويين الوطني والإقليمي وتحفيز إنشاء حاضنات تجارية على الخط لتعزيز تطوير التطبيقات والخدمات الجديدة والمدن الرقمية، مع الأخذ في الاعتبار ضرورة تدنية الآثار السلبية على البيئة، وتحفيز استعمال تكنولوجيات "مراعية للبيئة"، بما في ذلك الإدارة "الذكية" للموارد وخفض استهلاك الطاقة والحد من المخلفات الإلكترونية.

2 الدور المتطور للمنظم: المنظم باعتباره شريكاً للتنمية والشمول الاجتماعي

نحن نقر بأن المنظم يمكن أن يؤدي دوراً حاسماً في إسداء المشورة إلى الحكومات عند إعداد السياسات المتعلقة بالتنمية والشمول الاجتماعي. ويمكن أن يعمل المنظمون أيضاً كشركاء لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والشمول الاجتماعي، عن طريق تسهيل إقامة الشراكات (واستحداثها أحياناً)، مثل الشراكات بين القطاعين العام والخاص، ومع الجهات المانحة والحكومات والوزارات والمنظمات غير الحكومية، وخاصة لتحقيق أهداف النفاذ الشامل في المناطق الريفية والنائية والمحرومة من الخدمات وللأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. ويمكن للمنظمين تيسير وإقامة الشراكات كذلك مع المدارس والمجتمعات المحلية من خلال مشاريع لتحسين توصيلية المدارس والمجتمعات المحلية لتعزيز استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوفير إمكانية الوصول إلى التكنولوجيا وتعزيز التنمية الاقتصادية. ويمكن للمنظمين الاستفادة من الشراكات الاستراتيجية الطوعية لإيجاد حلول شاملة (مثلاً إتاحة التوصيلية والتدريب من أجل اكتساب المعارف الأساسية وتوفير الأجهزة) للمستهلكين منخفضي الدخل وضمان نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا النطاق العريض والتطبيقات والخدمات الجديدة ذات الصلة.

ونشجع أيضاً على إقامة شراكات بين المنظمين والوكالات العامة الأخرى لتقديم نهج منسق لمصلحة الحكومة والمجتمع ككل. ويمكن للمنظم أيضاً أن يقدم المزيد من المساعدة الاستشارية والتعليمية إلى المجتمعات المحلية.

ونشدد على ضرورة تمتع المنظم بالاستقلال في الاضطلاع بولايته وأن تكون له خطوط إبلاغ و/أو اتصالات واضحة مع الوزير المعني بالقطاع لضمان أن تكون الأهداف الوطنية منسقة وقابلة للتحقيق.

ونحن ندرك كذلك أهمية العمل بالتعاون مع الوزارة المعنية بالقطاع للقيام بدور استباقي في تعزيز فوائد الاستفادة من تطبيقات وخدمات التكنولوجيا لدى أصحاب المصلحة وإعلامهم با وتشجيعهم على استخدامها ورفع مستوى وعيهم با. ولتشجيع الاستفادة من التكنولوجيا، يمكن للحكومات والمنظمين تسهيل الحصول على الأجهزة المتنقلة المحمولة المزودة بتكنولوجيا النطاق العريض منخفضة التكلفة، مما يسمح للمواطنين بالنفاذ إلى تطبيقات الويب بتخطي الحواجز (مثل بعد المناطق والتكلفة والتوافر) التي تعترض النفاذ إلى الإنترنت بالحاسوب.

ونقر بأهمية التعاون مع مؤسسات البحوث والوكالات العامة ومقدمي المحتوى وموردي الخدمات والمنظمات غير الحكومية لجعل الإنترنت مكاناً أكثر أماناً للأطفال.

3 الحاجة إلى تكييف الهيكل والتصميم المؤسسي للمنظم لتطوير التنظيم المستقبلي

نحن ندرك أنه مع ظهور وتقارب تكنولوجيات وخدمات جديدة، قد تنظر الحكومات أيضاً في تحقيق التقارب بين المؤسسات التنظيمية أو تكييف هياكلها لتتناسب مع التغيرات في أسواق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلاوةً على ذلك، للاستجابة للطبيعة العابرة للحدود والمترابطة للنظام الإيكولوجي الرقمي المتقارب، يلزم تكييف هيكل المنظم ليكون أكثر تفاعلية ومرونة.

ويتعين منح المنظم قدراً كافياً من المرونة والاستقلال في اتخاذ القرار وإنفاذ الصكوك القانونية والتنظيمية لكي يؤدي دوره في تشجيع الابتكار والنمو في المستقبل والتنمية المستدامة.

ونحن نقر بالحاجة إلى أن يكون المنظمون والموظفون العاملون لديهم على دراية بأحدث التطورات التقنية لمعالجة مسائل مثل التوصيل البيني وفق بروتوكول الإنترنت وآليات الشحن، والانتقال من الإصدار الرابع من بروتوكول الإنترنت (IPv4) إلى الإصدار السادس (IPv6) وقضايا ناشئة أخرى.

ونحن نرى أن المنظمين عليهم أن يؤدوا دوراً في بناء ثقة المستهلك وحماية أمن الخدمات من خلال معالجة مسائل حماية البيانات والخصوصية ومسائل الأمن السيبراني على نحو ملائم. ويمكن أن يتم ذلك عن طريق تعزيز التعاون مع وكالات حكومية أخرى على الصعيد الوطني وعن طريق التعاون مع المنظمين والشركاء الآخرين على الصعيدين الإقليمي والدولي. ونحن نضع في اعتبارنا أن تبادل الخبرات والمعارف والأفكار أمر حيوي لمواجهة التحديات الجديدة في النظام الإيكولوجي الرقمي العالمي المتصل بينياً بلا حدود. وعلاوةً على ذلك، نشجع المنظمين على أن يتيحوا على الخط المعلومات المتعلقة بالقطاع والنُهج التنظيمية الذكية التي اعتمدوها.

_____