

بيان موجز: الوصول والاختيار



فرصة الوصول والاختيار

بالإضافة إلى فتح فرص للعمل، والأعمال التجارية والمعرفة، فقد خلص مشروع للبنك الدولي الكبير إلى أن النشاط عبر الإنترنت له فوائد كبيرة للمستهلكين. تشمل هذه الفوائد توفير الوقت والحصول على خدمات أكثر ملاءمة، وتوسيع نطاق الاختيار، وأسلوب أفضل لقضاء وقت الفراغ.¹ هناك أيضاً فرص أوسع للتجارة، كما يمكن للشركات أن تصل بسهولة أكبر لأسواق جديدة. علاوة على ذلك، فإن زيادة إمكانية الوصول إلى الإنترنت توفر فرصاً أكبر للابتكارات مثل الدفع عبر الهاتف الجوال، ومواقع المقارنة، والوصول إلى الجدارة الائتمانية، وخيارات دفع المستحقات أولاً بأول ومنصات الند للند التي يمكن أن تخفف من التكاليف والضغط الواقعة على مقدمي الخدمات من أجل تحسين الخدمات .

لماذا يعتبر الوصول مهماً للغاية؟

إن الوصول إلى الإنترنت جانب أساسي من حقوق المستهلك الرقمي. إنه أيضاً محور التنمية: لقد اعتبرت الأمم المتحدة توافر البنية التحتية ذات تقنيات النقل عالية القدرة شرطاً أساسياً للتنمية الاقتصادية للبلد. وبدون الوصول، لا يستطيع الناس التمتع بمزايا الاتصالات والمعلومات والتجارة التي تقدمها التكنولوجيا الرقمية، ونتيجة لذلك، فإن كلاً من الشركات والمستهلكين يفقدونها.

تظهر الأبحاث أنه إذا كان الوصول إلى الإنترنت في البلدان ذات الدخل المنخفض متوافقاً مع ذلك الذي في البلدان ذات الدخل المرتفع، فإن "الدخل الفردي من شأنه أن يزيد بنسبة تصل إلى 600 دولار للشخص الواحد في السنة، وبالتالي فإنه يرفع 160 مليون شخص من برائن الفقر المدقع". هذا من شأنه أن يولد 2.2 مليار دولار أمريكي إضافية في الناتج المحلي الإجمالي وإنشاء أكثر من 140 مليون فرصة عمل جديدة.²

ومع المزيد والمزيد من الناس الذين يتمكنون من الاتصال، فإن هناك الكثير الذي يمكن الاحتفال به. يعتبر هذا صحيحاً خصوصاً في الاقتصادات ذات الدخل المنخفض، حيث تلتقي الأعداد المتزايدة على الإنترنت بفضل تكنولوجيا الهاتف الجوال. وتشير تقديرات الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية (ITU) أنه في عام 2016، 47% من تعداد سكان العالم سوف يلتقون على الإنترنت، وأن 2.5 مليار منهم موجودون في البلدان النامية اقتصادياً.³

ومع ذلك، فهذا يعني أنه في عام 2016، 3.9 مليارات شخص - 53% من سكان العالم - لا يستخدمون الإنترنت. إن نظرة فاحصة على 3.9 مليار دون اتصال

بالإنترنت تكشف الوصول غير المتكافئ.⁴ وتشير التقديرات الأخيرة إلى أن أقل من 10% من الناس الذين يعيشون في البلدان الأقل نمواً من الناحية الاقتصادية يتمتعون بالوصول إلى الإنترنت، بالمقارنة مع أكثر من 80% في البلدان المتقدمة.⁵ وهناك أيضاً تغطية متفاوتة داخل البلدان. إن التعداد السكاني العالمي حالياً يسير على نحو غير متناسب بشكل ريفي وكبار السن وأقل تعليماً، مع انخفاض في الدخل وفي اتجاه الإناث. في كمبالا، بأوغندا، على سبيل المثال، هناك امرأة واحدة فقط على الإنترنت لكل ثلاثة رجال على الإنترنت.⁶

يجب أيضاً أن يكون الاتصال سريعاً وموثوقاً به ومتسقاً. إن ضياع المكالمات التليفونية، والسرعة المنخفضة في أوقات الذروة وانقطاع الخدمة هي المشاكل المشتركة لدى الكثيرين. تختلف السرعة في جميع أنحاء العالم. فبينما دول مثل كوريا الجنوبية والدنمارك وفرنسا لديها غالباً وصلات عالية السرعة تصل قوتها لأكثر من 10 ميجابت في الثانية، فإن الاتصالات في العديد من البلدان منخفضة الدخل تبطئ السرعة فيها إلى فقط 2 ميجابت في الثانية. إن الإنترنت وتقنيات النقل عالية القدرة هي أيضاً أكثر تكلفة بكثير بالنسبة لم توسط الدخل في البلدان النامية اقتصادياً، ولا سيما البلدان الأقل نمواً من الناحية الاقتصادية.⁷

وبعد الارتفاعات المطردة في الحصول على الإنترنت على مر السنين، فقد وصلت نسبة الناس المتصلين بالإنترنت إلى حالة الاستقرار. هناك الآن حاجة إلى مزيد من الجهد المبذول لضمان أن الـ 4 مليار مستهلك المتبقين حالياً لا يجري إهمالهم. هذا يتطلب جهداً منسقاً من قبل الحكومات والهيئات التنظيمية والشركات لتوفير الطاقة التي يمكن الاعتماد عليها، والتمكين من توافر موجات الراديو لاتصالات الهواتف الجوال، وتقديم خدمة متسقة بأسعار معقولة مع شبكات آمنة.⁸

1 البنك الدولي، تقرير المكاسب الرقمية 2016

<https://www2.deloitte.com/ie/en/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/value-of-connectivity.html> 2

<http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf> 3

4 وعلى مستوى المناطق فإن نسبة الذين لا يملكون الإنترنت ترتفع إلى 58% في آسيا والمحيط الهادئ والدول العربية، وتقريبا 75% في أفريقيا.

http://www.internetsociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#_edn12 5

<http://webfoundation.org/docs/2015/10/womens-rights-online21102015.pdf> 6

http://www.internetsociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#_edn12 7

http://www.internetsociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#_edn14 8

لماذا يعتبر الاختيار مهمًا للغاية؟

وصول المنفرد لا يكفي: يحتاج المستهلكون إلى خدمات عالية الجودة موثوق بها إذا كان يتعين عليهم الانفتاح على فوائد الاقتصاد الرقمي. وفي المناطق النائية، يمكن لعدم وجود خيار بشأن مقدمي خدمة الإنترنت (ISP) أن يؤدي إلى ارتفاع الأسعار وسوء الخدمة. وهذا يعني أيضًا أن الموردين الوحيدين في السوق يمكنهم تضخيم الأسعار أو فرض سقوف غير عادلة للبيانات، وترك المستهلكين في متاهة من أمرهم إذا كانوا غير راضين.

إن السوق الرقمية أيضًا تفسح المجال "لإحجام" العملاء، مع وجود فرصة لكبار المتعهدين في تقديم مجموعة متزايدة من "باقات" الخدمات والمنتجات، مما يؤدي إلى تبديد الوقت أو صعوبة اختيار خيار مختلف. وحتى عند السماح بذلك، فرمًا يكون من الصعب نقل البيانات أو المحتوى بين مقدمي الخدمات. في كثير من الحالات، لا يتم تصميم البرمجيات والأجهزة للعمل مع العلامات التجارية الأخرى. وهذا يعني أن الناس هم أكثر عرضة لاستخدام مجموعة من المنتجات لمزود واحد لأنهم ليسوا قادرين بسهولة على التحول إلى مورد منافس - القدرة على القيام بذلك - وهو ما يعرف بإمكانية التشغيل البيئي. إن ضمان قابلية التشغيل البيئي والحق في نقل البيانات بين أجهزة الخدمة يساعد في الحفاظ على فرص الاختيار والمنافسة مفتوحة في الأسواق الرقمية.

الدعوة المؤيدة إلى العمل

- يمكن لأعضاء المنظمة الدولية للمستهلكين CI استخدام اليوم العالمي لحقوق المستهلك لعام 2017 لدعوة الحكومات أو الشركات الوطنية لتحسين مستوى الوصول للإنترنت والاختيار عن طريق:
 - تنفيذ خطة وطنية لتقنيات النقل عالية القدرة، بما في ذلك الأهداف بشأن القدرة على تحمل التكاليف، والاتصال والمستهلك البشري وهدف المساواة الذي يعالج الفجوة بين الجنسين والتي مازالت سائدة في بعض أجزاء من العالم.⁹
 - إعادة النظر في الهدف من القدرة على تحمل التكاليف بحيث يرفع بشكل فاعل من هم أقل بكثير في متوسط الدخل -التحالف من أجل إنترنت بأسعار معقولة (A4AI) اقترح بهدف جديد بشأن "1 ل 2": 1GB من البيانات بسعر 2% أو أقل من متوسط الدخل الشهري.
- خفض تكلفة الهواتف الجوال وأجهزة تكنولوجيا المعلومات. قامت لجنة التحالف من أجل إنترنت بأسعار معقولة (A4AI) وتقنيات النقل عالية القدرة بالدعوة إلى وضع حد للضرائب على الكماليات أو التعريفات الجمركية المرتفعة على أجهزة الإنترنت والحوافز للقطاع الخاص من أجل تطوير هواتف ذكية عالية الجودة، منخفضة التكلفة.
- زيادة الاستثمار في الوصول العام المدعم، من خلال زيادة وصول الجمهور في أماكن مثل المكتبات والمراكز الاجتماعية، وإنشاء التزام بالخدمة الشاملة وصندوق نقدي للوصول.
- إنشاء سوق تنافسية لتقنيات النقل عالية القدرة مع إجراءات أكثر عدلاً وانفتاحاً بشأن عملية الترخيص ونماذج التسعير وهيئة تنظيمية مستقلة، لتكريس الوصول إلى بيانات المستهلك، والقدرة على تبديل المزود بسهولة أكبر، وتشجيع العمل السهل بين الأجهزة والمنصات والمنتجات من مختلف العلامات التجارية.

من خلال تبادل المعلومات مع المنظمة الدولية للمستهلكين CI واستخدام علامة الوسم #BetterDigitalWorld (عالم رقمي أفضل)، فسوف تسهم أنشطتك في خلق يوم عالمي للعمل.

دراسة حالة: فيجي

في عام 2012، قامت فيجي فقط بمعالجة احتكار الخطوط الهاتفية والاتصال وحاولت رفع الآلاف من المشتركين تلقائياً إلى معدلات أعلى بموجب حزمة جديدة. كان هذا مثلاً تقليدياً على مزود خدمة حاول ربط المستهلكين والحد من الاختيار بأن جعلهم يجدون صعوبة لديهم في الخروج من الحزمة.

ومع ذلك، فقد أجزر الضغط المستمر من قبل مجلس المستهلك في فيجي Connect على الحفاظ على حدود بيانات العملاء عند مستوى الإدخال بنفس المعدل والسرعة. قامت أيضاً Connect بتعديل عقودها "Connect Velocity" التي تحتوي على شروط وأحكام جائرة. لقد تم أيضاً إنشاء وحدة مزودي خدمة الإنترنت لاستعادة حدود البيانات، وإزالة تاروسم لتخفيض الخطة، وتحمل المسؤولية عن معالجة أخطاء الشبكة وإزالة بند التعويض غير العادل.

كما قام أيضاً مجلس المستهلكين في فيجي بتنظيم حملته بنجاح من أجل بيان الإفصاح الإلزامي عن تقنيات النقل عالية القدرة من قبل مزودي خدمات الإنترنت، والتي تحتوي على معلومات حول تنوع سرعة خدماتها في داخل أوقات الذروة وخارجها.

9 إن البحث الجديد من قبل دول الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية (ITU) مع الخطة الوطنية لتقنيات النقل عالية القدرة عالجوا انتشار تقنيات النقل عالية القدرة بدرجة أعلى في متوسطها بمقدار 8.7% عن الدول التي ليس لديها خطط في هذا الشأن.

أمثلة على السياسات والمبادرات

البرازيل

تشتمل المبادئ التوجيهية لوزارة الاتصالات في البرازيل بشأن قطاع الاتصالات اللاسلكية على مطلب للسلطات من أجل تعزيز التكاليف المعقولة لخدمة تقنيات النقل عالية الجودة.

رواندا

كجزء من حملة مؤسسة الويب #FASTAfrica، قامت ADECOR بتشجيع الوعي بالقضايا الأساسية للمستهلك الرواندي مثل الوصول في المناطق الريفية، والقدرة على تحمل التكاليف، وضعف جودة شبكة الاتصالات، وكيفية التعامل مع جرائم الإنترنت والاحتيال عبر الإنترنت.¹⁰

روسيا

ارتفع معدل انتشار الإنترنت بين البالغين إلى 69% في روسيا بعد مبادرة الحكومة للاتصال بالبلدات والقرى النائية الصغيرة من خلال الشبكات اللاسلكية بأسعار معقولة.

بنجلاديش

قامت شركة بين أصحاب المصلحة المتعددين بما في ذلك Korea Telecom ومنظمات غير حكومية وحكومة بنجلاديش بالتعاون للربط مع جزيرة Moheshkhali، والاستفادة من الخطوط النحاسية الموجودة واستخدام معدات الميكروويف القائمة لزيادة البنية التحتية للشبكة.

أفغانستان

قامت Roshan، أكبر مشغل للهاتف المحمول في أفغانستان، بالعمل جاهدة على زيادة استخدام المرأة للهواتف الجوال، ليس فقط من أجل زيادة الإيرادات ولكن أيضاً لتقديم فوائد لمجموعة مهمشة. وبالإضافة إلى تقديم تعريفة مخفضة، قامت Roshan بإعادة تسويق الهواتف الجوال لتؤكد دورها كأداة ربط للأسرة، مما يساعد على تحسين المواقف تجاه النساء الحائزات للهواتف الجوال. وتشير التقديرات إلى أن Roshan لديها أكبر عدد من المشتركين الإناث في أفغانستان.

قراءة متعمقة

تقرير ومؤشر حول كيفية قيام الدول بالتسعير من حيث القدرة على تحمل تكاليف الإنترنت:

<http://a4ai.org/affordability-report/report/2015/>

مورد مفصل عن حقائق وأرقام الإنترنت بما في ذلك الوصول من الاتحاد الدولي للاتصالات، يمكنك أن تجد سجلات نتائج تقارير الدولة عن مجموعة متنوعة من القضايا

<http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf>

أحدث تقرير للجنة النطاق العريض التابعة للأمم المتحدة يدل على التقدم المحقق نحو أهداف الوصول بتقنيات النطاق العريض

<http://www.broadbandcommission.org/documents/reports/bb-annualreport2015.pdf>

تقرير جمعية الإنترنت حول مساهمة الإنترنت في التنمية المستدامة:

http://www.internetsociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#_edn14

الموارد العامة الجيدة للوصول وجميع جوانب حرية الإنترنت والمشاركة www.webfoundation.org بما في ذلك

<https://webwewant.org/campaign>

مدونة المنظمة الدولية للمستهلكين CI حول الاختيار والمنافسة في العصر الرقمي

https://consumersinternational.blogspot.co.uk/2016/10/how-can-consumers-make-meaningful_79.html