الصالح العام فى عصر الاتصالات والإنترنت

Dr. Maria Michalis

ترجمة: أ. د. حنان جنيد
وأ. إيمان سليمان

تسعى هذه الورقة إلى دراسة الكيفية التى يتحقق بها الصالح العام فى علاقته بالإنترنت والاتصالات اللاسلكية، كما تهدف إلى بيان العلاقة العضوية بين الإنترنت والاتصالات اللاسلكية من جانب والتداخل بينهما والمصلحة العامة من جانب آخر، فالوصول للإنترنت والمكونات المادية للاتصال وتحقيق الصالح العام كلها متغيرات متداخلة ومتكاملة إلى حد كبير، وكذلك مدى سهولة اقتناء المكونات المادية (البنى التحتية) المواكبة لتطور الاتصالات وسهولة الوصول للمحتوى المعلوماتى، وأخيرًا المهارات اللازمة للأفراد للتفاعل مع تكنولوجيا الاتصال والإنترنت لا يمكن أن تعيش بمعزل عن بعضها البعض.

وترى الدراسة أن السيناريو الأمثل للاتصال فى عصر تكنولوجيا المعلومات والإنترنت يتمثل فى قدرة كل فرد فى أى مكان من الوصول لأية معلومة أو خدمة، بغض النظر عن انتمائه المكانى أو الزمانى.

ويبقى السؤال لماذا الاهتمام بوسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة والإنترنت فى الوقت الراهن تحديدًا؟ وتكمن الإجابة فى الأهمية الكبيرة التى اكتسبتها هذه الوسائل، بما تسهم به فى دعم حركة النمو الاقتصادى، وتعزيز التماسك الاجتماعى والتنوع الثقافى وتحقيق العدالة ودعم المشاركة السياسية.

وباختصار يمكن القوله إنه على الرغم من الفوائد المتعاظمة لتكنولوجيا الاتصال

الحديثة، إلا أنها لا تمثل حلاً سحريًا لمشاكل المجتمعات المعاصرة، ولكنها مجرد وسيلة مساعدة، فعلى سبيل المثال تستطيع وسائل الاتصال الحديثة المساعدة فى دعم عملية التحول الديمقراطى، ولكنها ليست كافية فى حد ذاتها لإحداث التغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، فهى ليست أكثر من مجرد وسيط يسهل عملية التغير، وبعبارة أخرى يمكن القول إن التحولات الكبيرة والجذرية فى المجتمعات المعاصرة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية المختلفة تعزز بعضها البعض فى إطار عمليات التحول الديمقراطى الشامل.

ولا تنبع أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ــ بما فيها الإنترنت ــ فقط من كونها تحدث نموًا اقتصاديًا كبيرًا فى بناها التحتية من خلال التوسع فى تطوير إمكاناتها المادية أو تحسين المضمون والمهارات، ولكن يأتى الجانب الأكبر من هذه الأهمية فى إسهامها فى تحقيق النمو لقطاعات اقتصادية أخرى، هذا بالإضافة إلى قدرة الاتصالات السلكية واللاسلكية والإنترنت على تعزيز التماسك الاجتماعى (وكمثال على ذلك الحكومة الإلكترونية، والتعليم عن بعد، وتقديم الخدمات الصحية عن بعد أو ما يُعرف بالتطبيب عن بعد)، وتحقيق التنوع الثقافى، وخاصةً أن الإنترنت يُستخدم من قِبَل مستخدمى الشبكة العاديين دون الحاجة إلى أخذ موافقة من مشغلى الشبكة فى هذه الدولة أو تلك، وأخيرًا وليس آخرًا وبما أن الإنترنت قد أصبح جزءًا أساسيًا من حياتنا اليومية؛ حيث نستخدمه للحصول على المعلومات والتطبيقات والخدمات والمضامين المختلفة، فإنه أيضًا يؤدى إلى تدعيم مفاهيم المواطنة والمدنية وحقوق الانسان، مثل" الحق فى حرية التعبير، والمشاركة السياسية والاجتماعية، وذلك من خلال مواقع التواصل الاجتماعى، خلاصة القول إن أهمية الاتصالات السلكية واللاسلكية والإنترنت ليست اقتصادية فقط ولكنها أيضًا أهمية ذات أبعاد سياسية وثقافية.

ولجنى الفوائد المحتملة على النحو السابق عرضه فإن صناع السياسات فى الدول المختلفة بحاجة إلى التركيز على العمل فى ثلاثة مجالات رئيسية ومترابطة من أجل تحقيق هذا السيناريو المثالى المعنى بـــ(كل الأفراد وكل الأشياء وفى أى مكان)؛ حيث تتحدد هذه المجالات فى:

١- الوصول إلى مستويات ملاءمة للبنى التحتية (جانب الإمداد والتوفير).

٢- سهولة الوصول إلى المحتوى والخدمات والتطبيقات (جانب الحاجة المجتمعية).

٣- دعم مهارات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ومحو الأمية الرقمية.

وهو ما سيتم عرضه فى الآتى:

بشكل عام يرتبط تحقيق المصلحة العامة من خلال الاتصالات السلكية واللاسلكية والإنترنت بمجموعة متنوعة من العناصر هى: التوسع فى الهياكل المادية والبنى التحتية للشبكة، وذلك لتلبية الطلب المتزايد على هذه الخدمات، فضلاً عن تحديث البنية التحتية لتحسين مستوى الخدمة، وزيادة كفاءة السوق، مما يؤدى إلى انخفاض الأسعار للمستهلك، ودعم عملية الابتكار، بما يؤدى إلى تجدد العروض التى تُتاح للمستهلك، ومن ثم نصل للمحصلة النهائية المتمثلة فى توفير أفضل قيمة للمنتج المقدم للمستهلك.

ويحتاج صُنَّاع السياسات ــ أيضًا ــ إلى وضع أولويات واضحة واقعية، بحيث تكون نقطة البداية فيها هى احتياجات المستخدمين، بما يؤدى فى النهاية إلى تحديد خصائص واحتياجات المجتمع بشكل عام، ولكن ما هى الوسائل التى يمكن استخدامها لتحقيق تلك الأهداف التى تخدم المصلحة العامة فى النهاية؟ يستعين صُنَّاع السياسات فى جميع أنحاء العالم ثلاث أدوات أساسية تستهدف تحقيق الصالح العام فى نهاية المطاف، وهى كالتالى: تحرير السوق (بمعنى توفير عنصر المنافسة)، وتخصيص الشركات الرئيسية المزودة لخدمات الاتصالات والتى تحتكرها الدولة، وأخيرًا التنظيم، ويتوقف نجاح نظام إصلاح أسواق تكنولوجيا المعلومات بشكل عام على الإصلاح التنظيمى، فلا يكفى أن نقول ــ مثلاً ــ إن السوق مفتوحة، ولكن يجب أن تكون هناك بيئة داعمة ومواتية فى إطار تنظيمى أعم، يدعم تسهيل ونجاح إصلاحات السوق فى الممارسة العملية، وحتى نبدأ فى وضع إطار تنظيمى جيد فإن الأمر يعتمد على ثلاثة عناصر هى: الاستقلال، والموارد المتاحة والكافية، سواء أكانت تلك الموارد بشرية أو مالية، ومدى وجود هيكل تنظيمى واضح ومحدد وغير بيروقراطى، فضلاً

عن كونه هيكلاً ونظامًا متناسقًا ومستقرًا، كوجود معايير واضحة ومتسقة لمنح تراخيص التشغيل مثلاً.

ويحتاج صُنَّاع السياسات ــ كذلك ــ إلى وضع أهداف واقعية، ولكن الأهم من ذلك هو توفير حوافز لتشجيع رجال الأعمال على تلبية هذه الأهداف، بما يسمح فى النهاية بتحقيق عائد معقول على الاستثمار بشكل عام، وهذا يعنى أن سياسة التنظيم لا يجب أن تكون مجرد عصا فقط، ولكن جزرة أيضًا وفى الوقت نفسه؛ فالآلية التنظيمية التى تحدد للشركة سعر المنتج ــ مثلاً ــ يجب أن تضمن للشركة فى الوقت نفسه نسبة مكتسبة من الأرباح تتزايد بزيادة الكفاءات العاملة فى تلك الشركة ... وهكذا، وعملية التنظيم ليست مجرد عملية جامدة، ولكنها تتطور استجابة لتغيرات السوق والتطورات التكنولوجية.

وعند صياغة الأليات التنظيمية ينبغى الحرص أيضًا على إحداث توافق بين حقوق والتزامات الجهات الفاعلة فى السوق، وبالتالى إذا حصلت شركة أو أكثر على حقوق خاصة (مثل حقوق الاحتكار أو الحصول على الموارد النادرة كترددات البث الإذاعى مثلاً، فإنه يجب أن تكون هناك فوائد واضحة للمجتمع من ذلك، كما يجب تحديد الإطار الزمنى لتحقيق تلك المنافع. وهكذا يجب على صانعى السياسات والمخططين أن يشرحوا تلك الفوائد وإمكانية تحقيقها فى ظل الظروف المختلفة، وكذلك إمكانية إلغاء الحقوق التى منحت لتلك الشركات إذا ما تراخت فى تحقيق هذه المنافع للمجتمع.

الوصول إلى مستويات مناسبة من البنى التحتية (شق الإمداد والتوفير):

يحتاج صُنَّاع السياسات والمنظمون من أجل تعزيز المنافسة فى السوق وتدعيم عملية الاستثمار فى الشبكات الاتصالية إلى تحديد مدى ونوع المنافسة التى يتحملها المجتمع، والأمر الأهم هنا هو أن الازدواجية فى التسهيلات المعطاه للشركات أثناء المنافسة تؤدى إلى إهدار للموارد، وتُعتبر هذه القاعدة من القواعد الأساسية التى تحقق التوازن بين التسهيلات والموارد المتاحة لكل شركة وهو ما يختلف من بلد لأخرى.

ويشير مصطلع "العالمية" إلى معنيين؛ أولهما هو (universal access)، والذى يعنى

سهولة وصول الجمهور بشكل عام إلى الاتصالات السلكية واللاسلكية والإنترنت فى الأماكن العامة مثل المكتبات العامة والهواتف العامة.

أما المعنى الثانى فهو ذلك الذى يُعنى بالخدمة الشاملة (universal service)، والتى تشير إلى إمكانية وصول أى فرد، فى أى منزل إلى خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية والإنترنت مثل استخدام الأفراد للتليفون المحمول.

وفى كلتا الحالتين فإن تحقيق مفهوم العالمية يعتمد على ثلاثة عوامل أساسية هى: مدى توفر الخدمة عند احتياج المواطنين لها، وما يرتبط بذلك من ضرورة توافر البنية التحتية لتقديم الخدمة، وسهولة وصول الجمهور بالكامل إلى الخدمة بغض النظر عن سماته أو ظروفه (الموقع أو النوع أو العمر أو اللغة أو الإعاقة ... إلخ)، ثم العامل الثالث والأهم هو مدى قدرة الجمهور بالكامل على تحمل تكاليف الخدمة، ويشمل هذا العامل أشكالاً مختلفة للدفع، مثل الدفع الفورى أو عن طريق بطاقات الائتمان، والدفع السابق أو اللاحق للحصول على الخدمة، أو أسلوب الاستخدام العادل أو المنخفض ... إلخ)، وقد اعتُمدت التنمية سبيلاً رئيسيًّا فى العديد من البلدان فى جميع أنحاء العالم، على اختلاف خصائصها واختلاف المرحلة التى تمر بها، واحدة أو أكثر من الوسائل التالية لتعزيز مفهوم العالمية: المنافسة، والالتزامات التمهيدية للشبكة، وتشجيع الوسائل التكنولوجية الحديثة خاصة اللاسلكية منها[1] وإعداد صندوق الخدمة الشاملة، وشركات القطاعين العام والخاص، وكذلك الممارسات التجارية الجديدة (أو ما تُسمَّى بالحلول القائمة على السوق)، مثل البطاقات المدفوعة مسبقًا، والتى تسمح للمستهلكين بالتحكم فى مدى استهلاكهم، إلا أن المجال هنا لا يتسع لمناقشة كل وسلية على حدة، ولكن يكفى القول بأن القائمة تطول بما يعنى أن المهمة صعبة، ولكنها ليست مستحيلة.

سهولة الوصول إلى المحتوى والخدمات والتطبيقات (شق الحاجة المجتمعية):

يُعتبر تطوير البنية التحتية من أجل الوصول الأسهل إلى الخدمات الإلكترونية المختلفة (مثل التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية) والتطبيقات (مثل المحتوى المقدم على المواقع) من أبرز المساعى التى تطلبها الدول المختلفة، وليس من المستغرب

أنه مع الانتشار الواسع والنمو المتزايد للإنترنت أن تكون هناك حاجة ملحة لتنظيم تلك الزيادة وهذا النمو.

ولتقديم فكرة أوضح عن التحديات المتوقعة أمام هذا التزايد، يمكن التطرق إلى مسألة "حيادية شبكة الإنترنت"، وهى مسألة تنظيمية لها أهمية كبيرة فى الولايات المتحدة وأوروبا، وتزداد أهميتها يومًا بعد يوم على الصعيد الدولى بالكامل.

وبعبارة أبسط فإن حيادية الشبكة تعنى معالجة حركات المرور للبيانات والمعلومات على شبكة الإنترنت بالقدر نفسه الذى لا يميز بين محتوى وآخر، ولكن ما يحدث فى الواقع هو عكس ذلك، فعلى سبيل المثال قد يمنع أو يبطىء بعض مشغلى خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة حركة المرور لمحتوى معين، معللين ذلك بأن هذا المضمون يحتل نطاق ترددى واسع على الشبكة أو أنه محتوى غير قانونى، وبالمثل فقد منع مشغلو خدمات الهاتف النقال فى أوروبا خدمات سكايب (Skype)، وكذلك خدمات الاتصال الهاتفى منخفض التكلفة، والذى يتم عبر الإنترنت، وهو ما اعتُبر خطرًا مباشرًا على عائدات تلك الشركات وأرباحها، والخطر الأكبر هنا هو أنه مع غياب حيادية الشبكة فإن مقدمى خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة يتصرفون باعتبارهم حراس بوابة (إن جاز التعبير)، أو منظمين للمحتوى؛ حيث يقررون ما الخدمات أو المضامين أو التطبيقات التى يمكن أن تصل للمستخدمين، وتلك التى لا يمكن وصولها إليهم، وتُعتبر مثل هذه الممارسات ذات تأثيرات خطيرة على الحقوق المدنية وحقوق الإنسان، فهل نملك جميعًا الفرصة نفسها فى الوصول إلى كل ما هو موجود على الإنترنت لأنه متاح بالكامل أمامنا؟ أم أن لدينا فرصًا محدودة للتعرض إلى مضمون واحد من بين مضامين متعددة وكثيرة مغلقة؟

وتجدر الإشارة إلى أن تهديد حيادية الشبكة لا يأتى فقط من الحكومات، ولكن قد يكون بسبب رجال الأعمال الممارسين فى السوق، والمثال الأكثر وضوحًا هنا هو حجب المحتويات الضارة، مثل الفيروسات والبرامج الضارة، والتى قد تلحق الضرر بأمن وسلامة الشبكات ومقدمى الخدمات عبر الإنترنت، فضلاً عن هذا، تضع البلدان المختلفة خطوطًا حمراء وقواعد تنظيمية للمحتوى الذى يصل فعليًّا إلى مواطنيها، وذلك لمكافحة المواد الإباحية والإرهاب وحماية الأمن القومى والحفاظ على حقوق

المؤلف، وبعبارة أخرى فإن تنظيم حركة مرور البيانات عبر الشبكة هى حقيقة واقعة، كما يعبر عنها مزودو الخدمات باعتبارها ضرورة ملحة، سواء شئنا أو أبينا، ومع كل ما سبق لا يعتبر السؤال الحاسم هنا هو "هل تنظيم حركة مرور البيانات عبر شبكة الإنترنت تدخل له ما يبرره أم لا؟"، ولكن السؤال الحقيقى هو: "تحت أى مبرر وفى ظل أية ظروف يمكن أن يتم تنظيم حركة البيانات عبر الشبكات؟"، وذلك بالنظر إلى أن عمليات حجب وفلترة البيانات والرقابة الشديدة على المضامين لها عواقبها الوخيمة على النمو الاقتصادى والابتكار والمنافسة وحرية التعبير، وهو الأمر الذى يجعل عملية التنظيم قضية مثيرة للجدل دومًا.

مهارات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ومحو الأمية الرقمية:

فى النهاية، فإن الوصول إلى التكنولوجيا لا يضمن، ولا يعنى بالضرورة أن الجمهور قادر على الاستفادة من الإمكانات المتاحة له منها، وهو ما دفع واضعو السياسات فى جميع أنحاء العالم إلى إدخال مختلف مهارات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ومحو الأمية الرقمية، وذلك لتمكين المستخدمين من الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة.

الخلاصة:

إن أهمية وسائل الاتصال، سواء السلكية أو اللاسلكية أو عبر الإنترنت ليست أهمية اقتصادية فحسب، ولكنها أيضًا أهمية اجتماعية وسياسية وثقافية، وهكذا يمكن تلخيص السيناريو المثالى لعملية الاتصال، سواء السلكية أو اللاسلكية أو الاتصال عبر الإنترنت فى ثلاث كلمات أساسية هى: كل الأفراد، وكل الأشياء، وفى أى مكان، ثانيًا أن صُنَّاع السياسات المؤيدين لهذا السيناريو بحاجة إلى التركيز على العمل فى ثلاثة مجالات رئيسية ومترابطة من أجل تنفيذه، تحددت فى:

١- الوصول إلى مستويات ملاءمة للبنى التحتية (شق الإمداد والتوفير).
٢- سهولة الوصول إلى المحتوى والخدمات والتطبيقات (شق الحاجة المجتمعية).
٣- دعم مهارات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ومحو الأمية الرقمية.