الفصل الرابع عشر

حقوق المواطن في الاتصال والوصول إلى مصادر المعلومات

obeikandl.com

على الرغم من الاتفاق على أهمية التدفق الحر للمعلومات والمعرفة، إلا أن ذلك يعتبر موضوعا يحظى بالجدل والخلاف الكبير.

فقد يتساءل البعض إلى أي مدى تقرر تالتكنولوجيا أو الثقافة عملية تطوير الاتصال حتى يتيح تدفق المعلومات؟

بينما يتساءل البعض الآخر كيف يمكن التوفيق بين الاهداف الاجتماعية والأهداف التجارية المرتبطة بتدأول وتبادل المعلومات ؟

وللاجابة عن هذين السؤالين، علينا تعرف مجالين، قد يظهران مختلفين إلى حد ما، أنهما متشابكين بدرجة كبيرة.

- **المجال الأول:** يختص بقطاع الاتصالات ومنظماته وآلياته المنتشرة على كافة المستويات الوطنية والإقليمية والدولية التي تسعى الحاجة إلى تلبية متطلبات المستخدمين والعملاء المتوقعين.
- **المجال الثاني:** يمثل المجتمع الواسع لقطاعات المستخدمين في كافة مجالات التعليم والعلم والثقافة والاعلام والمعلومات والأعمال، ويعتبر محور مجتمع المعلومات والاتصالات، حيث أن الوصول للمعرفة يمثل القوة المحركة في تشكيل المجتمع بصفة عامة.

هؤلاء المستخدمين بجانب حاجاتهم الكبيرة والملحة وللاتصالات يمكن ان يؤدوا دورا أساسيا في تطوير نظم الاتصالات ذاتها.

والتحدي الذي يواجهنا يتمثل في سد الفجوة بين هذين المجالين، حتى يمكن الاستفادة من كل منهما ويكملان بعضهما البعض. فمن وجهة الاتصالات تمثل فيه قطاعات مجتمع المستخدمين والمستفيدين سوقا أساسية، إلا أنها تمول في الغالب من المال العام، وتفتقر إلى المرونة التجارية المفتوحة التي قد تتيحها المؤسسات التجارية المستخدمة للاتصالات كالبنوك وشركات التأمين ..... إلخ، كما أنها تمثل سوقا مجزأة ليس لها ممثل واحد ليوضح احتياجاتها ومتطلباتها.

ويلاحظ في هذا الصدد أن انفجار خدمات المعلومات والإتصالات وما يرافق ذلك من تنافس حاد، قد غير إلى حد كبير القواعد التي كانت سائدة منذ الثمانينات. فاننا نمر حاليا في حقبة جديدة تنتشر فيها الشبكات والتحديا والمخاطر أكثر مما يتواجد بين الحدود الطبيعية للدول، مما أدى إلى جعل الرقابة على الاتصالات وحرية تداول المعلومات يصعب التحكم فيها، كما ساهم في تواجد علاقات غير متوازنة بين الدول وبين قطاعات المجتمع في مجالاته المختلفة.

ومن القيود الأساسية التي ترتبط بتطوير الاتصالات تكلفة منتجات وخدمات المعلومات. فعلى الرغم من زيادة كميات البيانات المنقولة عبر الاتصالات. إلا أن التكلفة مازالت مرتفعة إلى درجة تحد من إمكانية المستخدم النهائي في الوصول المباشر إليها، كما أن تنوع وتعقد إجراءات الرسوم والتحصيل حالت دون زيادة الاستخدام وبالتالي عدم مزأولة المواطن حقه الطبيعي في الاتصال والوصول إلى مصادر المعرفة. ويؤكد ذلك ضرورة الحاجة إلى إيجاد مدخل جديد يعالج مشكلة التكاليف ورسوم الاتصالات.

ويهتم هذا الفصل بدعم الاتصالات للمستخدمين في قطاعات الاهتمام العام كالتعليم والعلموالثقافة والإعلام والمعلومات والأعمال التي تختص أساسا بتدأول المعلومات في الشكل الإلكتروني، وبذلك يصبح لهذه القطاعات حاجات ومتطلبات مشتركة من وجهة نظر استخدام الاتصالات، مما يستلزم تحديد مدى توافر خدمات الاتصالات والقيود الاقتصادية التي تحول دون الوصول المباشر لمصادر المعرفة وعلى الأخص المرتبطة بالرسوم المطلوبة من المستخدمين. ويركز الفصل على بث بيانات المستخدمين في كلا الشكلين الرقمي والتناظري المتضمن على الاشارات المرئية والمسموعة المنشأة والمعاجة بواسطة الحاسبات الآلية أو الاجهزة الالكترونية الأخرى مثل خدمات الـ Telematics وخدمات المعلوماتية عن بعد Teleinformatics وبذلك لاتهتم الدراسة بالخدمات التليفونية العادية التي تختص بمرور الصوت والفاكس الروتيني في المراسلات التي تتم بين الأشخاص.

وتواجه فئات المستخدمين في قطاع الاهتمام المختلفة عدة مشكلات، منها:

- ♦ الاختراق غير المتوازي والتفاضل في الاتصالات.
- ♦ عدم توافر بنيات أساسية للاتصالات على كافة المستويات المحلية والوطنية والإقليمية والدولية.
- ♦ عدم توافر المعايير المستخدمة.
- ♦ ضيق حدود نطاق السعة المتاحة لقنوات الاتصال.
- ♦ تكلفة الطرفيات المرتفعة.

الهدف الرئيسي من هذا الفصل هو إلقاء الضوء على رسوم الاتصالات المرتفعة التي يتحملها المستخدم، مما أثر سلبيا على تنمية قطاعات الدولة المختلفة. وتشكل الرسوم المعمول بها في كثير من الدول التوجهات السياسية والصناعية الاحتكارية لقطاع الاتصال الذي قد يتسم بالتالي :

- ♦ مازالت رسوم الخدمات الدولية للاتصالات مرتفعة بصفة عامة، ويرتبط ذلك بنظام معدل المحاسبة المعمول به كعامل غير محفز للدول والمؤسسات والأفراد التي ترسل مكالمات أكثر مما تستلم.
- ♦ تطوير الهياكل الأساسية للاتصالات لم يراعى فيه الالتزام والتطابق مع المعايير الدولية المتاحة مما ساهم في ارتفاع التكلفة ورسوم الاتصالات.
- ♦ أرتفاع رسوم اتصالات البيانات و البريد الالكتروني وتبادل البرامج والخطوط المؤجرة أو المكرسة ساعد على عرقلة تطوير خدمات جديدة مبتكرة.

يلاحظ أن أرتفاع رسوم الاتصالات قد أثر سلبيا على جهود التنمية الشاملة للوطن، مما يؤثر سلبيا على كل فئات المستخدمين بسبب الاعتماد الكبير على الاتصالات وخدمات نقل المعلومات التي تسهم في تدفق البيانات في الشكل الآلي:

معالم سياسة الاتصال على مستوى العالم

لقطاع الاتصالات تقليد طويل من الخدمة الدولية يرجع إلى انشاء (اتحاد الاتصالات الدولي ITU) عام ١٨٦٥ لتطوير خدمات التلغراف على نطاق دولي. ومنذ البداية لوحظ أن نقل المعلومات لا يلائم خطط العرض والطلب بالضبط، إذ ارتبط ذلك بالأهداف السياسية والعلمية والثقافية للدول. وقد أُعترف في عام ١٩٠٣ بحاجة الصحافة إلى الاستفادة من الإرسال عن طريق الاتصالات بأسعار مخفضة تصل إلى ٥٠ % من السعر الأصلي المقدم للجهات الأخرى، وبذلك منحت الصحافة أسعار مخفضة تصل إلى ٥٠ % من السعر الرسمي وما زالت كثير من دول العالم تحتفظ بهذا الحق الممنوح للصحافة عن طريق الأسعار، للخطوط المؤجرة للصحف بها.

ومن الخمسينات اهتمت منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو) بمجال الاتصالات عن طريق الدراسة والبحث ونشر نتائج الدراسات والتوصيات المرتبطة بتطوير الاتصالات وحرية استخدامها، كما تعاونت مع اتحاد الاتصالات الدولي في هذا الخصوص. بل أنه من نتائج إحدى توصياتها المرتبطة بمنح خصومات على المكالمات التليفونية والتليكس والبث الصحافي، تم إنشاء مشروع قمر صناعي دولي لجمع وبث الأخبار الإلكترونية بواسطة القمر الصناعي الدولي INTELSAT في عام ١٩٨٣، وغطت هذه التجربة حوالي ٣٠ دولة في أفريقيا والعالم الغربي وآسيا.

وقد عقدت أخيراً كثير من الندوات والمؤتمرات الدولية لتطوير الاتصالات، منها المؤتمر الدولي الذي عقد في القاهرة عام ١٩٩٢، ومؤتمر تنمية الاتصالات الدولي الذي عقد في مدينة بيونس إيرس بالأرجنتين من ٢١ – ٢٩ مارس ١٩٩٤، ويفهم من التوجه الدولي لقطاع الاتصالات بطريقة محددة تتمثل في التالي:

١. تعني الخدمة الوصول إلى الاتصالات كحق أساسي لكل مواطن، حقه في التواصل والاتصال مع الآخرين الذي يعتبر حقاً أساسياً لمشاركته في المجتمع وكعنصر ضروري لحرية التعبير. من هذا المفهوم ذي البعد السياسي، تقرر السلطات المعنية أنواع خدمات الاتصالات التي تستحق الدعم وأساليب تمويل ذلك.

٢. خدمة الاتصالات الدولية المطبقة بواسطة هيئات الاتصالات تمثل مفهوماً ذا أبعاد اقتصادية يتضمن المفاهيم الفرعية التالية:

أ- تقديم الخدمة عند الطلب بغض النظر عن من يتساءل ؟ وأين يتواجد؟ ومتى يتم هذا التساؤل؟

ب- الوصول غير المميز لكل الأفراد الذي يعاملون بطريقة متساوية فيما يتصل بسعر وجودة الخدمة.

ج- التكاليف المعتدلة والممكنة وتمثل مفهوماً أكثر موضوعية يرتبط بتكلفة الخدمة المقارنة وقوة الشراء النسبية للمستخدمين.

إلا أن مفهوم الخدمة الدولية للاتصال يلاقي ضغوطاً كثيرة من عدة جهات، وخاصة بازدياد معدل التغيير الذي يشهده عالم اليوم من بداية التسعينات الذي يرتبط بالاتجاهات التالية:

١. تسمح كثير من دول العالم بالمنافسة في البنيات الأساسية. فمنذ منتصف الثمانينيات، وكثير من الدول وعلى الأخص الدول المتقدمة (كالولايات المتحدة الأمريكية،الاتحاد الأوربي، اليابان، أستراليا...إلخ) وبعض الدول النامية (مثل كوريا، ماليزيا،اندونيسيا . . . إلخ) سمحت بالترخيص وأجازت للمنافسين الجدد بالدخول والمشاركة في خدمة العملاء عن طريق توفير شبكات وخدمات اتصالات خاصة. وقد رخصت أكثر من مائة دولة من دول العالم، ومن بينها مصر من السنوات الحديثة بتشغيل خدمة التليفون المحمول Mobile Service بجانب شبكة الربط الثابتة Fixed Link Network لكثير من الهيئات التنافسية بهما. وقد أصبح التنافس ذا تأثير قوي وفعال في خفض الرسوم وزيادة جودة الخدمات المعينة.

٢. قامت كثير من الدول بفضل وظائف شبكات وخدمات الاتصالات عن إدارة الدولة عن طريق خصخصة هيئات الاتصالات المعنية بهما كما حدث في مصر حديثاً بإحلال الشركة المصرية للاتصالات محل الهيئة القومية للاتصالات السلكية واللاسكية. وعلى الرغم من أن هذا قد يفهم منه أن هذه الدول قد تخلت عن حق تحديد الرسوم، إلا أن الحكومات في كل أو معظم هذه الدول

مازالت تهتم بوضع استراتيجيات تحديد الرسوم والتحكم فيها بطرق غير مباشرة.

٣. أدت التطورات التكنولوجية المتلاحقة إلى تغيير صناعة الاتصالات إلى حد كبير، وقد ساهم ذلك في تقديم خدمات جديدة وأفضل وفي تقليل تكاليف الاتصالات. ومن أمثلة هذه التطورات التكنولوجية الجديدة في مجال الاتصال: خدمات التليفون المحمول Mobile Services، نقل البيانات الإلكترونية، تكنولوجيا الأقمار الصناعية . . . إلخ، والتي أسبغت على خدمات المعلومات مزايا جوهرية. فعلى سبيل المثال، سمحت استخدامات تليفونات القمر الصناعي بإعداد التقارير من مناطق الأزمات والحروب، وأمكن نقل مشاهد الكوارث الطبيعية التي كانت مستحيلة من قبل حيث اعتمد المحررون على شبكة الربط الثابتة.

٤. الفصل بين الوظائف التشريعية والتشغيلية للاتصالات من قبل كثير من الدول،والعمل على ربط الرسوم بالتكاليف وجعلهما يقتربان بعضهما من بعض باعتماد سياسة التكلفة المبنية أوالموجهة نحو الرسوم، ويتمثل ذلك في التالي:

أ- رفع رسوم الوصول المباشر أي رسوم الربط والاشتراك بالنسبة لرسوم المكالمة أو الاستخدام.

ب- رفع رسوم المكالمات والاستخدامات المحلية بالنسبة لرسوم المكالمات الدولية أو المسافات الطويلة Long distance calls.

ج- التوسع في مدى الخصومات في أوقات غير الذروة، وعلى الأخص لرسوم المكالمات الدولية أو المسافات الطويلة.

٥. تشجيع مجموعات المستخدمين في انشاء شبكاتها الخاصة المبنية على خطوط مؤجرة على هيئات الاتصالات القومية فعلى سبيل المثال،أصبحت شبكة SWIFT تحظى بحصة كبيرة في نقل البيانات المالية بعيداً عن شبكات هيئات الاتصالات العامة . كما أن خطوط الطيران كونت فيما بينها شبكة SITA لتدأول كم كبيرمن حركة مرور حجز تذاكر السفر على الطائرات.

٦. جذبت شبكة (الانترنت Internet) التي تعتبر شبكة الشبكات المبنية على خطوط مؤجرة جزءاً متزايداً من حركة مرور

المعلومات في قطاعات التعليم والثقافة والاجتماع والإعلام والمعلومات والأعمال.

٧. تتنافس كثير من الشبكات بتوفير خدمات ذات توجه تجاري، كما في حالة خدمة التقارير الإخبارية التي توفرها بعض وكالات الانباء مثل وكالة رويتر Reuter أو وكالة Agence France Presse، وفي حالة خدمة المعلومات الاقتصادية التي تقدم من قبل مؤشر دأو جونز Dow Jones لأسواق الأسهم والمستندات المالية.

هذه الاتجاهات السابقة كتنافس الشبكات، إعادة هيكلة وخصخصة الاتصالات،التغيير التكنولوجي، التخلص من التشريعات المعوقة . . . إلخ، أصبح لها تأثير كبير على استخدام الاتصالات وتحدد معالم سياسة الاتصال المطلوب تبنيها.

وفي معظم دول العالم، لعبت الحكومات دوراً مؤثراً في تطوير خدمات الاتصالات أولاً كموردة للخدمات، وأخيراً كمنظمة للسوق. وأصبح الاتجاه الحديث يرتبط بتخفيض الرسوم لإتاحة حق الاتصال للمواطنين للوصول إلى مصادر المعرفة عن طريق تحرير الاتصالات والسماح بالمنافسين الجدد في قطاع الاتصالات، وتوفير التكنولوجيا الحديثة القليلة التكلفة، والتدرج في السياسات المرتبطة بتطوير الاتصالات وربطها بالاستثمارات والبنيات الأساسية.

obeikandl.com