



المبادئ التوجيهية الصادرة عن الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام  
2015 (GSR-15) فيما يخص أفضل الممارسات المتعلقة بتيسير تبني التطبيقات  
والخدمات المتنقلة واستعمالها الواسع من خلال التنظيم الهادف

تُنظّم بمبادرة من:

السيد براهيم سانو، مدير مكتب تنمية الاتصالات (BDT)، الاتحاد الدولي للاتصالات

إن ضمان الشمول الرقمي وحصول جميع المواطنين على الفرص الهائلة التي تتيحها التطبيقات والخدمات المتنقلة مثل الصحة والتعليم والزراعة والإدارة باستعمال الوسائل المتنقلة، فضلاً عن الخدمات المالية والتجارية على الخط، أصبح أولوية في إطار الاقتصاد الرقمي الحالي. وإني واثق من أن هذه الممارسات التنظيمية الرشيدة ستساهم في حفز نشر وتعميم هذه الخدمات والتطبيقات بطريقة آمنة وموثوقة ومأمونة لفائدة الجميع.



ينسّقها:

السيد لين مومبو، رئيس المجلس التنظيمي لهيئة تنظيم الاتصالات الإلكترونية والبريد (ARCEP)، غابون

لنبادر إلى اختيار تبني تنظيم هادف يتيح تيسير الاستعمال الواسع للتطبيقات والخدمات المتنقلة. والنطاق العريض المتنقل هو إحدى الركائز التي تقوم عليها تنمية الاقتصاد الرقمي، وبالتالي فإنه يوجد في صميم النمو والقدرة التنافسية للبلدان والشركات. وإني واثق من أن إطاراً تنظيمياً متناسقاً ومرناً ومتوازناً ويكفل أمن المستعملين، سيمكّننا من التصدي للتحدي المائل أمامنا لتحسين النمو الاقتصادي في بلداننا وتحقيق الرفاه الاجتماعي لشعبونا.



المبادئ التوجيهية الصادرة عن الندوة العالمية  
لمنظمي الاتصالات لعام 2015 (GSR-15)  
فيما يخص أفضل الممارسات المتعلقة  
بتيسير تبني التطبيقات والخدمات المتنقلة  
واستعمالها الواسع من خلال التنظيم الهادف

تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتغير باستمرار يتطلب المهارات وبعده النظر والابتكار. وتطوير أفضل الممارسات واستعمالها هو أفضل طريقة لحفز جهودنا الرامية إلى التكيف مع التغيير وتبني تكنولوجيات جديدة من أجل تعزيز التنمية والنشاط الاقتصادي.

يولد النفاذ إلى الخدمات المتنقلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) واستخدامها فرصاً اجتماعية لا تحصى ولا تعدّ، ويساعد على تحفيز النمو الاقتصادي للبلدان مما يعود بالنفع على الحياة اليومية للمواطنين أجمعين. وبامتلاكنا هذه التكنولوجيا القوية وهذه القدرات الحاسوبية التي لم يسبق لها، لا بدّ من أن نستجيب للتحوّلات الدينامية الجارية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي الأسواق، وأن نصمّم نماذج تنظيمية جديدة، وأن نواجه التحديات المتعلقة بالبنى التحتية والطاقات والخصوصية. وسيهيئ "تنظيم الجيل الرابع" هذا بيئة تشجّد الطاقات بقدر أكبر من أجل استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع ضمان اليقين القانوني والاعتمادية التقنية معزّزة بذلك ثقة المستخدمين النهائيين، وسيسمح للناس في كل أرجاء المعمورة بالاستفادة من

الفرص السانحة في مجال الصحة والتعليم والإدارة العامة والزراعة والتجارة والمالية وفي جميع المجالات التي تخدم الإنسانية، وسيساعدنا على تحقيق التنمية المستدامة. ونحن، الهيئات التنظيمية المشاركة في الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2015، نقرّ بأن تنظيم الجيل الرابع الهادف، الذي يعتمد نهجاً مرناً يشجّع المنافسة السليمة (الفعّالة والمستدامة) والابتكار وحماية المستهلك وتمكينه، يمكنه أن يساهم مساهمة كبيرة في الاستجابة للتحوّل الدينامي الذي تشهده أسواق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي تحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية. وبالتالي، قمنا بصياغة وإقرار هذه المبادئ التوجيهية المتعلقة بأفضل الممارسات التنظيمية لتيسير تبني الخدمات والتطبيقات المتنقلة واستخدامها الواسع من أجل تدعيم الشمول الرقمي والمالي.

## حفز الطلب

إقراراً بقدرة الخدمات والتطبيقات المتنقلة على تحسين الشفافية والمساءلة والكفاءة في الخدمات العامة، تستطيع الحكومات أن تستفيد من معارف وتجارب أصحاب المصلحة لصياغة استراتيجيات شاملة تسمح للمستخدمين باستعمال الخدمات والتطبيقات المتنقلة. كما ينبغي للحكومات أن تسعى إلى الابتكار في هذا المجال وأن تغدو من الجهات المستخدمة الرائدة فيه. ويمكن أن تولّد مبادرات من قبيل توصيل الإدارات والمؤسسات العامة، مثل المدارس والمكتبات والمستشفيات، فرصاً مهمة في الأسواق وأن تحفز العرض والطلب فيما يخص الخدمات والتطبيقات المتنقلة.

تيسر تطوير الخدمات والتطبيقات المتنقلة وتدكي الوعي بالسبل التي يمكن أن تساهم بها هذه الخدمات والتطبيقات في زيادة الإنتاجية الاقتصادية. وعلى وجه الخصوص، تستطيع التطبيقات الاجتماعية المخصصة للأشخاص الأقل حظاً أو غير الموصولين أن تحسّن من نوعية حياتهم في جميع القطاعات الاقتصادية. كما أن بذل جهود مشتركة مع الوكالات الحكومية العاملة في قطاعات أخرى يمكن أن يولّد فرصاً مربحة للجميع مما يحقق أغراضاً شتى منها النهوض بالتعليم والمهارات الرقمية والشمول المالي والإدماج في البرامج الصحية.

ونسلمّ بالدور الذي يمكن أن تؤديه الهيئات التنظيمية في دعم وتشجيع الشراكات التي

ونشدّد كذلك على أهمية الحث على إعداد وتوزيع محتوى رقمي مناسب، بما في ذلك محتوى بلغات متعددة ومحتوى بلغات محلية.

## تيسير إتاحة الخدمات والتطبيقات المتنقلة والنفاد إليها واستعمالها

تعد شبكات الجيل الجديد أساس الابتكار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحرك تطوير الخدمات والتطبيقات المتنقلة. لذا، نرى أن وجود قواعد موحّدة تيسر تهيئة البنى التحتية والنفاد المفتوح إلى الشبكات على المستوى الوطني والإقليمي يمكن أن يساهم كثيراً في تحفيز تطوّر الخدمات والتطبيقات المتنقلة. ويُعتبر التعاون بين جميع الهيئات العامة المعنية على المستوى الدولي والإقليمي والوطني والمحلي عاملاً أساسياً في التنفيذ السريع والسلس والفعال.

ويتعين الاستمرار في تنمية الأسواق الجديدة والصناعة من أجل الأجهزة المتنقلة، وذلك من خلال التدابير التنظيمية المناسبة، خاصة في البلدان النامية.

وينبغي ألا يغفل واضعو السياسات والهيئات التنظيمية عن أهمية تصميم سياسات وأطر تنظيمية تحفيزية تتسم بالمرونة وتتوجه إلى السوق فيما يخص توزيع الطيف وتخصيصه للخدمات المتنقلة العريضة النطاق، مما يسمح ببناء الثقة وتهيئة الظروف اللازمة لازدهار سوق الخدمات والتطبيقات المتنقلة.

وقد يكون من الضروري إعادة النظر في السياسات الحكومية المتبعة حالياً ومراجعتها، حسب الاقتضاء، للتأكد من أنها ما زالت صالحة ومناسبة للبيئة الجديدة، ولضمان سرية وسلامة البيانات المتعلقة بالحكومات وشركات الأعمال والمستهلكين، وثمة حاجة في الوقت نفسه إلى أطر تنظيمية مفتوحة وتعاونية لتشجيع على تطوير خدمات شاملة على غرار الخدمات المتنقلة التجارية والمصرفية والمالية والصحية.

ونقرّ بأن إنشاء إطار مرجعي متسم بالتقارب يرفع المنافسة والتوصيل البيئي وقابلية التشغيل البيئي يمكنه أن ييسر فعلاً العلاقات بين

لإنشاء حاضنات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو لتمويل المطوّرين المحليين والتطبيقات المناسبة للواقع المحلي.

وندعو إلى اتخاذ تدابير تنظيمية وإطلاق مبادرات خاصة وإقامة شراكات لتخفيض تكلفة الخدمات والتطبيقات المتنقلة من أجل ضمان النفاذ العادل والشامل.

ونقرّ أيضاً بأن اكتساب المهارات الرقمية عنصر أساسي للتبني الواسع للخدمات والتطبيقات المتنقلة واستخدامها استخداماً فعالاً، وينبغي استحداث برامج تدريبية جامعة تستهدف شتى الفئات السكانية.

ونعيد التأكيد على أهمية وقيمة المبادئ التوجيهية بشأن أفضل الممارسات الصادرة عن الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2013 فيما يتعلق بالدور المتطور للتنظيم والمنظمين في بيئة رقمية؛ والمبادئ التوجيهية بشأن أفضل الممارسات الصادرة عن الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2014 فيما يتعلق بحماية المستهلك في عالم رقمي.

القانونية وإجراءات الشكاوى/الانتصاف؛ وتعزيز ثقافة الأمن السيبراني. وعلاوةً على ذلك، لا يجوز أن يتقيد المستهلكون بموقر واحد للخدمات المتنقلة أو بتطبيق واحد، وإنما ينبغي أن يحتفظوا بإمكانية الاختيار والتنقل بين عدة موقرين.

ونقر كذلك بضرورة قيام الهيئات التنظيمية بالتشجيع على اتخاذ التدابير الرامية إلى تعزيز أمن الخدمات والتطبيقات المتنقلة، وذلك باستحداث هويات رقمية موثوق بها، واستعمال التعرف على هوية

مختلف موقري البنى التحتية والخدمات، وبين هؤلاء وموقري التطبيقات والمحتوى. ويمكن أن يتيح إطار لمنح التراخيص متسم بالتقارب، يعمل على تخفيف أو إزالة متطلبات منح التراخيص في الخدمات المتنقلة، فرصاً لأعمال تجارية جديدة.

وإقراراً بأن تقاسم عناصر من الشبكات بين موقري الخدمات قد يكون أمراً مجدياً من الناحية التجارية إذ يسمح بتفادي ازدواجية التكاليف وبنفس المجال لإتاحة مزيد من الخدمات المتنقلة، يمكن للهيئات التنظيمية أن تنظر في تشجيع ممارسات تقاسم الشبكات في جميع مستويات الشبكات وسلاسل القيمة.

ونرى أنه ينبغي اتخاذ تدابير تجديدية إبداعية لحفز تبني الخدمات المتنقلة واستحداث التطبيقات المناسبة للواقع المحلي في المناطق النائية والريفية. ومن بين التدابير الأخرى التي يمكن اتخاذها تحديد استراتيجيات للخدمة الشاملة واستخدام آليات مناسبة

نقرّ بأهمية اعتماد أطر تنظيمية متعددة القطاعات تتناول خصوصيات ومتطلبات الخدمات والتطبيقات المتنقلة، ضامنةً بذلك حماية حرية المستهلك في الاختيار والممارسة السليمة لحقوق المستهلك.

ونقرّ بأهمية تثقيف وتمكين المستهلكين بشتى التدابير والمبادرات، بما في ذلك عن طريق توفير المنصات التي تقوم بمقارنات بين عروض وأسعار الخدمات تستند إلى آخر المستجدات ويسهل على المستهلك إجراؤها؛ وإطلاع المستهلك على الأحكام

**حماية المستهلكين  
والموردين**

المشتركين وتسجيلهم من أجل حماية البيانات الشخصية للمستهلكين، وحماية القاصرين والفئات الضعيفة، والنهوض خصوصاً بشفافية الاتصالات والمعاملات عبر الإنترنت. وبالتالي، فإنّ التعاون بين أصحاب المصلحة المتعددين لا غنى عنه لضمان حماية الحقوق والمصالح العليا للمستهلكين والموردين على السواء.

السوق مع تعزيز الابتكار، وتكفل حماية المستهلكين في بيئة رقمية.

وينبغي لموفري الخدمات والتطبيقات المتنقلة أن يسعوا إلى تجديد وتنويع مجموعة الخدمات والتطبيقات المعروضة ومحتواها، وإلى جعلها ميسورة التكلفة وتسهيل حصول شرائح كبيرة من السكان عليها.

وعلى جمعيات حماية المستهلكين أن تؤدي أيضاً دوراً في تحديد إطار للحوار مع أصحاب المصلحة الآخرين، وفي إجراء بحوث مستقلة، وفي المشاركة في حملات التوعية، كي تساهم في وضع سياسات واستراتيجيات مستنيرة للاقتصاد الرقمي.

ونظراً إلى الطبيعة الشاملة للخدمات والتطبيقات على الخط، فإنّ التنسيق عبر الحدود للسياسات التنظيمية ذات الصلة والتعاون المعزّز بين الوكالات الحكومية الوطنية والمنظمات الإقليمية والعالمية أمر ضروري لتهيئة نظام بيئي رقمي شامل وإيجاد ضمانات فعّالة ضد الاحتيال والممارسات المسيئة.

ينبغي للهيئات التنظيمية وواضعي السياسات التعاون مع الوكالات الحكومية والقطاع الخاص والهيئات غير الحكومية لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة الخدمات والتطبيقات المتنقلة، في استراتيجياتها الوطنية الاجتماعية والاقتصادية، ولوضع سياسات وقواعد شاملة كفيلة بتحقيق التآزر والتفاعل المثمر بين اقتصاد الخدمات والتطبيقات المتنقلة وسائر القطاعات. وينبغي التركيز في هذه السياسات والقواعد على النهوض بالرفاه الاجتماعي للمستهلكين مع الحرص في الوقت نفسه على تيسير التنسيق والشراكات بين الوكالات الحكومية والقطاع الخاص والهيئات غير الحكومية.

وينبغي أن تعتمد هيئات تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تدابير تنظيمية هادفة تعزّز تطوير الشبكات والخدمات العريضة النطاق وتتيح للمستهلكين النفاذ الميسور التكلفة والواسع النطاق إلى الخدمات والتطبيقات المتنقلة وتضمن المنافسة السليمة بين الجهات الفاعلة في

## IV

دور أصحاب  
المصلحة المعنيين  
بتكنولوجيا  
المعلومات  
والاتصالات

CS

1

1

S

G



[www.itu.int/GSR15](http://www.itu.int/GSR15)