



# رؤية الهيئة بشأن مراكز الإتصال

سبتمبر ٢٠١٢



## المحتويات

٢	مقدمة
٢	تعريف مركز الاتصال
٢	الأهداف
٣	خدمات وتطبيقات مراكز الاتصال
٤	المزايا المطلوب توافرها في مراكز الاتصال
٥	نماذج مراكز الاتصال
٦	نماذج تمويل مراكز الاتصال
٧	مقترحات إضافية



# رؤية الهيئة في شأن مراكز الإتصال

## ١. مقدمة

لقد باتت خدمات الاتصالات من ضروريات الحياة المعاصرة مثلها مثل خدمات الماء والكهرباء والغاز ، وتهدف هيئة تنظيم الاتصالات تشجيع المبادرات الرامية لزيادة نسبة انتشار خدمات الإتصالات لما لها من أثر أنمائياً على كافة المستويات الحياتية، سيما وأن تحقيق العديد من الأهداف الاقتصادية والتعليمية يعتمد الآن على توفر البنية التحتية للاتصالات وخدماتها ، فعلى سبيل المثال أصبح التعليم قبل الجامعي يعتمد اليوم على استخدام خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات للنفاد لمصادر المعرفة وإجراء البحوث ، وهناك تطبيقات أخرى مثل التعلم عن بعد والتطبيب عن بعد والتجارة الإلكترونية.

و حتى لايتضرر المنتفع فيما يتعلق بالنفاد إلى خدمات الاتصالات بسبب موقعه أو جنسه أو مستوى دخله ، فإن مبادرة مراكز الاتصال تأتي لضمان توفير الحد الأدنى من خدمات الاتصالات لجميع المواطنين بغض النظر عن موقعهم.

## ٢. تعريف مركز الاتصال □

يعرف مركز الاتصال بأنه موقع عام يمكن من خلاله النفاد إلى خدمات الاتصالات (مثل المكالمات الصوتية والنفاد إلى خدمة الإنترنت) وخدمات تقنية المعلومات الأخرى (الطباعة ، التصوير ، الفاكس ، استخراج المستندات) كما يعرف مركز الاتصال بأنه مكان عام يمكن للناس من خلاله النفاد إلى أجهزة الحاسوب والإنترنت والتقنيات الرقمية الأخرى التي تمكنهم من جمع المعلومات والتعلم والتواصل مع الآخرين وفي نفس الوقت تطوير مهاراتهم الرقمية الأساسية ، و بناء عليه فإن مركز الاتصال يمكن أن تكون له أحجام مختلفة ويتم من خلاله تقديم خدمات متنوعة ويمكن أن يكون مبسطاً وبه عدد قليل من أجهزة الحاسوب الطرفية للنفاد إلى خدمة الإنترنت فقط ، كما يمكن أن يكون متطوراً أكثر حيث يمكن ان يشتمل على أجهزة هواتف عمومية وطابعات وآلات تصوير وأجهزة فاكس وكبائن للخدمات الأخرى ، وإمكانية النفاد إلى خدمات الحكومة الإلكترونية ومكاتب تخليص المعاملات.

## ٣. الأهداف □

تهدف مراكز الاتصال إلى تحقيق الآتي:

- ١- التغلب على معوقات التطور الاقتصادي والتعليمي الذي يعتمد على خدمات الاتصالات.
- ٢- دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

- ٣- ضمان النفاذ المتساوي للخدمات الضرورية لكافة الشرائح السكانية بالبلاد ، وتشمل هذه الخدمات: النفاذ إلى المعلومات والنفاذ إلى خدمات الحكومة الإلكترونية والتواصل مع الآخرين والنفاذ إلى الخدمات المباشرة على شبكة الإنترنت والتي تقدمها الجهات الأخرى مثل البنوك ودفع فواتير الخدمات مباشرة على الإنترنت وحجز تذاكر الطيران وغيرها.
- ٤- تقليل وطأة العزلة التي ربما تعاني منها بعض المناطق الريفية.
- ٥- تحفيز وتلبية الطلب على خدمات المعلومات والاتصالات.

## ٤. خدمات وتطبيقات مراكز الاتصال

تشمل الخدمات المقدمة بواسطة مراكز الاتصال على سبيل المثال لا الحصر:

- المكالمات الصوتية.
- خدمة النفاذ إلى الإنترنت.
- التدريب على استخدام الحاسوب.
- خدمة المؤتمرات عن بعد.
- التعليم عن بعد.
- طباعة المستندات.
- تصوير المستندات.
- إرسال واستقبال رسائل الفاكس.
- خدمات الحكومة الإلكترونية.
- مكاتب تخليص المعاملات.
- الطباعة على الشاشة.
- خدمات مكاتب السفر.
- إعادة تعبئة الرصيد لخدمات الاتصالات وبطاقات الاتصال.
- مكتبة.
- خدمات بيع الكتب والأسطوانات المدمجة وبيع المشروبات والوجبات الخفيفة.
- خدمات مراكز سند (الاستثمارات الذكية).
- المكتبة الإلكترونية (كتب ومجلات وصحف إلكترونية).
- ألعاب الكمبيوتر.
- تحويل الأموال

وحسب موقع مركز الاتصال والتجمعات السكنية الذي تتم خدمته ، فإن مركز الاتصال يمكن أن تتوفر به بعض أو كل هذه الخدمات المذكورة أعلاه أو حتى أكثر ، وعلى الرغم من توجهات الهيئة في زيادة نسبة انتشار خدمات الإتصالات فإن الخدمات الأخرى المرافقة المقترحة تعتبر ضرورية لضمان الوفرة المالية للمركز حتى يتسنى له القيام بمهامه على الوجه الأكمل.

## ه. المزايا المطلوب توافرها في مراكز الاتصال □

يمكن النظر بشأن المزايا التالية لتصميم مراكز الاتصال (الموقع والخدمات) :

- تنشأ مراكز الاتصال لخدمة جزء محدد من التجمعات السكنية وبالذات تلك التي يزيد عددها على ١٠٠ نسمة).
- أن يكون مركز الاتصال على بعد مسافة قريبة (في حدود ٢,٥ كلم مثلاً) من تلك التجمعات.
- أن يكون موقع مركز الاتصال مجاوراً للسوق أو لشارع رئيسي وأن كان المركز يقع في بناية فإنه من الأنسب أن يكون في الطابق الأرضي حتى يجتذب العملاء (مثل أي محل للبيع بالتجزئة).
- لا يستحسن استخدام الطابق العلوي من أي مبنى أو استخدام جزء من مكتب رسمي (حتى لا يكون عامل منفر للمستخدمين).
- وجود مركز الاتصال الذي يدعم النطاق العريض عالي السرعة في كافة مراكز الولايات وفي قرية مناسبة الموقع تكون على الطريق وتقع في وسط التجمعات القروية على أن يكون عدد قاطنيها في حدود ١٠٠ نسمة تقريبا.
- يكون مركز الاتصال مفتوحاً للجمهور من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة السابعة ليلاً في جميع أيام الأسبوع ، ومن الساعة الرابعة عصراً وحتى الساعة العاشرة ليلاً في أيام العطلات.
- يجب أن تكون مراكز الاتصال آمنة وصحية و مكيفة الهواء و تكون مجهزة لذوي الإعاقات الجسدية.
- يجب أن تدعم مراكز الاتصال بمؤشرات جودة الخدمة التي نظمتها الهيئة وعلى سبيل المثال لا الحصر (اعتمادية الشبكة ، و الوقت المستغرق في إصلاح الأعطال ، وجودة المكالمات الصوتية ، ومعدلات تحميل وتنزيل البيانات لخدمة الإنترنت والحد الأدنى لسرعة النفاذ لخدمة الإنترنت).

- يجب أن تعمل جميع مراكز الاتصال في نطاق التعامل معها بجميع طرق الدفع (نقداً أو ببطاقات الائتمان) إلى جانب توفير البطاقات المدفوعة القيمة مقدماً لموفري الخدمة المرخصين.
- تقدم مراكز الاتصال الدعم الشخصي للأشخاص غير المتعلمين الذين يرغبون في استخدام الخدمات المتوفرة.
- تقدم مراكز الاتصال الدعم لخدمات الدليل والاستفسار إلى جانب خدمات الدعم لمستخدمي الإنترنت (مثلاً خطوط المساعدة والتدريب).
- تجهيز مراكز الاتصال بكل أو بعض الأجهزة والخدمات التالية :
  - أجهزة التلفاز / أجهزة العرض
  - مشغل الأسطوانات الرقمية المدمجة
  - أجهزة الحاسوب الموصلة بخدمة النفاذ إلى الإنترنت
  - الطابعات
  - أجهزة الفاكس
  - ماكينات التصوير
  - الناسخات.
  - أجهزة الهاتف.
  - الإمداد الكهربائي غير القابل للانقطاع لتشغيل أجهزة الحاسوب أثناء الانقطاع القصير للتيار الكهربائي (لحوالي نصف ساعة).
  - مولد كهربائي للانقطاعات الطويلة.

## ٦. نماذج مراكز الاتصال

يمكن تصنيف مراكز الاتصال حسب نموذج الإدارة المطبق في كل منها ، يقدم الجدول أدناه ملخصاً لنماذج مراكز الاتصال التي استخدمت في مختلف أنحاء العالم :

النوع	الخدمات	الإدارة
تجاري	تقدم الخدمات الاساسية: جهاز الحاسوب مع خدمة النفاذ لإنترنت و الكافتيريا. وتحقق الخدمات الأخرى غير المتعلقة بالاتصالات جزءاً بسيطاً من الدخل.	عمل تجاري
صاحب الامتياز	يسعى للالتزام بتحسين جودة الخدمة وسرعة التوصيل وتقديم خدمات أكثر وأفضل وتوفير بيئة جيدة ومريحة.	عمل تجاري

المنظمات غير الحكومية أو المشاريع الحكومية (تعتمد على المنح المقدمة من المؤسسات التجارية الخاصة من أجهزة حاسوب وبرامج)	تشكيلة متنوعة من الخدمات والتوجهات والمجموعات المستهدفة التي تعتمد على الموقع وتوجه المؤسسة المروجة ، وتشمل الخدمات : الإنترنت مع أنشطة التدريب والتطوير ، ويمكن أن تخضع ساعات الإنترنت لاستخدام الأجهزة لأغراض أخرى من قبل موظفي هذه المنظمات غير الحكومية.	المنظمات غير الحكومية
الجامعات	العديد من أجهزة الحاسوب (٢٠ إلى ١٠٠) بصورة رئيسية للطلبة ولكنها متوفرة أيضاً للجمهور ، الدعم الفني المتخصص متوفر ومن السهل تنظيم دورات أكاديمية في الحاسوب وإعداد المحتوى.	الجامعات
المدارس	تفتح المدارس أبوابها لفئات المجتمع بعد انتهاء اليوم الدراسي ، وتتعدد الخدمات وتتنوع (الإنترنت ، البريد الإلكتروني ، إعداد المحتوى) وهي مناسبة أكثر لبرامج التعليم الإلكتروني والتعليم المستمر.	المدارس
البلديات الإقليمية بالشراكة مع غيرها من المنشآت أو يمكن إسنادها للمؤسسات الخاصة	يمكن من حيث المبدأ أن تشمل تشكيلة واسعة من الخدمات (العامة والخاصة).	البلديات والولايات
مجلس إدارة يمثل المانحين وموفري الخدمة وأفراد المجتمع	في المناطق الريفية بوجه عام ولديها إمكانية النفاذ لخدمة الإنترنت والبريد الإلكتروني والخدمات ذات الصلة واستضافة الشبكات التجارية لمصلحة المجتمع وكبائن الهواتف ومبيعات مواد وقطاسية العمل ومقاهي الإنترنت والدورات التدريبية.	المنظمات متعددة الأغراض

## ٧. نماذج تمويل مراكز الاتصال □

عند تصميم مركز الاتصال يجب أن يؤخذ في الاعتبار التكاليف الرأسمالية وأيضاً تكاليف التشغيل ، علماً بأن التكاليف الرأسمالية تشمل الاستثمار المبدئي المطلوب للحصول على الموقع وشراء الأجهزة الطرفية والطابعات والطاولات والمقاعد وتكييف الهواء وأنظمة التهوية والأنظمة الصحية والتوصيلات الكهربائية ، وتتضمن تكاليف التشغيل ربط خدمات الاتصالات وصيانة الأجهزة واستخدام العمالة الماهرة في التشغيل والصيانة ، في حين يحتاج تخطيط مراكز الاتصال أن يأخذ في الاعتبار عدداً من خيارات التمويل الممكنة والنماذج التي تحقق أهداف الجهات الراعية :

- مراكز الاتصال الصغيرة أو مقاهي الإنترنت المجدية تجارياً يمكن أن تعتمد على دعم من الغير ويمكن تشغيلها بواسطة مواطنين محليين ومن الممكن أن تتوسع وتنمو من البدايات المتواضعة عندما يسمح الطلب والأسعار المعقولة بذلك .
- التخطيط لإنشاء مراكز اتصال تعمل بنظام الرعاية من الشركات أو المؤسسات وتشغيلها على أساس تجاري وإدارتها بواسطة رجال أعمال محليين قادرين على تطوير خطط العمل التجارية والأنظمة الإدارية ، ويمكن للمشغلين التجاريين إنشاء شبكة من

مراكز الاتصال عن طريق إشراك منشآت الاتصالات وموفري خدمة الإنترنت أو غيرها من الجهات الفنية المختصة.

● تمويل مراكز الاتصال عن طريق القروض الصغيرة ويمكن الحصول على تمويل أولي من أي جهات خيرية أو صندوق مالي ، كما يمكن تقديم القروض الصغيرة لرجال الأعمال المحليين أو مشغلي محلات الهواتف الذي يرغبون في بدء عمل تجاري بفتح مراكز للاتصال وذلك لشراء أجهزة حاسوب وغيرها من أجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات لإقامة وتشغيل مراكز اتصال صغيرة مملوكة بصفة خاصة لهم ، كما يمكن توفير التمويل الأولي في البداية على أساس المواءمة وذلك لتأهيل شركات القطاع الخاص المحلية والإقليمية الراغبة في إنشاء أو توسعة تشغيل مراكز الاتصال على نطاق واسع بالمناطق الريفية.

● قد تكون الوكالات التنموية الوطنية والمؤسسات من الداعمين الرئيسيين لتسهيلات وخدمات مراكز الاتصال إذا تم استخدام مراكز الاتصال لنشر التعليم ، والتنمية الريفية أو البرامج الصحية وغيرها. وذلك عند تعاقد هذه الجهات مع مراكز الاتصال لتقديم خدمات عامة محددة توفر لهذه الجهات مكاسب بناءً على كفاءة التكلفة وفي نفس الوقت يوفر لمراكز الاتصال إيرادات إضافية.

## 8. مقترحات إضافية □

- تضمين مراكز الاتصال في الجهات الحالية (المحلات ، المكتبات..الخ) والذي يمكن أن يمثل أحد خيارات إدارة التكاليف وتأمين الاستدامة.
- ويفضل أن يبدأ التطبيق بالقرى التي بها :
  - 1- نسبة عالية من طلبة المدارس.
  - 2- كثافة سكانية عالية.
- توفير المحتوى المحلي ذي الصلة ، سيما وأن برنامج الإنمائي للأمم المتحدة قد اشار إلى أن أهم سبب لفشل مراكز الاتصال يعزى لافتقارها للمحتوى الملائم.
- تكون مراكز الاتصال مراكز للترفيه قادرة على اجتذاب الجمهور عن طريق عرض الأفلام السينمائية في عطلة نهاية الأسبوع وتقديم ألعاب الفيديو.
- استخدام الكبائن المتنقلة لإنشاء مراكز الاتصال .