



هيئة تنظيم الاتصالات
Telecommunications Regulatory Authority

مركز اتصال

مراكز الإتصال

النفاز الشامل عن طريق مراكز الاتصال



المحتويات

٢	١. مقدمة
٢	٢. تعريف مركز الاتصال
٢	٣. الأهداف
٣	٤. خدمات وتطبيقات مراكز الاتصال
٥	٥. المزايا المطلوب توافرها في مراكز الاتصال
٧	٦. نماذج مراكز الاتصال
٨	٧. نماذج تمويل مراكز الاتصال
١٠	٨. مقترحات إضافية
١١	٩. المشاورات العامة
١٢	١٠. ملخص استفسارات المشاورة العامة
١٤	الملحق (١)
١٤	دراسة حول خدمات مقاهي الإنترنت والهواتف العمومية
١٤	١. مقدمة
١٤	٢. خطة تعرفة عمانتل لمقاهي الإنترنت
١٤	١-٢ التوصيل باستخدام الخط الهاتفي العادي (Dialup)
١٥	٢-٢ توصيل خطوط المشتركين الرقمية (ADSL)
١٨	دراسة الهواتف العمومية
١٩	الملحق (٢)
١٩	مواد مقتطفة من قانون تنظيم الاتصالات ذات علاقة بالخدمة الشاملة

مشاورة العموم بشأن النفاذ الشامل عن طريق مراكز الاتصال

١. مقدمة

أصبحت خدمات الاتصالات من ضروريات الحياة المعاصرة مقارنة بخدمات المنافع الأخرى مثل الماء والكهرباء والغاز ، وتهدف هيئة تنظيم الاتصالات لتبني المبادرات الرامية لزيادة نسبة انتشار خدمات الإتصالات لما لها من أثر على التنمية الاقتصادية والاجتماعية على المستوى الوطني ، علماً بأن 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 للنفاذ لمصادر المعرفة وإجراء البحوث ، وهناك تطبيقات أخرى مثل التعلم عن بعد والتطبيب عن بعد والتجارة الإلكترونية.

و حتى لايتضرر المواطن العماني فيما يتعلق بالنفاذ إلى خدمات الاتصالات بسبب موقعه أو جنسه أو مستوى دخله ، فإن الهيئة بصدد تنفيذ مبادرة النفاذ إلى الخدمة الشاملة ، وخدمة النفاذ الشامل فيما يتعلق بقطاع الاتصالات متمثلة في مبادرة مراكز الاتصالات الجديدة التي سيتم تنفيذها من قبل الهيئة بدعم من الحكومة لضمان توفير الحد الأدنى من خدمات الاتصالات لجميع المواطنين بغض النظر عن موقعهم.

٢. تعريف مركز الاتصال

يعرف مركز الاتصال بأنه موقع عام يمكن للناس من خلاله النفاذ إلى خدمات الاتصالات (مثل المكالمات الصوتية والنفاذ إلى خدمة الإنترنت) وخدمات تقنية المعلومات الأخرى (الطباعة ، التصوير ، الفاكس ، استخراج المستندات) كما يعرف موقع ويكيبيديا مركز الاتصال بأنه مكان عام يمكن للناس من خلاله النفاذ 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 للنفاذ 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 النفاذ إلى خدمات الحكومة الإلكترونية ومكاتب تخليص المعاملات.

٣. الأهداف

تهدف هيئة تنظيم الاتصالات من خلال إدخال مراكز الاتصالات بالسلطنة لتحقيق أهداف عدة ، تتمثل في الآتي :

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

وحسب موقع مركز الاتصال والتجمع السكاني الذي تتم خدمته ، فإن مركز الاتصال يمكن أن تتوفر به بعض أو كل هذه الخدمات المذكورة أعلاه أو حتى أكثر ، وعلى الرغم من أن الهيئة تهتم أكثر بزيادة نسبة انتشار خدمات الإتصالات فإن الخدمات الأخرى المقترحة تعتبر ضرورية لضمان الاستدامة المالية واستمرارية العمل التجاري لمراكز الاتصال ، و يتضمن الملحق (1) من هذه الورقة موجزاً لدراسة أجريت داخل الهيئة حول مقاهي الإنترنت حيث تنتشر هذه المقاهي بالسلطنة في العديد من المواقع ولكنها تتركز بصفة خاصة في المناطق الحضرية ، وتواجه مقاهي الإنترنت التي تدار بواسطة الأفراد مشاكل عديدة والكثير منها على حافة الإغلاق النهائي ، وتم في هذه الدراسة تحديد الحقائق المتعلقة بهذه الصعوبات والتطرق إلى العديد من المواضيع مع التركيز على الدروس المستفادة بخصوص تصميم مراكز الاتصال.

وبالإضافة لما تقدم ، فقد طرحت هيئة تقنية المعلومات بالسلطنة مبادرات لبناء قدرات أفراد المجتمع وسميت "مراكز المجتمع المعرفية" وذلك في كل من مسقط ، صلالة ، صحار ، صور ، العامرات ، نزوى ، بديية ، الخابورة ، خصب وعبري ويتضمن ذلك التعاون مع وزارة الشؤون الرياضية ووزارة التربية والتعليم ووزارة التنمية الاجتماعية وجمعية المرأة العمانية ومكاتب الولاية والجامعات ، وتهدف "مراكز المجتمع المعرفية" لتدريب المواطنين على المهارات الأساسية لتقنية المعلومات وإعدادهم للمشاركة الكاملة في المجتمع المبني على المعرفة ، وسد الفجوة الرقمية ورفع الوعي عن طريق التعلم من خلال المجتمع وتحسين نوعية الحياة ورفع الإنتاجية وتعزيز الاتصال والتفاعل والنفوذ إلى خدمات الحكومة الإلكترونية ، وسيكون من شأن دمج مراكز الاتصال مع مبادرات مماثلة لمراكز المعرفة أن يعود بفوائد جمة على السلطنة إذ أن ذلك يساعد في إضافة المزيد من الخدمات بما يحقق الاستمرارية لمراكز الاتصال.

ومن الجدير بالذكر أن العديد من الدول خاضت تجربة مراكز الاتصال فنجح بعضها وفشل البعض الآخر ، بل إن بعض مراكز الاتصال في دولة بعينها قد تنجح بينما يفشل البعض الآخر في البقاء ، لذلك يجب النظر بشأن الصعوبات المحتملة مثل المشاكل المالية وعدم الكفاءة أو عدم المهنية الإدارية ، علماً بأن هناك مصاعب أخرى تتمثل في نقص الخبرة الفنية المحلية اللازمة لإدارة مراكز الاتصال وعدم الوعي بأهمية خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وعدم توفر البنية التحتية للاتصالات في بعض المناطق.

وفي ضوء ماتقدم بيانه يسر هيئة تنظيم الاتصالات دعوة ذوي الاهتمام لتقديم مرئياتهم بخصوص الاستفسارات التالية:

س1: ما هي الخدمات التي يمكن تقديمها عن طريق مراكز الاتصال، بما في ذلك الخدمات غير المتعلقة بالاتصالات وخدمات تقنية الاتصالات والمعلومات؟ هل يمكن أن تكون هناك خدمات

اختيارية مثل دفع الفواتير وخدمات توصيل البريد والتصوير والنسخ والطباعة ومعلومات الدليل وخدمات حجز الفنادق ورحلات الطيران.. الخ ؟

س٢ : ما هي العوائق التي يتوقع أن تعترض تنفيذ مشروع مراكز الاتصال؟ وما هي المخاطر المحتملة التي يمكن أن تواجهها من السوق/المشغلين (شركات الإتصالات) وغير ذلك؟

س٣ : ما هي مشاكل الإرسال(التغطية) المتوقعة بالنسبة لمراكز الاتصال بالمناطق النائية والمناطق التي تتسم بصعوبة التضاريس الجغرافية؟ وكيف يمكن للمشغلين معالجتها لتوفير الإرسال (التغطية) ؟

س٤ : كيف يمكن ضمان جدوى واستدامة العمل التجاري لمراكز الاتصال؟

س٥ : هل لديكم أي أفكار حول كيفية إدارة مراكز الاتصال بما في ذلك نوع الخبرة المطلوبة والتعمين وأي أهداف اجتماعية أخرى؟

س٦ : هل يجب أن ترتبط مراكز الاتصال ببرامج تدريبية مرنة بخصوص نشر الثقافة الرقمية وخدمات الحكومة الإلكترونية وسط أفراد المجتمع لإعدادهم للمشاركة في المجتمع المبني على المعرفة؟ إذا كانت الإجابة بنعم ، يرجى تحديد نوعية هذه البرامج علماً بأن اقتراحاتكم لتنفيذ ذلك سوف تكون موضع ترحيبنا.

س٧ : هل هناك حاجة للقيام بحملة مصممة للتسويق ورفع الوعي للوصول لهذه المجتمعات والترويج لخدمات مراكز الاتصال؟

س٨ : هل هناك حاجة للنظر بشأن تنفيذ مشاريع تجريبية في كل منطقة بغرض تقييم مفهوم مراكز الاتصال من حيث جدواها وفعاليتها في الاستجابة للحاجات المحلية وذلك قبل تطبيقها على نطاق واسع؟

س٩ : ما هي الأهداف التي يجب تحقيقها من خلال مراكز الاتصال خلافاً للأهداف المذكورة ضمن المقدمة والأهداف؟

٥. المزايا المطلوب توافرها في مراكز الاتصال

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

- يمكن أن ينشأ مركز الاتصال لخدمة جزء محدد من المجتمع (على سبيل المثال لجميع المجتمعات التي يزيد عدد سكانها على ١٠٠ نسمة).
- أن يكون مركز الاتصال على بعد مسافة قريبة (في حدود ٢,٥ كلم مثلاً).

- يمكن أن يكون موقع مركز الاتصال مجاوراً للسوق أو لشارع رئيسي في طابق أرضي حتى يجتذب العملاء (مثل أي محل للبيع بالتجزئة).
- من غير المستحسن استخدام الطابق العلوي من أي مبنى أو استخدام جزء من مكتب رسمي (استخدام مكتب رسمي أو مبنى منعزل قد يكون عاملاً مُنقراً 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 يكون عدد قاطنيها في حدود ٢٥٠ نسمة تقريباً.
- يمكن أن يكون مركز الاتصال مفتوحاً للجمهور من الساعة السابعة صباحاً وحتى الساعة العاشرة ليلاً في جميع أيام الأسبوع ، ومن الساعة الرابعة عصراً وحتى الساعة العاشرة ليلاً في أيام العطلات.
- يمكن للمرخص لهم من الفئة الأولى تقديم باقة تعرفه حصرية للإنترنت (عريضة النطاق) يتم تطبيقها على مراكز الاتصال.
- يجب أن تكون مراكز الاتصال داخل مباني آمنة مجهزة بإمكانية النفاذ إلى الأجهزة الطرفية واستخدامها بواسطة ذوي الإعاقات الجسدية.
- يجب أن تدعم مراكز الاتصال مؤشرات جودة الخدمة المحددة سلفاً (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 تدعم مراكز الاتصال جميع طرق الدفع (نقداً أو ببطاقات الائتمان) إلى جانب توفير البطاقات المدفوعة القيمة مقدماً لموفري الخدمة المرخصين.
- يمكن أن تقدم مراكز الاتصال الدعم الشخصي للأشخاص غير المتعلمين الذين يرغبون في استخدام الخدمات المتوفرة.
- يمكن أن تقدم مراكز الاتصال الدعم لخدمات الدليل والاستفسار إلى جانب خدمات الدعم لمستخدمي الإنترنت (مثلاً خطوط المساعدة والتدريب).
- يمكن 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.

الدعوة مقدمة لذوي الاهتمام لتقديم مرئياتهم بخصوص الاستفسارات التالية أخذاً في الاعتبار الشرح الوارد أعلاه :

س١٠ : كم مركزاً للاتصال يتعين إنشاؤها في السلطنة؟ وأين ستكون مواقعها؟ وما هي المعايير المناسبة لاختيار مراكز الاتصال؟

س١١ : هل يجب أن يكون هناك حد أدنى لعدد السكان لكل مركز اتصال؟

س١٢ : ما هي معايير تحديد الأبعاد الواجبة التطبيق على المناطق الحضرية والمناطق النائية/الريفية؟

س١٣ : ما هي ساعات وأيام العمل المقترحة لكل مركز اتصال بالمناطق الحضرية والريفية؟

س١٤ : ما هو الحد الأدنى المقبول لسرعة خدمة الإنترنت التي تقدم بمراكز الاتصال؟ هل يمكن أن تكون متطابقة للمناطق الحضرية والريفية؟

س١٥ : ما هو الحد الأدنى من متطلبات الأجهزة الطرفية التي يحتاجها كل مركز اتصال؟

س١٦ : هل يجب أن تكون مواصفات أجهزة الحاسوب والأجهزة الطرفية الأخرى موحدة؟

س١٧ : كيف تكون خطة العمل التجارية ووضعية الأجهزة بموقع مركز الاتصال؟

س١٨ : ما هي متطلبات جودة الخدمة بالنسبة لمراكز الاتصال؟

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 الأساسية: جهاز الحاسوب مع خدمة النفاذ لإنترنت و الكافتيريا. وتحقق الخدمات الأخرى غير المتعلقة بالاتصالات جزءاً بسيطاً من الدخل.	عمل تجاري خاص
صاحب الامتياز	يسعى للالتزام بتحسين جودة الخدمة وسرعة التوصيل وتقديم خدمات أكثر وأفضل وتوفير بيئة جيدة ومريحة.	عمل تجاري خاص
المنظمات غير	تشكيلة متنوعة من الخدمات والتوجهات والمجموعات المستهدفة التي	المنظمات غير

الحكومية أو المشاريع التنموية (تعتمد على المنح المقدمة من المؤسسات التجارية الخاصة من أجهزة حاسوب وبرامج)	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.	الحكومية
الجامعات	العديد من أجهزة الحاسوب (٣٠ 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 ومويفري الخدمة وأفراد المجتمع	في المناطق الريفية بوجه عام ولديها إمكانية النفاذ لخدمة الإنترنت والبريد الإلكتروني والخدمات ذات الصلة واستضافة الشبكات التجارية لصلحة المجتمع وكبائن الهواتف ومبيعات مواد وقرطاسية العمل ومقاهي الإنترنت والدورات التدريبية.	المنظمات متعددة الأغراض

في ضوء الشرح الوارد أعلاه ، فإن الدعوة مقدمة لذوي الاهتمام لتقديم مرئياتهم بخصوص الاستفسارات التالية :

س١٩ : كيف تدار عمليات مراكز الاتصال (رجل أعمال محلي/ منظمة غير حكومية/ الحكومة)؟

س٢٠ : هل يمكن أن يكون هناك دور خاص لمكتب الوالي والمدارس.. الخ في عمليات مراكز الاتصال؟ يرجى موافاتنا بالتفاصيل.

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 الجديدة تجارياً يمكن أن تعتمد على دعم المجتمع ويمكن تشغيلها بواسطة مواطنين محليين ومن الممكن أن تتوسع وتنمو من البدايات المتواضعة عندما يسمح الطلب والأسعار المعقولة بذلك .
- يمكن التخطيط لإنشاء مراكز اتصال تعمل بنظام الامتياز 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 الوطنية وموفري خدمة الإنترنت أو غيرها من الجهات الفنية المختصة.
- تمويل خدمة النفاذ الشامل لمراكز الاتصال - يمكن أن توفر الأداة الأساسية لسياسة التمويل وسائل دعم ذكية لمراكز الاتصال التجارية الصغيرة التي تدار في المناطق الريفية وذلك للمساعدة في تعويض التكاليف المرتفعة المرتبطة ببدء العمل ، أو من الممكن استخدامها لدعم مراكز الاتصال بصفة مستمرة في المناطق التي تفتقر إلى الجدوى التجارية.
- يمكن أيضاً تمويل مراكز الاتصال عن طريق القروض الصغيرة والحصول على تمويل أولي من أي منظمة خيرية و/أو صندوق مالي ، ويمكن 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 ، ويمكن 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.
- التعاقد للحصول على تسهيلات مراكز الاتصالات - يمكن أن تكون الوكالات التنموية الوطنية والمؤسسات والحكومات المحلية من الداعمين الرئيسيين لتسهيلات وخدمات مراكز الاتصال إذا تم استخدام مراكز الاتصال لنشر التعليم ، والتنمية الريفية والحوكمة العامة أو البرامج الصحية وغيرها. فبدلاً عن محاولة تطبيق هذه التسهيلات بأنفسهم ، فإن التعاقد مع مركز اتصال تجاري أو شبه تجاري لتقديم خدمات عامة محددة يوفر لهذه الجهات مكاسب بناءً على كفاءة التكلفة وفي نفس الوقت يوفر لهذه الأعمال التجارية إيرادات إضافية.

في ضوء الشرح الوارد أعلاه ، فإن الدعوة مقدمة لذوي الاهتمام لتقديم مرئياتهم بخصوص الاستفسارات التالية :

س٢١ : هل يجب تقديم الدعم لمراكز الاتصال بواسطة صندوق الخدمة الشاملة (الاستثمارات الرأسمالية ، مصروفات التشغيل شاملة أسعار الربط)؟ يرجى موافقتنا بالمبررات اللازمة لذلك.

س٢٢ : ما هي تعرفه التجزئة التي يجب تطبيقها على مراكز الاتصال؟ وهل يمكن دعمها في المناطق الريفية لشريحة معينة من المستخدمين مثل الطلاب والمتقاعدين كبار السن وغيرهم؟

س٢٣ : يرجى تزويدنا بتعليقاتكم حول تسعير الجملة لمراكز الاتصال وصلته بتعرفة التجزئة.

س٢٤ : ما هي المواضيع التي يجب طرحها أثناء تخطيط وتنفيذ برامج مراكز الاتصال؟ يرجى تقديم الآراء بحيث تشمل كافة الجهات المختصة والمستخدمين النهائيين والأعمال التجارية الصغيرة والمتوسطة وبرنامج (سند).. الخ.

س٢٥ : كيف يمكن للقطاع الخاص دعم مراكز الاتصال؟

س٢٦ : كيف يمكن للمشغلين الحاليين دعم مراكز الاتصال؟ يرجى الإفادة بتفاصيل نوعية الدعم الذي يمكن توفيره.

س٢٧ : هل يمكن استخدام الإعلانات/ العلامات التجارية لدعم مراكز الاتصال؟

س٢٨ : هل لديكم اية مقترحات بشأن مراقبة تطور سير العمل وتقييم أداء مراكز الاتصال وجودة الخدمة.

س٢٩ : ما هو الإطار التنظيمي الذي يجب تطبيقه على مراكز الاتصال؟ وهل يجب وضع أي سياسة محددة لترخيص مراكز الاتصال أم مجرد عملية تسجيل بسيطة؟

س٣٠ : يمكنكم طرح أي موضوع آخر ذي صلة.

٨. مقترحات إضافية

- تضمين مراكز الاتصال في المؤسسات الحالية (المحلات ، المكتبات.. الخ) يمكن أن يمثل أحد خيارات إدارة التكاليف وتأمين الاستدامة.
- يمكن أن يبدأ التطبيق بالقرى التي بها :

١- نسبة عالية من الأطفال (١٨٪ من مستخدمي مقهي الإنترنت دون ٢٠ سنة).

٢- كثافة سكانية عالية.

- يجب توفير المحتوى المحلي ذي الصلة ، وقد أشار البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة إلى أن أهم سبب لفشل مراكز الاتصال يعزى لافتقارها للمحتوى الملائم.
- يمكن أن تكون مراكز الاتصال مراكز للترفيه قادرة على اجتذاب الجمهور عن طريق عرض الأفلام السينمائية في عطلة نهاية الأسبوع وتقديم ألعاب الفيديو.
- يمكن استخدام الكبائن المتنقلة لإنشاء مراكز الاتصال .

٩. المشاورات العامة

يتم التطرق للمواضيع التالية من خلال مختلف الأسئلة التي تشكل جزءاً من هذه الوثيقة التشاورية :

- مزايا مراكز الاتصالات والخدمات التي تدعمها.
- خيارات نماذج إدارة مراكز الاتصال.
- خيارات تمويل مراكز الاتصال .

يمكن لذوي الاهتمام تقديم آرائهم في موعد أقصاه ١٥ من مايو ٢٠١٢م بخصوص الأسئلة الواردة في هذه الوثيقة التشاورية عن طريق أي من الوسائل التالية :

أ. تقديمها بمقر هيئة تنظيم الاتصالات الكائن بالطابق الثاني بمبنى شركة النفط العمانية - القرم - مسقط.

ب. بالبريد على العنوان التالي :

هيئة تنظيم الاتصالات

ص.ب ٥٧٩ ، الرمز البريدي ١١٢ روي

سلطنة عمان

ج. بالبريد الإلكتروني : trapc@tra.gov.om

يرجى الإشارة في ردكم إلى عنوان هذه المشاورات العامة وإلى أرقام الاستفسارات التي تجيبون عليها، وللمشاركين مطلق الحرية في الإجابة على كل أو جزء من المواضيع الرئيسية المطروحة ، وبالإضافة لذلك فإن أي مواضيع عامة أخرى مشابهة أو ذات صلة يمكن إثارتها ضمن الإجابة على السؤال رقم (٣٠) وترحب الهيئة بمشاركة جميع المعنيين بالأمر بمن فيهم منتفعي خدمات الاتصالات في السلطنة.

١٠. ملخص استفسارات المشاورة العامة

س١ : ما هي الخدمات التي يمكن تقديمها عن طريق مراكز الاتصال بما في ذلك الخدمات غير المتعلقة بالاتصالات وخدمات تقنية الاتصالات والمعلومات؟ هل يمكن أن تكون هناك خدمات اختيارية مثل دفع الفواتير وخدمات توصيل البريد والتصوير والنسخ والطباعة ومعلومات الدليل وخدمات حجز الفنادق ورحلات الطيران.. الخ ؟

س٢ : ما هي العوائق التي يتوقع أن تعترض تنفيذ مشروع مراكز الاتصال؟ وما هي المخاطر المحتملة التي يمكن أن تواجهها مراكز الاتصال من السوق/ المشغلين (شركات الإتصالات) وغير ذلك؟

س٣ : ما هي مشاكل الإرسال (التغطية) المتوقعة بالنسبة لمراكز الاتصال بالمناطق النائية والمناطق التي تتسم بصعوبة التضاريس الجغرافية؟ وكيف يمكن للمشغلين معالجتها لتوفير الإرسال (التغطية) ؟

س٤ : كيف يمكن ضمان جدوى واستدامة العمل التجاري لمراكز الاتصال؟

س٥ : هل لديكم أية افكار حول كيفية إدارة مراكز الاتصال بما في ذلك نوع الخبرة المطلوبة والتعمين وأي أهداف اجتماعية أخرى.

س٦ : هل يجب أن ترتبط مراكز الاتصال ببرامج تدريبية مرنة بخصوص نشر الثقافة الرقمية وخدمات الحكومة الإلكترونية وسط أفراد المجتمع لإعدادهم للمشاركة في المجتمع المبني على المعرفة؟ إذا كانت الإجابة بنعم ، يرجى تحديد نوعية هذخه البرامج علماً بأن اقتراحاتكم لتنفيذ ذلك سوف تكون موضع ترحيبنا.

س٧ : هل هناك حاجة للقيام بحملة مصممة للتسويق ورفع الوعي للوصول لهذه المجتمعات والترويج لخدمات مراكز الاتصال؟

س٨ : هل هناك حاجة للنظر بشأن تنفيذ مشاريع تجريبية في كل منطقة بغرض تقييم مفهوم مراكز الاتصال من حيث جدواها وفعاليتها في الاستجابة للحاجات المحلية وذلك قبل تطبيقها على نطاق واسع؟

س٩ : ما هي الأهداف التي يجب تحقيقها من خلال مراكز الاتصال خلافاً للأهداف المذكورة ضمن المقدمة والأهداف؟

س١٠ : كم مركزاً للاتصال يتعين إنشاؤها في السلطنة؟ وأين ستكون مواقعها؟ وما هي المعايير المناسبة لاختيار مواقع مراكز الاتصال؟

س١١ : هل يجب أن يكون هناك حد أدنى لعدد السكان لكل مركز اتصال؟

س١٢ : ما هي معايير تحديد الأبعاد الواجبة التطبيق على المناطق الحضرية والمناطق النائية/ الريفية؟

س١٣ : ما هي ساعات وأيام العمل المقترحة لكل مركز اتصال بالمناطق الحضرية والريفية؟

س١٤ : ما هو الحد الأدنى المقبول لسرعة خدمة الإنترنت التي تقدم بمراكز الاتصال؟ هل يمكن أن تكون متطابقة للمناطق الحضرية والريفية؟

س١٥ : ما هو الحد الأدنى من متطلبات الأجهزة الطرفية التي يحتاجها كل مركز اتصال؟

س١٦ : هل يجب أن تكون مواصفات أجهزة الحاسوب والأجهزة الطرفية الأخرى موحدة؟

س١٧ : كيف تكون خطة العمل التجارية ووضع الأجهزة بموقع مركز الاتصال؟

س١٨ : ما هي متطلبات جودة الخدمة بالنسبة لمراكز الاتصال؟

س١٩ : كيف تدار عمليات مراكز الاتصال (رجل أعمال محلي/ منظمة غير حكومية/ الحكومة)؟

س٢٠ : هل يمكن أن يكون هناك دور خاص لمكتب الوالي والمدارس.. الخ في عمليات مراكز الاتصال؟ يرجى موافاتنا بالتفاصيل.

س٢١ : هل يجب تقديم الدعم لمراكز الاتصال بواسطة صندوق الخدمة الشاملة (الاستثمارات الرأسمالية ، مصروفات التشغيل شاملة أسعار الربط)؟ يرجى موافاتنا بالمبررات اللازمة لذلك.

س٢٢ : ما هي تعرفه التجزئة التي يجب تطبيقها على مراكز الاتصال؟ وهل يمكن دعمها في المناطق الريفية لشريحة معينة من المستخدمين مثل الطلاب والمتقاعدين كبار السن وغيرهم؟

س٢٣ : يرجى تزويدنا بتعليقاتكم حول تسعير الجملة لمراكز الاتصال وصلته بتعرفة التجزئة.

س٢٤ : ما هي المواضيع التي يجب طرحها أثناء تخطيط وتنفيذ برامج مراكز الاتصال؟ يرجى تقديم الآراء بحيث تشمل كافة الجهات المختصة والمستخدمين النهائيين والأعمال التجارية الصغيرة والمتوسطة وبرنامج (سند).. الخ.

س٢٥ : كيف يمكن للقطاع الخاص دعم مراكز الاتصال؟

س٢٦ : كيف يمكن للمشغلين الحاليين دعم مراكز الاتصال؟ يرجى الإفادة بتفاصيل نوعية الدعم الذي يمكن توفيره.

س٢٧ : هل يمكن استخدام الإعلانات/ العلامات التجارية لدعم مراكز الاتصال؟

س٢٨ : هل لديكم أي مقترحات بشأن مراقبة تطور سير العمل وتقييم أداء مراكز الاتصال وجودة الخدمة.

س٢٩ : ما هو الإطار التنظيمي الذي يجب تطبيقه على مراكز الاتصال؟ وهل يجب وضع أي سياسة محددة لترخيص مراكز الاتصال أم مجرد عملية تسجيل بسيطة؟

س٣٠ : يمكنكم طرح أي موضوع آخر ذي صلة.

الملحق (١)

دراسة حول خدمات مقاهي الإنترنت والهواتف العمومية

١. مقدمة

أكملت الهيئة استعدادها لتقييم جدوى خدمات مقاهي الإنترنت والهواتف العمومية حيث أن بعض جوانب القصور ظلت تظهر في الأسواق من وقت لآخر علماً بأن الدعوة وجهت لأصحاب مقاهي الإنترنت للمشاركة في مسح صمم خصيصاً لهذا الغرض ، وتم تحليل خدمة الهواتف العمومية على خلفية ادعاءات بحدوث انخفاض هام في جدواها المالية خلال الأعوام الأخيرة وحصلت الهيئة من المشغلين على تفاصيل الإيرادات لبيانات الهواتف العمومية لمواقع جغرافية مختلفة ، وتهدف هذه الدراسة للتعرف على الصعوبات التي تواجه قطاع خدمات مقاهي الإنترنت والهواتف العمومية والخروج بتوصيات ومقترحات ملائمة لتحسين هذه الخدمات ، وتجدون فيما يلي بعض المقتطفات من تقرير هذه الدراسة.

٢. خطة تعرفية عمانتل لمقاهي الإنترنت

١.٢ التوصيل باستخدام الخط الهاتفي العادي (Dialup)

الباقة الوحيدة المتوفرة لمقاهي الإنترنت باستخدام الخط الهاتفي العادي تطبق فيها التعرفة التالية :

رسوم التوصيل (ر.ع)	الرسوم الشهرية (ر.ع)	عدد الساعات الشهرية	الساعات الإضافية
١٠/=	٨١/=	٣٠٠ ساعة	٠,٢٧٠ بيسة لكل ساعة

وإذا رغبت مقاهي الإنترنت في الحصول على سرعة أعلى للإنترنت ، فيمكنها التقدم بطلب الشبكات الرقمية للخدمات المتكاملة (ISDN) أو خطوط المشتركين الرقمية (ADSL) والاستفادة من العروض التجارية ، علماً بأن الخطوط المؤجرة لخدمة الإنترنت عالية السرعة ليست معروضة والسرعات المتوفرة تقتصر على ٦٤ كيلوبت/ث.

٢.٢ توصيل خطوط المشتركين الرقمية (ADSL)

فيما يلي بيان خطط تعرفه خطوط المشتركين الرقمية (ADSL) التي يمكن لمقاهي الإنترنت استخدامها :

الباقة	سرعة التنزيل	سرعة التحميل	حجم الاستخدام	الصناديق البريدية	مضادات الفيروسات والرسائل الافتتاحية	الرسوم الشهرية (ع.ر)	الاستخدام الإضافي	سقف السعر
١	١	٢٥٦	غير محدود	٣	ضمن العرض	٤٩	مجاناً	٤٩
٢	٢	٢٨٤	غير محدود	٥	ضمن العرض	٩٥	مجاناً	٩٥
٤	٤	٥١٢	غير محدود	٨	ضمن العرض	١٣٥	مجاناً	١٣٥
٨	٨	٧٦٨	غير محدود	١٠	ضمن العرض	١٩٥	مجاناً	١٩٥
١٦	١٦	١	غير محدود	١٥	ضمن العرض	٢٥٥	مجاناً	٢٥٥

سياسة الاستخدام العادل :

باتباع سياسة الاستخدام العادل ، يمكننا حماية الخدمة لجميع المتفاعلين عن طريق التدخل وإدارة عرض النطاق لذوي الاستخدام المكثف.

٣.٢ ملاحظت سريعة

- الخطوط المؤجرة المتوفرة لخدمة الإنترنت تقتصر على سرعة ٦٤ كيلوبت/ث.
- لا يستخدم أي مقهى من مقاهي الإنترنت التي خضعت للمسح الخط الهاتفي العادي. هذه التقنية أصبحت غير مجدية بالنسبة لمقاهي الإنترنت.

٤.٢ تعرفه النورس للشركات التجارية

١.٤.٢ ملاحظات سريعة

- لا يستخدم أي مقهى من مقاهي الإنترنت التي خضعت للمسح خدمات النورس.

٥.٢ نتائج المسح

المنطقة	عدد مقاهي الإنترنت المسجلة العاملة
الباطنة	٧٤
البريمي	٤٥
الداخلية	٣٠
الظاهرة	١١
الشرقية	٤٧
الوسطى	٣
ظفار	٣٩
مسندم	٣
مسقط	٣٦٤
الإجمالي	٥١٦

٦.٢ نتائج الأسئلة المطروحة

تم طرح عدد من الأسئلة على أصحاب مقاهي الإنترنت وفيما يلي ملخص الإجابات المقدمة منهم :

السؤال	النتيجة في المتوسط
من الذي يقوم بصيانة الشبكة المحلية؟ عمانيون أم أجانب؟	٥٥% عمانيون
تقديم الخدمات المساعدة مثل الطباعة ، النسخ ، الفاكس .. الخ إذا كانت الإجابة بنعم ، ما هي النسبة المئوية للإيرادات من حركة الإنترنت؟	٧٨% أجابوا بنعم
نوع التوصيل المستخدم لتقديم الخدمة (ADSL) ، خط مؤجر .. الخ	٨٣% من الإيرادات تأتي من حركة الإنترنت
تصنيف المستخدمين حسب أعمارهم :	١٠٠%
أقل من ٢٠ سنة	١٨%
بين ٢٠ إلى ٣٠ سنة	٥٣%
أكثر من ٣٠ سنة	٣٠%
تصنيف المستخدمين (عمانيون/ أجانب .. الخ) :	
عمانيون	٤٢%
أجانب	٤٩%
زوار/ سياح	٨%
عدد المستخدمين الذين يزورون مقهى الإنترنت في اليوم	٣٢ مستخدم يوميا
سعر التجزئة للنفاذ للإنترنت	٤٥٠ بيسة/ ساعة
متوسط المدة التي يقضيها المستخدم في النفاذ للإنترنت	٥٠ دقيقة/ مستخدم
مستوى الرضاء بالسرعة التي يوفرها المشغل	٣٣% راضون
جدوى مقهى الإنترنت في المنطقة الحالية	٤٤% أفادوا بأنها مجدية
تقديم عروض خاصة للعملاء الموظفين على الحضور	٦٧% أجابوا بنعم
حفظ سجل للزوار لأغراض المحاسبة والمتطلبات التنظيمية	٥٥% أجابوا بنعم
الاعتقاد بأن المنافسة في قطاع الخدمات الثابتة ستعود بالنفع على عمل مقاهي الإنترنت عن طريق تخفيض التكلفة ، وتقديم خدمة بجودة أفضل .. الخ؟	٢٣% أجابوا بنعم

٧.٢ مقترحات أصحاب مقاهي الإنترنت لتحسين الخدمة

فيما يلي مقترحات أصحاب مقاهي الإنترنت لتحسين أعمالهم :

- إجبار عمانتل على تقديم عروض خاصة لمقاهي الإنترنت.
- السماح لمقاهي الإنترنت بتقديم خدمة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت.
- التصريح لمقاهي الإنترنت بالحصول على تعويض عند تعرض الخدمة للانقطاع.
- تنظيم العروض المنزلية التي تؤثر بشكل كبير على أعمالهم.
- تنظيم مواقع مقاهي الإنترنت بحيث لا يتجاوز مقهيان.
- إدخال المزيد من موفري خدمة الإنترنت.
- تشجيع الطلاب على استخدام الإنترنت للبحث والتطوير.
- تولى الهيئة مسؤولية جميع المواضيع المتصلة بإجراءات مقاهي الإنترنت وتسجيلها.
- السماح للوافدين بالدخول في هذا العمل لأنهم يقبلون برواتب أقل من العمانيين.
- الحصول على تصريح من مشغلي الخدمات المتنقلة بتوزيع أرصدة الهاتف النقال إلكترونياً بدلاً عن البطاقات.
- حماية مصالح مقاهي الإنترنت بالحرص على توفر جودة الخدمة والعوامل الأخرى مثل سرعة الوصلة وعدد الأجهزة الطرفية ومتوسط عدد المستخدمين.
- تنظيم الندوات والمسابقات في الجوانب المتعلقة بمقاهي الإنترنت بما في ذلك المعايير التي تتبناها هذه المقاهي وتقديم جوائز تشجيعية للفائزين.
- إدخال تعرفه تنافسية للهواتف العمومية خصوصاً في قطاع المكالمات الدولية.

□

دراسة الهواتف العمومية

حصلت الهيئة على بيانات حوالى ٦,٨٠٠ هاتفاً عمومياً للعام ٢٠٠٩م ، وأشارت الدراسة إلى أن أي هاتف عمومي يتم استخدامه في المتوسط لمدة ١١ دقيقة للمكالمات المحلية ولمدة ٧٩ دقيقة للمكالمات الدولية ، ويبلغ متوسط الإيرادات المحققة من كل هاتف عمومي للمكالمات المحلية والدولية معاً ٩٠ ريال عماني أي ٢٥٠ بيسة للدقيقة في اليوم وهو مبلغ ضئيل للغاية.

*تتم محاسبة المكالمات المحلية والدولية وفقاً لتعرفة الهاتف العمومي حيث تتم محاسبة الدقيقة الأولى تليها بعد ذلك كل ١٥ ثانية ، أما بالنسبة للمكالمات الدولية فهي نفس تعرفه الهاتف الثابت زائداً نسبة ١٥٪.

رسوم المكالمات إلى الهاتف النقال	سعر الدقيقة التالية (خارج وقت الذروة)	سعر الدقيقة التالية (وقت الذروة)
٤٠ بيسة/ دقيقة	١٠ بيسة	٢٠ بيسة

ومن الملاحظ أن حجم الحركة شهد انخفاضاً حاداً ويعزى ذلك للآتي :

- لم يتم تغيير خطط التعرفة بالنسبة للهواتف العمومية.
- توجد عروض جذابة عديدة للمكالمات الدولية بواسطة خدمات الاتصالات المتنقلة خلال عام ٢٠٠٩م.
- أو لأسباب اقتصادية أخرى مثل هجرة الأجانب والأزمة المالية العالمية.. الخ.



الملحق (٢)

مواد مقتطفة من قانون تنظيم الاتصالات ذات علاقة بالخدمة الشاملة

المادة (٣): يضع الوزير السياسة العامة لقطاع الاتصالات ويعرضها على مجلس الوزراء للموافقة عليها ، وذلك بما يكفل الآتي :

- (١) تطوير قطاع الاتصالات بهدف توسيع نطاق تقديم خدمات الاتصالات بما يحقق الوفاء بمتطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- (٢) إعداد متطلبات الخدمة الشاملة للاتصالات طبقا للمادة ٣٨ من هذا القانون ووفقا لسياسة الحكومة الاقتصادية والاجتماعية.
- المادة (٧): تهدف الهيئة - بصفة أساسية - إلى تحقيق ما يأتي :
 - (١) ضمان توفير خدمات الاتصالات في جميع أنحاء السلطنة في الحدود وبالأسعار المعقولة ، وتشمل الخدمات على وجه الخصوص :
 - خدمات الطوارئ ، الهاتف العمومي ، خدمات معلومات الدليل ،
 - معاونة عامل الخدمة ، الخدمات البحرية وخدمات المناطق الريفية.
 - (٢) تشجيع استخدام خدمات الاتصالات بهدف تسهيل النفاذ إلى الأسواق العالمية والمعلومات.
- المادة (٨): مع عدم الإخلال بحكم المادة (٩) من هذا القانون ، تباشر الهيئة جميع الاختصاصات المتعلقة بقطاع الاتصالات وتجري جميع التصرفات والأعمال اللازمة لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية وانتظام وشفافية وبدون تمييز ، ولها أن تفوض كتابة من تراه من موظفيها في مباشرة بعض صلاحياتها بما يكفل إنجاز أعمالها ، ويكون لها على الأخص ما يأتي :

- (١) تنظيم قطاع الاتصالات وفقا للسياسة العامة المعتمدة بما يحقق الأداء الأمثل للقطاع وفقا للبرامج التي تعدها الهيئة لهذا الغرض وتنفيذ سياسة الحكومة بشأن الخدمة الشاملة ، وذلك كله بما يتفق وأحكام هذا القانون.
- (٢) إعداد البرامج والخطط اللازمة لتطوير السياسة العامة لقطاع الاتصالات.

□ الباب الخامس

□ الخدمة الشاملة والمنافسة

□ ومنع تضارب المصالح وتحقيق متطلبات الأمن الوطني

□ الفصل الأول

المادة (٣٨): يقرر الوزير بعد العرض على مجلس الوزراء في سبيل تحقيق الأهداف الاقتصادية أو الاجتماعية لقطاع الاتصالات ما يأتي :

(١) توسيع خدمات وشبكات الاتصالات في مناطق معينة تبعا لموقعها الجغرافي أو عدد سكانها وإنشاء مراكز خدمات الاتصالات العمومية بما فيها تركيب الهواتف العمومية في هذه المناطق.

١ مكررا- تحديد خدمات الاتصالات العامة الأساسية التي يلتزم بتقديمها مرخص له لأي منتفع يطلبها مقابل سعر معقول تقره الهيئة في مناطق الخدمة.

(٢) تقديم خدمات الاتصالات البحرية.

(٣) تقديم خدمات اتصالات لذوي الاحتياجات الخاصة. وتخطر الهيئة بمتطلبات الخدمة الشاملة المنصوص عليها في هذه المادة ويتم تمويلها من الخزنة العامة وفقاً لأحكام الفقرة الأخيرة من المادة (٣٩) من هذا القانون.

المادة (٣٩): تطرح الهيئة الخدمات والأعمال المنصوص عليها في المادة (٣٨) من هذا القانون في مناقصة عامة يتبع بشأنها ذات القواعد والإجراءات التي تصدرها الهيئة.

وإذا لم يتقدم أحد في المناقصة ، تكلف الهيئة الشركة بتقديم الخدمات أو تنفيذ الأعمال المشار إليها ، وفي هذه الحالة تدفع الخزنة العامة إلى الشركة صافي تكلفة تقديم الخدمات أو تنفيذ الأعمال مع معدل للعائد يحسب على أساس عائد السندات الحكومية متوسطة الأجل مضافاً إليه ٢٪.