خصوصية المستهلك وحماية البيانات في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

المنظمة العالمية للمستهلك
CONSUMERS INTERNATIONAL
معا من أجل التغيير

هذه الإحاطة جزء من سلسلة تقدم لمحة عن تجارب المستهلكين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عبر ثلاثة مجالات رقمية رئيسية: الخصوصية وحماية البيانات، الجرائم الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية

تعد منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا موطناً لفئة من أكثر السكان شباباً في العالم، حيث يوجد 60٪ من الأشخاص دون سن 30. وتشهد المنطقة طفرة رقمية، حيث تضاعف الوصول إلى الإنترنت تقريبًا في الأعوام السبعة الماضية، وأصبح الآن 71٪ من الناس متصلين بالإنترنت مقارنة بـ 39٪ فقط في عام 2012. تدعم الاستراتيجيات الوطنية الطموحة طرح شبكات الجيل الخامس، وتمتلك المنطقة أسرع معدل نمو للهواتف المحمولة في أي منطقة خارج منطقة جنوب الصحراء الكبرى في أفريقيا، وهناك انفجار في التجارة الإلكترونية.

لقد قمنا باستطلاع آراء المستهلكين عبر الإنترنت في المنطقة [1]، ووجدنا أنهم يتبنون هذا العالم الرقمي الجديد، حيث أبدى 75٪ من المشاركين تفاؤلاً بشأن دور التكنولوجيا في مساعدتهم على عيش حياة أفضل في المستقبل. ومع ذلك، توجد مخاوف بشأن حماية البيانات والخصوصية والتي قد تعيق هذه الإمكانات. تلعب منظمات المستهلكين دورًا حيويًا في مساعدة المستهلكين على التحكم بشكل أكبر في بياناتهم الشخصية - مما يخلق بيئة رقمية أكثر أمانًا وثقةً في المنطقة يمكن أن تحقق التمكين والفوائد الاقتصادية والراحة.

أخبرنا المستهلكون عبر الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا:

أنهم قلقون بشأن حماية البيانات

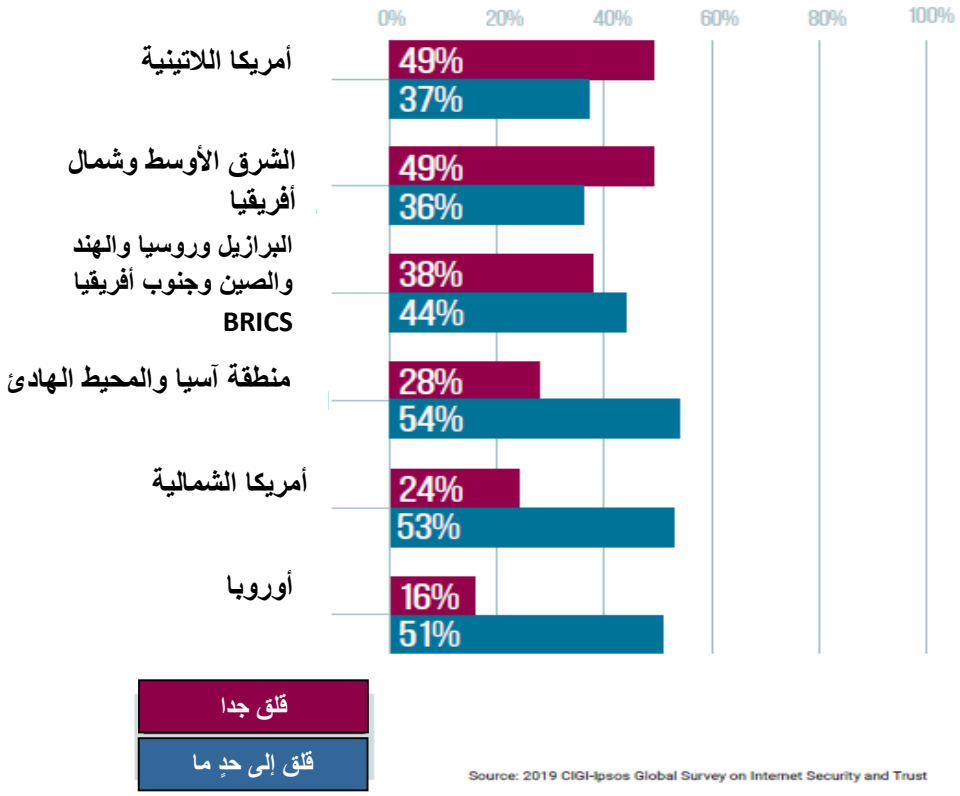
[1] قامت المنظمة العالمية للمستهلك باستطلاع آراء المستهلكين عبر الإنترنت في عُمان وتونس والمملكة العربية السعودية ومصر لمساعدتنا على فهم تجارب مستهلكي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في مجال التجارة الإلكترونية والخصوصية والأمن عبر الإنترنت في مجموعة متنوعة من الأسواق. مقابلات مع أعضائنا الإقليميين رافقت نتائج الاستطلاع.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المستهلكون في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا هم من بين أكثر السكان في العالم قلقًا فيما يتعلق بكيفية جمع البيانات الخاصة بهم والحفاظ عليها على الإنترنت، مع 85 ٪ قاموا بالإبلاغ عن المخاوف مقارنة مع 67 ٪ من الأوروبيين.

نتيجة لذلك، يغير المزيد من مستهلكي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا سلوكهم عبر الإنترنت من خلال اتخاذ إجراءات لحماية أنفسهم. 38٪ من مستهلكي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يتجنبون مواقع ويب معينة، 37٪ يستخدمون المزيد من إعدادات الخصوصية، ويقوم ربعهم بمراقبة ما يقولونه عبر الإنترنت. يقوم واحد من كل خمسة تقريبًا بإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت (16٪).

آراء المستهلكين حول الخصوصية عبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم



قد تزداد هذه المخاوف مع نمو إنترنت الأشياء

مع نمو الأجهزة المتصلة مثل عدادات الطاقة والأجهزة القابلة للارتداء وأمن المنازل، سيُطلب من المستهلكين مشاركة المزيد من المعلومات الشخصية. ينمو قطاع إنترنت الأشياء للمستهلك في جميع أنحاء العالم ، ومن المتوقع في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا نفسها أن يحقق ما يقرب من 160 مليار دولار أمريكي من القيمة لاقتصادات منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بحلول عام 2025. إذا كان المستهلكون لا يثقون في هذه المنتجات، فقد لا يستخدمونها، وربما يفقدون الراحة والتمكين الذي يمكنهم تحقيقه.

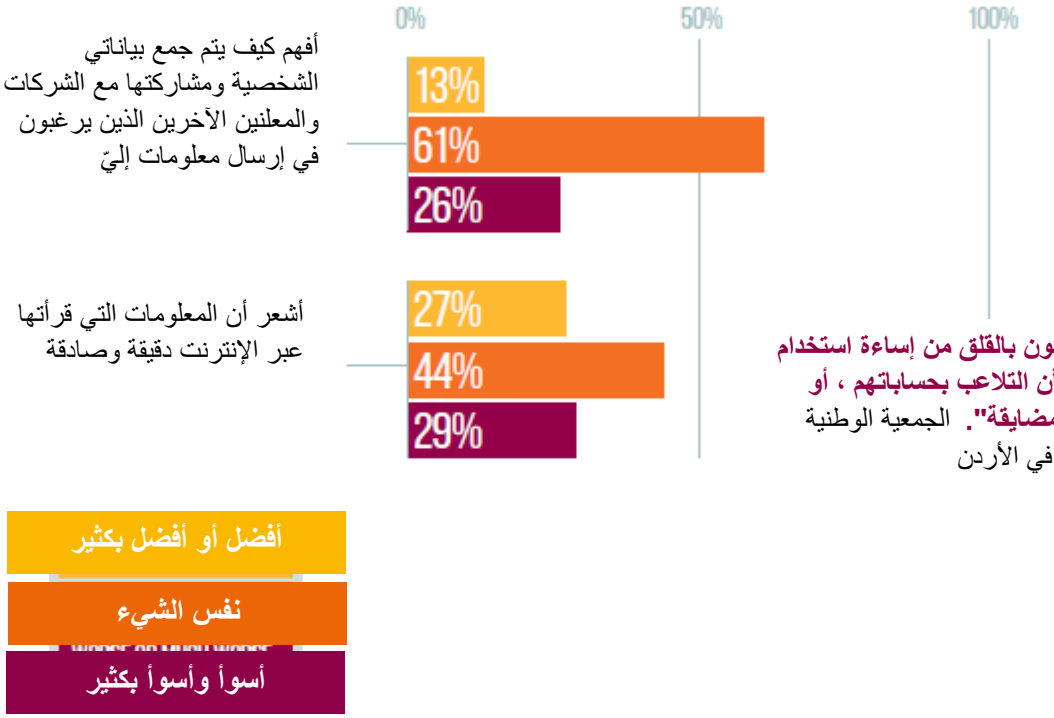
أنهم لا يفهمون البيانات التي يتم جمعها عنهم

أبلغ الأشخاص عن عدم فهمهم كيف يتم جمع البيانات المتعلقة بهم ومشاركتها مع الشركات والمعلنين الآخرين. في الواقع، يشعر أكثر من ربع المستهلكين بأن فهمهم لكيفية جمع البيانات الخاصة بهم يتدهور (26٪) مقارنة بأولئك الذين يشعرون بأنها تتحسن (13٪). يشعر

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

العديد من المستهلكين أيضًا بوجود مجال لتحسين جودة المعلومات عبر الإنترنت. 29٪ من مستهلكي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يقولون إن دقة وصدق المعلومات التي يقرؤها على الإنترنت آخذة في الانخفاض مقارنة بالعام الماضي ، بينما يشعر 27٪ أنها تتحسن.

آراء المستهلكين حول عوامل الخصوصية والشفافية عند استخدام الإنترنت، مقارنة بالعام الماضى



"يشعر المستهلكون بالقلق من إساءة استخدام بياناتهم ، أو بشأن التلاعب بحساباتهم ، أو حول تعرضهم للمضايقة". الجمعية الوطنية لحماية المستهلك في الأردن

يمكن أن يسهم هذا النقص في الوضوح حول كيفية استهداف المستهلكين بالمعلومات، بالإضافة إلى جودة هذه المعلومات، في استمرار الشعور بعدم الثقة عبر الإنترنت.

لكنهم أكثر مراعاة للبيانات التي يمكنهم التحكم في جمعها

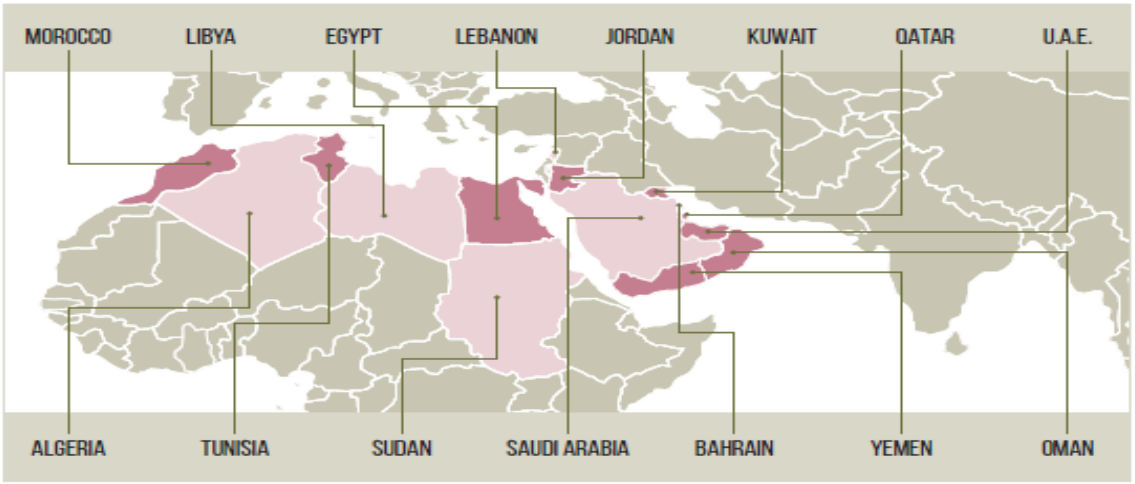
إلى جانب عدم فهم البيانات التي يتم جمعها عنهم، فإن هناك وعيًا متزايدًا بضرورة اتخاذ خطوات لحماية خصوصيتهم حيثما أمكن ذلك. قال ما يقرب من نصف الأشخاص (47٪) أن وعيهم بكيفية ضبط إعدادات الخصوصية الخاصة بهم قد زاد خلال العام الماضي. شعرت جمعية حماية المستهلك في المملكة العربية السعودية أن هذا يرجع جزئيًا إلى حملات التوعية بشأن تغيير الإعدادات والتغطية الإخبارية الدولية لانتهاكات خصوصية وسائل التواصل الاجتماعي.

"هناك الكثير من الإعلانات غير الصحيحة والمظلمة التي تنتهك حقوق المستهلك في بعض الحالات" الجمعية العمانية لحماية المستهلك

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هل تشريع حماية البيانات هو الحل؟

تطوير تشريعات حماية البيانات والخصوصية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2019



لا يوجد تشريع

تشريع واحد على الأقل

أكثر من تشريع، بالإضافة إلى تشريعات قيد التطوير

يمكن لقوانين حماية البيانات أن تحمي حقوق المستهلكين من الممارسات التمييزية والتسويق الاجتياحي وفقدان الخصوصية. ومع ذلك، يكشف برنامج تعقب البيانات العالمي لحماية البيانات التابع للأمم المتحدة أن تسعة فقط من أصل 14 دولة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لديها تشريع لحماية البيانات والخصوصية، وأن هذه القوانين لم تسفر إلا عن أمثلة قليلة من إجراءات الإنفاذ حتى الآن. يمكن أن يؤدي تحديث وتحسين تدابير حماية البيانات إلى معالجة بعض هذه المشكلات المتعلقة بنقص ثقة المستهلك وتمكين المزيد من الأشخاص من تبني الفرص الرقمية بثقة.

تشريع خاص بقطاع أو تشريع شامل؟

يمكن التحكم في حماية البيانات والخصوصية من خلال قوانين محددة للقطاعات، كما هو الحال في قطاعات الرعاية الصحية والمالية والاتصالات، أو يمكن تطبيق تدابير عبر قطاعات مختلفة، مثل اللائحة العامة لحماية البيانات في الاتحاد الأوروبي.

تتبنى بلدان مثل تونس والبحرين مناهج لحماية البيانات بما يتماشى مع جوانب الناتج المحلي الإجمالي. يشترط مشروع القانون التونسي أن تكون الشركات أكثر شفافية مع كيفية استخدامها لبيانات العملاء والحصول على الموافقة، وفي البحرين، سيتعين على مراقبي البيانات التأكد من جمع البيانات لغرض مشروع محدد وواضح وإخطار موضوع البيانات عندما يتم جمع البيانات.

بالإضافة إلى ذلك، أدخلت بلدان في المنطقة، بما في ذلك المملكة العربية السعودية وقطر والإمارات العربية المتحدة والمغرب ، استراتيجيات رقمية وطنية تتضمن فرصة لاتخاذ تدابير لتعزيز خصوصية البيانات وأمانها. على سبيل المثال، تحدد إستراتيجية دبي لإنترنت الأشياء مبادئ لمقدمي إنترنت الأشياء، بما في ذلك الحد من الغرض وتقليل البيانات، وقد اعتمدت تعاريف مثل الموافقة من اللائحة العامة لحماية البيانات.

ما الذي يمكن أن تفعله منظمات حقوق المستهلك؟

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

منظمات المستهلكين في وضع جيد لمطالبة الحكومات والشركات بتحسين حماية البيانات وإجراءات الخصوصية والمساهمة في ثقة المستهلك عبر الإنترنت.

غطت توصيات المنظمة العالمية للمستهلك إلى قمة المستهلك الرقمية لمجموعة العشرين مجموعة من الإجراءات التي يمكن للحكومات والشركات اتخاذها لتحسين تجارب المستهلكين عبر الإنترنت والمساعدة في بناء عالم رقمي موثوق به. وشملت زيادة الوصول إلى الإنترنت، والأمن والشفافية في الشروط والأحكام، وحماية البيانات عند التصميم واالتعويض والتثقيف والتوعية.

يمكنكم قراءة المجموعة الكاملة على موقعنا. اخترنا أدناه التوصيات الأكثر صلة بحماية البيانات والخصوصية إلى جانب بعض الإجراءات التي يمكن أن تتخذها منظمات المستهلكين لتحسين حماية البيانات للمستهلكين في المنطقة:

تشمل الإجراءات الخاصة بالحكومات ما يلي:

- إدخال قوانين حماية البيانات أو تعزيز القوانين الحالية وإنفاذها بالكامل لحماية حقوق المستهلكين من الممارسات التمييزية والتسويق الإجتياحي وفقدان الخصوصية.
- إنشاء وكالات مستقلة تتمتع بموارد جيدة لحماية البيانات.
- تقديم حوافز للشركات لاعتماد معايير أفضل الممارسات في حماية البيانات والخصوصية.
- دمج تدابير حماية البيانات والخصوصية في الاستراتيجيات الرقمية الوطنية.
- التأكد من سهولة الوصول إلى أنظمة التعويض وأن انتهاكات الأمان والخصوصية تتم معالجتها بسرعة وفعالية.
- تقديم مبادرات لإعلام المستهلكين حول كيفية اتخاذ خطوات لحماية خصوصيتهم وأمنهم على الإنترنت للمساعدة في معالجة المستويات المتزايدة من مخاوف الخصوصية بين المستهلكين.

الإجراءات الخاصة بالشركات تشمل:

- جعل من السهل على المستهلكين في أي مكان في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا فهم مخاطر وفرص جمع البيانات واستخدامها، وتوفير طرق بسيطة للأشخاص لإلغاء الاشتراك في الميزات التي لا يحبونها أو الغير مريحة لهم.
- إنشاء إجراءات واضحة للمستهلكين لفهم كيفية جمع بياناتهم ومشاركتها بسهولة، على سبيل المثال من خلال إشعارات خصوصية واضحة.
- القيام بمراجعة وإعادة تقييم نطاق جمع البيانات الشخصية بانتظام وما إذا كان ذلك ضروريًا للخدمة المقدمة.
- توضيح أين يجب أن يذهب المستهلك للحصول على المساعدة أو لتقديم شكوى إذا احتاج إلى ذلك.

تشمل الإجراءات الخاصة بمنظمات المستهلكين ما يلي:

- ارجع إلى الفهرس الرقمي الخاص بالمنظمة العالمية للمستهلك ، وهو قاعدة بيانات عالمية للتشريعات والمبادرات الخاصة بتمكين المستهلك الرقمي، لنشر الوعي بأفضل الممارسات في مجال حماية البيانات وتشريعات الخصوصية وقيادة الصناعة.
- استكشف "الإرشادات التوجيهية للثقة في التصميم" الخاصة بالمنظمة العالمية للمستهلك وشاهد كيف يمكن تطبيقها على مختلف المنتجات والخدمات الرقمية.
- تطوير حملات التوعية الرقمية لبناء فهم لكيفية اتخاذ المستهلكين خطوات لضبط إعدادات الخصوصية الخاصة بهم والحفاظ على بياناتهم الشخصية بأمان.
- العمل مع مجموعات المستهلكين في المنطقة لتبادل الموارد والأدلة لبناء القضية من أجل تحسين حماية البيانات على المستوى الإقليمي.

تقدم هذه الإحاطة لمحة سريعة عن تجربة مستهلكي الشرق الأوسط وشمال أفريقيا المتعلقة بالخصوصية وحماية البيانات، يمكنكم الاطلاع على الإحاطات المصاحبة حول الجرائم الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

تقوم المنظمة العالمية للمستهلك حاليًا بإنشاء ***شبكة تغيير****، وهي شبكة قوية من منظمات حقوق المستهلك الوطنية وشركاء من قطاع الأعمال والمجتمع المدني لاستكشاف كيف يمكن للتكنولوجيا توفير حلول لبعض التحديات التي يواجهها المستهلكون في جميع أنحاء العالم.*

سنعمل معًا على تحقيق نتائج إيجابية للمستهلكين في قضايا ملحة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والتجارة الإلكترونية والبيانات والاستدامة والغذاء والطاقة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إذا كنت ترغب في أن تكون جزءًا من هذه الشبكة المتنامية، فيرجى الاطلاع على الموقع الإلكتروني للمنظمة العالمية للمستهلك لمزيد من التفاصيل.

مع الشكر ل:

جمعية حماية المستهلك المملكة العربية السعودية
الجمعية العمانية لحماية المستهلك
الجمعية الوطنية لحماية المستهلك في الأردن
مديرية حماية المستهلك، وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية
جمعية المستهلك لبنان
الجمعية اليمنية لحماية المستهلك
جهاز حماية المستهلك المصري، وزارة التجارة والصناعة
الجامعة المغربية لجمعيات المستهلك
جمعية حماية المستهلك ليبيا
الجمعية السودانية لحماية المستهلك
الاتحاد الوطني لحماية المستهلك في الجزائر

منهجية البحث: قامت المنظمة العالمية للمستهلك باستطلاع آراء 3000 مستهلك عبر الإنترنت في سلطنة عُمان وتونس والمملكة العربية السعودية ومصر لمساعدتنا على فهم تجارب مستهلكي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في مجال التجارة الإلكترونية والخصوصية والأمن عبر الإنترنت في مجموعة متنوعة من الأسواق رافق نتائج الاستطلاع مقابلات مع أعضائنا الإقليميين.
(منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com