

ICANN69 | أسبوع الأسبوع التحضيري- تحديث برنامج المسجل
الإثنين 05 أكتوبر/تشرين أول 2020 - من الساعة 18:30 ص إلى 19:30 م بالتوقيت الشرقي القياسي

جاستن هو: أهلا ومرحبا بكم في تحديث برنامج المسجل. اسمي جاستن هو. ستشمل الترجمة الفورية لجلسات GAC جميع لغات الأمم المتحدة الست واللغة البرتغالية وسيتم إجراؤها باستخدام كل من Zoom ومنصة الترجمة الفورية عن بعد التي تديرها Congress Rental Network.

نشجع الحاضرين على تنزيل تطبيق Congress Rental Network وذلك عبر اتباع الإرشادات الموجودة في غرفة دردشة Zoom أو في وثيقة تفاصيل الاجتماع المتوفرة على صفحة موقع ويب جدول أعمال GAC. إذا كنت ترغب في التحدث، نرجو منك رفع يدك في غرفة Zoom وبمجرد أن ينادي ميسرو الجلسة على الاسم، سيقوم فريق الدعم الفني لدينا بإيقاف كاتم الصوت للمتحدث. كما يُرجى منك ذكر اسمك للسجل، واللغة التي ستحدث بها إذا كنت تتحدث لغة أخرى غير اللغة الإنجليزية. يرجى منك الحرص على كتم صوت جميع الأجهزة الأخرى بما في ذلك تطبيق Congress Rental Network عندما تتحدث. كما يُرجى التحدث بوضوح وبسرعة معقولة للسماح بترجمة فورية دقيقة. أود أن أسلط الضوء على أنه لا يُسمح للمشاركين عن بعد بالنقر فوق زر الميكروفون وإعادة الصوت لأنفسهم أثناء هذا الاجتماع. يسمح بذلك فقط لفريق تكنولوجيا المعلومات الخاص بنا.

وأخيراً، تخضع هذه الجلسة، مثل جميع أنشطة ICANN الأخرى، لمعايير السلوك المتوقعة لمنظمة ICANN. ستجدون رابطاً في الدردشة للاطلاع على هذه المعايير.

في حالة حدوث انقطاع أثناء الجلسة، سيقوم فريق الدعم الفني لدينا بإيقاف كاتم الصوت لجميع المشاركين. وبهذا أعطي الكلمة لبرايان غوترمان.

برايان غوترمان: شكرا لك يا جاستن. شكرا لفريق الاجتماع الفني وجميع المترجمين الفوريين. غوتن أبيند (مساء الخير) لمن هم من ألمانيا، البلد المضيف. مرحباً. صباح الخير، ومساء الخير وطاب مساؤكم جميعاً. وشكراً لكم جميعاً على حضور الجلسة الأخيرة لليوم الأول من الأسبوع التحضيري لاجتماع ICANN69.

ملاحظة: مايلي هو ما تم الحصول عليه من تدوين ماورد في الملف الصوتي وتحويله الى ملف كتابي نصي. ورغم أن تدوين النصوص يتم بدرجة عالية، إلا أنه في بعض الحالات قد تكون غير مكتملة أو غير دقيقة بسبب المقاطع غير المسموعة والتصحيحات النحوية. تنشر هذه الملفات لتكون بمثابة مصادر مساعدة للملفات الصوتية الأصلية، ولكن لا ينبغي أن تُعامل كما لو كانت سجلات رسمية.

أنتم ال'ن في الجلسة التحديثية لبرنامج المسجل: لدينا ساعة واحدة. ولدينا حتما جدول أعمال مزدحم. سنخبركم اليوم عن برنامج المسجل، إذا لم تكن لديكم إحاطة به. ستسمعون من بعض زملائي المتميزين من جميع جهات المنظمة حول بعض الأعمال التي يقومون بها مع حاملي اسم المجال ومع المسجلين. سأحدث عن بعض المواد التعليمية التي تم نشرها مؤخرا، وسنلقي نظرة على بعض الأعمال المستقبلية التي ستقوم بنشر ما يتعلق بها وتنفيذها، مع منظمة ICANN والمجتمع، لدعم المسجلين.

نشجعكم على الاحتفاظ بأسئلتكم وأفكاركم وتعليقاتكم إلى نهاية الجلسة. ولكن إذا كانت لديكم نقطة تريدون توضيحا حولها، فيمكنكم طرح ذلك في بداية الاجتماع وأثناء تقديم العروض. لكن نعزم على إبقاء بعض الوقت للأسئلة. سنخصص بعض الوقت للتعليقات والأسئلة والأجوبة في نهاية الجلسة. لذلك نرجو منكم الاحتفاظ بأسئلتكم وتسجيلها، وسنجيب عليها.

أهم ما نريد الإشارة إليه هنا هو أننا نريد أن نسمع منكم. لم تجر مؤخرا أية جلسة تحديثية حول برنامج المسجل الذي يواجهه المجتمع، ولذلك نريد تلقي تعليقاتكم واستخدام أفكاركم من أجل المضي قدما في عمل برنامج المسجل. هل هناك أية أسئلة قبل أن نبدأ؟ جاستن؟ لا، حسنا.

هذه نبذة عن برنامج المسجل. دائما ما نسعى، في كل ما نقوم به، لخدمة المصلحة العامة العالمية والمسجلين ومستخدمي الإنترنت النهائيين، وذلك بضمان أمن واستقرار نظام أسماء النطاقات (DNS)، مع دعم الثقة والخيار والمنافسة في هذا المجال. لطالما اعتبرت المنظمة المسجلين على أنهم ضروريون لوجود نظام DNS وسوق قويين، ولكن هناك دائما إمكانية القيام بأعمال إضافية لتحسين تجربتهم عند التفاعل مع المنظمة والمشاركة في النظام البيئي.

إن أهدافنا - سأعرضها عليكم بسرعة لأنه من المحتمل أن كثيرا منكم اطلع عليها. إن هدفنا الرئيسي هو تعليم المسجلين حقوقهم ومسؤولياتهم، وإطلاعهم على النظام البيئي لأسماء النطاقات وكيفية التنقل عبره، وكذلك سياسات ICANN التي تؤثر عليهم بشكل مباشر. ونقوم بهذا بطرق متنوعة. يمكن العثور على معظم هذا المحتوى على صفحتنا الرئيسية للمسجلين، icann.org/registrants. نقوم بأنشطتنا التعليمية عبر المدونات والمقالات والأسئلة الشائعة والرسوم البيانية، ومن خلال العروض التقديمية والندوات عبر الإنترنت. لدينا زملاؤنا المتميزون في GSE، و OCTO Technical Engagement، وغيرهم ممن يقومون ببناء القدرات في هذا الميدان، إن صح التعبير، ويقومون بذلك أحيانا مع المسجلين وأصحاب المصلحة الآخرين.

وهدفنا الثاني هو تحديد القضايا والتحديات التي يواجهها المسجلون وتوعيتهم حولها. لا ينجح هذا العمل إلا إذا عملنا مع المجتمع - أي؛ معكم ومع أصحاب المصلحة الذين يهتمون بهذه الأشياء. نحن نقوم بهذا الدور البسيط، في رأينا، من خلال نشر بعض البيانات انطلاقاً من المؤسسة، ومن نقاط اتصالنا مع المسجلين، وكذلك عبر أنشطة المشاركة لدينا، لتوعية الحوار المجتمعي. ولا ينطبق هذا على برنامج المسجل فقط، بل يشارك في ذلك زملاؤنا من جميع أطراف المنظمة، فهم يشاركون ويتعاونون مع مجموعات مجتمع ICANN ذات الصلة حول القضايا والتحديات التي يواجهها المسجل. وقد قمنا بمجموعة متنوعة من المشاريع المباشرة، والمشاريع الثنائية مع مجموعات مجتمعية مختلفة ولدينا بعض الأفكار حول الخطوات المقبلة. ولكن مرة أخرى، إذا كنت تمثل SO أو AC وترغب في التعاون معنا بأية طريقة، أو لديك أفكار، فيرجى إخبارنا بها والاتصال بي مباشرة.

وعملنا الثالث، وربما أقل هذه الأعمال أولوية، لكنه عمل مهم أيضاً، وهو محاولتنا ضمن انعكاس وجهات نظر المسجل على عمل ICANN وخدماتها ومراجعاتها الجارية.

ومن الأمور المتعلقة بجمهورنا، وهو شيء أريد التركيز عليه، وقد ذكرته سابقاً، وهو أن عملنا تعاوني ومتعدد الوظائف. فهو ليس مجرد برنامج من برامجنا. فمن المفترض أن يكون هذا البرنامج مركزياً بالنسبة لباقي القضايا، وأن يسهل العمل الذي يقوم به الآخرون، وبالطبع، تدعم المنظمة بأكملها المسجلين، وعملنا هذا عمل تعاوني.

ولكن من منظور التواصل، فإن جمهورنا الأساسي هم المسجلون المعتادون. وعادة ما نصف هؤلاء المسجلين على أنهم ممن يمتلكون اسم نطاق واحد أو اسمين كحد أقصى، وهؤلاء ليسوا ممن يحضر اجتماعات ICANN. وربما ليسوا من الأشخاص الموجودين معنا اليوم في هذه الجلسة. لديهم معرفة قليلة أو لا يعرفون شيئاً عن النظام البيئي لـ DNS، وICANN وسياسات ICANN التي تؤثر عليهم. لذلك نريد الوصول إليهم من خلال مدوناتنا ومن خلال وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بنا ومن خلال المجتمع.

أما الجمهور الثانوي فسنحدث إليه قليلاً في وقت لاحق عندما يتحدث زميلنا من OCTO Technical Engagement، لكننا نتحدث إلى مجموعة أكبر من المسجلين وشركات لديها أسماء نطاقات ونقوم بالتعليم وبناء القدرات بشكل أساسي فيما يتعلق بالأمان ومنع التصيد والبرامج الضارة والهجمات الاحتيالية الأخرى. وأشير من جديد إلى أنكم ستسمعون ما يتعلق بذلك لاحقاً.

وأنتم أيضا جزء من جمهورنا. نريد مخاطبتكم وتلقي آرائكم. لقد قمت بإدراج بعض المجموعات هنا، لكن ليست هذه قائمة شاملة. ومرة أخرى، يرجى منكم كتابة أفكاركم، وسوف نستلمها منكم في نهاية الجلسة، ونتطلع إلى العمل معكم لتسهيل المناقشات حول قضايا المسجلين والتحديات التي تواجههم من أجل توفير المساعدة المناسبة لهم.

والآن، سأعرض عليكم موجزا حول بعض المواد التعليمية التي تم نشرها مؤخرا والتي صدرت بعد آخر جلسة تفاعل أجريناها مع المجتمع. في البداية، أود دعوة زميلتي، بيتسي أندروز من GSE من فريق ICANN Learn. بيتسي.

بيتسي أندروز:

مرحبًا. شكرًا لك يا برايان. اسمي بيتسي وأنا أعمل في فريق دعم المسؤولية العامة في إطار GSE، في قسم المشاركة العالمية لأصحاب المصلحة في منظمة ICANN. ومن مسؤولياتي العديدة تسيير منصة التعليم عبر الإنترنت الخاصة بنا. ويمكنكم أن تروا أنها منصة مجانية ويمكنكم الوصول إليها على عنوان URL المتوفر هنا، learn.icann.org.

ونشجعكم كثيرا على زيارة ICANN Learn كهدف من أهداف بناء قدراتكم. هناك العديد من مسارات التدريب المختلفة المتاحة لكم. فهناك مثلا بناء للمهارات من شأنه أن يساعدكم في مشاركتكم في عمليات صنع السياسات. ولدينا كذلك بعض الدورات الفنية وبعض الدورات المتعلقة بالسياسات.

ولدينا بالتحديد دورات أساسية للمسجلين: دورة أساسيات لحاملي اسم المجال. لدينا أيضا دورة أساسيات نظام أسماء النطاقات. ومن شأن كليهما أن يكون جذابا لهذا الجمهور. لقد أطلقنا دورة أساسيات المسجل في مارس وقد كانت ناجحة للغاية وتلقينا الكثير من التعليقات الجيدة، بالإضافة إلى بعض التعليقات البناءة. إذن، نرحب بكم جميعا في هذه الدورة، ونطلب منكم إعلامنا برأيكم فيها.

يمكنك ضبط لوحة المعلومات على لغتك المفضلة عند دخولك على ICANN Learn. وللقيام بذلك، انتقل إلى أسفل الصفحة حيث ستجد رمز الكرة الأرضية. انقر على الكرة الأرضية لتجد 30 خيارا مختلفا. تقدم ICANN التدريب بلغات الأمم المتحدة الست المختلفة، مثل جلسة اجتماع ICANN هذه تماما، حيث يمكنك الحصول على ترجمة بلغات الأمم المتحدة الست، إذن، نحن نقدم الدورات بهذه اللغات. وبالنسبة لواجهة ICANN Learn، فيمكنك اختيار ما يصل إلى 30 لغة مختلفة. ولذلك فمن المؤكد أن تجد هناك ما يناسبك.

دورة أساسيات المسجل - بعض النقاط البارزة من تلك الدورة مذكورة هنا. إنها دورة تستهدف مجتمع المستخدمين النهائيين الواسع، وهي تغطي حقوق ومسؤوليات المسجل، مما يصب في الهدف الأول الذي وضحه برايان، بالإضافة إلى الدور المهم الذي يلعبه المسجلون في DNS، وأفضل الممارسات في إدارة اسم المجال و سياسات ICANN التي تؤثر على المسجلين. لذلك فهي قاعدة جيدة حقا تجب عليكم زيارتها لبناء قاعدة معارفكم بحيث يمكنكم بعد ذلك المشاركة في هذا المجتمع. وكما هو الحال دائما، إذا كان لديكم أي أسئلة حول التعلم عبر الإنترنت أو هذه الدورة التدريبية على وجه الخصوص، فلا تترددوا في التواصل معي ومع فريق في ICANN Learn على icann.org. شكرا جزيلا.

شكرا جزيلا. هذه دورة صدرت في أبريل أو مايو. وقد نشأت في الواقع كنتيجة للعمل الذي كنا نقوم به مباشرة مع ALAC. يعتقد بعض أعضاء ALAC أن هذه كانت فكرة جيدة. نحن نعلم أنهم يستمتعون بـ ICANN Learn ويستخدمونها كثيرا كنوع من الأدوات التعليمية التكميلية مع علامات الاختيار التعليمية، والتي تختلف عن المحتوى الموجود على صفحات الويب الثابتة التي تحتوي على مقالات وما شابهها. ولذلك فإننا نشجع الناس على المشاركة في الدورة وتقديم ملاحظاتهم حولها. ويسعدنا أن تشاركوا هذا مع زملائكم في المجتمع وخارج المجتمع. افعلوا ذلك من فضلكم.

برايان غوترمان:

وأشكر مرة أخرى يا بيتسي. وهذا مثال عما كنت أحدث عنه سابقا؛ أي أن عملنا تعاوني فعلا. إن بيتسي عضو في فريق المسؤولية العامة في GSE فيما يخص ICANN Learn هذه. هناك فريق السياسة بالنسبة لجميع أنحاء المنظمة. بعض نقاط الارتكاز الخاصة بهم - فإذا كنت عضوا في المجتمع وكنت تتفاعل معه من SO / AC، فهم موجودون معك في الميدان لتسهيل المناقشات حول قضايا المسجل. لدينا فريق المشاركة الفنية في GSE و OCTO الذي يقوم بأعمال بناء القدرات، وسنسمع منهم بعد قليل. تفضلني بالكلام يا سامانه.

مرحبًا بكم جميعًا. شكرًا لك برايان. مرحبًا بكم جميعًا. أنا سامانه تاجاليزاديبوب. انضم إليكم اليوم من OCTO بصفتي متخصصة رئيسة في الأمن. إذن، من الأمور التي أشار إليها برايان ما يتعلق بالمشاركة، وهي أمر تنشط فيه OCTO أيضا. فنحن نقدم المشاركة الفنية للمسجلين من خلال توفير التعليم في مجال العرض والمؤتمرات والدورات التدريبية ونشر المقالات

سامانه تاجاليزاديبوب:

ومحاولة دعم وتشجيع أفضل الممارسات في الميدان. ويقدم الزملاء الفنيون في فريقنا أحيانا مساعدة أكثر استهدافا لمكافحة إساءة الاستخدام في الأوقات التي توجد فيها أحداث معينة من حوادث الأمان مثل اختطاف النطاق أو حملات التصيد الاحتيالي التي تستهدف شركات أو أهدافا معينة. بمجرد أن يتواصلوا معنا لطلب المساعدة، نحاول دائما مساعدتهم من خلال التعامل مع المسجلين. إن هدفنا الرئيسي في الواقع هو تسهيل الاتصال والمساعدة الفنية عندما يكون ذلك مناسباً.

لدينا دائما مجموعة من التوصيات لإدارة المجالات والتي يتم نشرها أيضا من خلال مدونة بواسطة زملائنا من OCTO. وأدرج هنا بعض العناصر الأساسية التي نوصي مسجلي النطاقات بالتكيف معها. أولها وأهمها هو إجراء اختيارات مختلفة للمسجل عندما تخطط لتسجيل نطاق. قم بإجراء بحث صغير قبل التنفيذ، وتعرف على المسجلين المعروفين من حيث الأمان في السوق الذي تخطط لتسجيل نطاقك فيه. بمجرد تسجيل المجال الخاص بك، تأكد من أنه باسمك وليس باسم مالك موقع الويب الخاص بك أو مزود الاستضافة أو المحامي. وإذا اخترت غير ذلك، فتأكد من أنه اختيار حكيم.

عندما يتعلق الأمر بالأمان، فإننا نوصي دائما المسجلين باختيار المسجلين وموفري الاستضافة وموفري DNS الذين سيقدمون مصادقة دخول متعددة العوامل. فهي تكون أحيانا خيارا إضافيا لحزمة التسجيل، وتكون أحيانا مدرجة في الحزمة الأساسية ولكن يوصى بتمكينها حيثما كان ذلك ممكناً.

نوصي أيضا، فيما يخص المسير، بالألا يستخدم المسجلون عناوين البريد الإلكتروني الشخصية، وأن يستخدموا البريد الإلكتروني الخاص بالشركة أو الأعمال ذات الصلة. عادة، بدلا من اسمك، نوصيك باستخدام أدوار أكثر عمومية مثل المثال الذي تراه في الشرائح، `domain-admin@yourcompany.com`. الشريحة التالية، رجاء.

من الأمور المهمة أيضا، بالنسبة للأمان، ننصح بعدم استخدام عنوان بريد إلكتروني مسجل ضمن المجال الخاص بك لخدام الاسم الخاص بك والأدوار الإدارية الأخرى. وذلك لأنه في حال فقدانك للسيطرة على مجالك، فستفقد أيضا السيطرة على عنوان بريدك الإلكتروني وخوادم الاسم، وهذا ليس وضعاً مثاليا إذا كنت تقوم بتخزين كل ما لديك هناك، أو إذا كنت تريد استعادة السيطرة على المجال.

هناك أيضا حالات معينة يتم استخدامها أو تغييرها عند تسجيل مجال وهو ما يسمى بروتوكولات التزويد القابلة للتوسيع، حالات EPP. يوصى المسجلون دائما بالتأكد من أنهم يفهمونها أو أنهم على دراية بها حتى يتمكنوا من البحث عنها. ومن أمثلة ذلك ما ترونه على الشريحة، مثل clientTransferProhibited و clientDeleteProhibited. هناك العديد من الأشياء الأخرى التي يمكنك العثور عليها في موارد ICANN عبر الإنترنت.

وهناك مجموعة أخرى من بروتوكولات توفير الأمن وهي امتدادات يوصى بها عند تسجيل مجال ما. و DNSSEC أحدها، أي امتداد أمان نظام اسم المجال، وهو امتداد لنظام اسم المجال لضمان تكامل بياناته وللتأكد من أن الاتصال مشفر وأنه لا يتم تغيير تكوين DNS. هناك DMARC، وهو فوق بروتوكولات الأمان التي تعتبر بالتالي اتصالات عبر البريد الإلكتروني. DMARC، هو مصادقة الرسائل المستندة إلى المجال، وإعداد التقارير والمطابقة. ببساطة، هو بروتوكول يتأكد من التعاون الواضح بين الممتلي والمرسل للبريد الإلكتروني، وهو يوفر المصادقة ويتأكد من رفض الرسائل المصادق عليها من جانب المستلم.

النقطة الأخيرة التي نوصي بها المسجلين هي أن يتأكدوا من أن خادم الاسم الخاص بهم، وأن المجال الخاص بهم مسجل على خادم اسم مختلف عن أرقام النظام الذاتي أو ASM، بحيث إذا كان أحدها فرضا هو الهدف لهجوم رفض الخدمة الموزع (DDoS) مثلا، فلا يزال لديك فرصة للاتصال بالإنترنت والبقاء على الإنترنت باستخدام اسم المجال الخاص بك. الشريحة التالية، من فضلك.

أعتقد أن مجموعتنا ستضع رسوما بيانية عبر الإنترنت قريبا، وهي تلخص التوصيات حول أفضل الممارسات لمسجلي أسماء النطاق. لا تنزعج. سيتم تبليغكم بذلك قريبا. شكرا لك برايان.

شكرا لك يا سامانة. لقد كان فريقها مفيدا للغاية، ليس فقط لعملهم في هذا المجال، ولكن ما يفعلونه أيضا - ومثال على نوع التعاون الذي نقوم به عبر المؤسسة - هو أنهم يعملون معنا كخبراء عندما نطور مدوناتنا مثل هذا البيان الذي نقوم بإعداده اليوم، والذي سيصدر قريبا. الفكرة هنا هي اختصار الكثير من المعلومات التقنية والمعقدة بلغة يسهل فهمها. ونقوم أيضا بترجمة ذلك إلى لغات الأمم المتحدة الست لمحاولة نشرها وجعلها في متناول جمهور مسجلينا الاعتياديين قدر الإمكان.

برايان غوترمان:

ولذلك فإني أشجعكم على إلقاء نظرة على هذا الرابط. ويمكنكم الوصول إليه على الصفحة الرئيسية للمسجل، [icann.org/registrants](https://www.icann.org/registrants). لقد تم إصداره في شهر مايو لتحديد عمليات الخداع وتوقيع DNSSEC بالإضافة إلى نصائح أخرى لحماية اسم المجال الخاص بكم. مرة أخرى، وكما ذكرنا، لدينا بيجر نعرضه هنا، وسنقوم بالترويج له أساساً عبر وسائل التواصل الاجتماعي. ولذلك نرجو منكم متابعة هذا ونرجو منكم مشاركته مع أشخاص آخرين ممن قد يجدونه مفيداً. ومرة أخرى، لا أعني بذلك فقط من يندرج داخل ICANN فقط، ولكن المسجلين خارجها ممن تعرفون. فلننتقل إلى الموضوع الموالي، وتذكروا من فضلكم، إذا كانت لديكم أسئلة وأفكار، ضعوا في المكان المخصص للأسئلة والأجوبة وستتناولها في النهاية. احتفظوا بتلك الأسئلة أو سجلوها.

فلننتقل إلى أحد الأهداف التي ذكرتها سابقاً، والذي يتعلق بزيادة الوعي بالقضايا والتحديات التي تؤثر على المسجلين، وأريد أن أذكر هنا سلسلة التقارير التي كنا نقوم بها منذ عامين، والنسخة الموالية من سلسلة التقارير هذه، والتي ستصدر في الشهر أو الشهرين المقبلين، وستصدر معها بيانات من هذا العام، من مارس إلى غشت، وهي مجموعة بيانات مدتها ستة أشهر. وسنقوم بعرض القليل من تلك البيانات اليوم. أردت فقط الإشارة إلى هذا، ويمكنكم الوصول إلى جميع التقارير التي تم نشرها حتى الآن، وعلى مدار العام الماضي، مع مجموعات بيانات لمدة ستة أشهر على الصفحة الرئيسية لمسجلي مؤسسة ICANN. يمكنكم زيارة الصفحة وإلقاء نظرة على البيانات السابقة التي تم نشرها من نقاط الاتصال الخاصة بنا مع المسجلين في جميع أنحاء المنظمة. وسأشيد مرة أخرى كعادتي بفريق الدعم العالمي الرائع وفريق الامتثال التعاقدية عندنا، وهما في الواقع على الخطوط الأمامية، ولديهم تفاعلات مباشرة أكثر مع المسجلين. وبهذا، أعطي الكلمة للسيد لامار فولكنير من GSC. لامار؟

لامار فولكنير:

شكراً لك يا برايان. طاب يومكم جميعاً. كما ذكر برايان، اسمي لامار فولكنير وأنا مدير ICANN Global Support. أريد فقط أن أقول إن الشرائح التالية التي سنراجعها وننظر إليها تحتوي على ما تمت ملاحظته وتسجيله من قبل Global Support ضمن الإطار الزمني الذي ذكره برايان سابقاً، من مارس 2020 وحتى أغسطس 2020.

وبعد الاطلاع الفعلي على بعض التقارير والعروض التقديمية السابقة على مدار السنوات القليلة الماضية، فيمكننا القول أن مشهد المجتمع، إن صح التعبير، للمسجلين وكيفية تفاعلهم مع Global Support لم يتغير كثيرا على مدار السنوات الماضية.

ولازلنا نلاحظ أن الملف الشخصي النموذجي للمسجل الذي يتعامل مع Global Support لا يزال مناسباً لأصحاب الأعمال الصغيرة إلى المتوسطة الحجم. ولكن بالطبع، ما زلنا نرى المدونين ومستخدمي الإنترنت الفرديين العاديين. وكما يمكنكم أن تتخيلوا، بالنسبة لأصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة الحجم، قد يؤثر أي شيء سلبي على موقع الويب الخاص بهم، والذي غالبا ما يكون ضروريا لبقاء أعمالهم التجارية، ولذلك، عندما يتواصلون معنا، فإنهم غالبا ما يعبرون عن قدر كبير من الاستعجال.

عندما نتلقى قدرا أكبر من المسجلين - وربما عليكم أن تضعوا في اعتباركم أننا نتلقى هذه الزيادة من جميع أنحاء العالم. لازلنا نلاحظ أن العديد من المسجلين الذين يتصلون بنا، غالبا ما يكونون ذوي معرفة تقنية ضئيلة إن صح التعبير، ولديهم فهم قليل جدا أو لا يفهمون أصلا مجتمع الإنترنت أو النظام البيئي ككل، ولا تكون عندهم في الغالب أي فكرة عن يجب أن يتصلوا به لمعالجة مخاوفهم وما يواجهونه من تحديات. وهكذا أصبحنا نوعا ما، كما قال برايان، نقطة اتصال في الخطوط الأمامية، حيث يمكننا التوجيه والاستهداف والفرز، ويمكننا منحهم دعما أفضل بناء على اهتماماتهم وطبيعة احتياجاتهم. الشريحة التالية، من فضلك يا برايان.

لذلك، عندما يتصل المسجلون بـ Global Support، لاحظنا أن هناك خمسة مصادر رئيسية للاتصالات التي نتلقاها إن صح التعبير. يرجى ملاحظة أن هذه المصادر غير مرتبة. إما أن يقوم أمين السجل أو البائع بإحالة المسجل إلينا، أو يقوم المسجل بإجراء بحث على الإنترنت. وغالبا ما يجدون ذلك من خلال رابط "اتصل بنا" على صفحة icann.org. غالبا ما يوجه مكتب شكاوى ICANN المسجلين، عندما يكون ذلك ممكنا، نحو Global Support، أو يعثرون على رقم هاتف على موقع ويب icann.org، أو في مكان ما على الإنترنت ويتصلون بنا هاتفيا. هذه هي الطرق الخمس الرئيسية التي يتواصلون معنا عبرها - أي، المصادر. وأقول، هناك قناتان مختلفتان للاتصال، إما عن طريق الهاتف، أو عبر البريد الإلكتروني، وهما الكيفيتان اللتان يمكننا تقديم هذا الدعم وفقهما.

وقد لاحظنا عند خدمتنا لمجتمع المسجلين أن نوع الدعم الذي نقدمه، والذي له طبيعة تعليمية، غالبا ما يتكون من التوجيه و / أو التسيير. نساعدهم عادة على تحديد أمين السجل الخاص بهم.

ونشرح لهم، إن صح القول، ثنائية أمين السجل، ثم نبين لهم علاقته مع المسجل ودور ICANN في ديناميكية تلك العلاقة. ثم نقوم بإحالتهم إلى فريق الامتثال لـ ICANN عند الاقتضاء كما هو واضح. ثم نوجههم، حسب قلقهم أو طبيعة استفسارهم، إلى مجموعة من الموارد المتوفرة لدينا على صفحة icann.org.

وبالنظر إلى حجم أعمالنا، كما ذكرت سابقاً، أي مجموعة الستة أشهر، من مارس 2020 وحتى أغسطس 2020، فقد تلقينا ما يزيد على 6000 زيادة خلال تلك الفترة الزمنية، أو 6039 بالتحديد. وكما ترون، فإن حوالي 63% من أنواع الاستفسارات التي تلقيناها، والتي تعد بالفعل أكثر أنواع الاستفسار عندنا في حالات المسجلين المختلفة خلال هذا الإطار الزمني، هي استعلامات حول إدارة النطاق. وهي استفسارات حول التجديدات الأساسية والتحويلات والإلغاء والاستعلام العام عن النطاق. حوالي 18% من حجم الاستعلام، وهو ثاني أكثر أنواع الاستفسار لدينا، يرتبط بحالات WHOIS أو حالات الاستفسار عنها. وهذه الأمور واضحة جداً، حيث أنها غالباً ما تتكون من عمليات التحقق من WHOIS ونوع WHOIS أو الاستفسارات المتعلقة بـ WHOIS.

يمثل نوع الاستفسار الثالث حوالي 10% من الزيادة التي تلقيناها وهي حماية الحقوق وزيادة قدر مقاصد العلامات التجارية، والتي تتضمن عادة أشياء مثل انتهاك العلامات التجارية واكتساب ملكية النطاق. أما أقل أنواع الاستفسارات التي تلقيناها هو المحتوى، ويتكون من عمليات التصيد الاحتيالي واتهامات الاحتيال ومخاوف أو أخطاء أو إساءة استخدام محتوى موقع الويب.

وهذا كل شيء. شكراً لك يا برايان. وبهذا أترك الكلمة لك يا سيدي.

شكراً لك يا لامار. كان ذلك رائعاً. تذكروا كتابة أسئلتكم في الدردشة وسنغطيها في النهاية إذا كانت لديكم أسئلة محددة لأي من المتحدثين الذين تحدثوا حتى الآن. سأنتقل الآن إلى بعض البيانات السريعة الخاصة بالامتثال. إن هذا هو النوع الآخر من مجموعة البيانات الرئيسية التي ستجدونها في سلسلة التقارير. ويمكنكم تتبع ذلك تدريجياً من خلال الوصول إلى التقارير الثلاثة السابقة وسيصدر التقرير التالي قريباً، وسيحتوي على بيانات المدة بين مارس وغشت من هذا العام.

ولكن ما ستلاحظونه هو أن البيانات الواردة من الامتثال التعاقدية حول أفضل المسيرين والمشكلات التي يطرحها المسجلون على المؤسسة تشبه إلى حد بعيد البيانات التي نراها في GSC والتي تحدث عنها لامار للتو، أي: عمليات النقل والتجديد وأسئلة عدم دقة WHOIS، إلخ.

برايان غوترمان:

لذلك، هناك بعض المعلومات حول كيفية الاتصال بقسم الامتثال التعاقدية مباشرة، إضافة إلى أسئلة مختلفة ومتنوعة حول مفاييسهم تفقدوا صفحاتهم على موقع icann.org، ففيها الكثير من الأشياء. إنها شفافة للغاية. وهم ينشرون المزيد من البيانات باستمرار. وأشجعكم على زيارتها إذا كنتم مهتمين بعملهم. مرة أخرى، إذا سمحتم، سأوقف هنا مؤقتًا لتلقي الأسئلة. تكلموا مع جاستن. هل هناك أية أفكار من المجتمع؟

لا أرى أية آيد مرفوعة أو أسئلة منشورة.

جاستن هو:

حسنًا. شكرًا لك، جاستن. ستكون لدينا حصة سؤال وجواب في نهاية الجلسة. أذكركم بذلك مرة أخرى.

برايان غوترمان:

إذن ما هو الموضوع التالي في برنامج المسجل؟ ما زلت أؤكد أن عملنا تعاوني ومستمر وأنا نريد ملاحظتكم. وسأعرض عليكم الآن بعض الأشياء التي في طور الإعداد عندنا. عملنا المنتظم هو الاستمرار في إنشاء محتوى تعليمي حول الموضوعات ذات الصلة ونشر البيانات حول المشكلات والتحديات التي تواجهها المؤسسة والمسجلون من خلال سلسلة التقارير، وعبر سلسلة المدونات الخاصة بنا، سلسلة المدونات التعليمية. بالإضافة إلى تحديث الأسئلة الشائعة عند ظهور مشكلات وموضوعات جديدة نراها. في بعض الأحيان، نتفاعل مع المستجبات، فعندما نسمع من المجتمع أن شيئًا ما قد حدث، أو أن هناك تغييرًا في السياسة أو مجموعة متنوعة من الأشياء التي ستحدث، فإننا نفكر في إنتاج بعض المحتوى التعليمي حول ذلك. نريد أن نواصل ونعزز تعاوننا مع المجتمع، أي معكم. لذلك، إذا كانت لديكم أفكار، فيرجى منكم التواصل معنا مباشرة بشأن ذلك. يسعدنا العمل معكم.

بالنسبة لدورة ICANN Learn، نحن نقوم بجمع التعليقات، وأعني بهذا الدورة التي تحدثت عنها بيتسي سابقًا، وأرجو منكم أن تحضروها، وأن تقدموا لنا بعد ذلك أية ملاحظات لديكم حول كيفية تحسينها. إذن، سنستخدم دورة Learn وسنحاول أيضًا توسيع بعض أنشطة بناء القدرات الأخرى، ومن المحتمل أن نعمل مع المجتمع لاستهداف جمهور المسجلين العاديين.

أرى يدا مرفوعة. سأوقف هنا مؤقتًا. جاستن، هل تريد - أم ماريتا؟ يبدو أن هناك سؤالًا من المجتمع أو من أحد المشاركين.

ماريتا مول:

لقد أوقفت كاتم الصوت الخاص بي.

برايان غوترمان:

حسنًا، عظيم. نعم؟

ماريتا مول:

لم أقرأ جميع المعلومات التي تقدمونها على الموقع. لكنني أتساءل فقط عما إذا كان هناك أي اعتبار لأنواع المختلفة لأسماء النطاقات التي قد يمتلكها الأشخاص. مثلًا: أسماء النطاقات المسجلة بموجب رموز البلدان، هل سيكون وضعها مختلفًا قليلًا عن بعض أسماء النطاقات المسجلة تحت .com؟! وأعتقد أن الأمر كذلك، وخاصة بالنسبة لمشكلات الخصوصية. هل يمكنك توضيح ذلك قليلًا؟ إلى أي مدى أخذتم ذلك في الاعتبار؟

برايان غوترمان:

شكرًا جزيلًا على ذلك السؤال. هل يمكنك ذكر اسمك مرة أخرى وبسرعة للتسجيل، وإذا كنت تمثّلين SO أو AC أو منظمة، من فضلك؟

ماريتا مول:

مرحبًا، اسمي ماريتا مول. أنا مع At-Large، وأنا عضو في مجلس ALAC، وممثل NARALO، منظمة At-Large الإقليمية لأمريكا الشمالية.

برايان غوترمان:

رائع. شكرًا لك على سؤالك. أنت محقة، نحن نضع نوع مسجلي ccTLD هذا في اعتبارنا. أنت محقة، قد يكون هناك نهج مختلف قليلًا، أو بعض الأمور الأخرى التي يجب التفكير فيها عند إنشاء المحتوى الخاص بنا، عندما يتعلق الأمر بأنواع المسجلين هذه. ومع ذلك، أعتقد أنه، فيما يتعلق بالمدونات والمقالات والأسئلة الشائعة الخاصة بنا، نحن نريد إنتاج محتوى ملائم لكل نوع مختلف من المسجلين. ولذلك، إذا كان لديك .com أو .org أو .net أو .ch أو .gov، فنحن نريد إنشاء محتوى مناسب للجميع، بحيث يمكن للجميع استخدامه للتعلم.

ولكن إذا كان هناك شيء محدد، أو موضوع أو قضية، تريد ccNO مثلا، أن تطرحها علينا، أو أنهم يعتقدون أن عملاءهم، أو المسجلين لديهم، عندهم موضوع محدد أو أمر يربكهم أو يحدث شيئا ما مع عملائهم، فإننا نريد أن نسمع عن ذلك، حتى نتمكن بعد ذلك من التفكير في وضع مواد تعليمية تستهدفهم تحديدا.

هل هذا مفهوم؟ أعلم أنك قلت أنه لم نتح لك الفرصة للنظر في الكثير من المواد. ونحن نشجعك حتما على إلقاء نظرة على كل ما نشرناه حتى الآن والعودة إلينا بأفكار أو اقتراحات أو انتقادات. نحن كتاب مفتوح. أرجو أنني أجبت على سؤالك يا ماريتا.

ماريتا مول:

شكراً لك يا برايان. لقد أجبت بشكل عام، وهو جواب مفيد. إن معظم أسماء نطاقي مسجلة تحت .ca، على سبيل المثال. والعديد من الأشخاص الذين سأرسل إليهم هذه الإجابة مسجلون بدورهم ضمن ccNSO، وأريد فقط التأكد من أن هذا لن يسبب الارتباك لهؤلاء الأشخاص عندما يرون أمورا لن تنطبق على وضعهم الخاص. أعلم أن هذا قد يكون معقدا جدا بالنسبة لكم، ولكن طالما أنكم تأخذون ذلك في الاعتبار، فهذا يكفي، لأن هذا هو سؤالتي. شكراً لك.

برايان غوترمان:

نعم، نحن نفعل ذلك بالتأكيد، ولكن هناك دائما أشياء يمكننا القيام بها بشكل أفضل. ولذلك أعتقد أن سؤالك مهم جدا. لقد سمعنا من مسجلي ccTLD من قبل، ومن بعض مديري رموز الدول الذين شاركوا واستمتعوا بالمحتوى وشاركوه مع عملائهم. ونريد أن نبلغ هذا المستوى من الوصول. أرجو منك إلقاء نظرة على ذلك ومشاركته مع الآخرين يا ماريتا. فنحن نقدر ذلك حقا.

حسنا، فلنمض قدما، إذا لم يرفع أحد يده. لقد اطلعت على دورة ICANN Learn. ومرة أخرى، يرجى منكم المشاركة في الدورة وإرسالها إلى الآخرين، ودعوتهم لتسجيل أنفسهم في ICANN Learn.

هناك شيء آخر سنحاول تحقيقه في الأشهر القادمة وهو تحسين تجربة المسجل المستخدم عند زيارة مؤسسة ICANN من خلال مبادرة شفافية المعلومات، ITI. إذا لم تكن قد اطلعت عليها من قبل، فأنا أعلمكم أن هناك الكثير من المواد الرائعة الموجودة والتي يوفرها فريق ITI والتي يمكنك التحقق منها وتقديم ملاحظات بشأنها. زر icann.org لتفعل ذلك. يمكنك العثور على هذه الأشياء هناك، وستجدونها في الغالب في وضع تجريبي، ويمكنك إعطائهم ملاحظات على

ذلك. لكن الفكرة تكمن في تحسين المعلومات الموجودة في منظمة ICANN وتسهيل العثور عليها وتنظيمها بطريقة أفضل. سنقوم بإضفاء مظهر جديد على صفحات المحتوى المسجل لدينا. ونحن نأمل في تحسين تجربة المسجلين عند القدوم إلى مواقعنا للعثور على ما يريدونه، والعثور على ما يحتاجون إليه، ثم الاستفادة من ذلك لاتخاذ الإجراءات التي عليهم اتخاذها في أعمالهم.

أوشكت على الوصول إلى نهاية عرضنا التقديمي الذي أعده طاقم العمل. ونريد أن نعرف ما إذا كانت لديكم أفكار حول الخطوات التالية. إذا كانت لديكم أي ردود فعل على ما قلناه حتى الآن خلال هذا العرض، أو أي أسئلة أو ملاحظات، وبالطبع أرجو ألا تكون هناك أسئلة غبية. نحب أن نسمع أفكاركم. إذن، الكلمة للمشاركين. هل هناك أي شيء؟

حسنًا. لا أسمع الكثير. هل لدى أي من زملائي أعضاء اللجنة أية متابعة أو أي شيء يرغبون في إضافته؟ أعتقد أننا سننهي الجلسة؟ بيتسي، سامانه، لامار، أي شيء تريدون إضافته؟ جاستن، هل هناك أي شيء في الأسئلة والأجوبة؟ أو منصة الدردشة؟

أرى سؤالاً هنا من قبل - آسف إذا نطقت الاسم بشكل خاطئ - [مؤمن حمد]. يسأل هذا الشخص عن سبب عدم وجود قناة تعلم عربية.

جاستن هو:

شكرًا. مرحبًا، أنا بيتسي. لدينا بالفعل مقدمة إلى ICANN. هذه الدورة متاحة باللغة العربية وهناك حوالي أربع دورات أخرى قيد التنفيذ حاليًا. يمكنك اختيار اللغة العربية كلغة افتراضية للوحة التحكم. إذن، الجواب على سؤالك هو: نعم، هي موجودة بالفعل، ونحن في طور إعداد المزيد من المحتوى. وعندما تتم ترجمة دورة المسجلين هذه، فستكون متاحة باللغة العربية.

بيتسي أندروز:

شكرًا لك يا بيتسي. كان ذلك مفيدًا للغاية. هل هذا جيد يا حنان؟ نترجم أيضا مدوناتنا ومقالاتنا الأخرى الخاصة بالمسجلين، أو المواد التعليمية، إلى اللغة العربية. إذن، قم بزيارة الأقسام العربية والصفحات العربية على موقع icann.org وستجد محتوى المسجلين هناك. مرة أخرى، نأمل أن تشارك ذلك مع الآخرين ممن يريدون قراءة ذلك. إذا كانت اللغة العربية هي لغتهم الأولى،

برايان غوترمان:

فسيرغبون في قراءة المحتوى بالعربية. نقدر بشكل كبير كل مساعدة تقدمونها عبر مشاركة ونشر موادنا. أتمنى أن يكون ذلك مفيداً.

حسنًا، فرصة أخيرة. حسنًا، من الجيد أنه يتم تسجيل هذه الجلسة، وأن منصة العرض متاحة على موقع جدول الاجتماع. لذلك، من فضلكم، إذا شاركتكم اليوم، يرجى منكم العودة، وإخبار زملائكم، وإخبار أصدقائكم المسجلين، وشاركوا هذا مع SOS و ACS التي تنتمون إليها. فكروا في الأمور التي ترون أنها يجب أن تكون نشاطاتنا القادمة، وتواصلوا مع نقاط الاتصال الخاصة بكم ومع الموظفين. ويمكنهم الاتصال بي مباشرة والتواصل معنا. ونحن نتطلع للعمل معكم! حسنًا؟

حسنًا. أعتقد أنه يمكننا إنهاء الجلسة إذا لم يكن هناك شيء آخر. شكرًا لكم على حضور هذه الجلسة عبر الويب. أعتقد أن هذا يختم اليوم الأول من أسبوع التحضير. عمل رائع من الجميع. فلنلقِ إذن غدا في اليوم الثان.

[نهاية التدوين]