



نموذج الإسكوا حول السياسة الوطنية
للتفادية الرقمية في المنطقة العربية



ازدهار البلدان كرامة الإنسان



الأمم المتحدة
الإسكوا
ESCWA



ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان



الأمم المتحدة

الاسكوا
ESCWA

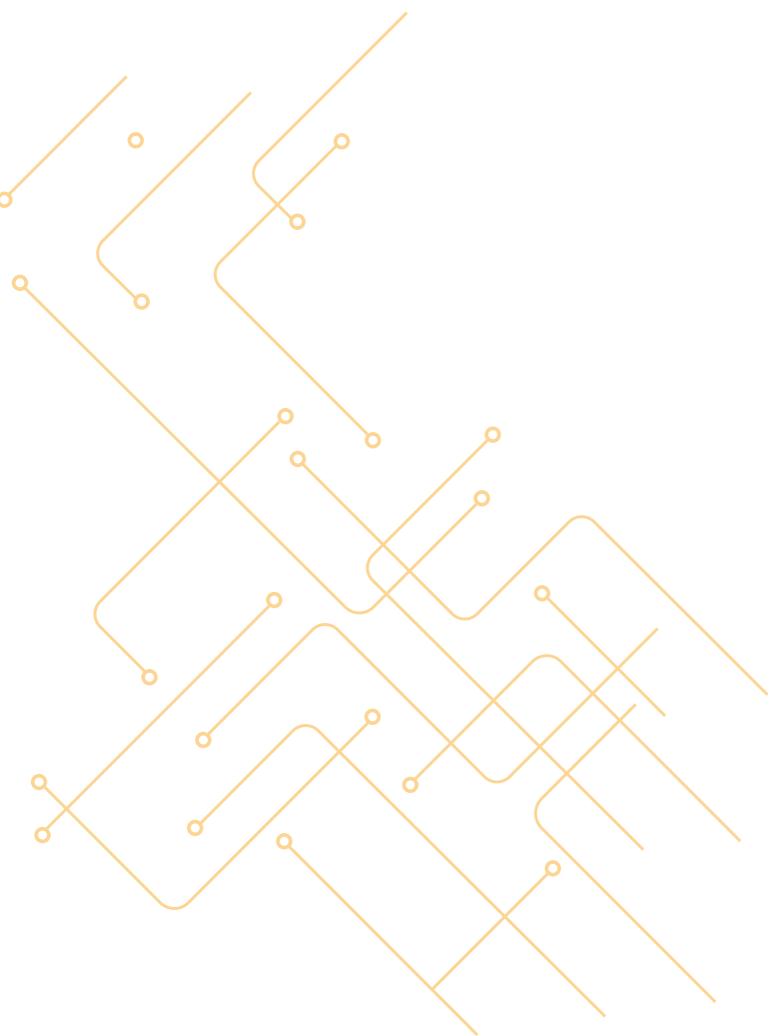
رؤيتنا

طاقاتٌ وابتكار، ومنطقتنا استقرارٌ وعدلٌ وازدهار

رسالتنا

بشَقْفٍ وعِزْمٍ وعَمَلٍ: نبتكر، ننتج المعرفة، نقدّم المشورة،
نبني التوافق، نواكب المنطقة العربية على مسار خطة عام 2030.
يداً بيد، نبني غداً مشرقاً لكلِّ إنسان.

نموذج الإسكوا حول السياسة الوطنية للتفادية الرقمية في المنطقة العربية



الأمم المتحدة
بيروت

© 2020 الأمم المتحدة

حقوق الطبع محفوظة

تقتضي إعادة طبع أو تصوير مقتطفات من هذه المطبوعة الإشارة الكاملة إلى المصدر.

توجه جميع الطلبات المتعلقة بالحقوق والأذون إلى اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، البريد الإلكتروني: publications-escwa@un.org.

النتائج والتفسيرات والاستنتاجات الواردة في هذه المطبوعة هي للمؤلفين، ولا تمثل بالضرورة الأمم المتحدة أو موظفيها أو الدول الأعضاء فيها، ولا ترتب أي مسؤولية عليها.

ليس في التسميات المستخدمة في هذه المطبوعة، ولا في طريقة عرض مادتها، ما يتضمن التعبير عن أي رأي كان من جانب الأمم المتحدة بشأن المركز القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة أو لسلطات أي منها، أو بشأن تعيين حدودها أو تخومها.

الهدف من الروابط الإلكترونية الواردة في هذه المطبوعة تسهيل وصول القارئ إلى المعلومات وهي صحيحة في وقت استخدامها. ولا تتحمل الأمم المتحدة أي مسؤولية عن دقة هذه المعلومات مع مرور الوقت أو عن مضمون أي من المواقع الإلكترونية الخارجية المشار إليها.

جرى تدقيق المراجع حيثما أمكن.

لا يعني ذكر أسماء شركات أو منتجات تجارية أن الأمم المتحدة تدعمها.

المقصود بالدولار دولارات الولايات المتحدة الأمريكية ما لم يُذكر غير ذلك.

تتألف رموز وثائق الأمم المتحدة من حروف وأرقام باللغة الإنكليزية، والمقصود بذكر أي من هذه الرموز الإشارة إلى وثيقة من وثائق الأمم المتحدة.

مطبوعات للأمم المتحدة تصدر عن الإسكوا، بيت الأمم المتحدة، ساحة رياض الصلح، صندوق بريد: 11-8575، بيروت، لبنان.

الموقع الإلكتروني: www.unescwa.org.

شكر وتقدير

في العام 2020، أطلقت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) مشروع المنصة العربية للإدماج الرقمي بهدف دعم صانعي السياسات في الدول العربية لتطوير/تحديث سياساتهم الوطنية والارشادات الفنية للنفاذية الرقمية بحيث تتناسب مع الأولويات المحددة على المستوى الوطني وتسهم في سد الفجوة الرقمية وتمكين جميع أفراد المجتمع من النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتندرج نشاطات المشروع ضمن أعمال مجموعة الإحصاءات، ومجتمع المعلومات، والتكنولوجيا بإدارة السيد يوراي ريتشان ومجموعة السكان والعدالة بين الجنسين والتنمية الشاملة بإدارة السيدة مهريناز العوضي.

وفي إطار مشروع المنصة العربية للإدماج الرقمي، أشرف كل من السيدة ميرنا الحاج بربر والسيد نوار العوّا على إعداد «نموذج الإسكوا حول السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في المنطقة العربية». وقد تضمّنت جهودهما تصميم النموذج وتنسيق جهود وإسهامات فريق العمل وإجراء المراجعات اللازمة، والحصول على التعليقات من الزملاء بالإسكوا السيد علاء سبيع والسيدة سمية المجذوب والسيدة زهر بو غانم.

وفي هذا الصدد، يوّد فريق العمل بالمشروع توجيه شكر خاص للسيد رشاد كامل، استشاري الإسكوا على جهوده الكبيرة في إعداد مسودة هذا التقرير، حيث عمل بجد لتجميع وتحليل البيانات المتاحة والأنشطة ذات الصلة في ظل الظروف الصعبة الناتجة عن جائحة كورونا.

كما يوّد فريق العمل أن يشكر جميع ممثلي وخبراء الدول العربية الذين ساهموا في الاجتماع التشاوري الذي عُقد عبر الانترنت في 10-11 تشرين الثاني/نوفمبر 2020، وأغنوا بتعليقاتهم الثاقبة هذه الوثيقة.

المحتويات

iii

شكر وتقدير

1

1. المفاهيم الأساسية للوثيقة

2

ألف. مقدمة

2

باء. اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - الأمم المتحدة

3

جيم. «النفاذية الرقمية» ضمن اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

3

دال. معايير النفاذية الرقمية

3

هاء. منظمة الأمم المتحدة تعتمد التصميم العام/الشامل

4

واو. النفاذية الرقمية في الوطن العربي

4

زاي. حول نموذج الإسكوا للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

5

2. المنهجية المتبعة في تصميم نموذج الإسكوا للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

6

ألف. مراجعة الأدبيات

6

باء. مراجعة بعض الممارسات الفضلى

6

جيم. دراسات الحالة والتقييم الإقليمي

7

دال. اعتماد المفاهيم والتعاريف الرئيسية

7

هاء. ركائز السياسات المقترحة

9

واو. عملية صياغة نموذج السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

9

زاي. التقاطعية، حاجز أمام النفاذية الرقمية

11

حاء. مقارنة بعض السياسات العالمية والعربية واستخلاص الممارسات الفضلى

12

طاء. السمات التسع المطلوبة في السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

15

3. دراسة تحليلية مقارنة فيما يتعلق بتطبيق سياسة النفاذية الرقمية

16

ألف. دراسة تحليلية مقارنة فيما يتعلق بسياسة النفاذية الرقمية في الاتحاد الأوروبي وكندا

والولايات المتحدة الأمريكية

25

باء. دراسة تحليلية مقارنة فيما يتعلق بسياسة النفاذية الرقمية في أربع دول عربية

4

نموذج السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

- 39 ألف. الإطار العام لتصميم سياسة وطنية للنفاذية الرقمية
- 40 باء. تحديد الأولويات الوطنية
- 42 جيم. نموذج إدارة المخاطر عبر تحديد أولويات مشاريع الخطة التنفيذية لسياسة النفاذية الرقمية الوطنية
- 43 دال. الخطوات الإرشادية العامة لصناع السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية وفق دورة الأساس المنطقي والأهداف والتقييم والرصد والتغذية المرتدة
- 45 هاء. مثال تدريبي لمصفوفة تصميم السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية
- 49 واو. مكونات نموذج السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية
- 50 زاي. الرصد والتقييم
- 60 حاء. الخطة الإعلامية
- 61

64

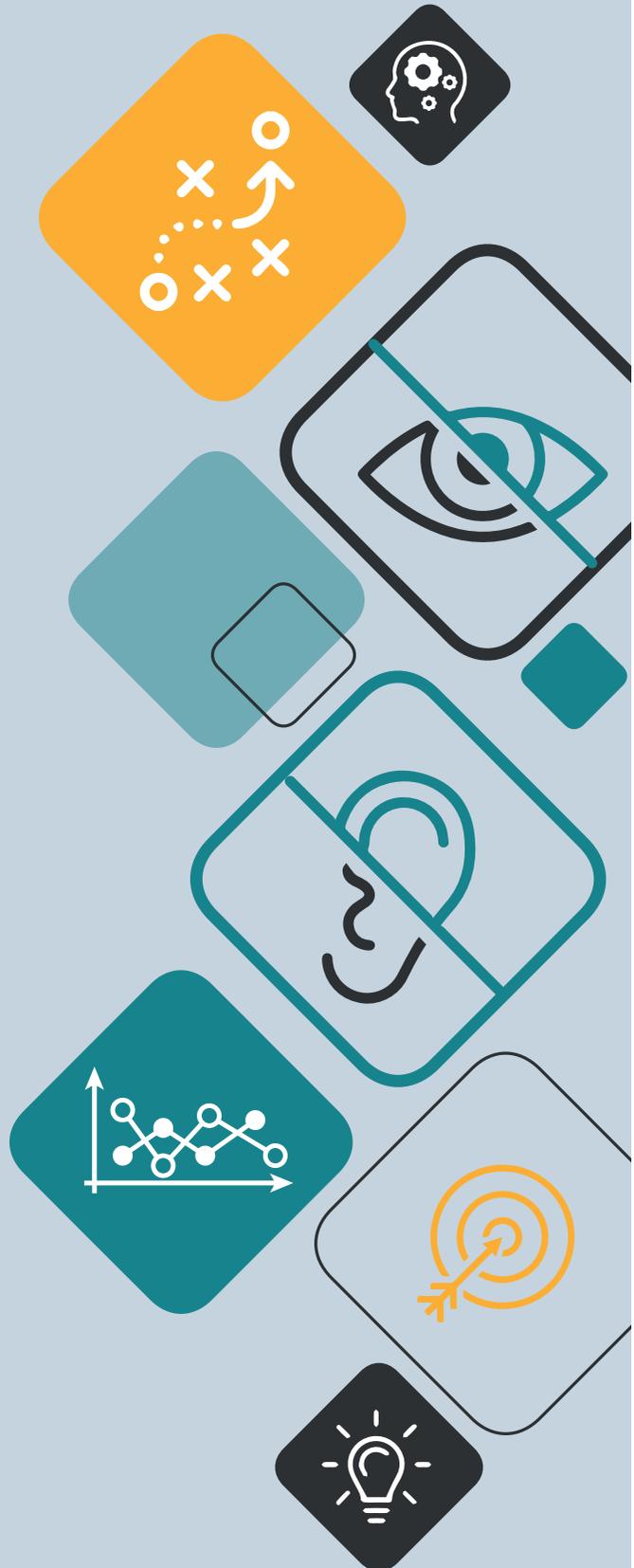
الحواشي

رسائل أساسية

1 راسمو السياسات في المنطقة العربية مدعوون لاعتماد نموذج الإسكوا حول السياسة الوطنية للنفذية الرقمية في المنطقة العربية للسماح لجميع الأفراد بالنفاذ إلى أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها وتطبيقاتها بكفاءة.

2 جرى اقتراح نموذج يتضمن الإطار العام والمكونات الأساسية الضرورية لتطوير سياسة وطنية للنفذية الرقمية.

1. المفاهيم الأساسية للوثقمة



1. المفاهيم الأساسية للوثيقة

ألف. مقدمة

ودخول القطاع الخاص الكبير والمتوسط دائرة تقديم الخدمات العامة بما في ذلك الخدمات المالية والصحية والتعليمية والتأهيلية وخدمات النقل. كما دخل القطاع الخاص دائرة تقديم الخدمات المتعلقة بالاستهلاك بما في ذلك التسوق. وانطلاقاً من الموقف العالمي المدعوم من منظمة الأمم المتحدة بتكثيف الجهود الإنمائية وعدم ترك أحد خارج عملية التنمية، سارعت منظمة الأمم المتحدة إلى تبني مفهوم «النفاذية الرقمية» لمساعدة الدول على جعل مسارها التنموي مستلهماً لمفهوم الشمول.

وفي ضوء ما تقدم، فإن ضمان حق النفاذية الرقمية للجميع يحتم تبني مقاربة تقاطعية لفهم الحواجز المركبة بين الأفراد والنفاذية الرقمية. ولا بد من الأخذ في الاعتبار جميع العوامل التي تعرقل إمكانية النفاذ والوصول. وتتضمن هذه العوامل، بالإضافة للإعاقة، اعتبارات النوع الاجتماعي وعدم المساواة بين الجنسين، والاعتبارات المتعلقة بالطبقة الاقتصادية والاجتماعية، والاعتبارات العرقية، واعتبارات الجنسية والمواطنة، والاعتبارات المتعلقة بالإقامة لاسيما بالنسبة للمهاجرين، وغير ذلك.

خلال العقود الماضية، ارتبط تطور التحول الرقمي العالمي ارتباطاً عضوياً بعاملين أساسيين هما (1) التطور المتلاحق للإنترنت وسيادة المحتوى الرقمي بأنواعه، و(2) تطور منظومة الاتصالات وخاصة في مجال الأجهزة المحمولة بما في ذلك الهواتف الذكية والحواسيب اللوحية والمحمولة. وقد تسارعت وتيرة تقديم الخدمات العامة عبر الإنترنت على مستوى حكومات العالم تسارعاً فائقاً. وأخذت مفاهيم مثل الحكومة الإلكترونية والحكومة الرقمية تترسخ وتتطور وفق معايير ومؤشرات تنافسية. ولم يتأخر القطاع الخاص الخدمي عن الحكومات فيما يتعلق بتقديم خدماته رقمياً، بل في كثير من الأحيان كان سباقاً في تطوير خدماته لا سيما أنه ينظر إلى الأمر من زاوية العائدات التجارية على مستوى الاقتصاد الرقمي.

وأصبحت النفاذية الرقمية من أساسيات العمل في مختلف الحقول، وشرطاً للحصول على الخدمات. ويعود ذلك إلى توسع الخدمات الرقمية التي تشمل مواقع وخدمات وتطبيقات حكومية على الهواتف والأجهزة الذكية،

باء. اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - الأمم المتحدة

باب التوقيع عليها في 30 آذار/مارس 2007. وقد دخلت الاتفاقية حيز التنفيذ في 3 أيار/مايو 2008، وبحلول تشرين الثاني/نوفمبر 2020 وقعت عليها 180 دولة. هذا، وقد تعهدت الدول الموقعة على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة أن

في العام 2006 شهدت الساحة الدولية اعتماد اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. وبناءً على جهود أممية، اعتمدت اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وبروتوكولها الاختياري (A/RES/61/106) في 13 كانون الأول/ديسمبر 2006، وفتح

والسياسات والبرامج الوطنية بما يتماشى مع الأحكام والمعايير التي تنص عليها الاتفاقية¹.

تسعى لتعزيز السياسات والممارسات الشاملة لذوي الإعاقة. ويتطلب ذلك على المستوى الوطني مواءمة التشريعات

جيم. «النفاذية الرقمية» ضمن اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

إلى تضمين مقاربة الإعاقة في سياساتها الوطنية بقوله: «أريد أن تكون الأمم المتحدة مثلاً يُقتدى به وأدعوكم إلى أن تنضموا إليّ لنسير معاً بحزم نحو تحقيق أهداف استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة»².

نصت المادة التاسعة من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على الآتي: «لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من العيش المستقل والمشاركة الكاملة في جميع جوانب الحياة، تتخذ الدول الأطراف التدابير المناسبة لضمان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع الآخرين، إلى البيئة المادية، ووسائل النقل، والمعلومات والاتصالات، بما في ذلك تكنولوجيات ونظم المعلومات والاتصالات، وغيرها من المرافق والخدمات المفتوحة أو المقدّمة للجمهور، سواء في المناطق الحضرية أو الريفية».

وبناءً على طلب الأمين العام للأمم المتحدة أن تتبنى مؤسسات الأمم المتحدة «استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة» وأن تجري معالجة التحديات التي تواجه تنفيذ بنودها، وخاصة فيما يتعلق «بالنفاذية الرقمية»، أطلقت الإسكوا مشروع المنصة العربية للإدماج الرقمي. ويُعدّ هذا المشروع أحد مشاريع الإسكوا التي أطلقت في العام 2020 لدعم صانعي السياسات في الدول العربية لتطوير السياسات والإرشادات لتحسين النفاذية الرقمية.

وفي العام 2019، ومع احتفال الأمم المتحدة باليوم العالمي لذوي الإعاقة، أطلق الأمين العام للأمم المتحدة أنطونيو غوتيريش «استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة». وتوجه الأمين العام في كلمته الافتتاحية إلى دول العالم كافة داعياً إليها

دال. معايير النفاذية الرقمية

بالحقوق الدستورية والقانونية ارتباطاً وثيقاً. وكانت كندا من الدول السبّاقة في تطوير سياسات النفاذية الرقمية. ففي عام 2000، صاغت معاييرها الخاصة للنفاذية الرقمية في عام 2000، والتي طوّرتها لاحقاً. وفي العام 2017 استقرت على المعيار WCAG 2.0. وفي هذا الصدد، يُلاحظ أن هذا المعيار هو المعيار الذي تبنته معظم الدول العربية التي ولّجت مبكراً إلى النفاذية الرقمية. وقد تبنت اتحاد شبكة الويب العالمية النسخ الأولى من المعيار WCAG 2.0. وهي تشمل مجموعة كبيرة من التوصيات لجعل النفاذ إلى محتوى الإنترنت أكثر سهولة.

منذ بداية تقديم الخدمات الحكومية الرقمية لم تغب مفاهيم النفاذية الرقمية عن كثير من الدول. وكانت الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي طبقت سياسات النفاذية الرقمية «عبر ما أصبح يعرف بالمادة 508 والتي أضيفت في العام 1998 لقانون إعادة التأهيل والعمل للأشخاص ذوي الإعاقة في أمريكا الصادر عام 1973». لاحقاً، وتحديداً في عام 2018، أقدم «مجلس النفاذية الأمريكية»³ على تطوير المادة 508 باعتقاد المعيار العالمي WCAG 2.0⁴ «وإرشادات النفاذ إلى محتوى الإنترنت». والجدير بالملاحظة أن حق النفاذية الرقمية مرتبط

ها. منظمة الأمم المتحدة تعتمد التصميم العام/الشامل

عن مجموعة مبادئ وعناصر يمكن الوصول إليها والإلمام بها واستخدامها إلى أقصى حد ممكن من قبل جميع الناس بغض النظر عن أعمارهم أو أحجامهم أو

واعتمدت استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة مفاهيم وتطبيقات مبادئ التصميم الشامل. والجدير بالذكر أن التصميم الشامل عبارة

موائم ومفيد، وقابل للاستخدام، ومريح وممتع أثناء الاستخدام، من خلال النظر في الاحتياجات والقدرات المتنوعة للجميع في مختلف مراحل عملية التصميم، فعندها يكون التصميم الشامل قادراً على إتاحة منتجات وخدمات وبيئات تلبي احتياجات جميع الناس بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة⁵.

قدراتهم أو إعاقاتهم. وينبغي تصميم البيئة المؤاتية لتلبية احتياجات جميع الأشخاص الذين يرغبون في استخدامها، بما في ذلك على مستوى المباني والمنتجات والخدمات. وهذا ليس شرطاً خاصاً يقتصر نفعه على فئة قليلة من السكان بل هو شرط أساسي من عناصر التصميم. فإذا كان من الممكن إنجاز تصميم

واو. النفاذية الرقمية في الوطن العربي

بما يتماشى مع معايير النفاذية الرقمية. وهناك دول عربية صاغت نهجاً وطنياً متكاملًا فيما يتعلق بالنفاذية الرقمية.

وتشمل التطورات في الساحة العربية حصول كل من سلطنة عمان ودولة قطر على ترتيب عالمي متقدم جداً وفقاً لمؤشر تقييم حقوق النفاذ الرقمي⁶. أما سلطنة عمان، فقد تصدرت الترتيب العالمي وحصلت على المركز الأول للعام 2018، متجاوزةً دولاً متقدمة تقنياً مثل الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة. وأما دولة قطر، فقد تصدرت الترتيب العالمي وحصلت على المركز الأول في العام 2020⁷.

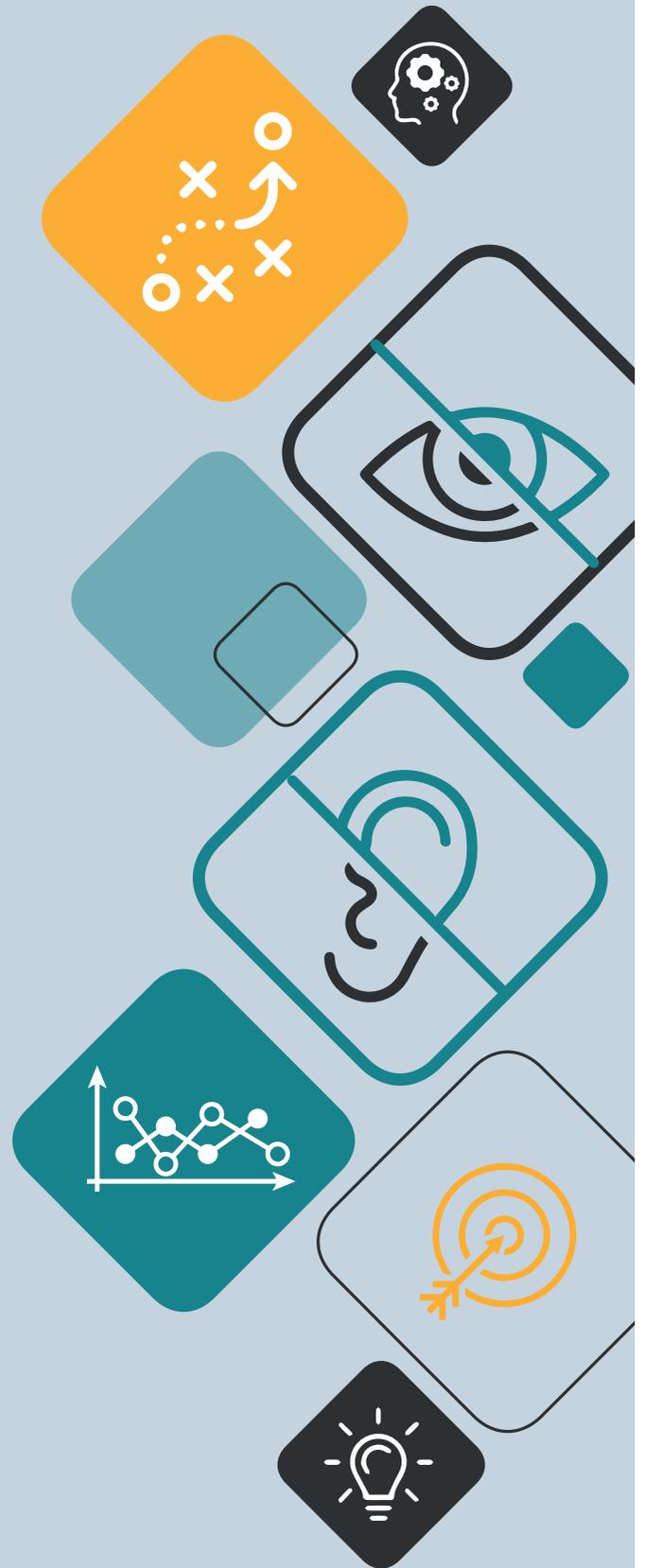
بالنسبة للدول العربية، فبعضها وقع على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (CRPD)، وبعضها صادق عليها. وقد جعل ذلك الاتفاقية إحدى المرجعيات القانونية التي تعتمد عليها الدول العربية جنباً إلى جنب مع القوانين والتشريعات المحلية المخصصة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. وتجدر الإشارة إلى أن العديد من الدول العربية اتخذت تدابير تشريعية لضم النفاذية الرقمية إلى حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في إطار القوانين السارية. كما إنها صممت سياسات وأصدرت تعليمات تتعلق بالنفاذية الرقمية في قطاعات مثل القطاع المصرفي وقطاع العمل. فضلاً عن ذلك، أصدرت دول عربية أدلة إرشادية تتعلق بتصميم المواقع والتطبيقات الهاتفية الحكومية

زاي. حول نموذج الإسكوا للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

التي لا بد من اتخاذها لتمكين نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات العامة ذات العلاقة، وذلك من أجل مجتمع أكثر شمولية.

إن الغاية الأساسية من التقرير هي عرض نموذج الإسكوا للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في المنطقة العربية. والنموذج عبارة عن إطار عام للسياسة التي ينبغي اعتمادها والتدابير والإجراءات

2. المنهجية المتبعة في تصميم نموذج الإسكوا للسياسة الوطنية لنفاذ الرقمية



2. المنهجية المتبعة في تصميم نموذج الإسكوا للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

أ. مراجعة الأدبيات

فيما يتعلق بسياسات النفاذية الرقمية وآثارها. هذا، وتأخذ مراجعة الأدبيات في الاعتبار البحث النوعي في تشكيل أساس معرفي يمكن الاقتداء به لوضع نموذج يساعد صانعي السياسات.

تتيح مراجعة الأدبيات الصادرة حول النفاذية الرقمية كالسياسات والقوانين والمخرجات والبرامج، تكوين تصوّر تحليلي بشأن العلاقة بين الإعاقة وإمكانية النفاذية الرقمية. وتتيح هذه المراجعة أيضاً بناء إمام قاعدي كلي

ب. مراجعة بعض الممارسات الفضلى

والتطبيقات الحميدة والمقاييس الدقيقة، وتجميعها في دليل موحد يستفيد منه كل واضعي السياسات في المنطقة. وهذا يتطلب دراسات عميقة ومداولات متأنية حول مدى شمولية تلك الممارسات وإمكانية تنفيذها في المنطقة العربية.

تستخلص الممارسات الفضلى من التجارب الرصينة المتعلقة بالنفاذية الرقمية التي تحقق النتائج المرجوة للنفاذ الإلكترونية. وترتكز عملية استخلاص هذه الممارسات على رصد القواسم المشتركة بين تلك التجارب المتصلة بالتدابير والأدوات والإجراءات

ج. دراسات الحالة والتقييم الإقليمي

وترتبط دراسات الحالة ارتباطاً وثيقاً بحالة النفاذية الرقمية في المنطقة وما يرتبط بها من معالجة للقضايا التي تواجهها المجتمعات المقصودة. ويعتمد التقييم الإقليمي على بيانات للتحليل الكمي من مصادر موثوقة في المنطقة. كما ينظر التقرير في حالة النفاذية الرقمية في المنطقة العربية مع التركيز على منطلقين: القوانين والسياسات الحالية في المنطقة التي تؤثر بشكل مباشر في النفاذية الرقمية أو تعالجها من جهة، ومقدار التحسين الذي جرى توثيقه بناءً على المعايير المعتمدة عالمياً من جهة أخرى.

يمكن تقسيم منهجية دراسات الحالة إلى جانبين رئيسيين هما اختيار دراسات الحالة وتقييمها. وتدور معايير الاختيار حول التصنيف الدولي للدول على أساس المعايير العالمية للنفاذية الرقمية وكذلك تحديد أوجه التشابه والاختلاف ذات الصلة مع المنطقة العربية.

وتوفر دراسات الحالة رؤى قيّمة حول ما يصلح وما لا يصلح لتحقيق المخرجات والنتائج المرجوة وذلك بالرجوع إلى التحليل القانوني المقارن ومراجعة الأدبيات.

دال. اعتماد المفاهيم والتعاريف الرئيسية

1. الإعاقة

عرّفت الأمم المتحدة «الأشخاص ذوي الإعاقة» بأنهم الأشخاص الذين يعانون عجزاً، أو اختلالاً أو قصوراً بدنياً أو عقلياً أو ذهنياً أو حسياً طويلاً الأجل قد يعوق مشاركتهم الكاملة والفعّالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين، وذلك خلال تفاعلهم مع مختلف الحواجز والمعوقات⁸.

إدراك، وفهم، وتصفح
المحتوى الرقمي المنشور
على الإنترنت والتفاعل معه

1

2. النفاذية الرقمية

تشير النفاذية الرقمية إلى سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جانب الأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الإنترنت وخدماتها. ومن هذا المنطلق يعتبر تطوير المواقع الإلكترونية ضرورياً لتمكين كافة المستخدمين من النفاذ إلى المعلومات⁹.

المساهمة والإضافة على
المحتوى الرقمي والتطبيقات
المنشورة على الإنترنت¹⁰

2

3. الادمج

تشير عملية الادمج إلى الخطوات المتخذة في عملية دمج القضايا التي تحتاج إلى معاملة خاصة ولم تكن مدمجة في برامج التنمية المجتمعية - أي أنها كانت خارج دائرة الرعاية والدعم الاجتماعيين.

يجري تعزيز النفاذية الرقمية عبر تصميم المواقع الإلكترونية، والأدوات، والتجهيزات الرقمية، والتطبيقات، والخدمات الحكومية والعامة المتوفرة على الإنترنت، وتطوير المحتوى الرقمي، بحيث يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة من مختلف الأعمار استخدامها، مما يتيح لهم:

هاء. ركائز السياسات المقترحة

تعتمد سياسات النفاذية الرقمية على خمس ركائز لدعمها وتحقيق الأهداف المرجوة:

1 السلطة التنفيذية

2 السلطة التشريعية

3 منظمات المجتمع المدني الممثلة للأشخاص ذوي الإعاقة من مختلف الأعمار

4 وسائل الإعلام

5 القطاع الخاص

ومن هنا تبرز أهمية أن تكون القوانين الخاصة بالإنفاذ الرقمية مرنة وتمنح واضعي السياسات الوطنية المساحة التنفيذية عند وضعها لسياسات الإنفاذ الرقمية بالإضافة إلى ضرورة تأمين إمكانية تعديلها وتطويرها.

ولابد للقوانين الخاصة بالإنفاذ الرقمية أن تلحظ القوانين الوطنية ذات العلاقة والاتفاقات الدولية، وأن تمنح السلطات التنفيذية اعتماد المعايير العالمية والوطنية الخاصة بالإنفاذ الرقمية.

إن اعتماد **منظمات المجتمع المدني** الممثلة للأشخاص ذوي الإعاقة كشريك أساسي في وضع السياسات الوطنية للإنفاذ الرقمية يعزز هذه السياسات من عدة جوانب. والجانب الأول والأهم هو التأكد من أن السياسات الوطنية للإنفاذ الرقمية تراعي متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك بناء على أن من شارك في وضع تلك السياسات من المنظمات قادر على نقل متطلبات هؤلاء الأشخاص وأولوياتهم عند تنفيذها. والجانب الثاني يقتضي بأنه من الممكن للمنظمات غير الحكومية أن تقدم الدعم المجتمعي في عملية تنفيذ السياسات الوطنية للإنفاذ الرقمية، وأن تشارك في تعزيز إدماج مفاهيم وتطبيقات الإنفاذ الرقمية لدى القطاع الخاص بطريقة أكثر ليونة من الاعتماد على قوانين السلطة التشريعية وأدواتها. أما الجانب الثالث فهو أنه من الممكن للمنظمات غير الحكومية أن تجمع الخبرات للتركيز على قضايا محدّدة في المجتمعات المحلية لدعم الركائز الأخرى (المرأة، الأطفال، المناطق الأقل تطوراً، إلخ). وتعمل لإدراجهم في إطار أهداف الإنفاذ الرقمية على أساس مبدأ «عدم إهمال أحد».

ووسائل الإعلام من جهتها تمتلك القدرة على نقل الرسائل إلى الجمهور، ما يميزها عن سائر السلطات. ومن المعروف أن الإعلام يؤدي دوراً أساسياً في إيصال التقدم في مجالات الإنفاذ الرقمية، والترويج لها، مما يرفع من عدد مستخدمي تلك الخدمات من الأشخاص ذوي الإعاقة ويحقق أهداف السياسات الوطنية في تعزيز مخرجات الإنفاذ، وذلك عبر الترويج لها أولاً، ومن ثم متابعة ملاحظاتهم وآراء مستخدمي تلك الخدمات من الأشخاص ذوي الإعاقة، وبناء جسور تواصل تساعد في عمليات التحسين المستمر لتلك الخدمات.

والسلطة التنفيذية هي السلطة المخوّلة وضع السياسات التي توجّه أعمال المؤسسات الحكومية. ويُعدّ وضع سياسات وطنية للإنفاذ الرقمية من أهم الخطوات في تعزيز الإنفاذ الرقمية على المستوى الوطني، وخاصة أن سياسات السلطة التنفيذية تتسم بالمرونة على عكس القوانين؛ وهي تؤثر في القطاع العام ككل، وفي القطاع الخاص المرتبط بالمشاريع الحكومية. ومن البديهي أن كل حكومة لها طريقته في رسم سياساتها وتنفيذها، وذلك بتكليف جهة إشرافية معينة بتنفيذ تلك السياسات (هيئة تنظيم الاتصالات، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة الشؤون الاجتماعية). وفي حالات أخرى، تُعتمد مقاربة الحكومة ككل في تنفيذ الإنفاذ الرقمية حيث تكون كل مؤسسة حكومية (وزارة، أو هيئة، أو إدارة) معيّنة بتنفيذ متطلبات الإنفاذ الرقمية في مجال خدماتها، بينما تشرف هيئة عليا على خطة التنفيذ.

وكما هو معلوم، فإن السلطة التنفيذية لا تسن القوانين، ولا يمكن أن تفرض ضمن السياسات الوطنية عقوبات جنائية أو شبه جنائية لإنفاذها، ولا يمكن للسياسات أن تنفذ إلا ما تسمح به ولاية هذه السلطة. ولذلك قد تكون قدرتها محدودة على التأثير في أي طرف لا يخضع لسيطرتها المباشرة مثل القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية، وينحصر مجال إلزامية التنفيذ لديها ضمن القطاعات الحكومية ومن في حكمها من شركات مختلطة أو تتبع للقطاع الحكومي.

لذلك، عند تصميم السياسات الوطنية للإنفاذ الرقمية، من الضروري أن تستند السلطة التنفيذية على تشريعات ذات صلة لتوسيع نطاق قدرتها على إلزام الأطراف المعنية بالتنفيذ.

أما السلطة التشريعية فهي السلطة المعنية بإصدار القوانين. ومن الثابت أن للقوانين القدرة على تغطية نطاق واسع يشمل الحكومة التنفيذية والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص. ومن الممكن أن تتضمن القوانين آليات إنفاذ وإلزام يمكن أن تستخدمها السلطة التنفيذية في تنفيذ عملية الالتزام بتنفيذ سياسات الإنفاذ الرقمية ومتابعتها. لكن لا بد من التنبه إلى حقيقة أن القوانين تحتاج إلى متطلبات لإصدارها عبر المجالس التشريعية. وقد يستغرق اعتماد القوانين وقتاً؛ كما أن القوانين تُعدّ أقل مرونة في ضوء متطلبات تعديلها.

واعتبار النفاذية الرقمية عبئاً اقتصادياً. ولا شك أن السياسات الإعلامية المرتبطة بالسياسات الوطنية للنفاذية الرقمية، وإشراك المنظمات غير الحكومية (أي الأهلية)، يساعدان في تسريع تطبيق مفاهيم النفاذية الرقمية لدى القطاع الخاص.

يلاحظ أن القطاع الخاص بشكل عام وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية قد أخذ يتبنى النفاذية الرقمية تبنياً متدرجاً. وفي بعض الحالات، تتوفر أسواق واعدة للنفاذية الرقمية من حيث وصولها إلى شرائح جديدة من الزبائن (كالأشخاص ذوي الإعاقة)، بحيث أصبحت أعدادهم كبيرة بما يكفي لتبرير الإنفاق الإضافي المطلوب لتطبيق معايير النفاذية الرقمية كافة أو قسم منها على مواقعهم الإلكترونية وخدماتهم على التطبيقات المخصصة للأجهزة المحمولة. هذا بالإضافة إلى أن معايير النفاذية الرقمية ذاتها من الممكن أن تخدم كبار السن من الزبائن، وهم شريحة أخرى من المستهلكين لا يمكن تجاهلها اقتصادياً أو اجتماعياً.

ولا شك أن القطاع الخاص يؤدي دوراً هاماً في عملية إدماج سياسات النفاذية الرقمية في الحياة الاقتصادية والتعليم، وأيضاً في مجال صناعة المحتوى (الخدمي أو الترفيهي) والذي له عملياً الحصة الأكبر منه.

والقطاع الخاص له أدوار مهمة يؤديها في تنفيذ السياسات الوطنية للنفاذية الرقمية. لكن لا بد من التنويه أن معظم التجارب المقارنة استثنت القطاع الخاص الصغير من تنفيذ هذه السياسات بناءً على أن ذلك يمكن أن يرهقه مالياً. بالمقابل، نجد أن معظم التجارب فرضت النفاذية الرقمية على القطاع الخاص الكبير والمتوسط ويتضمن ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الكيانات والمؤسسات والشركات التي تقدم الخدمات المالية كالمصارف والخدمات الصحية. كما يتضمن الكيانات التي تقدم خدمات التعليم والتأهيل والتدريب بأنواعه كالجامعات والمدارس، ومراكز التدريب. يضاف إلى ذلك الكيانات التي تقدم خدمات النقل بأنواعها وخدمات الاستهلاك بما في ذلك التسوق الإلكتروني. أخيراً، وليس آخراً، فإن سياسات النفاذية الرقمية تشمل الخدمات التي يشترك القطاع العام والقطاع الخاص في تقديمها، وكذلك الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص من خلال القطاع العام أو عبر قنواته في الواقع وفي المجال الافتراضي.

ولابد من التنبه إلى ضرورة إعطاء الوقت الكافي للقطاع الخاص لتعديل خدماته بما يتوافق مع شروط السياسات الوطنية للنفاذية الرقمية. الحكمة من ذلك عدم وضع متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة للنفاذية الرقمية، التي قد تكون مكلفة مالياً، في مواجهة مع القطاع الخاص

واو. عملية صياغة نموذج السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

في إطار سياقاته المحددة وفي ضوء واقع بلدانهم ومتطلباتها وظروفها. ويستند نموذج السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية للمنطقة العربية على العوامل المدروسة في تجارب النفاذية الرقمية العربية الأقرب والأكثر انسجاماً مع خصوصيات هذه المنطقة. ولا يعني ذلك تجاهل المكونات العالمية، بل لا بد من دراستها والاستفادة منها على نحو يعكس إجراءات تُتخذ ضمن السياسات الوطنية للنفاذية الرقمية.

على الرغم من أن صياغة نموذج السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية عملياً تعتمد على الممارسات الفضلى على الصعيدين العالمي والعربي، غير أنها أيضاً تأخذ في الاعتبار الخصوصية الوطنية التي ساعدت في إنجاح جوانب محددة من تلك الممارسات. وتتأثر تلك الخصوصية أحياناً بالظروف الراهنة، وفي أحيان أخرى بالإمكانيات المالية أو البشرية. وعلى صنّاع السياسات أخذ ذلك في الحسبان

زاي. التقاطعية، حاجز أمام النفاذية الرقمية

الحواجز التقاطعية التي تعيق النفاذية الرقمية للأفراد أو المجتمعات الأضعف في مناطقها أو مجتمعاتها. وتركز

إن تداخل بعض الحواجز الاقتصادية والاجتماعية في بلد ما يحتم على صانعي السياسات الوطنية التنبه إلى

1. المرأة

لا يخفى أن المرأة تواجه تحديات فريدة في جميع أنحاء العالم، وتمتد الفجوة الجنسانية في كافة المجالات والبلدان، ومعها تقل الفرص المتاحة للمرأة في الحصول على التكنولوجيات الرقمية واكتساب المهارات الرقمية التي تمكّنها من المشاركة والاستفادة منها. ولذلك، فإنه من الضروري اعتماد منظور النوع الاجتماعي عند وضع سياسة النفاذية الرقمية التي تأخذ في الاعتبار التحديات التي تواجهها المرأة في المنطقة العربية، وذلك من أجل أن تساهم السياسات الرقمية في الحدّ من اتساع هذه الفجوة ومن أجل تعزيز الشمول الرقمي.

وتبين إحصاءات الاتحاد الدولي للاتصالات التفاوت في استخدام الإنترنت بين الجنسين، ويبين الجدول التالي الإحصاءات لبعض الدول العربية حيث نسبة الرجال من مستخدمي الإنترنت أعلى من نسبة النساء، وتتقارب هذه النسب في البلدان حيث نسبة المستخدمين مرتفعة، مثلاً في البحرين، الكويت، قطر، والإمارات العربية المتحدة. فضلاً عن ذلك، فإن استخدام التقاطعية يعني وجوب التعرف على السياقات التاريخية المحيطة بالقضايا الجندرية في البلد المعني والمحيط الثقافي كذلك. وقد أوجدت السياقات التاريخية الطويلة من العنف والتمييز المنهجي أوجهاً متنوعة من عدم المساواة العميقة التي

التقاطعية على ضرورة الاستماع إلى أصوات أولئك الذين يعانون أشكالاً متداخلة من أنواع الاضطهاد، وذلك من أجل فهم مسببات أوجه عدم المساواة والعلاقات فيما بينها في سياق معين. فقد تنشأ هذه الأشكال المتداخلة والمتزامنة من القمع عن عدد من العوامل بما في ذلك النوع الاجتماعي، والجنسية، والعرق، والعمر، ووضع الأقلية (مثل المهاجرين)، والطبقة الاجتماعية والاقتصادية.

وإن الانتباه إلى التقاطعية أمر أساسي من أجل وضع سياسة وطنية شاملة للنفاذية الرقمية لكل من يقيم على أرض الدولة. وتتنوّع أشكال الحواجز التي تمنع النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة والتي تضاف إلى الحواجز المتعلقة مباشرة بإعاقتهم. ولا بد من النظر في العوامل المسببة للحواجز التقاطعية وإيجاد الحلول لها بما يعيد التوازن إلى إمكانية النفاذية الرقمية لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة، ويساعد في تعزيزها للمستهدفين من تنفيذ السياسة الوطنية. مثلاً، تواجه النساء من ذوي الإعاقة عقبات أكثر تحوّل دون تمكّنهن من الحصول على النفاذية الرقمية مقارنة بسائر النساء، والنساء المهاجرات من ذوي الإعاقة يواجهن عقبات إضافية. وهكذا. صفة القول في هذا الشأن أن المقاربة التقاطعية تمكن من فهم الأبعاد المختلفة التي تؤثر في إمكانية النفاذ للإنترنت والنفاذية الرقمية.

استخدام الإنترنت للفرد ووفق الجندر من أي مكان في البلدان العربية (السنة الأخيرة)

البلد	السنة الأخيرة	كافة الأفراد	
		الرجل	المرأة
الجزائر	2018	49.0	42.9
البحرين	2018	98.6	98.5
مصر	2018	46.9	41.3
الكويت	2018	99.6	99.8
المغرب	2018	64.8	61.1
سلطنة عُمان	2019	92.4	96.8
فلسطين	2018	64.4	60.2
دولة قطر	2019	99.7	99.3
المملكة العربية السعودية	2018	93.3	91.4
السودان	2016	14.1	11.0
الإمارات العربية المتحدة	2018	98.5	98.8

لا يحصلون على أبسط حقوقهم، وقد يرجع ذلك لكونهم لا يملكون الوثائق المناسبة، أو بسبب التمييز الاجتماعي. من هنا، يجب أن تُراعي سياسة النفاذية الرقمية هذه الأنواع من التهميش وأن تُتاح خدمات النفاذية الرقمية لكل المواطنين والمقيمين في الدولة على قدم من المساواة بما ينسجم مع مقررات حقوق الإنسان.

الحواجز اللغوية: بعض الأقليات تواجه صعوبات بسبب لغتها الأم. وهذا يمكن أن يؤدي إلى تهميشها على صعيد الوصول إلى الخدمات الأساسية. ولكل مجتمع ظروفه الفريدة، لذلك يجب أن تراعي سياسة النفاذية الرقمية الناجحة التنوع اللغوي والثقافي للمنطقة من أجل تلبية احتياجات المستخدمين على نطاق أوسع، في إطار مبدأ «التصميم الشامل».



4. الطبقة الاجتماعية والاقتصادية

يؤدي الفقر داخل وسط معين إلى الحرمان المستمر الذي يزيد من تقليص إمكانية تحقيق النفاذية الرقمية فضلاً عن أنه يؤدي إلى تفاقم المعاناة الناشئة عن الإعاقة. وتعاني الفئات من ذوي الإعاقة معاناة غير متناسبة نظراً لوجود عوامل أخرى كثيرة تحيط بالطبقة الاجتماعية والاقتصادية الأفقر مثل نقص التعليم، وعدم الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونقص الإلمام بها. وحتى تكون سياسة النفاذية الرقمية ناجحة لا بد من تحديد التحديات الاقتصادية والاجتماعية القائمة وأخذها في الاعتبار عند معالجة المسائل المتعلقة بالنفاذية الرقمية.

ما برحت تضر المرأة على عدة أصعدة. وتتقاطع أوجه عدم المساواة هذه مع بعضها البعض. فعلى سبيل المثال، يتقاطع الفقر والأنظمة الطبقيّة والعنصرية والتمييز على أساس الجنس وحرمان الناس من حقوقهم ومن تكافؤ الفرص، وهي ممارسات امتدت تأثيراتها عبر الأجيال¹¹.

2. الأطفال

أعلنت الأمم المتحدة أن للأطفال الحق في الحصول على رعاية ومساعدة خاصة. وبناء على أن الأسرة هي النواة الأساسية للمجتمع والبيئة الطبيعية لنمو الأطفال ورفاههم، ينبغي أن يتاح لها الحق في الحماية والمساعدة اللازمة لتبشر مسؤولياتها بالكامل داخل المجتمع. وكما ورد في إعلان حقوق الطفل، «يحتاج الطفل، بسبب عدم نضجه البدني والعقلي، إلى ضمانات ورعاية خاصة، بما في ذلك الحماية القانونية المناسبة، قبل الولادة وبعدها».

3. الأقليات

تعاني مجموعات سكانية في مناطق مختلفة حرماناً متفاوت نسبته من مكان إلى آخر بمجرد أنها من ضمن الأقليات. من هنا بات ضرورياً أن تراعي السياسة الوطنية الأفراد ذوي الإعاقة التابعين إلى هذه الأقليات. وعلى السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية أن تأخذ في الاعتبار الظروف الإقليمية الفريدة للأقليات والتي غالباً ما تُستبعد من سياسة النفاذية الرقمية.

الحرمان من نظام الحقوق: إن بعض الأشخاص الذين هم من ضمن الأقليات داخل مجتمعاتهم



حاء. مقارنة بعض السياسات العالمية والعربية واستخلاص الممارسات الفضلى

جهة متخصصة متابعة المؤسسات الحكومية، وأخرى متخصصة بالقطاع المصرفي أو الصحي أو التعليمي أو الخدمي. وهذا النهج من شأنه ضمان تنفيذ السياسة الوطنية في القطاع المعني تنفيذاً حميداً. كما يعتمد هذا النهج لضمان إلمام الجهة المعنية بمتطلبات القطاع الذي يندرج ضمن اختصاصها. ولا بد من التركيز على الدور الذي قد تؤديه بعض الجمعيات الأهلية المختصة. وفي بعض البلدان، قد يجري إسناد تنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الوطنية برمته إلى جهة مختصة مستقلة أو حكومية بما يتناسب مع طبيعة التنظيم المؤسسي.

يجب مقارنة السياسات الوطنية للنفاذية الرقمية على أساس جوانبها ذات الأثر الأكبر. وتضطلع الجهة المنفذة للسياسة بدور كبير في ضمان جودة تجربة النفاذية الرقمية، من خلال متابعة تنفيذ هذه السياسة عبر تصميم نماذج حوكمة خاصة بها. ومن الممكن أن تتعدد الجهات المنفذة للسياسة الوطنية، وأن تكون هذه الجهات مجتمعة معنية بالإشراف على حسن تنفيذ السياسة أو تطبيق القانون الخاص بالنفاذية الرقمية. وفي الغالب تكون كل جهة من تلك الجهات مختصة حصراً بمجموعة محدّدة من الإدارات المعنية بالتنفيذ. مثلاً، قد تتولى

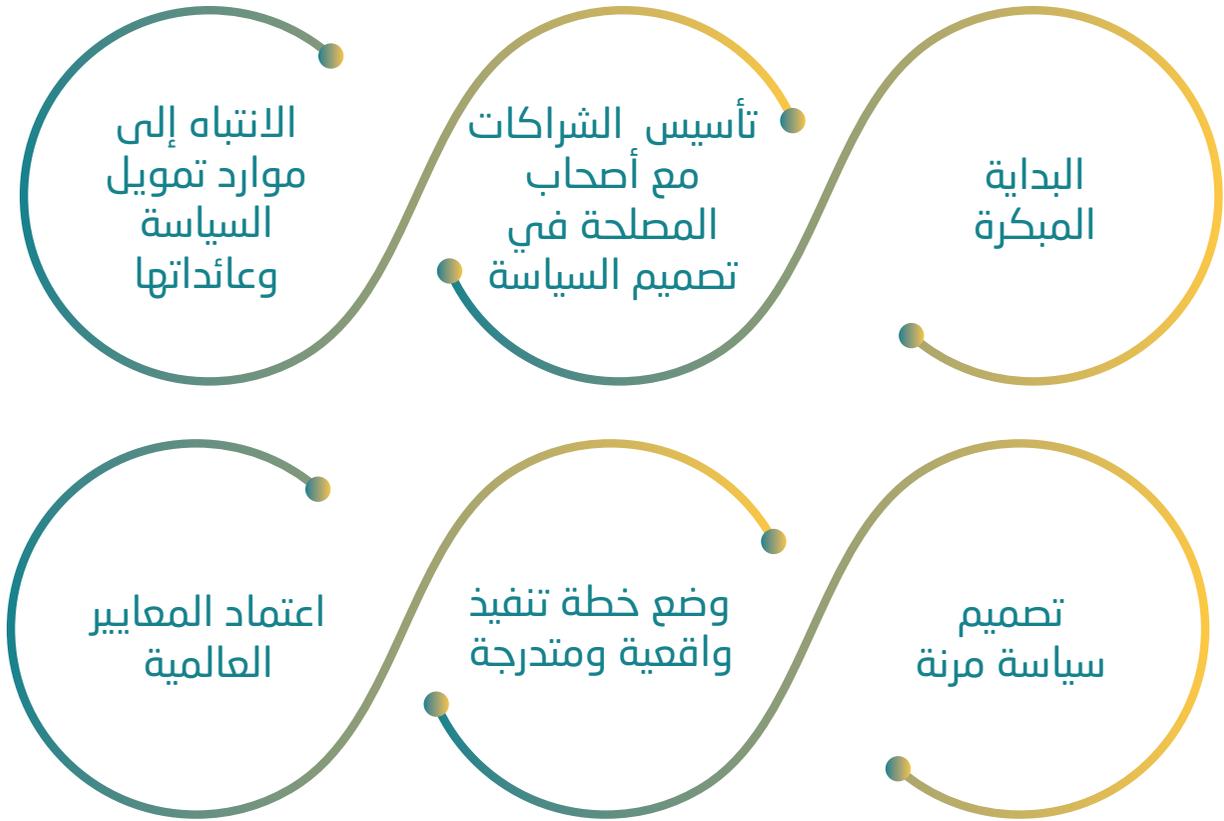
الرقمية. ويختلف هذا الأمر بالتأكيد تبعاً لما إذا كان يشمل المؤسسات الحكومية دون سواها أو يتضمن المنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص.

وفي ضوء الدراسات التي أجريت حول التجارب العالمية والعربية في إطار تنفيذ السياسات الوطنية للنفذية الرقمية، جرى استخلاص بعض الدروس المستفادة التي أبرزت لاحقاً ضمن البدائل التي من الممكن اعتمادها ضمن نموذج الإسكوا للسياسة الوطنية للنفذية الرقمية.

وتتلخص نتائج المقارنة لأفضل الممارسات في تصميم وتنفيذ سياسة النفذية الرقمية فيما يلي:

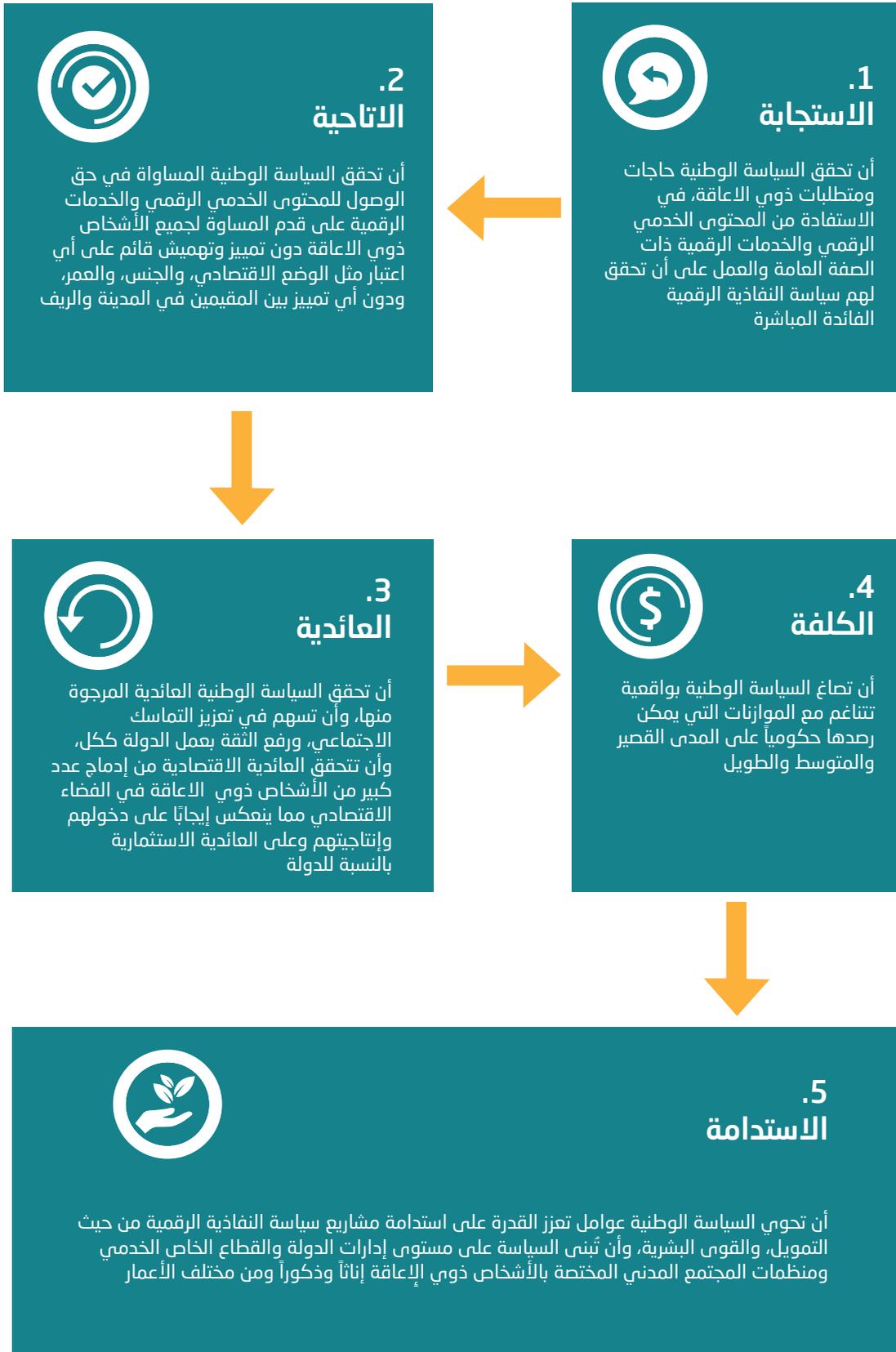
إن نطاق متابعة تنفيذ السياسة الوطنية للنفذية الرقمية مسألة حيوية للغاية، وذلك لأن مستوى تأثير السياسة وشمولها يتوقف على ما إذا كان القطاع الخاص ملزماً بمعايير سياسة النفذية الرقمية أو لا.

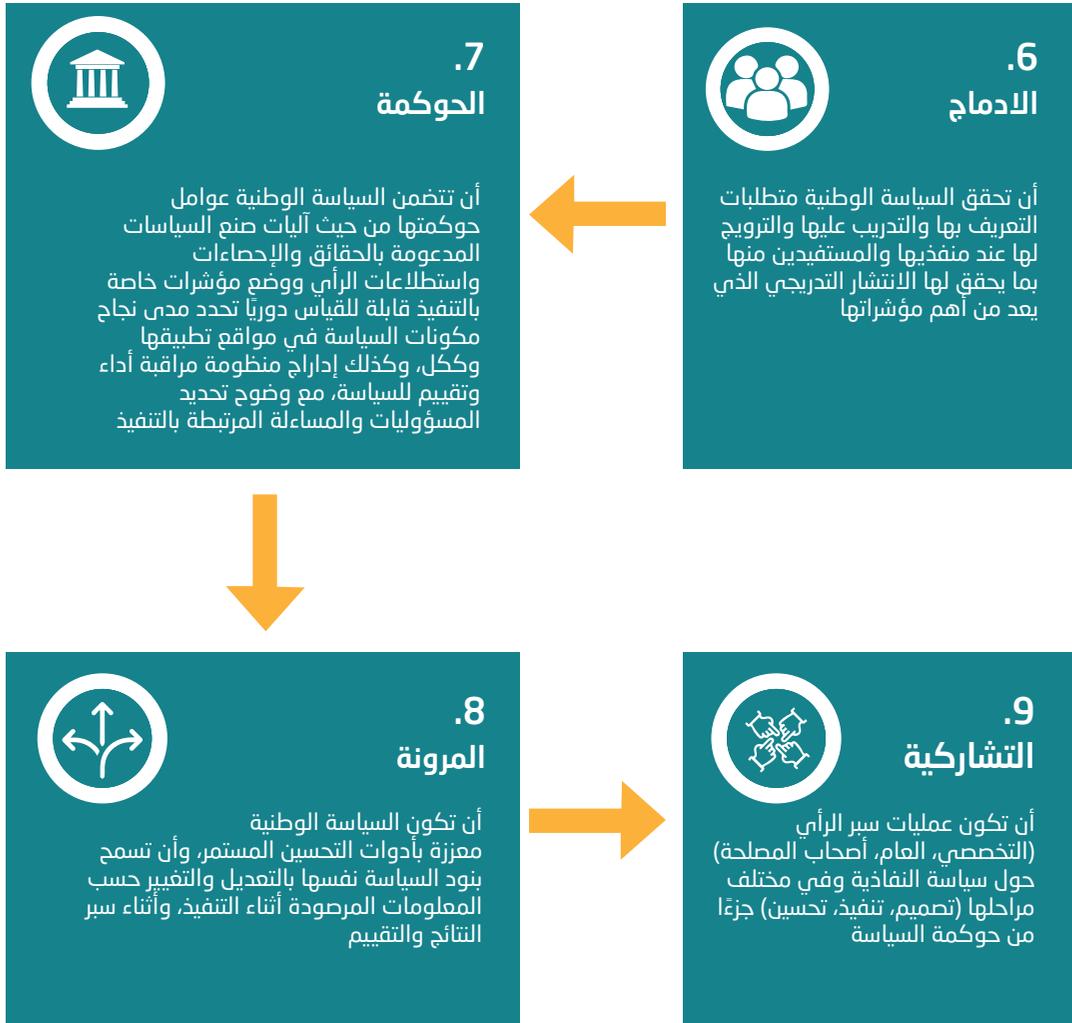
يضاف إلى ذلك أن إجراءات الرصد والتقييم تسهم إسهاماً جوهرياً في المحافظة على فعالية السياسة الوطنية للنفذية الرقمية لأطول فترة ممكنة ولأكبر عدد ممكن من الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع. ومن المهم مراعاة الآليات ونوع السلطات الممنوحة للجهات المعنية بالرصد والإبلاغ الكافي بما يمكنها من التفاعل مع الجهات المقدّمة للخدمات الرقمية الملزمة بمعايير النفذية



طاء. السمات التسع المطلوبة في السياسة الوطنية للنفذية الرقمية

من خلال استخلاص الممارسات الفضلى، من الممكن تلخيص السمات المطلوبة في السياسة الوطنية على النحو الآتي:





3. دراسة تحليلية مقارنة فيما يتعلق بتطبيق سياسة النفاذية الرقمية



3. دراسة تحليلية مقارنة فيما يتعلق بتطبيق سياسة النفاذية الرقمية

من أجل اقتراح نموذج مناسب للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، قامت الاسكوا أولاً بدراسة تحليلية مقارنة شملت الاتحاد الأوروبي، وكندا، والولايات المتحدة الأمريكية، بالإضافة إلى أربع دول عربية حققت نتائج واعدة وقطعت أشواطاً واسعة في مجال تطبيق سياسة النفاذية الرقمية. سمح هذا التحليل للإسكوا بتقديم إطار عام لتصميم سياسة وطنية للنفاذية الرقمية، وتحديد الأولويات الوطنية، والمكونات الرئيسية.

ألف. دراسة تحليلية مقارنة فيما يتعلق بسياسة النفاذية الرقمية في الاتحاد الأوروبي وكندا والولايات المتحدة الأمريكية

كما استند الاختيار على وجود قانون داعم للنفاذية الرقمية. ليس هذا فحسب، بل إن النفاذية الرقمية تُعدُّ في الاتحاد الأوروبي وكندا والولايات المتحدة الأمريكية حقاً من حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. كما يتيح القانون في كل منها لهؤلاء الأشخاص الحق في رفع شكوى للقضاء ضد أي جهة لا تلتزم بتحقيق الهدف ضمن القطاع الرسمي أو القطاع الخاص.

يركّز هذا القسم على مقارنة تنفيذ سياسة النفاذية الرقمية في الاتحاد الأوروبي وكندا والولايات المتحدة الأمريكية. ويستند هذا الاختيار على وجود خصوصية للموضع القانوني في كل وحدة سياسية في الاتحاد الأوروبي (أي كل دولة)، وكندا (المحافظات) والولايات المتحدة الأمريكية (أي كل ولاية). وقد تكون ظروف كل وحدة سياسية مختلفة.

1. كندا

الوصف	البند
(سياسة إلزامية) 1. سياسة الحكومة الكندية للتواصل والحفاظ على الهوية الحكومية الموحدة. طلب فيها من جميع المعنيين الحكوميين بالنفاذية الرقمية الوفاء بمتطلبات المعيار الخاص بالنفاذية الرقمية إلى المواقع على شبكة الإنترنت، ونشر المعلومات والبيانات الرقمية بطريقة تعتبر عادلة وكافية للأشخاص ذوي الإعاقة. 2. "إرشادات تنفيذ المعيار الخاص بالنفاذية الرقمية" (2011). تعد هذه السياسة والإرشادات في تنفيذ المعيار الخاص بالنفاذية الرقمية مع "القانون الكندي لحقوق الإنسان" الفقرة "c. H-6 (Section 24)" وغيرها المتعلقة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، المرجعية القانونية والسياساتية للنفاذية الرقمية في كندا على المستوى الفيدرالي.	السياسة

البند	الوصف
الجهة المنفذة	<p>إن الحكومة الكندية في مقاربتها لموضوع الإتاحة وأيضاً النفاذية الرقمية انتهجت مقاربة "الحكومة ككل"، ولذلك جرى توزيع مهمة الإشراف وتنفيذ سياسة النفاذية الرقمية على الجهات الآتية:</p> <p>1. مكتب إتاحة الخدمات العامة التابع للزينة العامة (OPSA) : يعين الحاكم العام لكندا مفوضاً معنياً بإمكانية النفاذ إلى الخدمات. وهو يقدم تقاريره إلى وزير الرياضة والأشخاص ذوي الإعاقة الذي هو مسؤول عن أنشطة الامتثال والإنفاذ، فضلاً عن معالجة الشكاوى المتعلقة بجميع الأنشطة والقطاعات الأخرى في الولاية القضائية الاتحادية.</p> <p>2. اللجنة الكندية للإذاعة والتلفزيون والاتصالات مسؤولة عن الامتثال والإنفاذ فيما يتعلق بخدمات البث والاتصالات باستخدام سلطاتها القائمة.</p> <p>3. وكالة النقل الكندية مسؤولة عن أنشطة الامتثال والإنفاذ داخل قطاع النقل مع صلاحيات معززة.</p>
القوانين المساندة	<p>قانون النفاذية الكندي. السياسة المتعلقة بواجب تضمين الأشخاص ذوي الإعاقة في الخدمة العامة الاتحادية. الميثاق الكندي للحقوق والحريات. قانون المساواة في العمل. القوانين الإقليمية التي تحكم إمكانية النفاذ ومنها: احترام المساواة في الحصول على فرص العمل في الهيئات العامة في كيبيك. قانون النفاذ للأشخاص ذوي الإعاقة من سكان مقاطعة أونتاريو (AODA). قانون النفاذية في مانيتوبانس. قانون النفاذية في نوفا سكوتشيا.</p>
نطاق السياسة	<p>تطوير معايير النفاذية الرقمية والعمل مع أصحاب المصلحة والأشخاص ذوي الإعاقة على: إنشاء معايير نفاذية جديدة تنطبق على القطاعات مثل القطاع المصرفي والاتصالات والنقل وعلى حكومة كندا نفسها. اتخاذ إجراءات الامتثال والإنفاذ، بالإضافة إلى آلية شكاوى متعلقة بإمكانية النفاذ. تغطية مختلف القطاعات الحكومية وذات الصفة العامة والخاصة.</p>
محاور العمل	<p>ضمن الدليل الإرشادي للنفاذية الرقمية لكندا تم تحديد نطاق سياسة الإنفاذية الرقمية حسب مراحل التنفيذ الزمنية على النحو الآتي:</p> <p>المرحلة الأولى (1 آب/أغسطس، 2011، إلى 29 شباط/فبراير، 2012):</p> <ul style="list-style-type: none"> • جميع صفحات الويب الحكومية الرئيسية والصفحات المشار إليها من قبل صفحات الإنترنت الحكومية (محتوى من طرف ثالث) وتطبيقات الهواتف الذكية (كحد أدنى الصفحة الرئيسية). • جميع صفحات الويب الجديدة وتطبيقات الهواتف والتي نشرت بعد 1 تشرين الأول/أكتوبر 2011. • عدد من صفحات الويب للمواقع الحكومية وتطبيقات الهواتف التي توفر أهم المعلومات والخدمات للأفراد والشركات، بما في ذلك الحقوق والخدمات. • عدد من صفحات الويب للمواقع وتطبيقات الهواتف الذكية التي هي الأكثر استخداماً. <p>المرحلة الثانية (من 1 آذار/مارس، 2012، إلى 31 تموز/يوليو 2012):</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد أكبر من الصفحات الداخلية للمواقع الحكومية والتطبيقات الحكومية، والخدمات والمواقع الأكثر استخداماً.

البند	الوصف
محاور العمل	<p>المرحلة الثالثة (من 1 آب/أغسطس 2012، إلى 31 تموز/يوليو 2013) ينطبق على:</p> <ul style="list-style-type: none"> • كامل الصفحات المتبقية من مواقع الويب الحكومية والتطبيقات الإلكترونية، العامة وقسم من الشبكات الخاصة التي تعتبر الأكثر استخداماً ولها صفة الخدمة العامة. <p>يذكر أن ما سبق هو الحد الأدنى من المتطلبات والإدارات مدعوة للتحرك بوتيرة أسرع^٤.</p>
المعايير المعتمدة	اعتماد معيار WCAG 2.0 درجة AA وجميع معايير المطابقة المتعلقة به.
آليات الحوكمة المتبعة	<p>ضمن قانون النفاذية الكندي تم استحداث منصبين هما:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. مفوض النفاذية. 2. كبير موظفي النفاذية. <p>ولكليهما سلطة تفريم المؤسسات العامة والخاصة. ويُعهد إلى مكتب المفوض بالتحقيق في الشكاوى، وتقييم الغرامات، والأمر باتخاذ تدابير تصحيحية^٥.</p>
آليات إنفاذ السياسة	<p>للتأكد من أن الكيانات الخاضعة للتنظيم تفي بالتزاماتها، يقترح قانون النفاذية الكندي استخدام مزيج من أنشطة الامتثال الاستباقية، منها: عمليات التفتيش، مراجعة الامتثال، أوامر الامتثال، إشعار بالانتهاك مع التحذير أو العقوبات المالية الإدارية، حيث يكون للكيانات الخاضعة للتنظيم الحق في الطعن في القرارات أو طلب إجراء مراجعة إدارية^٦.</p>

- أ. Policy on Communications and Federal Identity <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=30683>. Deputy heads are responsible for the following: 6.3.5 Meets the requirements of the Standard on Web Accessibility and provides published information on request that is substantially equal for people with disabilities.
- ب. <https://www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/services/government-communications/guidance-implementing-standard-web-accessibility.html>
- ج. Canadian Human Rights Act – R.S.C., 1985, c. H-6 (Section 24). <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/h-6/>
- د. Government of Canada. Measuring progress: Accessibility Strategy for the Public Service of Canada <https://www.canada.ca/en/government/publicservice/wellness-inclusion-diversity-public-service/diversity-inclusion-public-service/accessibility-public-service-to-c/accessibility-strategy-public-service-measuring-progress.html>
- هـ. <https://www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/services/government-communications/guidance-implementing-standard-web-accessibility.html>
- و. Administrative monetary penalties: Depending on the nature and severity of non-compliance, an officer could require that the regulated entity pay a fine (up to \$250,000). <https://www.canada.ca/en/employment-social-development/programs/accessible-people-disabilities/act-summary.html>
- ز. Government of Canada – Proposed Accessible Canada Act – Summary of the bill. <https://www.canada.ca/en/employment-social-development/programs/accessible-people-disabilities/act-summary.html>

2. النتائج المستخلصة من تجربة كندا

ذلك إقدام كندا على تطوير النسخة الثانية من المعيار المذكور ليصبح Common Look and Feel (CLF) 2.0 standards، وألزمت القطاعات الحكومية بتنفيذ بنوده قبل نهاية العام 2008. عندها أُطلق المعيار الدولي WCAG 2.0.

وفي نهاية العام 2008، تبنت كندا المعيار العالمي WCAG 2.0 وطالبت مؤسساتها بتطبيقه. ولم تطلق كندا

بدأت كندا بمراجعة معايير النفاذية الرقمية بشكل مبكر، ففي العام 2000 أطلقت معيار النفاذية الرقمية الخاص بها تحت اسم «Common Look and Feel (CLF) 1.0 standards». وقد طبق المعيار الذي اعتمده كندا في إرشادات النفاذ إلى محتوى الويب في نسخته الأولى التي تضمنها المعيار العالمي WCAG 1.0، وقد ألزمت القطاعات الحكومية تنفيذ بنوده قبل نهاية العام 2002. وقد أعقب

الحالية لـ CLF 2.0 سيُستعاض عنها بثلاثة معايير جديدة وهي:

السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية الخاصة بها إلا في العام 2011 وذلك عندما أعلن وزير الخزانة أن المعايير

1	معيّار النفاذية الرقمية
2	المعيّار المتعلق بإمكانية استخدام الشبكة
3	المعيّار الخاص بإمكانية التشغيل البيئي على الشبكة

البداية المبكرة في وضع معالم للسياسة الرقمية وتطويرها تدريجياً كتعليمات تنفيذية، وصولاً إلى طرحها كقانون في العام 2011. ويعدّ هذا عالمياً أفضل الطرق لبناء سياسة شاملة يجري تطويرها على مراحل تنفيذية متعددة

منح القطاعات الحيوية مهلاً زمنية كافية للانصياع لمتطلبات النفاذية الرقمية، وتحديد غرامات عالية جداً على التقصير وعدم الالتزام



البداية المبكرة في تنفيذ مفاهيم النفاذية الرقمية (منذ العام 2000)

إسناد السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية إلى جهة محددة وهي مفوضية مختصة تتمتع بصلاحيات إنفاذية وعقابية، وذلك دون الإخلال بانتهاج مقاربة "الحكومة ككل"

انتهجت كندا «مقاربة الحكومة ككل» في تنفيذ سياسة النفاذية الرقمية. مفاد هذه المقاربة اعتبار جميع مفاصل الحكومة الاتحادية الكندية معنية بسياسة النفاذية الرقمية. كل وزير ومعاونيه ومديري الإدارات المختصة مسؤولون مباشرة عن وضع خطط تنفيذ النفاذية الرقمية للخدمات الحكومية، ويشرفون على تنفيذ متطلبات سياسة النفاذية الرقمية من قبل كل مقدمي المحتوى ومن الممكن أن تشير إليهم المواقع الحكومية (Third party content) وإلى أي خدمات في القطاع الخاص الكبير والمتوسط، والقطاع الأهلي ذي صفة الخدمة العامة.

وضمن هذا المنهج ذاته أسست وزارة الخزينة العامة ما سمته بمكتب نفاذية الخدمات العامة - OPSA والذي حددت مهامه ضمن «استراتيجية النفاذ إلى الخدمة العامة في كندا» على النحو الآتي:

وقد أشار هذا الإعلان إلى أن حكومة كندا ستعتمد المعيار العالمي WCAG 2.0 الذي يتضمن أحدث الإرشادات المعترف بها عالمياً بشأن إمكانية النفاذ إلى الإنترنت¹².

هنا، يمكن ملاحظة أن هذه المرونة الحكومية الفائقة في تبني معايير تتطور باستمرار تدل على مرونة تشريعية عالية. كما تدل على جدية النظر إلى النفاذية الرقمية كحق أساسي من حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة من مواطنين ومقيمين. وتجدر الإشارة إلى أن أي محتوى دستوري يخضع لمبدأ «ازدواجية اللغة الرسمية»¹³. وتعدّ هذه التجربة في تحقيق النفاذية الرقمية للمحتوى بلغتين من أفضل الممارسات للدول التي تعتمد أكثر من لغة رسمية واحدة.



حول إلزامية القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع الكندي، والوضع بعد صدور قانون النفاذية الرقمية (AODA)

كامل. هذا ويجب على المؤسسات الخاصة أو غير الربحية التي تضم أكثر من 50 موظفاً وجميع منظمات القطاع العام أن تجعل موقعها على الإنترنت ومحتوى الويب متوافقين مع إرشادات النفاذية (WCAG) 2.0 الدرجة AA بحلول 1 كانون الثاني/يناير 2021. وقد يؤدي عدم الامتثال بعد هذا التاريخ إلى فرض غرامات تصل إلى 100,000 دولار عن كل يوم من أيام الانتهاك.

في العام 2005، صدر قانون النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة لمقاطعة أونتاريو رسمياً. وقد تضمن القانون المعايير التي يجب على المنظمات العامة والخاصة وغير الربحية الامتثال لها. والهدف من هذا القانون هو اعتماد خطة لجعل مقاطعة أونتاريو متوافقة بشكل كامل مع معايير النفاذية الرقمية بحلول عام 2025. أي أن أونتاريو أعطت 20 سنة كاملة لجميع القطاعات للامتثال بشكل

3. الولايات المتحدة الأمريكية

البند	الوصف
السياسة	(سياسة إلزامية) المادة 508 من قانون إعادة التأهيل عام 1973 - السياسة الخاصة.
الجهة المنفذة	لجنة الاتصالات الفيدرالية (FCC): لديها سلطة التنفيذ والإنفاذ الحصرية بموجب المادة 255، والسلطة الحصرية لإصدار لوائح التنفيذ وتنفيذ أنشطة النفاذية الرقمية. في 18 كانون الثاني/يناير 2017، أصدر مجلس النفاذية السياسة المحدثة والنهائية للنفاذية الرقمية والتي تغطيها المادة 508، وتم تحديث الإرشادات لمعدات الاتصالات الخاضعة للمادة 255 من قانون الاتصالات. ^٣ • الجهة الأمريكية للنفاذية (U.S. Access Board): مسؤولة عن تطوير معايير النفاذية الرقمية لإدراجها في التعليمات التنفيذية التي تحكم ممارسات الحكومة الفدرالية بالشراء. ^٤
القوانين المساندة	• المادة 255 من قانون الاتصالات لعام 1934: يشترط أن تكون منتجات وخدمات الاتصالات متاحة للأشخاص ذوي الإعاقة. ^٥ • المادة 501 و505 من قانون إعادة التأهيل عام 1973: تحظر على جهة التوظيف الفدرالية التمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة. ^٦

الوصف	البند
<ul style="list-style-type: none"> • المادة 503 من قانون إعادة التأهيل عام 1973: تحظر التمييز في العمل على أساس الإعاقة من قبل المتعاقدين والمتعاقدين الفرعيين من قبل الحكومة الفدرالية⁹. • المادة 504 من قانون إعادة التأهيل عام 1973: تحظر على المؤسسات الحكومية أو البرامج أو الأنشطة الفيدرالية التمييز، ويتطلب ترتيبات معقولة للأشخاص ذوي الإعاقة¹⁰. • قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة لسنة 1990¹¹: أول إطار قانوني لضمان المساواة في الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة. 	القوانين المساندة
<p>تنطبق على جميع الوكالات (المؤسسات الحكومية) الفدرالية عندما تقوم بتطوير تكنولوجيا المعلومات أو وشرائها وصيانتها واستخدامها. وبموجب المادة 508، يجب على الوكالات أن تتيح للموظفين وغير الموظفين من الأشخاص ذوي الإعاقة إمكانية النفاذ الرقمية بشكل يواهي إمكانية النفاذ المتاحة للآخرين. لا يتطلب من المواقع الخاصة بالامتثال ما لم تتلق أموالاً من الحكومة الفدرالية أو بموجب عقد مع الحكومة الفدرالية.</p>	نطاق السياسة
<p>أساساً، على أي منظمة/مؤسسة مسجلة قانوناً وتعمل بموجب إذن من الحكومة الفيدرالية الأمريكية أن تمتثل للمادة 508.</p> <p>وعلى وجه العموم، هذه التعليمات ليست إلزامية بالنسبة للقطاع الخاص¹².</p> <p>وإذا كانت المؤسسة تتلقى تمويلًا فيدراليًا، أو تتعامل مع الحكومة الأمريكية الفيدرالية، فهي مطالبة بالامتثال، وكذلك المؤسسات، والمنظمات غير الربحية، وأي برنامج يتعلق بتقديم خدمة التعليم العام وغيرها من الجهات ذات الصلة. فعلى جميع هذه الجهات التأكد من أن كل معلومة تصدرها تتحقق فيها النفاذ الرقمية كما عليها التأكد من المعيار الذي تستند عليه. ويشمل ذلك تطبيقات الهواتف الذكية، والمواقع الإلكترونية، ومعظم الوسائط الرقمية، وأكشاك الخدمة، وأجهزة الصراف الآلي. إن جميع الجهات المذكورة مطالبة بالامتثال للمادة 508¹³.</p> <p>وبينما كانت الولايات المتحدة الأمريكية قد تحركت باتجاه تحقيق النفاذ الرقمية منذ ما يزيد على عقدين، فقد شهد النصف الثاني من العشري الماضي قطع القطاع العام والخاص أشواطاً واسعة للغاية في هذا المسار. ويرجع ذلك للرغبة في التركيز على خدمة شريحة المسنين باعتبارهم أصحاب شريحة شرائية قوية واتقنا التعامل مع التجهيزات الرقمية والإنترنت والتسوق الإلكتروني. وقد تركزت النفاذ الرقمية الرسمية على المجالات الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قطاع توفير الخدمات الحكومية الإلكترونية. • التعليم. • التوظيف والعمل. 	محاور العمل
<ul style="list-style-type: none"> • WCAG 2.0 درجة AA كمعيار رئيسي للنفاذ الرقمية. • معايير قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة لسنة 1990. • تعليمات المادة 503 من "قانون إعادة التأهيل". <p>ملاحظة: يختلف إعمال المعايير من ولاية لأخرى¹⁴.</p>	المعايير المعتمدة
<p>يقوم رئيس كل إدارة أو وكالة اتحادية بتقييم مستوى النفاذ الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة مقارنة بغيرهم، وتقديم تقرير إلى النائب العام بشأن ذلك.</p> <p>لم يُسند إعمال السياسة الوطنية للنفاذ الرقمية على المستوى الفيدرالي إلى جهة مركزية حتى العام 2017 أي حين تأسس مجلس النفاذ الأمريكي. هذا، وتتضمن اختصاصات المجلس تطوير المعايير الرقمية ودمجها في اللوائح التي تحكم ممارسات المشتريات الفيدرالية.</p>	آليات الحكومة المتبعة

البند

الوصف

تواجه الكيانات كالمؤسسات والشركات التي لا تفي بمتطلبات المادة 508 إمكانية التعرض لمساءلة قضائية من قبل الأفراد غير القادرين على النفاذ إلى المعلومات والموارد المتاحة عبر الإنترنت ويمكن أن تفقد شركات القطاع الخاص التي توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للوكالات الاتحادية عقدها مع الحكومة إن لم تستجب لمتطلبات النفاذية الرقمية. على أرض الواقع لا توجد حتى اليوم آليات إنفاذ تفرض على القطاع الخاص الامتثال^٤. لكن بناءً على أن معظم الشركات التقنية العالمية الكبرى أمريكية، وهي تتعامل مع باقي دول العالم وتقدم خدماتها، فكان لا بد لها أن تتنازع للمعايير الأوروبية والكندية وغيرها من الأسواق التي تعتبر رئيسية لها. وقد جعل ذلك الشركات الكبرى بما في ذلك الشركات المتخصصة في حقل الاتصالات والبرمجيات وتطبيقات الهواتف الذكية تعتمد المعايير الأمريكية ومعياري WCAG 2.0. وعملياً، فقد خضعت هذه الشركات لمعايير النفاذية الرقمية للدول التي تبيع خدماتها فيها. ومن الممكن ملاحظة توافق الشركات الكبرى مع تلك المعايير عبر مواقعها الإلكترونية وضمن برامجها كما هو الحال مثلاً بالنسبة لشركة مايكروسوفت^٥.

آليات إنفاذ السياسة

- أ. Section 508 of the Rehabilitation Act of 1973. <https://section508.gov/manage/laws-and-policies#508-policy>
- ب. <https://www.access-board.gov/ict/>
- ج. المرجع نفسه.
- د. About the Telecommunications Act Section 255 Guidelines. UNITED STATES ACCESS BOARD. <https://www.access-board.gov/about>
- هـ. The Rehabilitation Act of 1973 – Sections 501 and 505, USA. <https://www.eeoc.gov/statutes/rehabilitation-act-1973>
- و. Section 503 of the Rehabilitation Act of 1973, as Amended, USA. <https://www.dol.gov/agencies/ofccp/section-503/law>
- ز. Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973, as Amended, USA. <https://www.govinfo.gov/content/pkg/USCODE-2018-title29/pdf/USCODE-2018-title29-chap16-subchapV-sec794.pdf>
- ح. AMERICANS WITH DISABILITIES ACT OF 1990, AS AMENDED, USA. <https://www.ada.gov/pubs/adastatute08.htm>
- ط. Questions & Answers about Section 508 of the Rehabilitation Act Amendments of 1998, Q#4. <https://www.access-board.gov/guidelines-and-standards/communications-and-it/518-questions-answers-about-section-508-of-the-rehabilitation-act-amendments-of-1998#three>
- ي. 2.12.2016 EN Official Journal of the European Union L 327/1. (Legislative acts) - DIRECTIVE (EU) 2016/2102 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 26 October 2016- on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies. <https://dynamapper.com/blog/27-accessibility-testing/552-what-is-section-508-and-who-needs-to-be-compliant>
- ك. Oxford Academic, The Gerontologist – Web Accessibility for Older Adults: A Comparative Analysis of Disability Laws. <https://academic.oup.com/gerontologist/article/55/5/854/2605270>
- ل. Website Accessibility & the Law: Why Your Website Must Be Compliant- Search Engine Journal - Kim Krause Berg- January 9, 2019. <https://www.search-enginejournal.com/website-accessibility-law/285199/#close>
- م. Microsoft – accessibility portal. <https://www.microsoft.com/en-us/accessibility>

4. النتائج المستخلصة من تجربة الولايات المتحدة الأمريكية

ملاحظات على التجربة الأمريكية

في ضوء تجربة القطاع الخاص التقني الأمريكي الرائد والكبير والمهيمن على العالم ببرامجه وتطبيقاته، يتبين أنه يستجيب تدريبياً لمتطلبات النفاذية الرقمية العالمية، وأنه يتأثر بحاجات السوق، وأيضاً بالرأي العام العالمي حول تقصيره (إن قصر) في دعم قطاع معين من المستخدمين وخاصة من ذوي الإعاقة، والفئات المهمشة، والأضعف في المجتمع. القطاع الخاص التقني الأمريكي الكبير لديه من القدرات التقنية والأموال ما يمكنه من جعل النفاذية الرقمية ميزة تنافسية تجارية له إن استخدمها. وفي الغالب أنه سيستخدمها قريباً جداً ليس من أجل الأشخاص ذوي الإعاقة فحسب، بل أيضاً بسبب تزايد أعداد كبار السن ممن يحتاجون تلك التقنية المساعدة (النفاذية الرقمية) في حياتهم اليومية، ونتيجة تطور مفاهيم وبرمجيات الذكاء الاصطناعي في تلك الشركات والتي من الممكن أن تخفض تكاليف التحول إلى النفاذية الرقمية إلى الحدود الدنيا بينما هي ما تزال مرتفعة الكلفة عند منافسيهم العالميين.

من الولايات لديها تعليمات خاصة للنفاذية الرقمية حتى أن بعض المؤسسات الكبيرة الحكومية وضعت سياستها الخاصة للنفاذية الرقمية عملاً بالمادة 508 من قانون إعادة التأهيل الصادر العام 73، أو مزيج من هذه المادة مع المعيار WCAG 2.0.

حفزت هذه الحزمة من السياسات إطلاق النموذج الخاص لتنفيذ تلك المعايير Voluntary Product Accessibility Template (VPAT) وأطلقت عدة نسخ منه¹⁵.

وعلى الرغم من أن التجربة الأمريكية لم تكن بنفس الفعالية الحوكمية التي اتسمت بها التجربة الكندية، فقد تجاوزتها في الترتيب لمؤشر تقييم حقوق النفاذ الرقمي (DARE) الذي تعتمده المبادرة العالمية لشمولية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات¹⁴ لعامي 2017، و2018، ومرد ذلك للإعمال المبكر للمادة 508 على المستوى الحكومي الفيدرالي، أما على مستوى الولايات فالفروقات كبيرة. فحتى العام 2017، لم تنجز التجربة الأمريكية إسناد السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية لجهة محدّدة. وقد أثر ذلك في التنسيق بين السلطة الفيدرالية والولايات. فالكثير

5. الاتحاد الأوروبي

البند	الوصف
السياسة	التعليمات التوجيهية ¹ . يهدف هذا التوجيه إلى ضمان زيادة توافق المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهواتف النقالة التابعة للقطاع العام مع متطلبات النفاذ الرقمية، وتقليص الفجوة في مجال النفاذ الرقمية بين الدول على مستوى الاتحاد، وذلك عبر الاتفاق على المعايير الخاصة بالنفاذ الرقمية وآليات التنفيذ، مما يفيد في مساعدة سوق صناعة المحتوى، وصناعة البرمجيات، في الاستفادة من ذلك المعيار الموحد في تنفيذ النفاذ الرقمية للمواقع والتطبيقات الحكومية بشكل متوافق، وبكلفة أقل، وجاهزية لتبادل المعلومات المصممة للنفاذ الرقمية عبر دول الاتحاد الأوروبي ² . يعّد التوجيه الحد الأدنى من المتطلبات، ويجوز لدول الاتحاد أن تتجاوزها.
الجهة المنفذة	كل بلد عضو في الاتحاد الأوروبي يحدّد الجهة المعنية بالتنفيذ. وابتداءً من تاريخ 23 كانون الأول/ديسمبر 2023، يتعين على كل دولة من دول الاتحاد الأوروبي أن ترفع تقارير إنجازها كل ثلاث سنوات إلى المفوضية العامة للاتحاد الأوروبي ³ . استحدثت لجنة سميت بمجموعة الخبراء المشرفة على النفاذ الرقمية (WADEX) - على مستوى المفوضية الأوروبية للإشراف على المعايير على مستوى المفوضية، وتقديم المشورة التقنية والحوكمية.
القوانين المساندة	<ul style="list-style-type: none"> • قانون النفاذ الأوروبي⁴ (EAA). في 7 حزيران/يونيو 2019، اعتمد الاتحاد الأوروبي رسمياً قانون النفاذ الأوروبي بهدف وضع مجموعة مشتركة من المبادئ التوجيهية للنفاذ للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي وإصلاح متطلبات النفاذ المتباينة. • اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة⁵ (CRPD). • القوانين المحلية للدول الأوروبية المشاركة.
نطاق السياسة	<ul style="list-style-type: none"> • دول الاتحاد الأوروبي. • البرمجيات والشركات العالمية المقدمة للخدمات العامة في دول الاتحاد الأوروبي⁶.
محاور العمل	<ul style="list-style-type: none"> • تطوير التشريعات الخاصة بالنفاذ الرقمية. • المحتوى الرقمي بأنواعه (الإنترنت، التطبيقات، المسموع، والمرئي). • أجهزة الحاسوب وأنظمة التشغيل. • أجهزة الصراف الآلي وحجز التذاكر وآلات تسجيل الوصول. • الهواتف الذكية. • أجهزة التلفاز المتعلقة بخدمات التلفاز الرقمي. • خدمات الهاتف والمعدات ذات الصلة. • الوصول إلى خدمات الوسائط السمعية والبصرية مثل البث التلفزيوني والمعدات الاستهلاكية ذات الصلة.

البند	الوصف
محاور العمل	<ul style="list-style-type: none"> • الخدمات المتعلقة بنقل الركاب الجوي والحافلات والسكك الحديدية والمياه. • الخدمات المصرفية. • الكتب الإلكترونية. • مواقع التسوق عبر الإنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية.
المعايير المعتمدة	<p>بدون تعديلات للمحتوى والوثائق والبرامج المتاحة عبر الإنترنت AA درجة WCAG 2.0 المعيار وهو يطلب من الدول المشاركة نشر بيان إمكانية النفاذية الرقمية عن مواقع الإنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية، مع وصف مستوى النفاذية الرقمية والإشارة إلى المحتوى الذي يتعذر النفاذ إليه.</p>
آليات الحوكمة المتبعة	<p>لكل دولة من دول الاتحاد تحديد آليات حوكمة إنجاز السياسة الوطنية. ودون الإخلال بذلك، وضعت بعض القواعد الخاصة فيما يتعلق بما يجب أن تحويه تلك السياسات الوطنية ومنها الآتي:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. بيان النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة. 2. آلية مُعززة بالنفاذية الرقمية للحصول على ردود الأفعال والتغذية المرتدة. 3. إجراءات الإنفاذ والعقوبات الرادعة المقرر إنزالها على من لم يستجيبوا لمتطلبات النفاذية الرقمية. 4. معايير الرصد والإبلاغ. 5. مواصفات موحدة للنفاذية الرقمية بالنسبة لتطبيقات الهواتف الذكية. 6. الالتزام بمهل زمنية محددة لتنفيذ بعض المتطلبات. وقد تضمن ذلك الآتي: <ul style="list-style-type: none"> • حدد يوم 23 أيلول/سبتمبر 2019 كأجل نهائي لإتمام القطاع العام توفيق أوضاع جميع المواقع الإلكترونية والتطبيقات الجديدة الخاصة به لتتوافق مع التوجيه. • حدد يوم 23 أيلول/سبتمبر 2020 كأجل نهائي لإتمام جميع المواقع الشبكية الجديدة والقائمة عملية التوافق مع التوجيه. • حدد يوم 23 حزيران/يونيو 2021 كأجل نهائي لإتمام توافق جميع تطبيقات الهواتف الذكية الجديدة والحالية مع التوجيه.
آليات إنفاذ السياسة	<p>ضمن التعليمات، ورد التأكيد على موضوع إنفاذ التوجيهات في:</p> <p>المادة 4: تكفل الدول الأعضاء توفير هيئات القطاع العام بياناً مفصلاً وشاملاً وواضحاً بشأن إمكانية النفاذية الرقمية وتطبيقاتها النقالة بهذا التوجيه وتحديثه بانتظام.</p> <p>المادة 9: تكفل الدول الأعضاء توافر إجراءات إنفاذ كافية وفعالة لضمان الامتثال لهذا التوجيه.</p> <p>تؤكد المادتان 94 و95 أيضاً على نفس الموضوع.</p>

أ. 2.12.2016 EN Official Journal of the European Union L 327/1. (Legislative acts) - DIRECTIVE (EU) 2016/2102 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 26 October 2016- on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102&from=EN>

ب. المرجع نفسه.

ج. Accessibility of public sector websites and mobile apps – 2018. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/LSU/?uri=CELEX:32016L2102>

د. European Accessibility Act (EAA). <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>

هـ. Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD). <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-a.pdf>

و. EU Web Accessibility Compliance and Legislation- By Deque Systems -January 16, 2020. <https://www.deque.com/blog/eu-web-accessibility-compliance-and-legislation>

ز. W3C - Web Accessibility Initiative - WAI - European Union - Last Updated: 9 February 2017. <https://www.w3.org/WAI/policies/european-union/>

ح. 2.12.2016 EN Official Journal of the European Union L 327/1

ط. المرجع نفسه.

6. النتائج المستخلصة من تجربة الاتحاد الأوروبي

الممارسات الفضلى في تجربة الاتحاد الأوروبي:

تمثل تجربة الاتحاد الأوروبي واحدة من أكثر التجارب القريبة لما هو مطلوب إنجاز مثيله على المستوى العربي، وذلك في ضوء التنوع الكبير بين دول الاتحاد ومحاولة تطبيق معيار موحد للنفاذية الرقمية عبر المبادئ التوجيهية.

إن النظر للعوامل الاقتصادية المساعدة لتحقيق النفاذية الرقمية على مستوى الاتحاد الأوروبي واضح في صلب المبادئ التوجيهية ويعتبر هدفاً. ويحقق الوصول إلى هذا الهدف مردوداً أعلى للشركات العاملة في مجال النفاذية الرقمية، مما يخفض كلفة تنفيذ النفاذية الرقمية على الدول الأعضاء، ويمكنها من الوصول إلى أهداف النفاذية الرقمية بكلفة أقل، وإلى تراكم خبرات تنفيذية من قبل شركات أصبح لديها الخبرة في هذا المجال، وهذا بالتالي يزيد من القدرة على الاستدامة في عمليات التطوير، لوجود أسواق تسمح بذلك، مما يسمح أيضاً بتخفيض قيم التشغيل.

إن المبادئ التوجيهية للنفاذية الرقمية التي وضعها الاتحاد الأوروبي تمثل نموذجاً جيداً لصناع سياسة النفاذية بما أنه مُوجهٌ لصناع السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في دول الاتحاد الأوروبي.

وقد وضعت المبادئ التوجيهية للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي لمساعدة الدول الأعضاء في اعتماد معايير موحدة ضمن الاتحاد عوضاً عن استخدام بعض الدول معايير تختلف عن بعض الدول الأخرى مما يسبب مشكلات على مستوى التوافقية.

ولقد ذكرت المبادئ التوجيهية صراحة أن أحد أهدافها هو مساعدة القطاع الخاص المتخصص بالنفاذية الرقمية على النمو في الاتحاد الأوروبي، باعتبار أن توحيد المعايير يساعد في توسيع رقعة سوق النفاذية الرقمية في الاتحاد الأوروبي برمته، مما يسمح باستخدام خدمات الشركات في كل بلدان الاتحاد الأوروبي.

في العام 2019 قطع الاتحاد الأوروبي أشواطاً كبيرة على صعيد إصدار تشريعات تحسّن النفاذية الرقمية، فكان لقانون النفاذية الأوروبي (EEA) والمبادئ التوجيهية للدول الأعضاء تأثيرات فورية ومستمرة في السنوات القليلة المقبلة، وخاصة مع بدء عملية المتابعة المباشرة من جانب الاتحاد الأوروبي¹⁶.

وعلى المستوى الوطني قطعت بعض الدول في تحقيق النفاذية الرقمية أشواطاً أكثر من غيرها. فحسب ترتيب مؤشر تقييم حقوق النفاذ الرقمي (DARE) الذي تعتمده المبادرة العالمية لشمولية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (G3ict)¹⁷ لعامي 2017 و2018 حلت فرنسا في صدارة الترتيب الأوروبي، بينما حلت إيطاليا في المرتبة الثانية ثم المملكة المتحدة في المرتبة الثالثة. وفي عام 2020، حلت إيطاليا في صدارة الترتيب بينما حلت فرنسا في المرتبة الثانية.

باء. دراسة تحليلية مقارنة فيما يتعلق بسياسة النفاذية الرقمية في أربع دول عربية

الإمارات العربية المتحدة والجمهورية العربية المصرية، واستخلاص الدروس المستفادة منها.

يركّز هذا القسم على تجارب النفاذية الرقمية في أربع دول عربية هي سلطنة عمان، ودولة قطر ودولة

(2017-2018)، إذ حصلت سلطنة عمان على الترتيب الأول عالمياً وعربياً، بينما حصلت دولة قطر على الترتيب الأول للعام (2020)¹⁸.

وتجدر الإشارة إلى أنه من بين هذه الدول، حازت دولتان على ترتيب متقدم في مؤشر تقييم حقوق النفاذ الرقمي (DARE) في التصنيف العالمي للعامين

1. سلطنة عُمان

البند	الوصف
السياسة	السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية ^أ تحت مسمى "ضوابط النفاذية الرقمية" رقم ه ت م - 1-5- تاريخ 2014\9\11 وهي سياسة إلزامية توجيهية.
الجهة المنفذة	اعتمدت سلطنة عمان في تنفيذها لضوابط النفاذية الرقمية على هيئة تقنية المعلومات المستحدثة بموجب المرسوم السلطاني رقم (52/2006) الصادر بتاريخ 31 أيار/مايو 2006. وتتبع الهيئة وزير الاقتصاد الوطني. وقد قضى المرسوم المذكور بإنشاء الهيئة ككيان مستقل يتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري. وتعدّ الهيئة الجهة المسؤولة عن تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لمجتمع عمان الرقمي والحكومة الإلكترونية. وهي مختصة بتنفيذ مشاريع البنية الأساسية والإشراف على جميع المشاريع ذات العلاقة بـ "عُمان الرقمية" ^ب .
القوانين المساندة	حرصت سلطنة عُمان على تضمين النظام الأساسي للدولة (الدستور) وقوانينها المبادئ الأساسية لحقوق الإنسان المنصوص عليها في ميثاق الأمم المتحدة والإعلان العالمي لحقوق الإنسان، وقد وقّعت حكومة سلطنة عُمان على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في 30 آذار/مارس 2008. وفي 5 من تشرين الثاني/نوفمبر سنة 2008 صدر المرسوم السلطاني رقم (2008/121)، وبموجبه جرت المصادقة على الاتفاقية على أن يعمل بها من تاريخ صدورها. وبدءاً من ذلك العام، بدأ سريان الاتفاقية رسمياً في السلطنة. ووفقاً للمادة (35) من الاتفاقية، يتعين على السلطنة أن تقدم تقريراً إلى اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة عن طريق الأمين العام للأمم المتحدة يوضح التدابير التي اتخذت والتقدم الذي أحرز في تنفيذ الاتفاقية. ومن القوانين الأخرى المساندة قانون رعاية وتأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (2008/63) ^ج .
نطاق السياسة	1. تضمن الجهات الحكومية والشركات المملوكة للحكومة إمكانية النفاذ إلى المعلومات العامة والخدمات الإلكترونية من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن. 2. تضمن الجهات الحكومية والشركات المملوكة للحكومة إمكانية النفاذ التام للأجهزة العمومية القائمة على تقنية المعلومات والاتصال من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن. 3. تضمن الجهات الحكومية والشركات المملوكة للحكومة إمكانية النفاذ إلى المعلومات الداخلية والتطبيقات في الجهات من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن من الموظفين. 4. تتولى الجهات الحكومية المبادرة والقيادة في عملية تنفيذ استخدام تقنية المعلومات مع تحري استجابتها لمتطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن ضمن نطاق تخصصاتهم المهنية. 5. تضمن الجهات الحكومية ذات المهام التنظيمية (التي تشمل - على سبيل المثال لا الحصر: الخدمات المصرفية والتعليم والعمل والاتصالات والنقل) تقيّد الجهات الحكومية والجهات الخاصة التي تقع ضمن نطاق المهام التنظيمية لتلك الجهات بضوابط وأنظمة النفاذية الرقمية في سلطنة عمان، وغيرها مما تضعها تلك الجهات في هذا الشأن. ^د

الوصف	البند
<p>تتضمن مجالات التركيز في ضوابط النفاذية الرقمية عنصرين هامين:</p> <p>1. استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأجهزة الحاسوب أو الهواتف النقالة.</p> <p>2. النفاذ إلى البيانات والمعلومات والخدمات الإلكترونية والتطبيقات عن طريق الوسائل الإلكترونية.</p> <p>ولا تغطي هذه الضوابط النفاذ المادي. وقد استثنت من مجالات التركيز مطلحة الأمن الوطني، إذ لا تنطبق هذه السياسة على الوظائف الحكومية المرتبطة بالدفاع أو الأمن الوطني. وقد ذكرت بعض التقارير الإعلامية أن "هيئة تقنية المعلومات بالتعاون والعمل مع عشرة قطاعات حكومية تنفذ سياسة النفاذية الرقمية في أيلول/سبتمبر 2012. أهم هذه القطاعات: العمل والعمال والصحة والتعليم والمواصلات والاتصالات والحكومة الإلكترونية والإعلام والبنوك والشؤون الداخلية ووزارة التنمية الاجتماعية".</p>	مجالات التركيز (محاو العمل)
<p>اعتمدت المبادئ التوجيهية بشأن النفاذ إلى محتويات الإنترنت المتضمنة في المعيار WCAG 2.0 الذي تبنته مبادرة النفاذ الشبكي الصادرة عن اتحاد الإنترنت (W3C) من دون تحديد الدرجة المطلوبة (A, AA, AAA).</p>	المعايير المعتمدة
<p>في سلطنة عمان، لا يوجد ذكر لآليات حوكمية لتنفيذ ضوابط النفاذية الرقمية، إنما وردت ملاحظات مهمة حول أفضل الممارسات المطلوبة لتنفيذ هذه السياسة. وجاءت هذه الملاحظات على النحو الآتي:</p> <p>1. لا بد من أن تؤخذ متطلبات جميع شرائح المجتمع في عين الاعتبار عند وضع المعلومات المتاحة للجمهور وتحديد الخدمات الإلكترونية والأجهزة العمومية القائمة على تقنية المعلومات والاتصال وتطبيقها.</p> <p>2. لا بد من إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة، ولا سيما المكفوفين والصم، ومعاقبي الحركة، في عملية تصميم واختبار المواقع الإلكترونية والخدمات الإلكترونية والأجهزة العمومية القائمة على تقنية المعلومات والاتصالات⁹.</p>	آليات الحوكمة المتبعة
<p>تقع مسؤولية إنفاذ السياسة ومتابعتها على جميع مؤسسات الدولة بالتعاون مع وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات، وهي الجهة المسؤولة أيضاً عن آليات التعاون فيما بين الجهات لتنفيذ مهامها في مجالات النفاذية الرقمية، والإشراف والتعاون مع كل الجهات المعنية فيما يتعلق بتنفيذ المهام التي تضطلع بها.</p> <p>واستفادت هيئة تقنية المعلومات من آليات عمل وهيكلية اللجنة الوطنية لرعاية المعاقين في تنفيذها لمشروع النفاذية الرقمية، استناداً إلى قانون رعاية وتأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة، الفصل الثالث (اللجنة الوطنية لرعاية المعاقين)/المادة (13) التي تنص على إنشاء لجنة تسمى اللجنة الوطنية لرعاية المعاقين برئاسة الوزير، وعضوية ممثلين عن الجهات الحكومية المعنية والقطاع الخاص ومراكز التأهيل، وممثلين من المعاقين، على أن يصدر بتشكيل اللجنة قرار من الوزير. وقد تشكلت اللجنة بموجب القرار الوزاري رقم 2009/1م. وأعيد تشكيل اللجنة الوطنية لرعاية المعاقين بموجب القرار الوزاري رقم 2014/179م، وجرى تعيين ممثل عن الأشخاص ذوي الإعاقة باللجنة العمانية لحقوق الإنسان بالمرسوم السلطاني رقم 2016/24م، وانضمام اللجنة العمانية لحقوق الإنسان إلى عضوية اللجنة الوطنية لرعاية الأشخاص ذوي الإعاقة في عام 2016م. وتحدد المادة (14) مهام واختصاصات اللجنة الوطنية لرعاية الأشخاص ذوي الإعاقة، والتي تنص على أن تختص اللجنة بدراسة وإعداد الخطة العامة لرعاية وتأهيل المعاقين، ووضع البرامج الخاصة برعايتهم وتأهيلهم وتشغيلهم والنهوض بمستواهم، وكذلك تعزيز الخطط والبرامج المتعلقة بالتوعية بجميع أنواع الإعاقة والوقاية</p>	آليات إنفاذ السياسة

الوصف	البند
<p>منها. وكون تلك اللجنة تم تشكيلها بالقرار الوزاري رقم 2009/1 برئاسة الوزير (وزير التنمية الاجتماعية)، وعضوية وكلاء الوزارات المعنية وممثل عن القطاع الخاص وممثل عن مراكز تأهيل الاشخاص ذوي الإعاقة وممثل عن الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث باشرت اللجنة اختصاصاتها المنصوص عليها في المادة رقم (14) من قانون رعاية وتأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة.</p> <p>كما ألفت لجنة فنية تتبع اللجنة الوطنية لرعاية الأشخاص ذوي الإعاقة بموجب القرار الوزاري رقم (2015/193) برئاسة مدير عام المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة بوزارة التنمية الاجتماعية وعضوية مسؤولين ممثلين عن ذات الجهات الأعضاء في اللجنة الوطنية المشار إليها.</p>	آليات إنفاذ السياسة
<p>أ. Oman – e-accessibility Policy – 2014. https://tms.taxoman.gov.om/portal/documents/20126/38852/%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D8%A9+%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%81%D8%A7%D8%B0+%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A.pdf/fa70763d-8d9e-50b5-72ae-288249b5ab15</p> <p>ب. Royal Decree to establish the Information Technology Authority. https://www.ita.gov.om/itaportal_ar/MediaCenter/Document_detail.aspx?NID=56</p> <p>ج. Sultani Decree No. 63/2008 Promulgating the Law on the Care and Rehabilitation of the Disabled</p> <p>د. Oman's 2014 e-Accessibility Policy</p> <p>هـ. The Sultanate celebrates the International Day for Awareness of Ease of Access, affirming the right to equality for all in electronic services, including the disabled and the elderly- ITA website, News, 2013. https://www.ita.gov.om/ITAPortal_AR/MediaCenter/NewsDetail.aspx?NID=522</p> <p>و. Oman's 2014 e-Accessibility Policy</p>	

2. النتائج المستخلصة من تجربة سلطنة عمان

الممارسات الفضلى في تجربة سلطنة عمان

تدريب فرق العمل في القطاع الرسمي والقطاع الخاص على برمجيات وتجهيزات المساعدة الرقمية وبرمجيات فحص مواقعهم الإلكترونية وخدماتهم المتعلقة بالجهوية الرقمية

تخصيص وقت كافٍ لإعداد خطة الترويج والتدريب وإدماج مفاهيم النفاذية الرقمية لدى القطاع الرسمي والقطاع الخاص. وقد أنجزت الخطة قبل البدء بالتنفيذ بوقت كافٍ

الاعتماد على الجهة المسند لها الإشراف على التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان لتتقود عملية إدماج النفاذية الرقمية وتنفيذها، وهو ما أسهم في توحيد الأطر الحوكمية المعتمدة لتنفيذ النفاذية الرقمية، وخفض تكاليف التدريب والتنفيذ وتقليل مدة التنفيذ

البداية المبكرة في تبني سياسات النفاذية الرقمية

الشراكة مع المبادرة العالمية لشمولية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات G3ict في بناء السياسات الوطنية للنفاذية الرقمية بالاستناد إلى المعايير العالمية

جرى إهمالها. وإنما يعني أن آليات الحوكمة العامة لمشاريع التحول الرقمي في سلطنة عمان قد طبقت آلياً على المشروع الجديد الذي استلمته هيئة تقنية المعلومات من ضمن حزمة مشاريعها. وإن وصول سلطنة عمان إلى مراتب عليا في مجالات النفاذية الرقمية يدعم هذا الرأي.

إن هيئة تقنية المعلومات منذ العام 2009، وبعد سنة من إطلاقها لبوابتها الحكومية، بدأت فعلياً في نشر الوعي بين الجهات الحكومية لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ إلى مواقعهم وخدماتهم، وإطلاع المؤسسات الحكومية والخاصة على أفضل الممارسات والمعايير العالمية. وقد نفذت العديد من البرامج التدريبية حول استخدام التقنيات الرقمية في مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة. وفي العام 2010 أطلقت الهيئة معايير النفاذية الرقمية على بوابتها الحكومية، وحصلت بناء على ذلك على جائزة السلطان قابوس للتميز في الحكومة الإلكترونية.

وفي العام 2012 أطلقت سلطنة عمان السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية بالتعاون مع المبادرة العالمية لشمولية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (G3ict). وقد أطلقت حملة توعية بشأن النفاذية الإلكترونية. وفي العام 2013، أدمجت النفاذية الرقمية في خطة التحول الرقمي لسلطنة عمان، وأعدت اختبارات لقياس النفاذية الرقمية للمواقع والتطبيقات الخاصة بالقطاعات الرسمية والخاص.

ضوابط النفاذية في سلطنة عمان مختصرة وتقتصر على متطلبات السلطنة من هذا المشروع، ولم تتطرق إلى آليات حوكمة أو آليات تنفيذ بقدر ما أشارت إلى من هم المعنيون بالتنفيذ وما هي المعايير العالمية المعتمدة لتحقيق ضوابط النفاذية.

أنشئت وزارة التقنية والاتصالات وجرى ضم هيئة تقنية المعلومات إليها بموجب المرسوم السلطاني (63/2019)، وفي العام 2020م صدر المرسوم السلطاني رقم (90/2020) بإنشاء وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات، وهي وزارة مسؤولة عن كل برامج سلطنة عُمان الرقمية، وبحسب مرسوم إصدارها، «تعمل الهيئة كمركز كفاءة لأفضل التطبيقات للإدارة الإلكترونية، عبر تسخير تقنيات المعلومات والاتصال لتوفير خدمات فاعلة، وتحقيق التكامل بين كافة القطاعات، ورفع كفاءة منافذ توصيل الخدمات الإلكترونية». وقد جرى توريث أفضل الممارسات في حوكمة المشاريع الرقمية¹⁹ إلى مشروع النفاذية الرقمية، دونما الحاجة إلى تخصيص نظام حوكمة خاص بالنفاذية الرقمية، وهذا من الممكن اعتباره من أفضل الممارسات التي تخفف من أي تقاطعات بين عمل هيئات مختلفة لمشاريع تشترك بالأهداف، مثل الحكومة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، والنفاذية الرقمية.

إن عدم ذكر آليات حوكمة خاصة بالنفاذية الرقمية في وثيقة سياسة ضوابط النفاذية الرقمية لا يعني أنه قد

3. دولة قطر

البند	الوصف
السياسة	صدرت السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في قطر (وهي سياسة إلزامية) في العام 2011. وتأتي هذه السياسة الوطنية ضمن حزمة مبادرات رقمية "iCTQATAR". واستراتيجية قطر للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ^{٢٠} .
الجهة المنفذة	<ul style="list-style-type: none"> المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات^{٢١} (وزارة المواصلة والاتصالات حالياً). مركز مدى - مركز التكنولوجيا المساعدة^{٢٢}.
القوانين المساندة	قانون رقم (2) لسنة 2004 بشأن ذوي الإعاقة 2004/2. وقعت قطر اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في 3 آيار/مايو 2008. قرار مصرف قطر المركزي رقم 73 بشأن توفير الخدمات المصرفية للأشخاص ذوي الإعاقة (2009).

الوصف	البند
<p>الاستراتيجية العامة للأسرة في دولة قطر، المجلس الأعلى لشؤون الأسرة، 2010، القسم 9، 10 (وثيقة تأسيس مركز التكنولوجيا المساعدة - "مدى" قطر، كمؤسسة خاصة ذات نفع العام 2010).</p> <p>في العام 2014 أعلنت وزارة المواصلات والاتصالات عن استراتيجية الشمول الرقمي وفي العام 2017، جرى إطلاق إطار عمل المواقع الإلكترونية الحكومية والخدمات الإلكترونية الصادر عن وزارة المواصلات والاتصالات وذلك لإرشاد الجهات الحكومية في تطوير المواقع الإلكترونية.</p> <p>كما أطلق في العام نفسه إطار عمل خدمات الجوال الحكومي، الصادر عن وزارة المواصلات والاتصالات لمساعدة الجهات الحكومية في تصميم ونشر خدمات الهواتف النقالة بناءً على أفضل الممارسات والمعايير الدولية.</p> <p>وفي العام 2019 جرى تحديث سياسة النفاذية الرقمية القطرية لتشمل الترتيبات التيسيرية المعقولة تماشياً مع اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الصادرة عن الأمم المتحدة.</p>	القوانين المساندة
<p>شمل نطاق السياسة كامل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأوكلت عملية الإشراف على أعمال النفاذية الرقمية إلى جهة واحدة وهي مركز مدى. وقد تضمنت خدمات مركز مدى الإشراف والمساعدة الاستشارية، وإنجاز الشراكات مع القطاع الخاص والعام والمؤسسات الأهلية التي لا تهدف إلى الربح (منظمات المجتمع المدني)، لتحقيق النفاذية الرقمية في دولة قطر.</p>	نطاق السياسة
<p>الحرص على أن تكون أحكام ومتطلبات سياسة النفاذية الرقمية عملية وقابلة للتحقيق ومن دون إنفاق غير مبرر يرهق المؤسسات المنفذة. وقد ركزت السياسة على الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مطالبة مقدمي خدمات الاتصالات بتوفير الهواتف المعززة بتطبيقات النفاذية الرقمية، وخدمات الطوارئ المعززة بالنفاذية الرقمية، وذلك على الهواتف النقالة الذكية أو في بعض الهواتف العمومية. • التعاون مع الحكومة الإلكترونية على توفير الخدمات الحكومية الإلكترونية على نحو معزز بالنفاذية الرقمية. • إلزام القطاع العام والمؤسسات المصرفية بسياسة النفاذية الرقمية والعمل على تقديم خدماتها بشكل معزز بالنفاذية الرقمية، ويتضمن ذلك بعض أجهزة الصراف الآلي، وتوفير تلك الخدمات عبر الإنترنت أو عبر أكشاك خدمة وأجهزة صرف موضوعة في أماكن معن عنها ومن السهل الوصول إليها من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة. • العمل مع مركز مدى على الترويج والإدماج والتدريب على أدوات تنفيذ وبرمجيات النفاذية الرقمية، وتشجيع شراء التقنيات المساعدة التي تعزز النفاذية الرقمية. • دعوة جميع وسائل الإعلام وصناع المحتوى في قطر على تحسين النفاذ إلى المحتوى الرقمي وتعزيز هذا المحتوى بتقنيات النفاذية الرقمية⁹. • الاهتمام بالمحتوى الرقمي باللغة العربية على وجه خاص. 	مجالات التركيز (محاور العمل)
<ul style="list-style-type: none"> • أن تتوافق جميع المواقع الحكومية الخدمية العامة مع الدرجة "AA" من المعيار WCAG 2.0. • أن تتوافق جميع المواقع الحكومية الخدمية العامة مع أفضل الممارسات المعتمدة من "W3C" ودليل الإرشادات النسخة (1.0) حول المواقع الخاصة بالأجهزة النقالة (المحمولة) "Mobile devices"⁹. 	المعايير المعتمدة

البند	الوصف
آليات الحوكمة المتبعة	تلخص مصفوفة التنفيذ الواردة في السياسة القطرية للنفذية الرقمية أدوار ومسؤوليات وسلطات مختلف أصحاب المصلحة المحددين في هذه السياسة، وينبغي لأصحاب المصلحة أن يعملوا وفقاً لذلك لتحقيق الأهداف الواردة في هذه السياسة.
آليات إنفاذ السياسة	أصبحت أحكام هذه السياسة نافذة من تاريخ إصدارها. حددت تواريخ الإنفاذ على النحو الآتي: <ul style="list-style-type: none"> المهلة الزمنية لتنفيذ المعايير على المواقع الحديثة كانت للعام 2013، وتعديل المواقع القديمة حتى العام 2015. المهلة الزمنية لتعديل منصات/أكشاك الخدمات العامة الإلكترونية حتى العام 2015. أسست السياسة تمويلًا خاصاً لدعم التقنية والخدمات المساعدة ووضع أدلة إرشادية لدعم ذلك التوجه. يجب على جميع منتجي المحتوى الرقمي السعي إلى زيادة كمية المحتوى المتاح ضمن النفذية الرقمية وباللغتين الإنجليزية والعربية بحيث لا يقل عن 5 في المائة من إجمالي المحتوى الرقمي المتاح على مواقعهم. على جميع موزعي برامج الفيديو الرقمية في قطر وضع خطة تمكنهم من تقديم برامج الفيديو الرقمية مع شرح مفتوح أو مفلق. جميع المواد المنتجة منشورة بموجب ترخيص المشاع الإبداعي².

- أ. Qatar e-accessibility Policy. <https://www.motc.gov.qa/sites/default/files/documents/QATAR's%20eAccessibility%20Policy%20-%20Eng.pdf>
- ب. تلزم استراتيجية ICT2015 من ICTQATAR الدولة بتطوير مجموعة من السكان ذوي المهارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذين يتشارك أعضاؤهم في الوصول المتساوي إلى التكنولوجيا ويمكنهم النجاح في اقتصاد المعرفة. ويشمل هذا الجهد إعطاء الأولوية للفئات الديمغرافية المحرومة، ولا سيما النساء والمتقاعدين والمواطنين ذوي الإعاقة.
- ج. المادة 4 من المرسوم بقانون رقم 36 لسنة 2004 بإنشاء الهيئة العليا للاتصالات ويقر المجلس الأعلى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، باعتباره أعلى سلطة مختصة في شؤون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بالصلاحيات والاختصاص اللازمين لإقامة مثل هذه الأمور، وخاصة سلطة تنظيم السياسة ووضعها على صعيد قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة قطر.
- د. وثيقة تأسيس مركز التكنولوجيا المساعدة - «مدى» قطر، كمؤسسة خاصة ذات نفع عام 2009. <https://www.almeezan.qa/LawView.aspx?opt&LawID=4381&language=ar>.
- هـ. <https://www.motc.gov.qa/sites/default/files/documents/QATAR's%20eAccessibility%20Policy%20-%20Eng.pdf>
- و. المرجع نفسه.
- ز. المرجع نفسه.
- ح. Creative Commons portal. <https://creativecommons.org/licenses/?lang=ar>

4. النتائج المستخلصة من تجربة دولة قطر

أفضل الممارسات في تجربة دولة قطر

استخدام مركز "مدى" كمؤسسة مرجعية استشارية بحثية في مجالات النفذية الرقمية

البدء المبكر في وضع سياسات النفذية الرقمية في العام 2011، وتحديد مواعيد واضحة ضمن سياسات النفذية الرقمية، لتنفيذ السياسات في قطاعات وخدمات مختلفة مع تحديد خط قياس للنتائج للوقوف على مدى التزام كل منها

الالتزام الواضح بالمعايير العالمية للنفذية الرقمية، وتحديد درجة تنفيذ المعيار (في الحالة القطرية AA) مثل خط قياس التزام آخر

إدراج مصفوفة التنفيذ ضمن السياسات الوطنية وتحديد المسؤوليات وزمن الانتهاء من التنفيذ

حصول دولة قطر على الترتيب الأول عربياً وعالمياً وفقاً لمؤشر تقييم حقوق النفاذ الرقمي لعام 2020 (DARE)

أفراد مسنين أو ذوي إعاقة، وتدعم المبادرات التي تضمن الإدماج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة.

تهدف الاستراتيجية العامة للأسرة في قطر إلى تحسين مستويات المعيشة للأسر في مختلف المجالات مثل المجالات الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية والتكنولوجية. وتشدد على استخدام التكنولوجيا من جانب الأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين للقيام بأنشطة الحياة اليومية. كما تعتبر أن نقص المحتوى العربي هو أحد العقبات التي تمنع الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 60 عاماً من الاستفادة من التقنية.

وقد وقّعت قطر على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، التي دخلت حيز التنفيذ في 3 أيار/مايو 2008. وتعترف هذه الاتفاقية بأن النفاذية هو حق من حقوق الإنسان، وتتطلب من الموقعين اعتماد التدابير المناسبة لحصول الأشخاص ذوي الإعاقة، على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات الطوارئ وخدمات الإنترنت، على قدم المساواة مع الآخرين.

في العام 2010، دعمت قطر إنشاء مركز مدى للتكنولوجيا المساعدة في قطر، من أجل الوفاء بالالتزامات المتعلقة بالمعلومات والتكنولوجيا الميسرة. وقد وضع مركز «مدى» السياسة الوطنية القطرية للنفاذية الرقمية، التي صدرت رسمياً في العام 2011²⁰. ويلاحظ أن السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية وسّعت مهام استراتيجية مركز مدى الصادرة في العام 2014 حول (الممارسات المبتكرة)²¹، وألزمت مركز مدى برفع مستوى النفاذية الرقمية عبر جميع المنصات الرقمية وجعل المحتوى الرقمي أكثر سهولة للجميع. وتدعم هذه السياسة أجندة قطر الأشمل حول حق الوصول للمعلومات والرؤية الوطنية للعام 2030²².

ومن الضروري الإشارة إلى أن استراتيجية قطر للتنمية الوطنية للفترة 2011-2016 تدعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين بيئات التعلم للأطفال ذوي الإعاقة، وتقديم الدعم للأسر التي تواجه ظروفًا خاصة، لا سيما تلك التي لديها

5. دولة الامارات العربية المتحدة

البند	الوصف
السياسة	السياسة الوطنية لتمكين أصحاب الهمم (الأشخاص ذوي الإعاقة) ¹ ، (وهي سياسة عامة) وقد ورد ذكر النفاذية في (المحور الرابع) في الفقرة (الهدف 4.2) على النحو الآتي "توفير المعلومات بصيغ ميسرة لذوي الإعاقات البصرية والسمعية، واستخدام التقنيات الحديثة من أجل ذلك".
الجهة المنفذة	اللجنة العليا لحماية حقوق أصحاب الهمم. نصت المادة (6) من القانون رقم (2) لسنة 2014 بشأن حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على الآتي: "تشكل بقرار يصدره رئيس المجلس التنفيذي لجنة دائمة تسمى "اللجنة العليا لحماية حقوق أصحاب الهمم" بهدف ضمان التكامل والتنسيق بين جميع الجهات المعنية بشؤون أصحاب الهمم، على أن تضم في عضويتها ممثلين عن الجهات الحكومية المعنية بتنفيذ أحكام هذا القانون، ويحدد هذا القرار اختصاصات اللجنة، والمهام المنوطة برئيسها، وآلية عقد اجتماعاتها، والتصويت على قراراتها، وغير ذلك من المسائل ذات الصلة".
القوانين المساندة	<ul style="list-style-type: none"> القانون الاتحادي رقم (29) لسنة 2006 في شأن حقوق أصحاب الهمم وتعديلاته. "قانون حماية حقوق أصحاب الهمم" في إمارة دبي رقم (2) لسنة 2014. المرسوم الاتحادي رقم (116) لسنة 2009 بشأن التصديق على الاتفاقية الدولية الشاملة والمتكاملة لحماية وتعزيز حقوق أصحاب الهمم. قرار مجلس الوزراء رقم (7) لسنة 2010 في شأن نظام المؤسسات غير الحكومية لرعاية وتأهيل أصحاب الهمم.

البند	الوصف
القوانين المساندة	<ul style="list-style-type: none"> القانون رقم (3) لسنة 2003 بشأن إنشاء مجلس تنفيذي لإمارة دبي. القانون رقم (12) لسنة 2008 بشأن إنشاء هيئة تنمية المجتمع في دبي وتعديلاته.
نطاق السياسة	نطاق القوانين الاتحادية يشمل كامل الإمارات والمواقع الحكومية وخدماتها العامة
مجالات التركيز (محاور العمل)	<p>تعديل التشريعات بما يساعد تمكين أصحاب الهمم (الاشخاص ذوي الإعاقة). ووضعت السياسات القطاعية لتمكين أصحاب الهمم (الاشخاص ذوي الإعاقة) وتمحور العمل حول:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. الصحة وإعادة التأهيل. 2. التعليم. 3. التأهيل المهني والتشغيل. 4. إمكانية الوصول. 5. الحماية الاجتماعية والتمكين الأسري. 6. الحياة العامة والثقافة والرياضة. <p>لكن يلاحظ أن موضوع النفاذية الرقمية لم يذكر بشكل واضح ومباشر ضمن تلك السياسات.</p>
المعايير المعتمدة	<p>التزام المواقع الحكومية للخدمات العامة بالمبادرات المتواترة حول دعم الاشخاص ذوي الإعاقة وآخرها مبادرة "مجتمعي ... مكان للجميع"، والتي التزمت بأن تتوافق مع الدرجة "AA" من المعيار WCAG 2.0 والمعيار WCAG 2.1^٤.</p> <p>وتتوافق بعض المواقع الحكومية الخدمية العامة مع أفضل الممارسات المعتمدة من المعيار W3C ودليل الإرشادات في نسخته (1.0)^٥.</p>
آليات الحوكمة المتبعة	<p>حسب القانون الاتحادي رقم (29) بشأن حقوق أصحاب الهمم وتعديلاته، فإن وزارة الشؤون الاجتماعية، ووزراء العمل، والتعليم، والصحة، وغيرهم ممن شملهم القانون، يضعون القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون وآليات تنفيذه.</p> <p>إن لكل إمارة (أبو ظبي، الشارقة، الفجيرة، رأس الخيمة، دبي، عجمان) مبادراتها بشأن (أصحاب الهمم أو الاشخاص ذوي الاعاقة) ومراكز خدمات. ولكل إمارة مواقعها الحكومية، وحكومتها الإلكترونية، مما يجعل وجود هيئة اتحادية لتنسيق أعمال تنفيذ السياسة الخاصة بالاشخاص ذوي الاعاقة واحداً من التحديات الحوكمية على المستوى الاتحادي.</p>
آليات إنفاذ السياسة	لم تتضمن القوانين إشارة أي عقوبات تطال المؤسسات الحكومية أو الخاصة التي لم تلتزم بالمبادرات الخاصة بالأشخاص من ذوي الإعاقة، وخاصة ما يتعلق منها بالنفاذية الرقمية.

أ. السياسة الوطنية لتمكين أصحاب الهمم - دولة الامارات العربية المتحدة. <https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/federal-governments-strategies-and-plans/the-national-policy-for-empowering-people-with-special-needs>

ب. أطلق سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي في العام 2013 مبادرة هدفت إلى جعل إمارة دبي «مجتمعي ... مكان للجميع» مدينة صديقة لأصحاب الهمم بحلول العام 2020. ومن خلال هذه المبادرة، تم العمل على سياسة حماية أصحاب الهمم. وبعد ذلك، تم إصدار القانون رقم (2) للعام 2014 لتنفيذ السياسة الحكومية المعتمدة لحماية أصحاب الهمم، ودعمًا لغايات المبادرة من جهة أخرى، عن طريق العمل على سد الفجوات التشريعية الحالية، وتفعيل ما جاء به القانون الاتحادي رقم (29) لعام 2006، وتم تشكيل اللجنة العليا لحماية حقوق أصحاب الهمم (المعوقين) وذلك لتنفيذ المبادرات والبرامج المفصلة من خلال خطة عمل محددة مرتبطة بإطار زمني معتمد. وتضم اللجنة العليا كل الجهات الرئيسة التي يعتمد عليها تنفيذ المبادرة، ويتأسها سمو الشيخ منصور بن محمد بن راشد آل مكتوم. <https://mycommunitydubai.com/page/strategy.html>

ج. <https://dubailand.gov.ae/en/accessibility/#/>; <https://www.emirates.com/ae/english/information/accessibility/>

د. IBIMA Publishing- Journal of E-Government Studies and Best Practices. <http://www.ibimapublishing.com/journals/JEGSBP/jegsbp.html>. Vol. 2013 (2013), Article ID 978647, 15 pages. DOI: 10.5171/2013.978647. Accessibility Evaluation of Dubai e-Government Websites: Findings and Implications. Basel Al Mourad and Faouzi Kamoun. Zayed University. Box 19282. Dubai, United Arab Emirates. <https://ibimapublishing.com/articles/JEGSBP/2013/978647/978647.pdf>

6. النتائج المستخلصة من تجربة الإمارات العربية المتحدة

لذوي الإعاقة إنجاز مهامهم بشكل مستقل ومشابه لما ينجزه غيرهم.

ومبادرة «مجتمعي مكان للجميع»، هي مبادرة أطلقها سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي العهد رئيس الوزراء وحاكم دبي في العام 2013 بهدف جعل إمارة دبي مدينة صديقة بالكامل لأصحاب الهمم بحلول العام 2020، ومثلت هذه المبادرة ركيزة استندت عليها جهود سد الفجوات التشريعية الحالية وتفعيل ما جاء به القانون الاتحادي رقم (29) للعام 2006.

تعدّ تجربة الإمارات العربية المتحدة من التجارب المميزة على المستوى العالمي فيما يتعلق بمعايير جودة خدمات أصحاب الهمم (الأشخاص ذوي الإعاقة) في المؤسسات الحكومية والخاصة، إذ فتحت مراكز دعم مخصصة في المؤسسات الحكومية لأصحاب الهمم (الأشخاص ذوي الإعاقة)، وحتى تم تخصيص عربات مجهزة لإنجاز الخدمات الحكومية المختلفة تصل لمكان إقامة الأشخاص ذوي الإعاقة في الإمارات وتنجز لهم خدماتهم المختلفة؛ لكن من ناحية النفاذية الرقمية لم يتسنّ

كما شكلت اللجنة العليا لحقوق الإنسان للعمل على تنفيذ المبادرات والبرامج المفضلة، وأطلقت الهيئة بالإضافة إلى عمليات التخطيط مجموعة أعمال ومنها:

بطاقة سند لأصحاب الهمم: وهي بطاقة ذكية لتمكين أصحاب الهمم من الحصول على خدمات وتسهيلات كبيرة ومتعددة الجوانب في إمارة دبي

خدمة خط الاستشارة الذي يهدف إلى الرد على استفسارات أصحاب الهمم وأسرههم وتوفير معلومات متكاملة وموثوقة متعلقة بالقوانين والحقوق والتشريعات وجميع الخدمات المتوفرة الخاصة بأصحاب الهمم

مركز سند للتواصل لتمكين أصحاب الهمم السمعية من التواصل مع الخدمات التي يحتاجونها من خلال لغة الإشارة بواسطة الاستعانة بموظفي الهيئة المختصين باستخدام لغة الإشارة عن طريق محادثة الفيديو أو الرسائل النصية المتاحة في التطبيق وذلك لتعزيز استقلالهم ودمجهم الاجتماعي

7. مصر

الوصف	البند
لا توجد سياسة ملزمة للنفاذية الرقمية. لكن بعض أقسام النفاذية الرقمية موجودة في قرار رئيس مجلس الوزراء رقم 2733 للعام 2018 اللائحة التنفيذية لقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. نصت المادة 4 من القانون رقم (10) للعام 2018 على أن تلتزم الدولة المصرية بحماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المنصوص عليها في هذا القانون أو قانون آخر. كما نصت الفقرة العاشرة من المادة 4 للقانون على: ضمان حق الأشخاص ذوي الإعاقة في الحياة والنماء لأقصى حد، وذلك بتيسير التدابير اللازمة التي تكفل احترام الكرامة الإنسانية وتوفير أعلى مستوى ممكن من المقومات الأساسية التي تحقق ذلك من مأكّل ومسكن ورعاية صحية واجتماعية ونفسية وغيرها، وتمكينهم من ممارسة الحق في التعليم والتعلم والعمل والترويج والحق في استعمال المرافق والخدمات العامة، والحصول على المعلومات وحرية التعبير والرأي، وغيرها من الحقوق والحريات الأساسية العامة والخاصة.	السياسة

البند	الوصف
السياسة	<p>بجانب ذلك، نصّت الفقرة 12 على: اتخاذ التدابير اللازمة التي تكفل إمكانية وصول واستخدام الاشخاص ذوي الإعاقة للبيئة المادية المحيطة، ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وكفالة نفاذ الاشخاص ذوي الاعاقة لوسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتعزيز توفيرها واستخدامها .</p> <p>فضلاً عن ذلك، فقد نصت اللائحة التنفيذية رقم 2018/2733 حول النفاذية الرقمية الصادرة بموجب قرار رئيس مجلس الوزراء رقم 2733 لسنة 2018 الخاص بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون حقوق الاشخاص ذوي الاعاقة على الالتزامات الملقة على عاتق الوزارات والجهات الحكومية في هذا الصدد فقد نصت المادة (2) على أن تلتزم جميع الوزارات وغيرها من الجهات المعنية بتنفيذ أحكام قانون حقوق الاشخاص ذوي الاعاقة الصادر بالقانون رقم 10 لسنة 2018، كلٌ فيما يخصه، بإصدار القرارات التنظيمية اللازمة لتنفيذ أحكام القانون المشار إليه .</p> <p>أما المادة (8) فقد نصت على أن تلتزم الجهات الحكومية وغير الحكومية باستخدام التكنولوجيا المساعدة لإتاحة الخدمات والمعلومات للأشخاص ذوي الاعاقة، واتخاذ التدابير اللازمة والمناسبة لاستخدام التكنولوجيا المساعدة في برامج التعليم والتدريب والإعداد والتأهيل المهني والتوظيف أما بالنسبة لمن يجب أن يطبق تلك النفاذية من الأجهزة المعنية بالقانون والتعليمات التنفيذية، فهي الأجهزة المعنية سواء كانت حكومية أو غير حكومية، التي تقدم أيًا من الخدمات ذات العلاقة بمجال الإعاقة، ويستفيد من خدماتها الأشخاص ذوو الإعاقة</p>
الجهة المنفذة	المجلس القومي للأشخاص ذوي الاعاقة.
القوانين المساندة	<ul style="list-style-type: none"> • القانون رقم 10 مصر للعام 2018 الخاص بإصدار حقوق الاشخاص ذوي الاعاقة. • قرار رئيس مجلس الوزراء - رقم 2733 لسنة 2018 - بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون حقوق الاشخاص ذوي الاعاقة. • وقعت مصر على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في 4 نيسان/أبريل 2007، وصادقت عليها في 14 نيسان/أبريل 2008. مصر ليست طرفاً في البروتوكول الاختياري. قدمت الحكومة المصرية تحفظاتٍ على الفقرة (2) من المادة (12) التي تنص على الاعتراف بالاشخاص ذوي الاعاقة على قدم المساواة مع آخرين أمام القانون؛ إذ بموجب القانون المصري هؤلاء الأشخاص لديهم القدرة على اكتساب الحقوق وتحمل المسؤولية القانونية ولكن لا يتمتعون بالقدرة على الأداء.
نطاق السياسة	الجهات الحكومية وغير الحكومية وخاصة تلك المختصة بالتعليم والتأهيل المهني والتوظيف، وكل من يقدم أي خدمة ذات علاقة بالاشخاص ذوي الاعاقة .
مجالات التركيز (محاو العمل)	<p>تضمن قرار رئيس مجلس الوزراء - 2733 للعام 2018 - بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون حقوق الاشخاص ذوي الإعاقة مجالات تركيز ومحاو لتحقيق النفاذية الرقمية، وذلك على النحو الآتي:</p> <p>1. مجال التعليم العالي والتعليم المهني</p> <p>تلتزم الوزارات المختصة بالتربية والتعليم الفني والتعليم العالي والبحث العلمي ومؤسسات التعليم الأزهري وغيرها من الوزارات والجهات المعنية بتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الحصول على التعليم، وتوفير الترتيبات المناسبة اللازمة لذلك، وفقاً لما يأتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ضمان وجود مكان في المؤسسات التعليمية، وتمكين الأشخاص من ذوي الاعاقة من التعلم بالأنظمة والبرامج والوسائل واللغات الملائمة مع احتياجاته الخاصة. • إجراء التعديلات اللازمة في البيئة التعليمية، بما يتيح للأشخاص من ذوي الاعاقة القدرة على الحصول على قدر مناسب من النمو المعرفي والانخراط في السلك التعليمي النظامي. • توفير العدد الكافي من المختصين المؤهلين لتعليم الاشخاص ذوي الاعاقة بالوسائل والأساليب التي تناسب حالات الإعاقة المختلفة. • توفير العدد الكافي من مترجمي الإشارة بكافة المؤسسات التعليمية الحكومية وغير الحكومية التي يلتحق بها الأشخاص ذوي الاحتياجات السمعية. • إتاحة استخدام المعينات التكنولوجية المختلفة ووسائل الإتاحة وغرف المصادر والمحتوى التعليمي وموائمة المناهج الدراسية وأساليب التدريس والامتحانات والتقويم بما يتناسب مع الاحتياجات الخاصة على اختلافها.

- إتاحة المواقع الإلكترونية بالمؤسسات التعليمية الحكومية وغير الحكومية لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة.
- تضمين مناهج التعليم في جميع المراحل مفاهيم الإعاقة والتوعية والتثقيف باحتياجات وأحوال الأشخاص ذوي الإعاقة وحقوقهم، وسبل التعامل معهم بأساليب متنوعة ومتطورة.
- إنشاء مكتب خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة بكل جامعة بالتعاون مع الوزارة المختصة بالتضامن الاجتماعي لتيسير حصول الطلاب من ذوي الإعاقة على الخدمات المختلفة داخل الجامعة.
- يخضع الطلاب من ذوي الإعاقة المقيدين على نظام المنازل لامتحانات الدمج المطبقة على طلاب الدمج المقيدين بالمدارس النظامية، كما يحق لهم وجود مرافق معهم أثناء الامتحانات.

2. مجال محو الأمية

المادة (23)

تلتزم الوزارات المعنية والهيئة العامة لمحو الأمية وتعليم الكبار بمواءمة برامجها الخاصة بمحو أمية الأشخاص ذوي الإعاقة المختلفة الذين فاتهم سن التعليم باستخدام أساليب ووسائل تكنولوجية متطورة، كما تلتزم بالإعلان عن هذه البرامج بشكل مستمر على مواقعها الإلكترونية وبكافة وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة.

3. المجال المصرفي

المادة (77)

- يتعين على كل مصرف تحديد أسلوب التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة بما يتفق مع أحكام القانون واللائحة والمعايير العالمية، وتوفير كافة السبل لمساعدتهم، ولتحقيق ذلك تتخذ المصارف الإجراءات الآتية:
- التوسع في تطوير ماكينات الصراف الآلي لتصبح متوائمة مع متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة.
- بحث أحدث التطبيقات التكنولوجية المستخدمة في المصارف العالمية للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة وإمكانية تطبيقها في المصارف العاملة بجمهورية مصر العربية.
- وضع ضوابط فتح الحساب والمعاملات المصرفية للأشخاص ذوي الإعاقة وإمكانية تطويرها لتسهيل المعاملات المصرفية لهم.
- تيسير حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على القروض أو التسهيلات الائتمانية.
- الاعتراف بلغة الإشارة كلفة رسمية للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، وبالكتابة بطريقة برايل للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، وإدخال خاصية بصمة الصوت للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية كبديل عن عملية التوقيع، وفي حالة تعذر ذلك يحق للشخص من ذوي الإعاقة أن يوكل من يراه مناسباً لينوب عنه بالقيام بأعمال محددة بمساعدة مترجم إشارة معتمد بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية.

4. المجال الإعلامي والثقافي

المادة (78)

- تلتزم جميع وسائل الإعلام الحكومية وغير الحكومية بالقواعد والإجراءات الآتية:
- إعداد وسائل الاتصال المناسبة بين الأشخاص ذوي الإعاقة وبين غيرهم من غير الأشخاص ذوي الإعاقة.
- استخدام الوسائل المعززة المعينة والوسائل التقنية الحديثة في التواصل الإعلامي مع الأشخاص ذوي الإعاقة.
- استخدام اللغات بمختلف أشكالها وأنواعها ومنها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولغة الكلام ولغة الإشارة، وطريقة برايل، وعرض النصوص الخطية والسمعية، واللغة المبسطة، والقراءة بواسطة البشر، وغيرها.
- التزام كافة وسائل الإعلام القومية والخاصة بإتاحة اللغات اللازمة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من فهم المحتوى الإعلامي واستيعابه وتيسير تواصلهم مع المواد الإعلامية والمشاركة فيها بشكل مناسب.
- على الجهات المنوط بها متابعة أداء وسائل الإعلام ومعالجتها لقضايا ومشكلات الأشخاص ذوي الإعاقة وضع آليات المحاسبة والمساءلة والتأديب في حالة الخروج عن المعايير المهنية المنصوص عليها في المواثيق الأخلاقية.

البند	الوصف
	<ul style="list-style-type: none"> التزام القنوات التلفزيونية العامة والخاصة والمتخصصة على إدراج، ضمن شبكتها البرمجية، إعلاماً صحياً يستهدف الأشخاص ذوي الإعاقة بكافة اللغات المتاحة للتواصل معهم. إدماج مسائل حقوق الأشخاص من ذوي الإعاقة بشكل طبيعي وذكي في مجمل الإنتاج الإعلامي، وفي الأداء اليومي العادي لوسائل الإعلام. استخدام لغة الإشارة أثناء عرض البرامج التلفزيونية. <p>المادة (79)</p>
مجالات التركيز (محاوِر العمل)	<p>يقوم المجلس الأعلى للإعلام والهيئة الوطنية للإعلام والهيئة الوطنية للصحافة بحسب الأحوال بالتحقق من تنفيذ وسائل الإعلام الحكومية وغير الحكومية الالتزامات الواردة بالقانون واللائحة.</p> <p>5. المجال القانوني</p> <p>مادة (80)</p> <p>يلتزم المجلس القومي للأشخاص ذوي الإعاقة بالتعاون مع جهات الاستدلال والتحري والتحقيق لتوفير كافة وسائل الإتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك إتاحة استعمال طريقة برايل لمكفوفي البصر وتوفير مترجمين لغة إشارة للصم وضعاف السمع ووسائل التواصل البديلة، التي تمكنهم من إبداء دفاعهم أو شهاداتهم في جميع مراحل الدعوى الجنائية سواء الاستدلال أو التحقيق أو المحاكمة.</p>
المعايير المعتمدة	<p>لا يوجد في القانون أو قرار مجلس الوزراء ما يتعلق بمعايير النفاذ الرقمية.</p> <p>لكن لوحظ أنه في موقع بوابة الحكومة المصرية وفي بيان النفاذية جرت الإشارة إلى الالتزام بمعيار W3C دون أي تفاصيل أخرى».</p>
آليات الحوكمة المتبعة	<p>حسب قرار رئيس مجلس الوزراء - 2733 للعام 2018 - بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وردت العديد من المواد التي تختص بحوكمة العلاقات بين الجهات والوزارات ضمن الخدمات العابرة للوزارات.</p> <p>مثال: المادة (14) والتي ورد فيها:</p> <p>تلتزم الجهات الحكومية وغير الحكومية بإخطار كل من الوزارة المختصة بالتضامن الاجتماعي والوزارة المختصة بالصحة بأي تغيير يطرأ على الحالة الاجتماعية أو الصحية أو الوظيفية للشخص ذي الإعاقة. ومعظم مواد اللائحة التنفيذية هي مواد حكومية تضبط عمل كل لجنة من لجان الوزارات المختصة بإحدى مجالات التركيز مثل المادة 15 والمواد 17 و19 و22 و38 و39 و41، 42، 43، 44، 48، 53، 54، 55، 56، والمواد من 57 إلى 65.</p>
آليات إنفاذ السياسة	<p>حسب قرار رئيس مجلس الوزراء - 2733 للعام 2018 - بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والتعليمات التنفيذية، يتابع كل وزير أعمال وزارته، ويشرف على الأعمال في الغالب لجنة برئاسة الوزير وفيها أعضاء من مختلف الإدارات المعنية.</p> <p>لم تتضمن التعليمات إشارة لأي عقوبات تطال المؤسسات الحكومية أو الخاصة التي لم تلتزم بالمبادرات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، وخاصة ما يتعلق منها بالنفاذ الرقمية.</p>

أ. جمهورية مصر العربية - رئاسة الجمهورية - الجريدة الرسمية العدد 51 (مكرر) - 23 كانون الأول/ديسمبر 2018 السنة الحادية والستون قرار رئيس مجلس الوزراء رقم 2733 لسنة 2018 - بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. <https://www.elwatannews.com/data/iframe/pdf/1562644881545637336.pdf>

ب. القانون رقم 10 مصر للعام 2018. - https://drive.google.com/file/d/1SZkqhTR95H2pO0wJ44qIDLjHafzqUKT/view?fbclid=IwAR2rNewS2TrVldDnytU94ekp-MN16cGCDhGV_R2XcrKoqo9wusNTT7SaVqEA

ج. Egypt government gateway. <https://www.egypt.gov.eg/English/General/Accessibility.aspx#>

8. النتائج المستخلصة من التجربة المصرية

مصرية للنفاذ الرقمية انطلاقاً من تلك التشريعات والتعليمات أمر يعزز سياسة النفاذ الرقمية في مصر. ومن الممكن أن ينعكس إيجاباً على المتطلبات

تبرز التجربة المصرية كنموذج متميز لجاهزية المكونات القانونية والتنفيذية للنفاذ الرقمية، وإنما بشكل موزع مع باقي حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، إن تصميم سياسة

حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة هو من الأمور المعتادة في الكثير من الدول. ولكن انعدام خطة زمنية للتنفيذ، وعدم وجود نظام مساءلة، وعدم وجود معيار عالمي أو محلي معتمد للنفاذية الرقمية، قد يؤخر عملية تنفيذ مهام النفاذية الرقمية.

التنفيذية الموكلة للوزارات والجهات المصرية خاصة وعامة والتي وردت في قرار رئيس مجلس الوزراء - 2733 لسنة 2018 - بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. إن تعدد اللجان المختصة في كل مجال من مجالات تنفيذ اللائحة التنفيذية لقانون

9. الممارسات الفضلى المستخلصة حول النجاح بتصميم وتنفيذ سياسة وطنية للنفاذية الرقمية

بعد النظر في ممارسات معظم الدول الحائزة على ترتيب متقدم في مؤشر تقييم حقوق النفاذ الرقمي (DARE) على الصعيدين عربياً أو عالمياً، تم استخلاص الممارسات الفضلى التالية:

البدء مبكراً في إنجاز سياسات وطنية متخصصة، بما في ذلك سياسة النفاذية الرقمية.

وضع تشريعات تعنى بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وهي تشريعات واضحة وداعمة للنفاذية الرقمية يستند إليها واضعو السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية.

يعتبر كل من الإنفاذية والإلزام في تنفيذ سياسة النفاذية الرقمية من العوامل الأساسية في نجاح تلك السياسة الوطنية. ويتراوح مدى الإلزام بحسب مدى اعتبار تطبيق هذه السياسة حقاً مرتبطاً بالحقوق الإلزامية التي من الممكن أن ينتج عن عدم صونها أو عدم الالتزام بمعايير النفاذية الرقمية (كحالة الولايات المتحدة الأمريكية) شكاوى أمام القضاء من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة ضد المواقع الحكومية والخاصة التي تقدم خدمات عامة. وفي حالات أخرى تعتبر هذه السياسة من المهام الإلزامية التي لا بد للهيئات الحكومية تطبيقها ضمن مهلة محددة (الحالة الكندية) و(الحالة القطرية). وأخيراً، فإن التوجيهات الواضحة (directives) لواقعي ومنفذي سياسة النفاذية الرقمية في التجريبتين الكندية والأوروبية كان لها أثر إيجابي في بيان الحدود الدنيا المطلوبة منهما على المستوى الوطني والمحلي مع رفع سقف التنفيذ بما يتجاوز المتطلبات الأساسية المعيارية الملزمة.

الوضوح والبساطة: تتميز تجربة سلطنة عمان في وضع سياسة وطنية بسيطة وواضحة للنفاذية الرقمية. وقد أثمرت هذه التجربة نجاحاً واضحاً على المستوى الإقليمي والعالمي. ويعود ذلك إلى القوانين الداعمة واعتبار المعايير العالمية جزءاً لا يتجزأ من السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية.

تعاملت معظم التجارب العالمية التي تم مسحها بدقة وصرامة مع مسألة المدة الزمنية المراد منحها للجهات المقدمة للخدمات العامة على الإنترنت. وقد دعي مزود الخدمات إلى الالتزام بمعايير النفاذية الرقمية خلال مدة زمنية محددة. وإلى الالتزام بشرط ألا يقبل قسم المشتريات بأي عملية شراء جديدة لموقع أم خدمة رقمية إن لم يستجيب للمتطلبات الخاصة بالنفاذية الرقمية.

تعدّ تجربة الإمارات العربية المتحدة من التجارب المميزة على المستوى العالمي فيما يتعلق بمعايير جودة خدمات أصحاب الهمم (الأشخاص ذوي الإعاقة) في المؤسسات الحكومية والخاصة، وبتفتح مراكز دعم مخصصة في المؤسسات الحكومية لأصحاب الهمم (الأشخاص ذوي الإعاقة)، وحتى فيما يتعلق بتخصيص عربات مجهزة لإنجاز الخدمات الحكومية المختلفة تصل لمكان إقامة الأشخاص ذوي الإعاقة في الامارات وتلبي احتياجاتهم المختلفة.

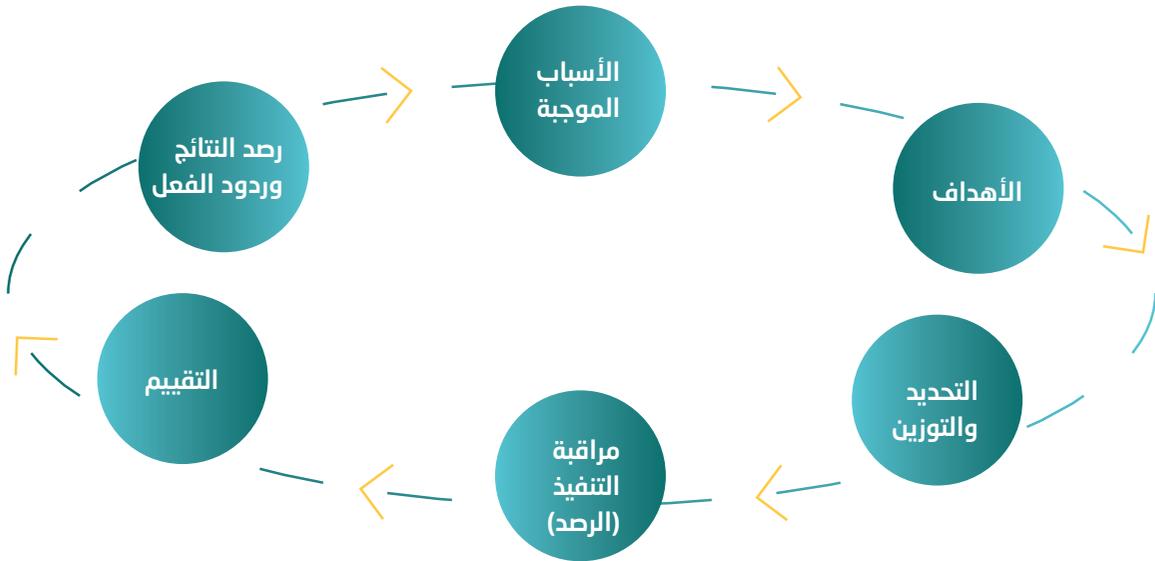
الشاركية في تصميم السياسة الوطنية مع المستفيدين منها من الأشخاص ذوي الإعاقة وذويهم، ومؤسسات المجتمع المدني المختصة بقضايا هؤلاء الأشخاص وخدماتهم ورعايتهم، والقطاع الخاص الخدمي، ومراكز البحث العلمي المختصة، والجامعات، والخبراء في الاختصاص.

4. نموذج السياسة الوطنية لتنفيذ الرقمنة



4. نموذج السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

ألف. الإطار العام لتصميم سياسة وطنية للنفاذية الرقمية



يعتمد النموذج المقترح لوضع السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية على دورة الأساس المنطقي والأهداف والتقييم والرصد والتغذية المرتدة (ROAMEF). وقد اعتمدت الحكومة البريطانية هذه الدورة كنموذج معياري لبناء السياسات، والتحسين المستمر لها وكأداة لضمان تحقق صانعي السياسة مما إذا كانت برامج التغيير تحقق أهدافها. وتمثل الدورة جسراً بين السياسة العامة وبين إنجاز العمل على مستوى القطاعات. ومن خلال هذه الدورة، يجري تقييم السياسات والبرامج والمشاريع²³.

هذا لا ينفى وجود نماذج بناء سياسات أخرى مهمة ومن الممكن استخدامها مثل «النموذج الرشيد لبناء السياسة»²⁴.

إن الهدف من هذه الوثيقة هو دعم صناع سياسة النفاذية الرقمية في المنطقة العربية في تعزيز السياسة والقوانين الوطنية الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة عبر وضع سياسة مخصصة للنفاذية الرقمية، تتيح لهم الخدمات والمحتوى الخدمي الرقمي الحكومي والعام المنشور عبر المواقع الإلكترونية والتطبيقات الهاتفية وأكشاك الخدمات والصرافات الآلية.

وتحدد سياسة النفاذية الرقمية الإطار العام الذي سيدعم عملية التحول الشامل والتدريجي نحو النفاذية الرقمية ويقودها، وفق معايير معتمدة وطنياً ومتوافقة مع المعايير العالمية.

إن تصميم السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية يخضع لنفس خطوات إنجاز السياسات الحكومية الأخرى.

محددة ضمن الحدود التي تفرضها ظروف وقيود محددة. وفي نموذج، ينفذ تحليل السياسات من أجل الوصول إلى قرارات رشيدة عبر عملية تتألف من خمس مراحل تشمل:

النموذج الرشيد لبناء السياسات، الذي طوره هربيرت سيمون عالم الاجتماع والنفس الحائز على جائزة نوبل، يشبه نوعاً ما نموذج «العمليات»، غير أنه يضيف إلى العملية بعض الخطوات التي تناسب تحقيق أهداف



وقد استخدمت الحكومة البريطانية هذا النموذج ورؤجت له في إطار صنع السياسات في بريطانيا وذلك لضمان حصول صناعات السياسات على مؤشرات إنجاز تساعد في التأكد من أن سياستهم تحقق أهدافها.

وتتضمن معظم أدلة بناء السياسات الخاصة بالإنفاذية الرقمية في ملاحظتها التنفيذية الإرشادات المخصصة لكبار مسؤولي الإدارات الحكومية المعنية بتعزيز الإنفاذية الرقمية، (الوزراء، ومعاونيهم المعنيين بالإنفاذية الرقمية، والمسؤولين عن الإشراف ومتابعة التنفيذ، وكبار موظفي قسم تكنولوجيا المعلومات، ورؤساء التواصل، ومديري إدارة المواقع الإلكترونية الخدمية).

وقد أثبت «النموذج الرشيد» أنه مفيد في العديد من عمليات صنع القرار، إلا أنه يتضمن مواطن ضعف متعددة، يرتبط الكثير منها بالافتراضات التي يستند إليها النموذج، والتي لا تصلح بأكملها. كما يهمل النموذج دور المجتمع المدني والقطاع الخاص فيما يتعلق بتخطيط السياسات وتنفيذها.

إن تصميم السياسة اعتماداً على دورة الأساس المنطقي والأهداف والتقييم والرصد والتغذية المرتدة يساعد في ربط السياسات العامة والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني بناء على أن تلك القطاعات الخدمية التي تعمل ضمن المجالات السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والتقنية، التشريعية، والبيئية والتي تحدد فضاءات العمل العام في كل دولة.

إن وضع الأهداف لأي سياسة وطنية للنفاذية الرقمية لا يكتمل إلا بعد وضع مجموعة من الخيارات لحلول لتلك السياسة وآليات تنفيذها، ودراسة أثر السيناريوهات المختلفة، ودراسة الجدوى الاقتصادية لكل من تلك الخيارات، وكلفة استدامتها، وآثارها المتوقعة. ومن الممكن لكل خيار أن يعدل ترتيب الأهداف وتصميم سياسة تستفيد مباشرة من اتباع قواعد إنجاز السياسات "ROAMEF" وأدوات التحليل "PESTLE" وأدوات بناء الأهداف وفق "SMART"، علماً أن سياسة النفاذية الرقمية تعدّ من السياسات العابرة للمؤسسات (عام - خاص - أهلي). ولا شك أن عملية تصميم السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية ستستفيد من الالتزام بمعايير محددة في وضع سيناريوهات الحلول ومقارنة نتائجها وزمن تنفيذها وكلفتها، وذلك ضمن قوالب محكومة تساعد في عملية اختيار الأفضل وطنياً.

ملاحظة 1

إن احتساب كلفة كل حل من الحلول التي تتصدى لها السياسة التنفيذية ومقارنته بمردوده الاقتصادي والاجتماعي، على المدى القصير، والمتوسط، والبعيد، هو أحد عوامل نجاح أو فشل السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية. فالسياسات الوطنية التي تتجاوز إمكانيات الرصد المالي السنوي المخطط لها محكوم عليها مسبقاً بعدم التنفيذ لنقص التمويل.

ملاحظة 2

إن الاهتمام بالحصول على ردود الفعل والتغذية المرتدة المباشرة والتغذية المرتدة من أصحاب المصلحة (بما في ذلك مقدمو الخدمة العامة، والجمعيات الأهلية المتخصصة، والمستفيد النهائي من السياسات الوطنية) ركيزة أساسية لتحقيق التحسين المستمر للسياسة ونتائجها، والذي ينبغي أن يبني على أدلة.

ملاحظة 3

باء. تحديد الأولويات الوطنية

حددت أحكام الاتفاقية الخاصة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وخاصة البند التاسع²⁵ منها، الإطار العام العالمي المعني بالنفاذية الرقمية. ونظراً لفرادة الوضع الاقتصادي - الاجتماعي لكل بلد، تعين أن تكون الخطوة الأولى لصناع سياسة النفاذية الرقمية هي جمع المعلومات والبيانات المتعلقة، وذلك عبر إجراء مسح وطني لتحديد الأولويات التي سيعتمدها في إنجاز السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية.

1. خطوات أساسية لتحديد الأولويات الوطنية



2. تحديد الجهة المشرفة على وضع السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية وتنفيذها والإشراف على عملية التنفيذ وتقييمها

العالمية والممارسات الفضلى وتلك التي طبقت في برامج الأمم المتحدة المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة²⁶ أن

فيما يتعلق بآلية الاشراف على تنفيذ القوانين أو السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، يستخلص من معظم التجارب

علياً تابعة لرئاسة الوزراء، أو وزارة الاتصالات أو وزارة الشؤون الاجتماعية، أو الجهة المسؤولة عن خدمات الحكومة الإلكترونية. وتتضمن أبرز مهام تلك الجهة العليا الآتي:

مهمة وضع وتنفيذ خطة النفاذية الرقمية قد أسندت غالباً إلى الجهة المعنية في كل دولة بملف متابعة الاستراتيجية الرقمية. وقد تكون هذه الجهة هيئة تنظيم الاتصالات والمعلومات في الحكومة، أو هيئة

متابعة تقارير الإنجاز
الدورية لكبار
مسؤولي الإدارات
(وزراء، ومدراء،
وهيئات)

إطلاق خط التنفيذ
المحددة زمنياً
ومتابعتها وتوفير
متطلباتها من موارد
مالية وبشرية

المتابعة مع الجهة
التشريعية
لاستصدار أو تعديل
القوانين الداعمة

وضع السياسة
الوطنية للنفاذية
الرقمية

جيم. نموذج إدارة المخاطر عبر تحديد أولويات مشاريع الخطة التنفيذية لسياسة النفاذية الرقمية الوطنية

إن جدول تقييم المخاطر يحدد درجة لكل مشروع، وكذلك الأمر بالنسبة لسائر المشاريع. وكلما انخفضت هذه الدرجة أصبح تنفيذ المشروع أسهل وأسرع وأقل كلفة من حيث المخاطرة. وهذا يجعل الجدول أداة مثالية لدعم تنفيذ السياسة الحكومية.

إن أهم عامل من عوامل نجاح مشاريع النفاذية الرقمية هو تحديد أولويات تنفيذ الخطة الوطنية التي ينبغي أن تصممها القطاعات المختلفة تزامناً مع تصميم السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية أو بعد ذلك مباشرة، وذلك استجابة لمتطلبات السياسة الوطنية.

وتتنوع النماذج المعيارية لجدول إدارة المخاطر التي يمكن استخدامها على المستوى الوطني. ويفضل أن تتبنى السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية نمودجا واحداً يُعتمد من كل المؤسسات المعنية بتنفيذ تلك السياسة أثناء رسمها لخريطة أولويات التنفيذ.

لذلك لابد من وضع مقياس محدد مجرد وفقه المشاريع حسب الأولويات وبشكل معياري مما يسهل على متخذي القرار تصميم خطة التنفيذ والتمويل وتقليص المخاطر لأقصى حد ممكن.

مثال تدريبي لمصفوفة تقييم المخاطر وتحديد الأولويات

نقاط الفئة بالكامل	درجة المخاطرة بعد إضافة الوزن	الوزن**	درجة المخاطرة*	عوامل الخطر	القطاع/نوع التحديات
				الموقع	تحديات تكنولوجية
				توصيف نطاق العمل	
				البنية التحتية المتوفرة/المطلوبة	
				صعوبة التنفيذ تقنياً	

نقاط الفئة بالكامل	درجة المخاطرة بعد إضافة الوزن	الوزن**	درجة المخاطرة*	عوامل الخطر	القطاع/نوع التحديات
				مدة التنفيذ	تحديات اقتصادية
				رصد الأموال المطلوبة	
				إمكانية التمويل على مستوى المؤسسة/مشروع/محافظة/مدينة	
				حساسية تنفيذ المشروع لتوفر السيولة المباشرة	
				توزيع الأموال المرصودة	تجارية/ مشتريات
				كلفة رخص (التشغيل) السنوية الخاصة ببرمجيات النفاذية الرقمية	
				الإجراءات الإضافية المطلوبة في قسم المشتريات لضمان واستلام الأعمال المعززة بالنفاذية الرقمية	المؤسسية
				تقاطع جهود المؤسسات واشراكها في تحقيق هدف واحد أو أكثر من أهداف السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية	
				عدد المواقع على الأرض المطلوب تعزيزها بالنفاذية الرقمية	سياسية (Political)
				عدد المواقع على الإنترنت والخدمات الرقمية فعلياً المطلوب تعزيزها بالنفاذية الرقمية	
				توفر التشريعات المساندة	سياسية (Political)
				توفر السياسات المساندة	
				توفر سياسة وطنية للنفاذية الرقمية	
				المساندة من كل أطراف الحكومة والتزامها بالإنجاز	
				مساهمة القطاع الأهلي	سياسية (Political)
				توفر الدعم الإعلامي	

* نطاق درجة المخاطرة (Risk Score Range).

** هذا النموذج يتيح الفرصة لمتخذي القرار إعطاء وزن إضافي لأي مشروع قد يزيد صعوبة تنفيذه. وهم يقدرون ذلك في ضوء خبراتهم. كما إنه من المتاح إضافة أي معلومات لم توضح في جدول نطاق درجة المخاطر. على أنه ينبغي لمتخذي القرار بيان الأسباب التي دفعتهم لإعطاء هذا الوزن الإضافي.

مرتفع	منخفض
تطبيق السياسة في المناطق الريفية	تطبيق السياسة في المناطق الحضرية
الأهداف لكل قطاع يتتابها الغموض والعمومية	المخرجات لكل قطاع موصوفة بوضوح

مرتفع	منخفض
المؤسسات ليس لديها أي خبرة سابقة في تنفيذ النفاذية الرقمية على خدماتها	المؤسسات لديها خبرة سابقة في تنفيذ النفاذية الرقمية على خدماتها
تنفيذ السياسة في القطاع المستهدف صعب التنفيذ	تنفيذ السياسة في القطاع المستهدف سهل التنفيذ
السياسة المطلوب تطبيقها واقعية ومن الممكن تنفيذها بالإمكانات الحالية المتوفرة	السياسة المطلوب تطبيقها واقعية ومن الممكن تنفيذها بالإمكانات الحالية المتوفرة
خطة السياسة مرتبطة بزمان محدد لإنجاز الأهداف	خطة التنفيذ للسياسة واقعية ومتناسبة مع إنجاز الأهداف
الأموال اللازمة لتنفيذ خطة تنفيذ سياسة النفاذية الرقمية غير مرصودة كلياً أو جزئياً	الأموال اللازمة لتنفيذ خطة تنفيذ سياسة النفاذية الرقمية مرصودة
يحتاج إتمام تنفيذ سياسة النفاذية الرقمية لتقنيات غير متوفرة	من الممكن إتمام تنفيذ سياسة النفاذية الرقمية من بالتقنيات المتوفرة
لا يمكن إتمام تنفيذ سياسة النفاذية الرقمية عبر جهة تنفيذ واحدة، ويستلزم تعاوناً بين عدد من الجهات المنفذة	من الممكن إتمام تنفيذ سياسة النفاذية الرقمية عبر جهة تنفيذ واحدة
يستلزم تنفيذ سياسة النفاذية الرقمية كلفة مرتفعة	من الممكن تنفيذ سياسة النفاذية الرقمية بكلفة منخفضة

(1) أخطار منخفضة جداً - (5) مخاطر مرتفعة جداً، ويقدر متخذ القرار إجراء التصنيف المناسب بين الأقل خطراً والأكثر خطراً حسب خبرته.

دال. الخطوات الإرشادية العامة لصنع السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية وفق دورة الأساس المنطقي والأهداف والتقييم والرصد والتغذية المرتدة (ROAMEF)

#	توصيف الخطوة	تعليمات لواضعي السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية	أسئلة من الممكن الاستعانة بها لتحقيق هذه الخطوة
الخطوة الأولى	الأسباب الموجبة لوضع السياسة	<p>إن وضع سياسة حكومية أمر دقيق يحتاج إلى واطع سياسات لديه حس مرهف يمكنه من تبين الأسباب الموجبة لوضع سياسة جديدة أو تعديل سياسة قائمة، وتبين أهمية السياسة الجديدة ومستوى الحاجة إليها. وينبغي أن يستند في ذلك على قراءة جيدة للمعلومات والمطالبات وأيضاً الضغوط، التي بمجموعها تمثل مسوغاً لتعديل سياسة قائمة أو وضع سياسة جديدة.</p> <p>إن على واضع السياسة أن يعتمد على المشاورات مع أصحاب المصلحة والخبراء والتحليل الاحصائي والدراسات الأكاديمية. وعليه أن يستفيد من الرأي الفني الذي تقدمه منظمات المجتمع المدني التخصصية، والقطاع الخاص المعنى بالسياسة المطلوب وضعها، أو بالتحسينات المطلوب إجراؤها.</p>	<ul style="list-style-type: none"> لماذا تتدخل الدولة بوضع هذه السياسة الوطنية؟ ما هي آثار تأخر وضع السياسة الوطنية؟ ما هي القضية/المشكلة/الفرصة التي تتصدى لها الدولة عبر هذه السياسة؟ ما هي المعلومات المدعومة بالأدلة والإحصاءات المتوفرة عن هذه القضية/المشكلة/الفرصة؟ ما هي الأولويات الملحة التي يجب معالجتها في هذه السياسة؟ ما هي المؤسسات الحكومية والخاصة وهيئات المجتمع المدني المعنية بهذه السياسة؟ وما هي حدود مسؤولياتها؟ ما هي العوائق التي من الممكن أن تعيق تنفيذ السياسة الوطنية؟ ما هي أنواع عمليات استطلاع الرأي التي رافقت عمليات التحضير لبناء السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية؟

أسئلة من الممكن الاستعانة بها لتحقيق هذه الخطوة	تعليمات لوضع السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية	توصيف الخطوة	#
<ul style="list-style-type: none"> هل تم تضمين آراء منظمات المجتمع المدني في عمليات استطلاع الرأي حول متطلباتهم للنفاذية الرقمية؟ هل تم تضمين آراء الأشخاص ذوي الإعاقة أو من يرعاهم في عمليات استطلاع الرأي حول متطلباتهم للنفاذية الرقمية؟ هل جرى إشراك القطاع الخاص في عمليات استطلاع الرأي حول متطلبات والحلول المقترحة ضمن السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية؟ هل جرى إشراك الخبراء والباحثين المختصين في عمليات التحضير لبناء السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية؟ هل جرت دراسة العوامل السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والتقنية، والقانونية، والأخلاقية، التي من الممكن أن تؤثر أو تتأثر بالحلول المقترحة ضمن السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية؟ 	<p>إن عمليات التحسين المستمر للخدمات العامة هي أهم الأسباب الموجبة التي تحكم عملية إيجاد السياسة الوطنية. غالباً ما ترتبط الأسباب التي يستند إليها صناع السياسة الوطنية بالعوامل الوطنية والإقليمية، والعالمية ويشار لهذه العوامل بكلمة "بيستل":</p> <ul style="list-style-type: none"> سياسية اقتصادية اجتماعية تقنية قانونية بيئية <p>إن بعض صناع السياسة يستندون إلى القيمة الأخلاقية عوضاً عن العوامل البيئية.</p> <p>أي أن على واضع السياسة أن يستجيب لمعاملات بيستل "PESTLE drivers" والإجابة عن أسئلتها الأساسية كإعلان للسياسة المستهدفة، وأيضاً كجزء لا يتجزأ من تعريف التحديات وآليات الاستجابة لها وهذا ما هو مذكور في فقرة تحليل المخاطر.</p>	<p>الأسباب الموجبة لوضع السياسة</p>	<p>الخطوة الأولى</p>
<ul style="list-style-type: none"> ما هي النتائج المستهدفة والتي ستعالجها السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية؟ ما شكل النجاح المتوقع من التدخل الحكومي عبر السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية؟ ما هي مؤشرات نجاح سياسة النفاذية الرقمية على المستوى الوطني؟ ما هي الشرائح التي ستستفيد من تحقيق أهداف السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية وكيف؟ هل تحقق أهداف السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية متطلبات وطموحات المستفيدين منها؟ ما هي أدوات وأنواع ووحدات قياس نجاح هذه السياسة؟ 	<p>عادة ما يستخدم صانعو السياسة مبدأ "سمارت - SMART" في عملية تحديد الأهداف وتوزيعها وترتيب أولوياتها، فالأهداف يجب أن تكون:</p> <ul style="list-style-type: none"> محددة وواضحة قابلة للقياس قابلة للتحقيق متعلقة مباشرة بالموضوع مرتبطة بمدة زمنية محددة للتنفيذ. <p>وتصمم الأهداف وفق مستوى تأثيرها سواء على المدى القصير أو المتوسط أو الطويل.</p>	<p>تحديد الأهداف Objectives</p>	<p>الخطوة الثانية</p>
<ul style="list-style-type: none"> ما هي الخيارات المتاحة والحلول المطروحة ضمن السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية؟ ما هي الأدلة المدعومة بالأرقام والتي من الممكن أن تدل على نجاح وعائد وريح كل خيار من الخيارات المدروسة في تصميم السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية؟ ما هو عائد الخيارات المقترحة بالمقارنة مع نتائجها، وما هي العوامل التوجيهية لكل خيار من تلك الخيارات؟ هل تم تحديد الجهات التي سيناط بها تنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية؟ 	<p>يتم تقييم سيناريوهات أو حالات السياسة الوطنية عبر مجموعة من الاجراءات أهمها: تحديد الحالات المختلفة الممكنة لهذه السياسة وكلفة تنفيذ كل حالة منها وتحديد الحالات المختلفة الممكنة لهذه السياسة ومدى الاستفادة من تنفيذ كل حالة منها.</p> <p>ومن الممكن أن يلجأ واضع السياسة إلى عملية التوزيع. ويعني ذلك إعطاء وزن لمعاملات معينة ترجيحياً يراها واضع السياسة مناسبة على المستوى الوطني.</p>	<p>التحديد والتوزيع</p>	<p>الخطوة الثالثة</p>

أسئلة من الممكن الاستعانة بها لتحقيق هذه الخطوة	تعليمات لواضعي السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية	توصيف الخطوة	#
<ul style="list-style-type: none"> هل حددت مسؤوليات كل جهة تنفيذية من الجهات المضطعة بتنفيذ للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية؟ هل تحقق خيارات السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية المعتمدة المساواة والعدالة في توزيع نتائجها على جميع المستفيدين ودون تمييز؟ هل قدمت كل جهة مسؤولة عن التنفيذ خططها الزمنية والمالية لتحقيق أهداف السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية ال مناطة بها؟ هل قدمت كل جهة مسؤولة عن التنفيذ خططها لمواجهة المخاطر التي من الممكن أن تعيق تحقيق أهداف السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية المناطة بها؟ 	<p>من الأمثلة على ذلك ترجيح مدى مراعاة هذه السياسة للأثار التوزيعية ولاعتبارات تحقيق المساواة.</p> <p>ومن أهم المرجحات كلفة التنفيذ وعائده الاقتصادي والبشري المباشر والمتوسط والطويل الأمد.</p> <p>وضع السياسة بعد دراسة جميع مخاطر التنفيذ والعوائق التي من الممكن أن تؤثر في التنفيذ أو الحصول على الأثر المرتجى من هذا التنفيذ.</p>	التحديد والتوزيع	الخطوة الثالثة
<ul style="list-style-type: none"> وبالاستناد إلى عملية جمع البيانات المتعلقة بالتنفيذ، طرح الأسئلة التالية: هل حدد تاريخ بدء تنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية حسب الأولويات المتضمنة بخطة تنفيذها؟ هل جرى اعتماد خط أساس انطلاقاً من تاريخ تنفيذ الخطة التنفيذية للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية ليجري القياس بدءاً منه؟ هل دربت الجهات المنفذة على أنواع التقارير الدورية (شهرية، فصلية، نصف سنوية، سنوية) الموحدة المطلوب رفعها إلى الجهة المشرفة؟ هل دربت كوادر الجهة المشرفة على أدوات تحليل القراءات الواردة من الجهات المسؤولة عن التنفيذ؟ هل تحقق أثناء التنفيذ ما طلب؟ هل تتحسن قياسات مؤشرات نجاح تنفيذ أهداف السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية مع الزمن؟ 	<p>إن بناء منظومة "الرصد" لعمليات تنفيذ السياسة الوطنية وآثارها عمليا هي عملية "الحكومة" المطلوبة لضبط إيقاع تنفيذ السياسة الوطنية.</p> <p>أما لماذا لم يوضع ضمن السياسة الوطنية خطة تنفيذ (Action Plan) وتم القفز فوراً إلى عملية الرصد فذلك مرده إلى أن وضع سياسة وطنية هي عملية تنظيمية ومن ضمن السياسة الوطنية الناظمة تلحظ الجهة الناظمة المشرفة دور الجهات التنفيذية، وتطالبها بوضع خطط التنفيذ وفق ضوابط الرصد (الحكومة) المطلوبة ضمن السياسة الوطنية.</p> <p>ولا بد من تحديد خط الأساس الذي ستبدأ منه كل خطة تنفيذية تنتمي لتلك السياسة. وخط الأساس هذا يساعد في معرفة الأرقام التي بدأ منها المشروع، والأرقام المستهدفة في كل نقطة قياس.</p>	الرصد	الخطوة الرابعة
<p>بعد البحث والتحليل من الممكن الإجابة على الاسئلة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> هل تم تجزيء خطة تنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية إلى محطات ومكونات قابلة للقياس خلال فترة تنفيذها؟ هل وضعت قيم معيارية لعمليات قياس مؤشرات الأداء لكل مكون من مكونات خطة تنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، ولأهدافها، حسب كل جهة منفذة، وللمشروع ككل؟ 	<p>في مجالات وضع السياسة يفضل استخدام التقييم التكويني (المجزأ) للسياسة وأهدافها ونتائجها المتوقعة، وذلك لأن هذا النوع من التقييم يساعد في تحديد مكامن الخلل أو الضعف في أي من مكونات السياسة الوطنية أثناء عملية تصميمها أو بشكل مبكر بعد إطلاقها، مما يسمح بإجراء التعديلات التصحيحية على مكون محدد من</p>	التقييم المرحلي والتقييم الكلي والتقييم التصميمي والتقييم التنفيذي	الخطوة الخامسة

أسئلة من الممكن الاستعانة بها لتحقيق هذه الخطوة ^أ	تعليمات لواضعي السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية	توصيف الخطوة	#
<ul style="list-style-type: none"> • هل سار التدخل الحكومي عبر تلك السياسة الوطنية كما تم تخطيطه؟ وما هي المؤشرات المدعومة بالمعلومات الموصوفة بخطط تنفيذ سياسة النفاذية الرقمية التي تحسم ذلك؟ • في التحليل الكلي، هل حددت قيم القياسات المعيارية التي تحسم نتائج تأثيرات السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية وعلى من؟ وهل هناك فرص للتحسين؟ • هل كانت التأثيرات ضمن الجدوى الاقتصادية المرتقبة؟ 	<p>السياسة لا على السياسة بأكملها. وعند اكتمال أعمال السياسة من الممكن إجراء تقييم نهائي شامل^د. إن جمع التقييم المجرأ التكويني مع التقييم المعزز بالمعلومات التي تمت عبر قياس مؤشرات أداء تنفيذ السياسة عبر مراحل التنفيذ من قبل الجهات المنفذة جميعها تمكن واضع السياسة من إجراء تقييم المخرجات النهائية للسياسة الوطنية.</p>	<p>التقييم المرحلي والتقييم الكلي التقييم التصميمي والتقييم التنفيذي</p>	<p>الخطوة الخامسة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ما الذي تم تعلمه أثناء تنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية؟ • كيف يمكن الاستفادة من الدروس المستفادة من تنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في عملية التحسين المستمر؟ • هل صممت سياسة النفاذية الرقمية تصميمًا مرناً يتيح لها أن تكون قابلة للتعديل والتطوير وتغيير الأولويات أثناء مراحل تنفيذها أو بعد عملية التقييم الشامل لأداء تنفيذ خطة التنفيذ؟ <p>مثال عن مرونة تنفيذ السياسة: من الممكن مثلاً إطلاق السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية على مراحل قطاعية، مما يخفف من المخاطر، والتكاليف في حال وجود معوقات غير ملحوظة؟ وإشراك أصحاب المصلحة في التقييم والتعديل مما يساعد في تجاوز تلك الإعاقات والتصحيح وإعادة إصدار نسخة مصححة من السياسة على مرحلة ثانية، وثالثة، إلى الوصول إلى سياسة وطنية شاملة للقطاعات أكثر شمولية واستجابة لمتطلبات مختلف شرائح الأشخاص ذوي الإعاقات، وبكلفة تنفيذ اقتصادية وعائد أكبر^{هـ}.</p>	<p>لم تعد السياسة وخطط التنفيذ الحكومية مغلقة عبر الحصول على ردود الفعل والتغذية المرتدة والتقييمات^{هـ} النهائية للمشروع. إن عملية التقييم أصبح يتبعها تحسين مستمر.</p> <p>إن على واضع السياسة أن يصمم سياسته بشكل مرن بحيث يتسنى له التعديل والتطوير والإضافة وذلك للاستجابة لعملية التحسين المستمر المطلوب. إن عملية المرونة في تصميم السياسة تمكن من إدراج عملية التحسين المستمر ضمن منظومة المراجعة السنوية للسياسة.</p>	<p>تحليل النتائج وردود الفعل والتغذية المرتدة والتحسين المستمر</p>	<p>الخطوة السادسة</p>

أ. United Kingdom Government Magenta Book – HM Treasury March 2020. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/879438/HMT_Magenta_Book.pdf

ب. PESTLE Analysis. <https://www.cipd.co.uk/knowledge/strategy/organisational-development/pestle-analysis-factsheet>

ج. Evaluating Socio Economic Development, SOURCEBOOK 2: Methods & Techniques. <https://www.cdc.gov/std/Program/pupestd/Types%20of%20Evaluation.pdf> (formative evaluation); and http://www.idemployee.id.tue.nl/g.w.m.rauterberg/lecturenotes/DGB01%20ADD/sb2_formative_evaluation.doc

د. Parsons, W. 1995, Public Policy: An introduction to the theory and practice of policy analysis, Edward Elgar, London, Section 4.5, 'Evaluation', pp. 543-68. https://flo.flinders.edu.au/pluginfile.php/1243092/mod_resource/content/2/10%20%20Policy%20Evaluation.pdf

هـ. The Mohammed Bin Rashid School of Government – Policy Council Paper – Session No. 13 – September 2019 – AGILE GOVERNMENT. <https://www.mbrsg.ae/home/publications/policy-brief-policy-note/agile-government-agile-skills-report>

و. World Economic Forum – Agile Governance – Reimagining Policy-making in the Fourth Industrial Revolution – January 2018. http://www3.weforum.org/docs/WEF_Agile_Governance_Reimagining_Policy-making_4IR_report.pdf

هـ. مثال تدريبي لمصفوفة تصميم السياسة الوطنية للفاذية الرقمية

المرحلة	الأسباب الموجبة لوضع السياسة	تحديد الأهداف	التحديد والتوزيع	الرصء	التقييم	تحليل النتائج وردود الفعل والتفذية المرتدة والتحسين المستمر
الأهداف						
الجهة المعنية بالتنفيذ						
آليات حوكمة التنفيذ						
توفر ميزانيات التنفيذ						
المعوقات المحتملة والحلول						
نوع الدعم الحكومي المتوفر						
نوع دعم القطاع الخاص المتوفر						
نوع دعم مؤسسات المجتمع المدني المتوفرة						
توفر عوامل تنفيذ السياسة						
الخصوصية الوطنية المساعدة والمعيقة						
مؤشرات الانجاز						
الزمن المتوقع للانجاز						

واو. مكونات نموذج السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

1. المقدمة

مثال عن المقدمة

والاتصالات، مثل الحواسيب والهواتف النقالة والمواقع الشبكية ومحطات/أكشاك النفاذ العام أن تجعل الحياة اليومية أسهل، وأن تزيد من إنتاجية العمل. كما يمكن لها أن تحسن التعلم، وأن تسهل تبادل المعلومات، وأن تعزز الحياة الاجتماعية. غير أنه إذا لم تكن هذه التكنولوجيات متاحة تماماً، فإنها قد تصبح في الواقع أدوات استبعاد لبعض فئات السكان عن طريق وضع حواجز جديدة.

بناءً على ما نصت عليه الاتفاقيات الدولية، تهدف النفاذية الرقمية إلى ضمان إمكانية حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على الخدمات والمعلومات المتوفرة على منصات وتجهيزات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات على قدم المساواة مع الآخرين. ويشمل ذلك إزالة الحواجز التي تحول دون الوصول إلى منتجات وخدمات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها. ويمكن لتكنولوجيا المعلومات

2. التعريفات

نموذج عن التعريفات مقتبس من التجربة العمانية²⁷

النفاذية الرقمية: هو قابلية استخدام منتجات أو معلومات أو خدمات ما قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن بنفس درجة وفعالية استخدامها من قبل الأشخاص من غير الأشخاص ذوي الإعاقة.



الأشخاص ذوو الإعاقة: هم الأشخاص الذين يعانون من اعتلالات طويلة الأجل بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسية، قد تمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.



كبار السن: هم الأشخاص البالغون من العمر ما لا يقل عن 60 عاماً والذين بحكم تقدّمهم في العمر تناقصت قدرتهم الوظيفية على التفاعل العادي مع أحد أجهزة تقنية المعلومات والاتصالات.



تقنية المعلومات والاتصالات المساعدة: هي تقنية إلكترونية مبتكرة تعين الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، أو تحسن من قدراتهم الوظيفية، على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات، أو تزيدها.



التجهيزات العمومية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: هي منتج أو أداة قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات موضوعة في مكان عمومي، ومن الأمثلة على ذلك الأكشاك الإلكترونية، والمحطات الطرفية، وأجهزة الصراف الآلي.



المعلومات: تشير إلى مجموعة أو مجموعات من البيانات المنطقية/المتصلة ببعضها البعض في شكل إلكتروني، ويمكن النفاذ إلى المعلومات وتخزينها وتقديمها عبر وسائط متنوعة مثل النصوص، والتمثيل البياني، والصوت، والوسائط المتعددة.



الخدمات الإلكترونية: هي خدمات تُقدّم إلى الجمهور، وفي الغالب يمكن الوصول إليها عبر الهواتف النقالة أو أجهزة الحاسوب.



الجهة الحكومية: هي مؤسسة أو وحدة تضطلع بتنفيذ وظائف إدارية وتنظيمية وتمارس السلطة، ويقع على عاتقها مسؤولية مباشرة تجاه الجمهور أو تكون في وضع المساءلة المباشرة تجاهه، ومن الأمثلة على الجهات الحكومية يمكن ذكر الوزارات، والمجالس، والهيئات، والبلديات.



3. الولاية الوطنية

إن (يوضع اسم البلد) هو/هي من الأطراف الموقعة على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة («الاتفاقية») التي دخلت حيز التنفيذ في أيار/مايو 2008. وتتعترف الاتفاقية بإمكانية النفاذ كشرط للأشخاص ذوي الإعاقة لممارسة حقوقهم وحرّياتهم الأساسية، وتشترط على الأطراف الموقعة اتخاذ التدابير المناسبة لضمان تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة بالنفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات الطوارئ وخدمات الإنترنت على قدم المساواة مع الآخرين.

4. الرؤية

مثال عن الرؤية: مقتبس من تجربة الإمارات العربية المتحدة.

مجتمع دامج، خال من الحواجز، يضمن التمكين والحياة الكريمة لأصحاب الهمم (الأشخاص ذوي الإعاقة).

5. الأهداف

نموذج أول عن الأهداف

إن هدف هذه السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية هو تنظيم التحول إلى النفاذية الرقمية لمزوّدي الخدمات العامة من القطاع الحكومي وقطاع الاتصالات، والقطاع الخاص المقدم للخدمة العامة (الصحة، التعليم، التجارة الإلكترونية، وأنظمة المدفوعات التجارية، وشركات القطاع الخاص الذي يزيد عدد موظفيها عن أكثر من خمسين شخصاً وتعمل في مجال الخدمة العامة أو تعمل في صناعة ونشر المحتوى الرقمي بأنواعه)، وبناء عليه سوف يتم:

مطالبة مزوّدي خدمات الاتصالات توفير الهواتف المعزّزة بتقنيات النفاذية الرقمية والمخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة، وتطوير واجهات الخدمات الرقمية لتلك الشركات بما يتوافق مع معايير النفاذية الرقمية، بما في ذلك خدمات الطوارئ، وتعزيز ما سبق بمجموعة معرفة الأماكن من الهواتف العمومية المعزّزة بالنفاذية الرقمية التي يمكن أن يستخدمها الأشخاص ذوو الإعاقة، حيثما كان ذلك مناسباً وضرورياً.

مطالبة القطاع المصرفي العام والخاص بتنفيذ تحسينات على خدماتها الرقمية المنشورة على الإنترنت أو تطبيقات الأجهزة المحمولة، وأكشاك الخدمة الرقمية، وأجهزة الصراف الآلي، ووضعها في أماكن موزعة ومعلن عنها وبسهل على الأشخاص ذوي الإعاقة النفاذ إليها.

مطالبة مؤسسات القطاع العام بالبدء بتحويل خدماتها الرقمية المنشورة على المواقع الإلكترونية، وضمن تطبيقات الهواتف النقالة، إلى خدمات معزّزة بالنفاذية الرقمية، وفق خطة تنفيذ مرتبطة أولاً بالخدمات ذات الأولوية للأشخاص ذوي الإعاقة.

وضع خطة زمنية للاستجابة لمتطلبات النفاذية الرقمية لكل من تلك القطاعات.

تحديد آليات الإنفاذ والرقابة على عمليات التنفيذ والتوافق مع متطلبات النفاذية الرقمية، وتحديد المعايير التقنية المحلية والعالمية المطلوب الالتزام بها (مثال: WACG 2.0) وبأى مستوى منها ((A,AA,AAA)).

نموذج ثان عن الأهداف

الهدف من هذه المبادئ التوجيهية هو توفير إطار تمكيني لدعم تطوير ثقافة وممارسة النفاذية الرقمية، من خلال:

- 1. وضع المبادئ العامة المنطبقة على النفاذية الرقمية.
- 2. وضع التدابير لضمان تمتع الاشخاص ذوي الإعاقة بالنفاذ، على قدم المساواة مع الآخرين، إلى أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمومية والخدمات والتطبيقات والمحتوى في المناطق الحضرية وشبه الحضرية والريفية.
- 3. العمل في مرحلة مبكرة من التصميم والتنفيذ على تعزيز إمكانية النفاذ إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمومية من أجل خفض تكاليف تقديم خدمات النفاذية الرقمية.
- 4. تعزيز القدرة على تحمل تكاليف خدمات النفاذية الرقمية من خلال الإعانات والحوافز، حيثما أمكن ذلك.
- 5. استبانة وتخفيض الحواجز أمام إمكانية الكاملة للنفاذية الرقمية.
- 6. اعتماد التصميم الشامل في تنفيذ الأهداف.

6. الشراكة مع منظمات المجتمع المدني المختصة بالخدمات المقدمة لدعم الاشخاص ذوي الاعاقة

أولاً: يجب أن تركز السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية على المشاركة الفاعلة للأشخاص ذوي الإعاقة في كل فرقة عمل تعطي قضايا هذه الفئة

من الأشخاص، والعمل على تحسين التشريعات القائمة لتشجيع إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في عملية صنع السياسة.

يتكامل مع ذلك التأكيد على دور الأشخاص ذوي الإعاقة في عمليات:

- العضوية الفاعلة في التحضيرات والدراسات وجمع البيانات واستبيانات الرأي المطلوبة لمرحلة ما قبل وضع السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية.
- العضوية الفاعلة في وضع السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، وخططها التنفيذية، وأي تشريعات ترفع للبرلمان تعزيزاً لها.
- العضوية الفاعلة في عملية التنفيذ والإدماج والمراقبة والرصد، وفي عمليات التحسين المستمر للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية.

ثالثاً: تعتمد السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية مبدأ «لا ينبغي اتخاذ أي قرارات تتعلق بالإعاقة دون إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة».

ثانياً: ينبغي أن تعمل السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية على توفير أموال خاصة لضمان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى هذه العملية.

والأشخاص ذوي الإعاقة، بأهمية إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في عملية صنع السياسة المتعلقة بهم.

رابعاً: تعمل السياسة الوطنية للنفذية الرقمية على تعزيز إمام أصحاب المصلحة، بما في ذلك الهيئات الحكومية والمنظمات الأهلية المختصة

7. محاور العمل

نموذج أول عن محاور العمل مقتبس من التجربة الكندية

حدد نطاق سياسة النفذية الرقمية (محاور العمل) حسب مراحل التنفيذ الزمنية على النحو الآتي:

المرحلة الأولى (202X إلى 202X) تنطبق على



المرحلة الثالثة (202X إلى 202X) تنطبق على:



المرحلة الثانية (202X إلى 202X) تنطبق على:



وقد تم ذكر ملاحظة هامة: أن ما سبق هو الحد الأدنى من المتطلبات. الإدارات مدعوة للتحرك بوتيرة أسرع، حيثما أمكن.

النموذج الثاني لمحاور العمل (مقتبس من التجربة الأمريكية)

مجالات العمل كما حددتها (اسم الدولة):



النموذج الثالث لمحاور العمل (مقتبس من التجربة العمانية)

تتضمن مجالات التركيز في ضوابط النفاذ الرقمية (اسم الدولة) عنصرين هامين:

3 لا تغطي هذه الضوابط النفاذ المادي

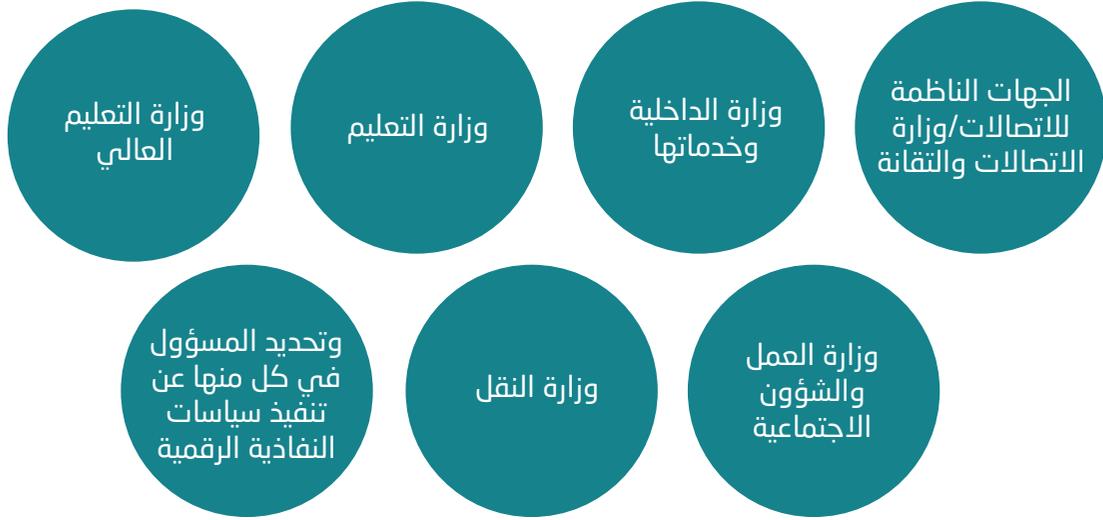
2 النفاذ إلى البيانات والمعلومات والخدمات الإلكترونية والتطبيقات عن طريق الوسائل الإلكترونية

1 استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأجهزة الحاسوب أو الهواتف النقالة

وتستثنى من مجالات التركيز: مصلحة الأمن الوطني إذ لا تنطبق هذه السياسة على الوظائف الحكومية المرتبطة بالدفاع أو الأمن الوطني.

حول مجالات التركيز ومحاور العمل

1. تحديد مجالات التركيز في القطاع العام:



2. تحديد المتطلبات التشريعية عبر تعديل أو إنشاء تشريعات تتوافق مع متطلبات السياسات الوطنية للنفاذية الرقمية استجابة لاتفاقية حقوق الاشخاص ذوي الإعاقة (CRPD).

وينبغي أن ينظر المشرعون في أفضل طريقة لإعمال الحقوق التي تكفلها الاتفاقية في القانون المحلي، ويختلف هذا الاعتبار وفقاً للنظم الدستورية والقانونية لكل دولة:



3. تحديد الإدارات المختصة في كل الوزارات المعنية بالنفاذية الرقمية، وتتعامل مع تلك الإدارات بالشراكة لتعزيز بنود السياسات الوطنية للنفاذية الرقمية، ويؤدي مسؤولو الإدارات في تلك الوزارات بجانب المشرعين وواضعي سياسات النفاذية الرقمية دوراً مهماً في إنجاز النفاذية الرقمية وخدماتها.

4. إدارات المشتريات العامة:

تمثل إدارات المشتريات العامة إحدى الجهات الفاعلة الهامة الأخرى في مجال تحقيق النفاذية الرقمية وتوفير الاحتياجات من الخدمات. إن إدارات المشتريات في الوزارات المستهدفة لإعمال النفاذية الرقمية هي عملياً الخط الأمامي الذي يعمل على التعاقد لشراء خدمات النفاذية الرقمية الجديدة أو الخدمات التحسينية. وفي الدول التي نفذت سياسات النفاذية الرقمية وخاصة على المنتجات الحكومية أوضحت التجربة أن تطوير إدارات المشتريات على المستوى الوطني، بما في ذلك الأدوات وآليات التدريب، كانت له آثار إيجابية فيما يتعلق بإنجاز النفاذية الرقمية. وتتضمن قائمة تلك الدول أمريكا، والدنمارك، وإيرلندا، وكندا.

والعمال، والصحة، والتعليم، والمواصلات، والاتصالات، والحكومة الالكترونية، والإعلام، والمصارف، والشؤون الداخلية، ووزارة التنمية الاجتماعية.

وقد ذكرت بعض التقارير الإعلامية أن هيئة تقنية المعلومات عملت بالتعاون مع عشر قطاعات حكومية على سياسة النفاذية الرقمية أيلول/سبتمبر 2012 أهمها: العمل،

8. التوعية والإدماج

مثال عن التوعية والإدماج:

ينبغي لمزودي خدمات الاتصالات التي تتاح للجمهور تحقيق الآتي:

- ضمان توفير اللافتات المناسبة، بما في ذلك استخدام الرموز العالمية حسب الاقتضاء، في المنطقة المجاورة مباشرة للهواتف العمومية المركبة أو أكشاك الهواتف العمومية أو نقاط الوصول إلى الإنترنت في المجتمعات المحلية التي تبلغ عن إمكانية الوصول إليها.
- تدريب الموظفين على كيفية خدمة العملاء ذوي الإعاقة والإلمام بجميع ميزات النفاذية الرقمية المخصصة لهؤلاء العملاء، ويجب أن يتضمن تدريب الموظفين معرفة استخدام التجهيزات المساعدة وكيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة عملياً وحركياً.

الهيئة الوطنية للاتصالات/للإعاقة/الوزارة]

والمشغلون زمودو الخدمات المعنيون هم الجهات المسؤولة عن توعية الجمهور بشأن كيفية استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة لمرافق الوصول إلى الجمهور. وينبغي أن تتاح المعلومات للجمهور في أشكال يسهل النفاذ إليها مع مراعاة المدخلات والمعلومات المستمدة من الأشخاص ذوي الإعاقة وممثليهم من المؤسسات المختصة.

الهيئة الوطنية

للالاتصالات/للإعاقة/الوزارة]

هي الجهة المسؤولة عن تعزيز الوعي بهذه المبادئ التوجيهية وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

9. آليات توفير النفاذية الرقمية

في ما يلي بعض الامثلة التي تعزز آليات توفير النفاذية الرقمية:

عدم التمييز :

التصميم الشامل في مؤسساتهم، وذلك عن طريق تنظيم برامج توعية وإعلانات معتمدة على النفاذية الرقمية والخدمات والخيارات والمعدات المتاحة عبرها للأشخاص ذوي الإعاقة.

من واجب مزودي خدمات النفاذية الرقمية تجنب التمييز، بما في ذلك التمييز غير المقصود، إزاء الأشخاص ذوي الإعاقة بسبب عدم إمكانية النفاذ إلى مرافقهم ومنتجاتهم وخدماتهم. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تنفيذ مبدأ

ضمان إمكانية النفاذية الرقمية بشكل منتظم في مواقع الخدمات الرقمية العامة

توفر الأماكن والمعدات والبرمجيات، المطلوبة لتحقيق النفاذية الرقمية دون أي تمييز بين منطقة وأخرى بما في ذلك التمييز الاقتصادي أو التمييز بين المناطق لريفية والحضرية

توافر أماكن ومعدات وبرمجيات يمكن النفاذ إليها

ينبغي أن تكون أجهزة النفاذية الرقمية العامة المستقلة متاحة للأشخاص الذين يعانون أنواعاً مختلفة من الكف أو الضعف البصري، والذين يعانون من الكف أو الضعف السمعي، وأولئك الذين لديهم إعاقات تمنعهم أو تحد من حركتهم

التأكد من إزالة أي عوائق تمنع إمكانية النفاذ إلى البيئة المادية المعززة بالنفاذية الرقمية

ومبادئ النفاذية الرقمية والإتاحة والحلول ومصادر المعلومات.

10. متطلبات مطابقة المقاييس

مثال متطلبات مطابقة المقاييس²⁸:

يجب أن تتطابق المواقع والخدمات الإلكترونية مع المبادئ التوجيهية بشأن النفاذ إلى محتويات الإنترنت المتضمنة في المعيار WCAG 2.0 ودرجة مطابقتها (A,AA,AAA) مع مبادرة النفاذ الشبكي الصادرة عن اتحاد شبكة الوب العالمية (W3C). ويجب أن تكون الأجهزة العمومية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال متاحة وقابلة للنفاذ بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.

خدمات الطوارئ

ينبغي أن يكون الأشخاص من ذوي الإعاقة قادرين على استخدام وسائل الاتصال للحصول على خدمات الطوارئ، ويجب أن يكونوا قادرين على الاتصال بخدمات الطوارئ مجاناً بغض النظر عن التكنولوجيا أو الجهاز الذي يستخدمونه.

التدريب

لا بد من تدريب الموظفين في مراكز تقديم الخدمات العامة بصورة دورية حول أسس التعامل مع العملاء من الأشخاص ذوي الإعاقة. ويجب أن يشمل هذا التدريب معلومات حول الثقافة واللغات والمعايير المجتمعية للأشخاص ذوي الإعاقة،

نماذج من متطلبات التطابق مع المقاييس

عملياً تعتمد (اسم الدولة) وحتى بعض المؤسسات الحكومية (وزارات، هيئات) عند وضع سياستها للنفاذية الرقمية على ثلاثة معايير رئيسية:

- (WCAG 2.0)، مستوى AA كمعيار رئيسي للنفاذية الرقمية.
- معايير قانون "الأمريكيين ذوي الإعاقة" لسنة 1990
- تعليمات المادة 508 من قانون "إعادة التأهيل".

ملاحظة: يتفاوت مستوى الامتثال للمعايير بين ولاية وأخرى.

النموذج الأول من أمريكا

المعيار WCAG 2.0 على المستوى AA حرفياً بدون تعديلات لمحتوى الإنترنت، والمعيار WCAG 2.0 على المستوى AA للوثائق والبرامج على الإنترنت. وذلك وفقاً لتفسير WCAG2ICT.

يطلب من الدول المشاركة نشر بيان إمكانية النفاذية الرقمية عن مواقع الإنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية، مع وصف مستوى النفاذية الرقمية والإشارة إلى أي محتوى لا يمكن الوصول إليه.

النموذج الثاني من الاتحاد الأوروبي

إن كامل المواقع الحكومية الخدمية العامة يجب أن تتوافق مع الدرجة "AA" من المعيار WCAG 2.0.

كامل المواقع الحكومية الخدمية العامة يجب أن تتوافق مع أفضل الممارسات المعتمدة من "W3C" ودليل الإرشادات النسخة (1.0) حول المواقع الخاصة بالأجهزة المحمولة Mobile devices.

النموذج الثالث

11. بيان النفاذية الرقمية

الذكية، وأكشاك الخدمات، والصرافات الآلية، وفي مكان واضح للمستخدمين.

مطالبة الجهات العامة والخاصة بإدراج بيان النفاذية الرقمية في مواقعهم الإلكترونية، وتطبيقات الهواتف

كحدٍ أدنى، يجب أن تحتوي عبارات النفاذية على ما يلي:

الالتزام بإمكانية النفاذية الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة

تطبيق معايير النفاذية مثل المعيار WCAG 2.0 أو المعيار WCAG 2.1

معلومات تتيح الاتصال بقسم الدعم الفني في حالة مواجهة المستخدمين أي مشكلة فنية

ومن المستحسن أيضاً أن تشمل المعلومات ما يلي:

الإشارة بوضوح إلى أي قيود على النفاذية الرقمية في الموقع أو الخدمة الرقمية، وذلك تفادياً لإرهاق المستخدمين

المتطلبات الأساسية التقنية، مثل نوع المستعرضات الداعمة لتطبيقات النفاذية الرقمية

البيئات التي تم اختبار المحتوى فيها للعمل

التدابير المتخذة لضمان النفاذية الرقمية

الإشارات إلى القوانين والسياسة الوطنية أو المحلية السارية المعتمدة فيما يتعلق بإعمال سياسية النفاذية الرقمية

ملاحظة: تعود أهمية بيانات النفاذية الرقمية لأسباب عديدة منها:

1 إظهار الاهتمام بالنفاذية للمستخدمين

2 تزويد المستخدمين بمعلومات حول إمكانية النفاذ إلى المحتوى الخاص بهم

3 إظهار الالتزام بإمكانية النفاذية والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية

12. نموذج عن بيان النفاذية المطلوب

بيان سهولة النفاذ إلى منصة حكومة قطر الإلكترونية ²⁹	النموذج الأول من دولة قطر
بيان سهولة النفاذ للبوابة الرسمية للخدمات الإلكترونية ³⁰	النموذج الثاني من سلطنة عمان
بيان سهولة النفاذ - المنصة الحكومية الموحدة - المملكة العربية السعودية ³¹	النموذج الثالث

13. الحوكمة

وآليات إنفاذها ومتابعة إنجازها، ومن الممكن أن تحوي السياسة الوطنية ضوابط إنفاذيه ومتابعة وتقييم يحدد فيها:

تعتمد في السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية نفس أدوات الحوكمة المعتمدة على المستوى الوطني لباقي السياسات

الجهة العامة المشرفة على حسن تنفيذ والالتزام بالخطّة الزمنية التنفيذية الملحقة بالسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

الشخص المسؤول في كل وزارة، أو إدارة، أو قسم، عن تنفيذ المهام المنوطة به في مجال تحقيق النفاذية الرقمية

تحديد زمن الإنجاز لكل مرحلة من مراحل تطبيق سياسة النفاذية الرقمية وخطّة إنجازها

آليات ومعايير قياس الإنجاز في تطبيق سياسة النفاذية الرقمية وخطّة إنجازها، وتواتر تقارير التنفيذ

- ورد في قانون النفاذية الكندي ما يضبط إيقاع عمل الجهات المفوضة بالإشراف والتنفيذ والتدقيق والنفاد ما يلي:
- للتأكد من أن الكيانات الخاضعة للتنظيم تفي بالتزاماتها، يقترح مشروع القانون استخدام مزيج من أنشطة الامتثال الاستباقية. وتشمل هذه الأنشطة ما يلي:
- عمليات التفتيش: يقوم الموظفون بعمليات تفتيش للتأكد من أن الكيانات الخاضعة للتنظيم تتبع متطلبات القانون ولوائحها.
 - مراجعة الامتثال: يمكن للموظفين فحص السجلات وغيرها من المعلومات ذات الصلة في الكيانات الخاضعة للتنظيم للتأكد من أنها تتبع القانون ولوائحها.
 - أوامر الامتثال: إذا كان أحد الضباط يعتقد أن الكيان الخاضع للتنظيم لا يفي بمسؤولياته، يمكن إصدار أمر إلى الجهة المنظمة بوقف أو بدء أي نشاط للوفاء بالمسؤوليات.
 - إشعار بالانتهاك مع التحذير: إذا كان هناك سبب وجيه للاعتقاد بأن الكيان المنظم قد انتهك القانون، يمكن للضباط إصدار هذا الإشعار مع تحذير للامتثال للقانون ولوائحها.
 - إشعار بالانتهاك مع العقوبة: إذا كان هناك سبب وجيه للاعتقاد بأن كياناً منظماً قد انتهك القانون، يمكن للضباط إصدار هذا الإشعار وغرامة.
 - العقوبات المالية الإدارية: يمكن للموظف، حسب طبيعة عدم الامتثال وشدته، أن يطلب من الكيان الخاضع للتنظيم دفع غرامة (تصل إلى 250,000 دولار).
 - اتفاق الامتثال: بمجرد إصدار إشعار بالانتهاكات، يمكن للكيانات الخاضعة للتنظيم أن تبرم اتفاقات امتثال للاتفاق على معالجة الانتهاك بطريقة محددة في وقت محدد، كما أن إبرام اتفاق للامتثال يمكن أن يخفف الغرامة.
 - وفي إطار أنشطة الإنفاذ هذه، سيكون للكيانات الخاضعة للتنظيم الحق في الطعن في القرارات أو طلب إجراء مراجعة إدارية لضمان عدم وجود أخطاء.

نموذج عن الحوكمة من التجربة الكندية

زاي. الرصد والتقييم

يلاحظ ضمن السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية ضرورة توصيف آليات رصد، وتقييم إنفاذ تلك السياسة وذلك عبر خطط الرصد.

نموذج عن خطة الرصد

رصد وتقييم إنفاذ الخطط التنفيذية المقدمة من الجهات الحكومية المكلفة بإنجازها وفق الجدول التالي:

وفقاً لآليات الحوكمة المعتمدة على المستوى الحكومي والمدرجة في السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية يتم

أنشطة الرصد	الهدف	الوتيرة	الإجراء المتوقع
تتبع نتائج التقدم المحرز	للتأكد من أن نسب الإنجاز المتوقع قد تم إنجازها ضمن هذه الدورة من قياس التقدم وفق المؤشرات المعتمدة للقياس في الخطة التنفيذية لكل جهة التزمت بتنفيذ متطلبات النفاذية الرقمية وفق السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية وخطتها التنفيذية العامة والسنوية.	شهرياً	تعالج الجهة المشرفة على حسن تنفيذ الخطة التنفيذية للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية أي تباطؤ أو تقدم للمشاريع عما هو متوقع.
رصد وإدارة المخاطر	التأكد من أن معالجة المخاطر المدرجة ضمن الخطة التنفيذية يتم الانتباه إليها، والابلاغ عن أي مصاعب غير مدرجة ضمن الخطة التنفيذية المعتمدة من كل جهة التزمت بتنفيذ متطلبات النفاذية الرقمية وفق السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية وخطتها التنفيذية العامة والسنوية.	شهرياً	تعمل الجهة المشرفة على حسن تنفيذ الخطة التنفيذية للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية على معالجة أي مخاطر مدرجة ومتوقعة أو طارئة، وذلك لتفادي أي تأخير في تنفيذ المشاريع المطلوبة.

أنشطة الرصد	الهدف	الوتيرة	الإجراء المتوقع
التعلم (الدروس المستفادة)	التأكد من أن آليات الرصد المدرجة ضمن السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية وخطتها التنفيذية، قد أدرجت آليات لتبادل الخبرات والدروس المستفادة في التنفيذ ومعالجة المخاطر بين الجهات الحكومية والخاصة ومنظمات المجتمع الأهلي، أثناء عملية التنفيذ، وبشكل دوري. والتأكد من أن الدروس المستفادة، قد تم الاستفادة منها في تجاوز عدم تكرارها إن كانت من الأخطاء التنفيذية، أو اعتمادها إن كانت من الممارسات الناجحة.	ربع سنوي كحدٍ أدنى	تعمل الجهة المشرفة على حسن تنفيذ الخطة التنفيذية للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية على عقد اجتماع موسع يضم كل الجهات المنفذة للمشاريع لتبادل الدروس المستفادة، وتدريب الكوادر على أي متطلبات جديدة ناتجة عنها، وإضافتها إلى المؤشرات الخاصة بالمشاريع قيد التنفيذ، أم الحديثة، ليتم رصد حسن تنفيذها.
الضمان السنوي لجودة المشروع	تقيم جودة المشاريع قيد التنفيذ أم المنفذة وفق معايير الجودة على النطاق الوطني وذلك لتحديد نقاط قوة وضعف المشروع واستخدام النتائج في عملية التحسين المستمر للمشروع وآليات اتخاذ القرار.	ربع سنوي كحدٍ أدنى	تعمل الجهة المشرفة على حسن تنفيذ الخطة التنفيذية للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية على مراجعة نقاط القوة والضعف، وتستخدمها لتصويب القرارات لتحسين أداء مشاريع التنفيذ.
المراجعة الدورية وإجراء التصحيحات	التأكد من أن تقارير المراجعة الدورية الربعية موحدة لدى كافة الجهات المنفذة للمشاريع، وأن بيانات الرصد ونسب التنفيذ يتم رفعها ربعياً.	ربع سنوي كحدٍ أدنى	تستلم الجهة المشرفة على حسن تنفيذ الخطة التنفيذية للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية التقارير المرسله، وتجري عليها الدراسات التحليلية المعتمدة وطنياً في تقييم أداء المشاريع، وتتدخل لإصلاح أي خلل أو لتسريع وتيرة العمل في أي مفصل من مفاصل تنفيذ المشاريع في حال تطلب الأمر ذلك.
التقرير السنوي	التأكد من أن التقارير السنوية موحدة لدى كافة الجهات المنفذة للمشاريع، وأن بيانات الرصد ونسب التنفيذ تم ادراجها ضمنه أصولاً.	سنوياً (ومع نهاية أي مشروع من المشاريع بالكامل)	تستلم الجهة المشرفة على حسن تنفيذ الخطة التنفيذية للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية التقارير السنوية المرسله، وتعمل على دمجها بتقرير سنوي شامل، وتجري عليها الدراسات التحليلية المعتمدة وطنياً في تقييم أداء المشاريع، وتتدخل لإصلاح أي خلل.

من الممارسات الجيدة في مجال الرصد من الممكن اعتماد إحدى الحلول التالية:

الحل الثاني: ربط مشاريع النفاذية الرقمية بنظام الرصد الحكومي العام ولوحة مؤشرات إنجاز المشاريع الحكومية.

2

الحل الأول: تشكيل نظام رصد خاص بمشاريع النفاذية الرقمية، يتم رفع بيانات الإنجاز إليه بشكل دوري ويرتبط بلوحة مؤشرات الإنجاز.

1

حاء. الخطة الإعلامية

عن الإعاقة والأشخاص ذوي الإعاقة؛ وتقتضي المقاربة الثانية توضيح السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية؛ وتقوم المقاربة الثالثة على بناء المعززات الإعلامية الخاصة بالنفاذية الرقمية من محتوى وصور وفيديوهات

إن الإعلام بأنواعه يؤدي دوراً هاماً في تعزيز نتائج السياسات وإدماجها، والسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية مطلوب منها اعتماد أكثر من مقاربة لبناء حملات إعلامية. وتكمن المقاربة الأولى في استهداف المعلومات النمطية

ومن الممكن أن تكون خطة الإعلام لدعم السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية كبيرة وشاملة كما ويمكن أن تكون متدرجة. ولا بد لكل دولة من أن تضمن في آليات تنفيذها لسياستها الوطنية للنفاذية الرقمية خطة إعلامية تناسبها، وتناسب مجتمعاتها، كما تناسب الميزانيات التي عادة ما تصرف حكومياً على حملات مماثلة.

توضيحية، ويساعد الإعلام في إيصال الرسائل إلى متابعيه؛ والمقاربة الرابعة تستند إلى وسائل التواصل الاجتماعي كفضاء إعلامي لا بد من التعامل معه بشكل متخصص وبمواد ومحتوى وصور ورسائل قصيرة وفيديوهات قصيرة تتناسب مع متطلبات وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة.

نموذج خطة إعلامية لدعم سياسة النفاذية الرقمية:

1. بناء المفاهيم وإعادة بناء مفهوم الإعاقة.

2. أن تعنى المقاربة القائمة على الحقوق النظر إلى الاشخاص ذوي الإعاقة على أنهم فئة "خاصة" في المجتمع، بالإضافة إلى أنهم ليسوا مجموعة متجانسة من الناس، مما يبرر الحاجة إلى منصات وبيئات حاضنة مختلفة للعمل والإبداع، وتتمحور هذه المقاربة حول النقاط التالية:



3. إشراك منظمات الاشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات المجتمع المدني في بناء وتنفيذ الخطة الإعلامية المخصصة للنفاذية الرقمية، وذلك بناءً على المبدأ الحقوقي "لا شيء عنا بدوننا"، المؤكد في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

4. اختيار نوع الحملة الإعلامية، وزمن إطلاقها ومدتها، والمجموعة المستهدفة منها، ومن أنواع الحملات الإعلامية المشابهة نجد أن نماذج أنواع الحملات هي:

حملات التوعية العامة طويلة الأمد

والتوصل إلى حالة من الاعتراف الايجابي بمهارات هؤلاء الأشخاص واحتياجاتهم وحقوقهم. ومع ذلك، من المهم إدراك أن هذا النوع من التغيير لا يحدث سريعاً.

إن هدف هذه الحملة هو التوعية حول قضايا الإعاقة بين عامة الناس بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة - بهدف تغيير المواقف السلبية تجاه الأشخاص من ذوي الإعاقة

الحملة الإعلامية المركزة

ب
حملات دورية (مثال: أسبوع
التوعية الوطني للنفاذية
الرقمية)

أ
حملات لتغيير القوانين
والسياسة والخدمات حول
النفاذية الرقمية

د
المؤتمرات التخصصية
حول النفاذية الرقمية

ج
الجوائز والتقدير (مثال: جائزة
سنوية لأفضل مزود خدمات
على مستوى النفاذية الرقمية)

الحملة المرتكزة على وسائل التواصل الاجتماعي

ب
الشراكة مع جمعيات المجتمع المدني
في بناء قاعدة متابعين لصفحات الحملة
الإعلامية حول النفاذية الرقمية

أ
الشراكة مع المؤثرين على وسائل
التواصل الاجتماعي في إيصال أهداف
النفاذية الرقمية إلى متابعيهم

الحملة الإعلامية المرتكزة على نماذج معيارية للنفاذية الرقمية

الرقمية كمثل من الممكن أن تشير إليه وسائل الإعلام
وتستخدمه في أمثلتها وتغطياتها.

إطلاق موقع شبكي وخدمات رقمية وتطبيق على الهواتف
الذكية والأجهزة النقالة تحوي كامل خصائص النفاذية

الحواشي

English and French are the official languages of Canada and have equality of status and equal rights and privileges as to their use in all institutions of the Parliament and government of Canada. Official languages of New Brunswick. (2) English and French are the official languages of New Brunswick and have equality of status and equal rights and privileges as to their use in all institutions of the legislature and government of New Brunswick. Advancement of status and use. (3) Nothing in this Charter limits the authority of Parliament or a legislature to advance the equality of status or use of English and .French

Guidance on Implementing the Standard on Web Accessibility. 14
<https://www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/services/government-communications/guidance-implementing-standard-web-accessibility.html>

The Information Technology Industry Council (ITI)- VPAT. 15
[.https://www.iti.org/policy/accessibility/vpat](https://www.iti.org/policy/accessibility/vpat)

EU Web Accessibility Compliance and Legislation- By Deque Systems 16
 -January 16, 2020. <https://www.deque.com/blog/eu-web-accessibility-compliance-and-legislation/>

Charter of Rights and Freedoms - Canada. <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/const/page-15.html> 17

G3ICT- DARE INDEX TOP PERFORMING COUNTRIES. <https://g3ict.org/upload/DARE-Index-Top-Performing-Countries-Nov-5-2018.pdf> 18
https://g3ict.org/upload/accessible_DARE-Index-2020-Top-Performing-Countries-ENGLISH-1.pdf

19 للاستزادة حول ضوابط الحوكمة الرقمية والأمن السيبراني وغيرها من آليات حوكمة التحول الرقمي في سلطنة عمان من الممكن الرجوع إلى ميثاق حوكمة تقنية المعلومات في سلطنة عمان والمعني في توفير إرشادات التنفيذ لسياسات حوكمة تقنية المعلومات وممارسات إدارة تقنية المعلومات ذات الصلة. بالإضافة إلى مكتبة الوثائق الحكومية والدراسات التحليلية والاحصائية في رابط الهيئة. https://www.ita.gov.om/itaportal_ar/MediaCenter/Document_Library.aspx

Qatar e-accessibility Policy. <https://www.motc.gov.qa/sites/default/files/documents/QATAR's%20eAccessibility%20Policy%20-%20Eng.pdf> 20

Qatar (Innovative Practice 2014) strategy. https://zeroproject.org/wp-content/uploads/2015/02/INNOVATIVE-POLICY-Qatar-Meeting-the-technology-needs-of-persons-with-disabilities-FINAL_barrierfree.docx 21

Qatar National Vision 2030. <https://www.gco.gov.qa/en/about-qatar/national-vision2030/> 22

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/the-10th-anniversary-of-the-adoption-of-convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-crpdd-10.html> 1

استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة. <https://www.un.org/ar/con-tent/disabilitystrategy/> 2

3 حول المادة 508. <https://section508.gov/manage/laws-and-policies#:~:text=Section%20508%20of%20the%20Rehabilitation%20Act%20of%201973&text=Under%20Section%20508%2C%20agencies%20must,the%20access%20available%20to%20others>

4 حول المعيار WCAG20/. <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>

5 <http://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/>

6 https://g3ict.org/upload/accessible_DARE-Index-2020-Top-Performing-Countries-ENGLISH-1.pdf

7 DARE INDEX 2017-2018 TOP PERFORMING COUNTRIES. <https://g3ict.org/upload/DARE-Index-Top-Performing-Countries-Nov-5-2018.pdf>. https://g3ict.org/upload/accessible_DARE-Index-2020-Top-Performing-Countries-ENGLISH-1.pdf

8 اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الاشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. <https://www.ohchr.org/ar/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx>

9 حول النفاذية الرقمية - منظمة الصحة العالمية. <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/what-is-e-accessibility#:~:text=Electronic%20accessibility%2C%20or%20E%2DAccessibility,users%20can%20access%20the%20information>

10 حول النفاذية الرقمية من منظمة الشبكة البينية العالمية. <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/>

11 منظمة المرأة العالمية – الأمم المتحدة – Intersectional feminism: what it means and why it matters right now - July 1, 2020- Brazil, Valdecir Nascimento. <https://www.unwomen.org/en/news/stories/2020/6/explainer-intersectional-feminism-what-it-means-and-why-it-matters>

12 Guidance on Implementing the Standard on Web Accessibility. <https://www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/services/government-communications/guidance-implementing-standard-web-accessibility.html>

13 Charter of Rights and Freedoms – Canada. <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/const/page-15.html>. Official languages of Canada. 16. (1)

- 27 نموذج التعريفات تم اعتماده من سلطنة عمان - ضوابط النفاذية الرقمية: رقم ه ت م - 5-1 .
- 28 سلطنة عمان ضوابط النفاذية الرقمية: رقم ه ت م - 5-1 . https://omanportal.gov.om/wps/wcm/connect/94d96e13-2a62-4435-99eb-074270ccf2a0/3.+e-Accessibility%2BPolicy%28Ver1.0%29_Arabic.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=94d96e13-2a62-4435-99eb-074270ccf2a0
- 29 <https://portal.www.gov.qa/wps/portal/accessibility>
- 30 <https://omanuna.oman.om/home-upper-level/%D8%B3%D9%87%D9%88%D9%84%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B5%D9%88%D9%84#p2>
- 31 <https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/pages/accessibility>
- 23 Institute for government (2003). POLICY MAKING IN THE REAL WORLD. Evidence and analysis. The ROAMEF policy cycle- Page #25. <https://www.instituteforgovernment.org.uk/sites/default/files/publications/Policy%20making%20in%20the%20real%20world.pdf>
- 24 هيربرت، سيمون (1976) Simon, Herbert. السلوك الاداري Administrative Behavior (الطبعة الثالثة). نيويورك: مطبعة فري برس The Free press. الرقم الدولي المعياري للكتاب: 0-83582-684-7، من المرجع "دليل تحليل السياسات - مشروع الديمقراطية في الشرق الأوسط" (كانون الأول/ديسمبر 2016). اعداد برنامج الشراكات مع المجتمع المدني - POMED- Project on Middle east democracy الصفحة (4). <https://pomed.org/wp-content/uploads/2018/03/POMED-Policy-Analysis-Guide-2016-AR-1.pdf>
- 25 اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - الأمم المتحدة - مكتب المفوض السامي - اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. <https://www.ohchr.org/AR/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx>
- 26 ACCESSIBILITY GUIDELINES- FOR UNITED NATIONS WEBSITESACCESSIBILITY GUIDELINES. <https://www.un.org/en/webaccessibility/index.shtml>



20-00487

