اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا

نموذج الاسكوا للسياسات الوطنية للنفاذية الرقمية

الاجتماع التشاوري "السياسات الوطنية لنفاذية التكنولوجيات الناشئة"

عمّان، الأردن، 27 شباط/فبراير 2024

ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان

الأمم المتحدة
الاسكوا
ESCWA

مخطط العرض

- نموذج الاسكوا للسياسات الوطنية
- الأدوات التفاعلية
- كلمة أخيرة

© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا .لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.

الهدف من نموذج الاسكوا للسياسات الوطنية

- وضع إطار عام لوضع سياسة وطنية لدعم تمكين نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات العامة
- التوافق مع المادة 9 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة CRPD
- التوافق مع "استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة"

https://e-inclusion.unescwa.org/

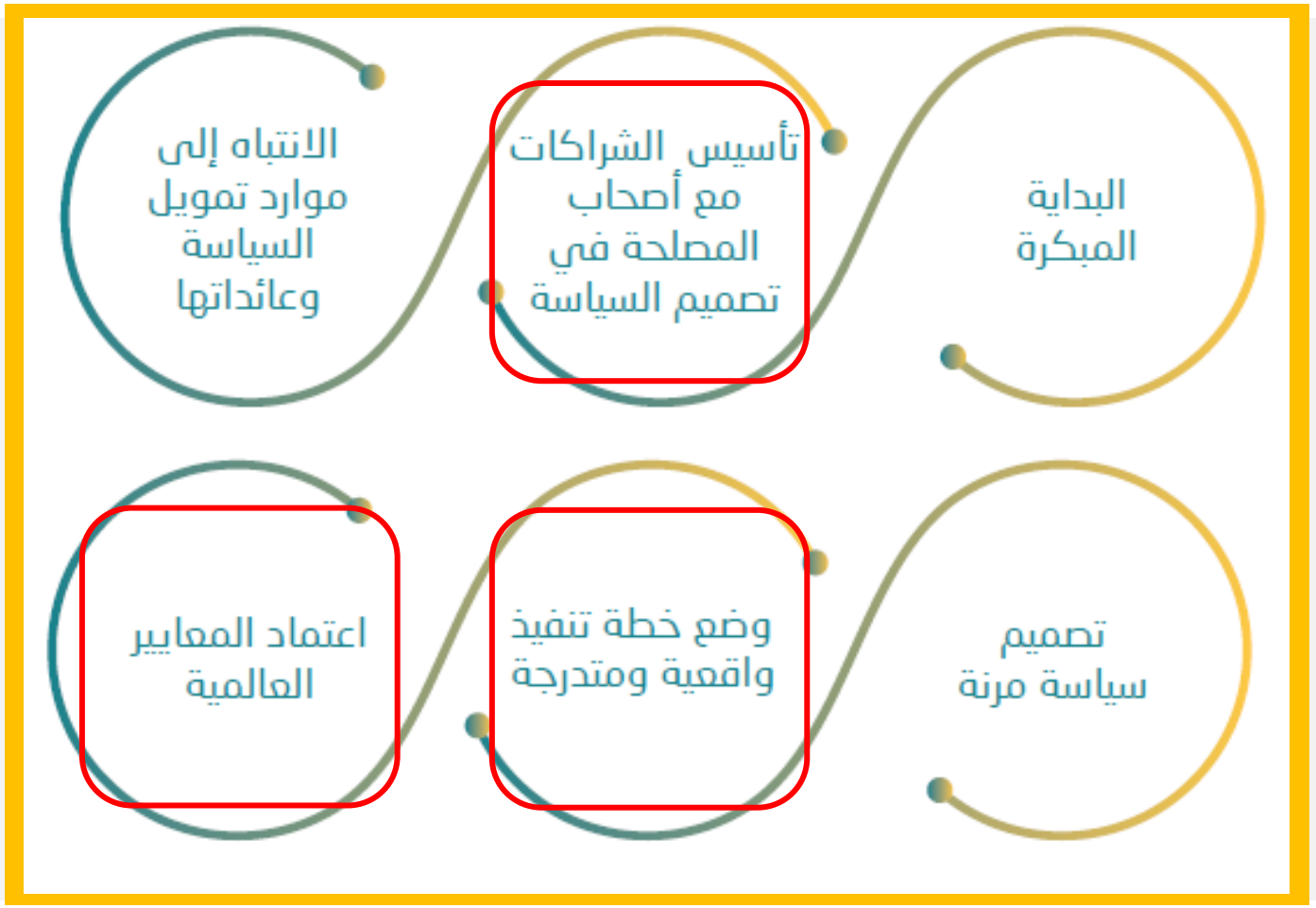
© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا .لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.

الجهات المعنية بالسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

- السلطة التنفيذية: وضع السياسة - تكليف جهة إشرافية لتنفيذها (هيئة تنظيم الاتصالات - وزارة الاتصالات – وزارة الشؤون الاجتماعية)
- السلطة التشريعية: إصدار/تعديل القوانين
- المنظّمات غير الحكومية المختصة بخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة: شريك أساسي لتضمين متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة
- القطاع الخاص: تعزيز مخرجات السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية
- وسائل الإعلام: نقل الرسائل إلى الجمهور والترويج للنفاذية الرقمية

© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا .لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.

عوامل نجاح سياسة النفاذية الرقمية



© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا .لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.

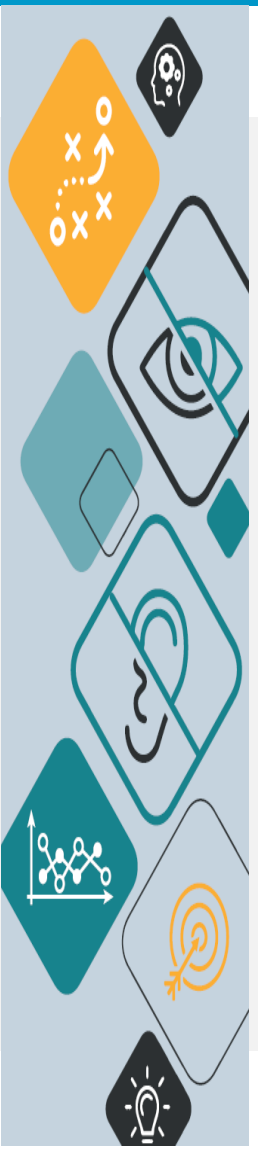
مراحل تطوير السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

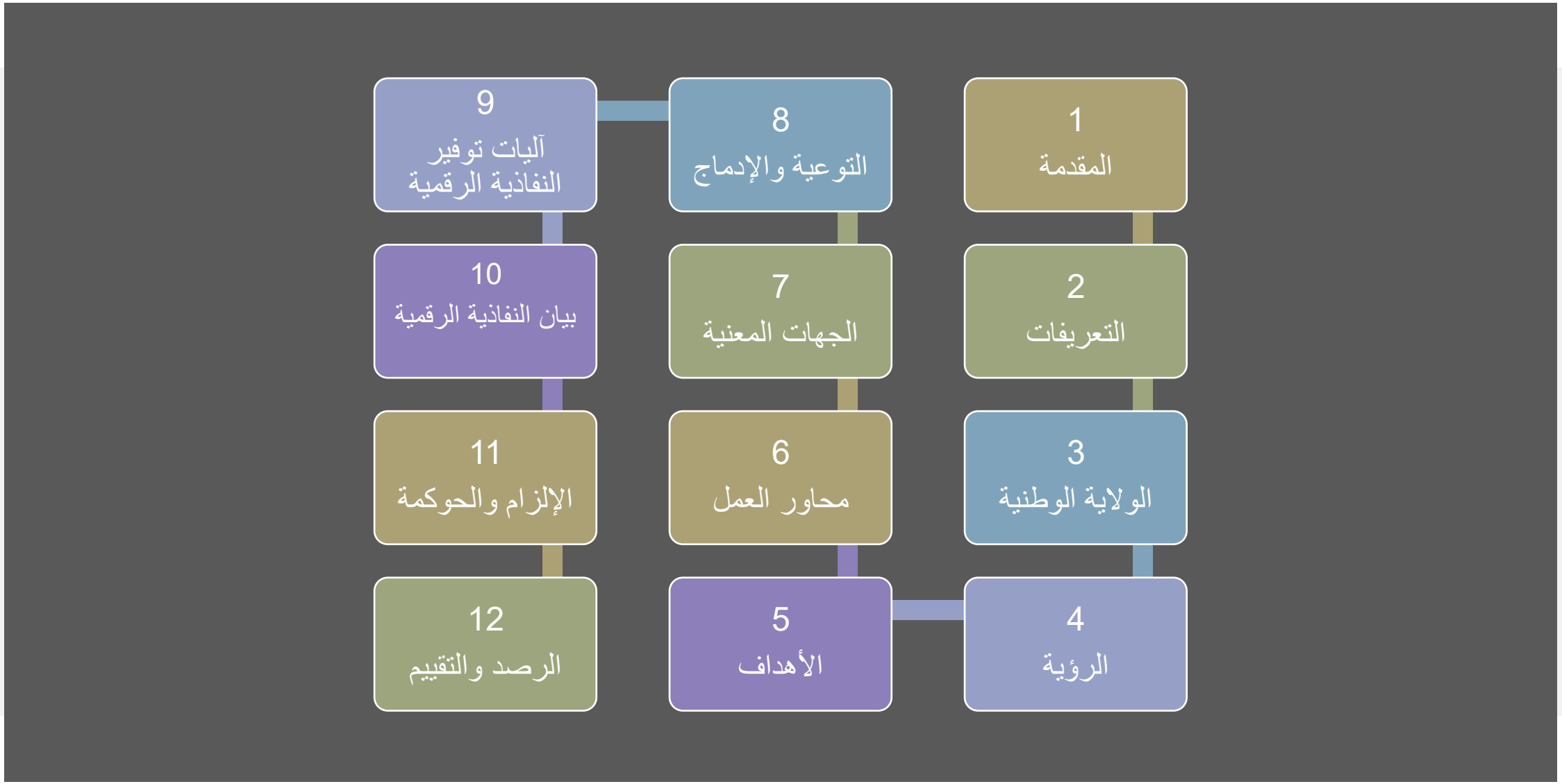
تحديد الأولويات الوطنية

خطوات تطوير السياسة ومتابعتها

© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا .لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.

مكوّنات السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية





المقدمة

مثال:

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 والاتصالات، مثل الحواسيب والهواتف النقالة والمواقع الشبكية ومحطات/أكشاك النفاذ العام أن تجعل الحياة اليومية أسهل، وتزيد من إنتاجية العمل، وتحسن التعلم، وتسهل تبادل المعلومات، وتعزز الحياة الاجتماعية. غير أنه إذا لم تكن هذه التكنولوجيات متاحة تماماً، فإنها قد تصبح في الواقع أدوات استبعاد لبعض فئات السكان عن طريق رفع حواجز جديدة.

© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا .لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.

التعريفات

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

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

كبار السنّ: هم الأشخاص البالغون من العمر ما لا يقل عن 00 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 الاشخاص ذوي الإعاقة وكبار السنّ، أو تحسّن 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.

الولاية الوطنية

مثال

إن (اسم البلد) هو/هي من الأطراف الموقعة على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة "الاتفاقية" التي دخلت حيز النفاذ في مايو/أيار 2008، وحيث أن تلك الاتفاقية تعترف بالنفاذية الرقمية كشرط للأشخاص ذوي الإعاقة لممارسة حقوقهم وحرياتهم الأساسية، وتشترط على الأطراف الموقعة اتخاذ التدابير المناسبة لضمان تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة بالنفاذية الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات الطوارئ وخدمات الإنترنت على قدم المساواة مع الآخرين، وبناء عليه تم وضع هذه السياسة.

© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا .لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.

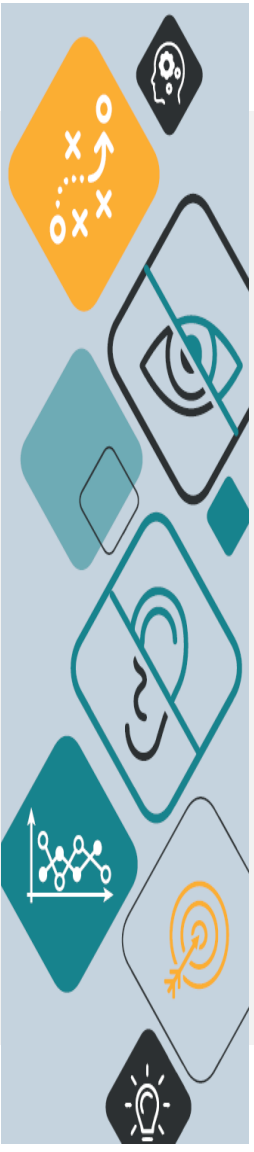
الرؤية

مثال: تجربة الإمارات العربية المتحدة

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

© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا .لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.

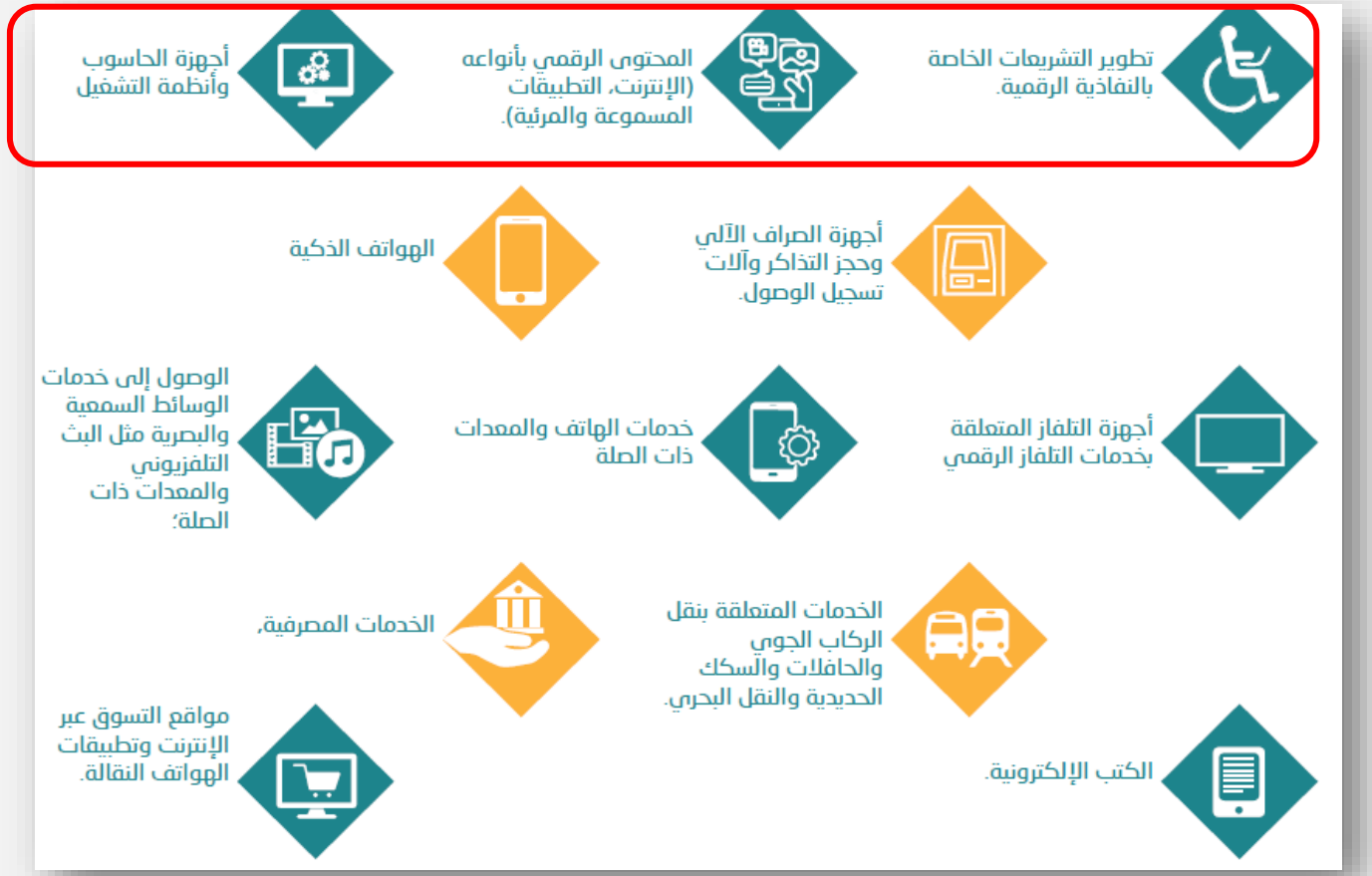
أهداف السياسة



- 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.
- 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
- تعزيز القدرة على تحمل تكاليف خدمات النفاذية الرقمية من خلال الإعانات والحوافز، حيثما أمكن ذلك
- استبانة وتخفيض الحواجز أمام الإمكانية الكاملة للنفاذية الرقمية
- اعتماد التصميم الشامل في تنفيذ الأهداف.
- وضع المبادئ العامة المنطبقة على النفاذية الرقمية.

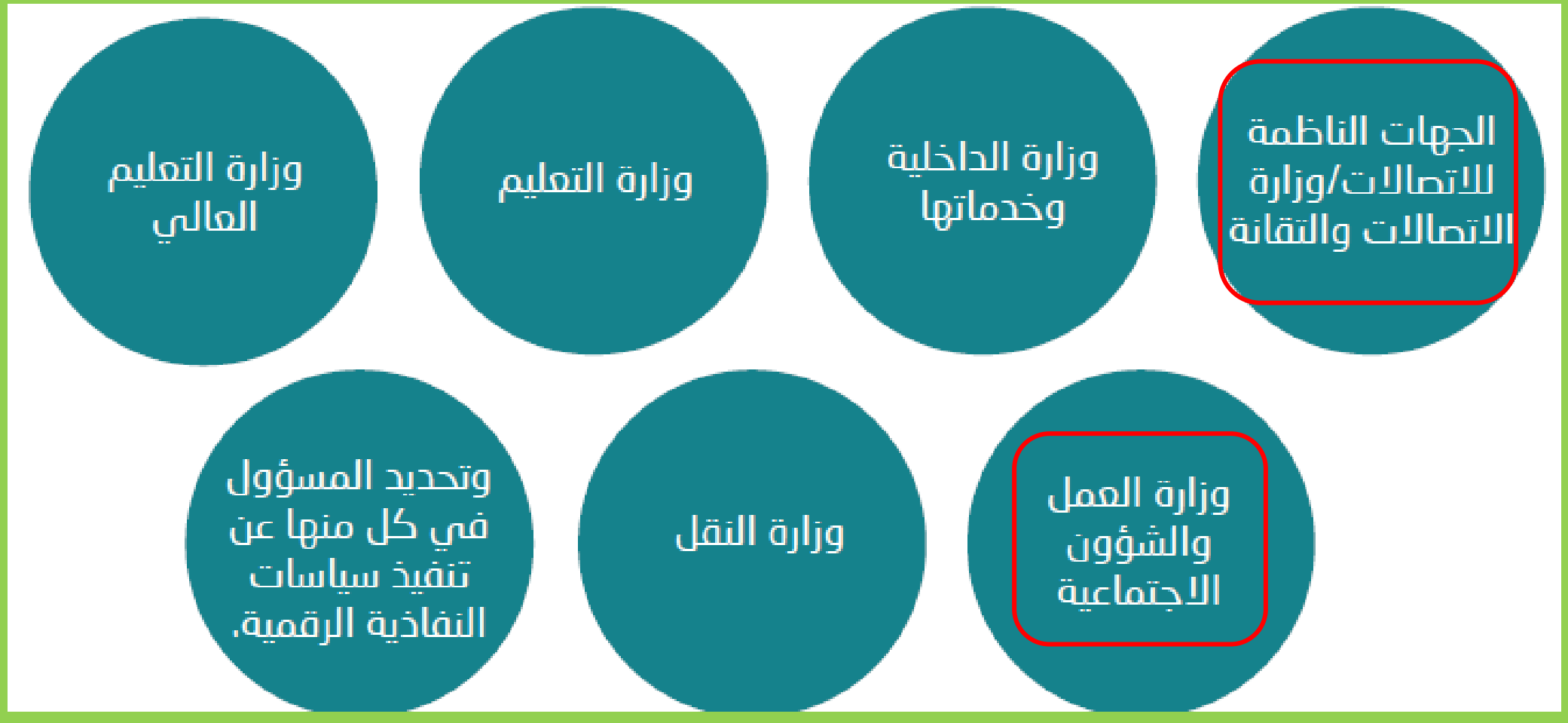
© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا. لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.

محاور العمل في السياسة



© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا .لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.

الجهات المعنية بالسياسة



التوعية والإدماج

مثال عن التوعية والإدماج:

الهيئة الوطنية للاتصالات/للإعاقة/الوزارة]
هي الجهة المسؤولة عن تعزيز الوعي بهذه المبادئ التوجيهية وحقوق الاشخاص ذوي الاعاقة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الهيئة الوطنية للاتصالات/للإعاقة/الوزارة]
والمشغلون زمزوّدو الخدمات المعنيون هم الجهات المسؤولة عن توعية الجمهور بشأن كيفية استخدام الاشخاص ذوي الاعاقة لمرافق الوصول إلى الجمهور. وينبغي أن تتاح المعلومات للجمهور في أشكال يسهل النفاذ إليها مع مراعاة المدخلات والمعلومات المستمدة من الاشخاص ذوي الاعاقة وممثليهم من المؤسسات المختصة

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 الاعاقة والإلمام بجميع ميزات النفاذية الرقمية المخصصة لهؤلاء العملاء، ويجب أن يتضمن تدريب الموظفين معرفة استخدام التجهيزات المساعدة وكيفية التعامل مع الاشخاص ذوي الاعاقة عملياً وحركياً.

آليات توفير النفاذية الرقمية

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 أوالضعف 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.

حوكمة السياسة

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

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

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

آليات ومعايير قياس الإنجاز في تطبيقسياسة النفاذية الرقمية وخطة إنجازها، وتواتر تقارير التنفيذ

الرصد والتقييم

أنشطة الرصد	الهدف	الوتيرة	الإجراء المتوقع
تتبع نتائج التقدم المحرز	لتأكد 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 إلتزمت 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.

© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا .لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.

الخطة الإعلامية

الحملات الإعلامية المركزة

أ

حملات لتغيير القوانين والسياسة والخدمات حول النفاذية الرقمية

ب

حملات دورية (مثال: أسبوع التوعية الوطني للنفاذية الرقمية)

ج

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

د

المؤتمرات التخصصية حول النفاذية الرقمية.

إدارة المخاطر

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

*نطاق درجة المخاطرة (Risk Score Range).

الأمم المتحدة
الاسكوا
ESCWA

ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان

الأدوات التفاعلية للسياسات الوطنية للنفاذية الرقمية

© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا .لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.

الأدوات التفاعلية للسياسات الوطنية للنفاذية الرقمية (3/1)

ADIP

تطوير 3 أدوات تفاعلية للسياسات:

- مساعد راسمي السياسات
- مقارنة السياسات الوطنية
- تقييم المخاطر

© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا .لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.
© Copyright ESCWA. All rights reserved. No part of this presentation in all its property may be used or reproduced in any form without written permission

الأدوات التفاعلية للسياسات الوطنية للنفاذية الرقمية (3/2)

ADIP

الأدوات التفاعلية للسياسات الوطنية للنفاذية الرقمية (3/3)

القطاع/نوع التحديات	عوامل الخطر	درجة المخاطرة	الوزن	النتيجة	متوسط نقاط الفئة
تحديات تكنولوجية	الموقع	منخفض	منخفض	1	5.00
	توصيف نطاق العمل	متوسط	متوسط	4	
	البنية التحتية المتوفرة/المطلوبة	مرتفع	مرتفع	9	
	صعوبة التنفيذ تقنياً	مرتفع	متوسط	6	
تحديات اقتصادية	مدة التنفيذ	منخفض	مرتفع	3	5.40
	رصد الأموال المطلوبة	مرتفع	متوسط	6	
	إمكانية التمويل على مستوى المؤسسة/ مشروع/محافظة/مدينة	مرتفع	متوسط	6	
	حساسية تنفيذ المشروع لتوفر السيولة المباشرة	مرتفع	منخفض	3	
	توزيع الأموال المرصودة	مرتفع	مرتفع	9	

© Copyright ESCWA. All rights reserved. No part of this presentation in all its property may be used or reproduced in any form without written permission

ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان

الأمم المتحدة
الاسكوا
ESCWA

كلمة أخيرة

© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا .لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.

كلمة أخيرة

- أهمية اعتماد سياسات وطنية للنفاذية الرقمية
- التطوير المستمر للنماذج والأدوات التفاعلية لمواكبة التطور التكنولوجي (تضمين التكنولوجيات الناشئة)
- رفع التوعية لدى الأفراد والجهات الحكومية والخاصة

© جميع حقوق الطبع محفوظة للإسكوا .لا تجوز إعادة استخدام أو طبع هذه المادة أو أي جزء منها من غير الحصول على إذن مسبق.

ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان

الأمم المتحدة
الاسكوا
ESCWA

شكراً لكم !

د. نوّار العوّا

المستشار الإقليمي

للتكنولوجيا من أجل التنمية

alawa@un.org