



نموذج الإسكوا حول السياسة الوطنية للتنفيذ الرقمية في المنطقة العربية

November 2020

نموذج "الإسكوا" للسياسات الوطنية المتعلقة للنفاذية الرقمية في المنطقة العربية

مشروع المنصة العربية للشمول الرقمي
(ADIP)

Arab Digital Inclusion Platform.



يتمثل الهدف الرئيسي من هذا العمل هو في إعداد وتطوير نموذج "الإسكوا" للسياسات الوطنية المتعلقة للنفاذية الرقمية في المنطقة العربية، هذا النموذج يركّز على وضع إطار عام لسياسة وطنية من أجل دعم تمكين وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات العامة، وذلك من أجل مجتمع أكثر شمولية



NATIONS
الأمم
VA

Shared Prosperity Dignified Life



منظمة الأمم المتحدة تعتمد التصميم العام/ الشامل

- ضمن استراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة، تم اعتماد مفاهيم وتطبيقات مبادئ التصميم العام/الشامل، وتعريفاً التصميم العام/الشامل هو اعتبارات تصميم ومكونات، يمكن الوصول/النفوذ إليها وفهمها واستخدامها إلى أقصى حد ممكن من قبل جميع الناس بغض النظر عن أعمارهم أو حجمهم أو قدرتهم أو إعاقاتهم. وينبغي تصميم بيئة (أو أي مبنى أو منتج أو خدمة في تلك البيئة) لتلبية احتياجات جميع الأشخاص الذين يرغبون في استخدامها. وهذا ليس شرطاً خاصاً، لا يعود إلا بالنفع على أقلية من السكان، بل هو شرط أساسي من حسن التصميم. إذا إنه إن كان من الممكن إنجاز تصميم موائم، قابل للاستخدام، مريح وممتع أثناء الاستخدام، ويفيد الجميع، من خلال النظر في الاحتياجات والقدرات المتنوعة للجميع في جميع مراحل عملية التصميم، فعندها التصميم العام/الشامل قادر على إتاحة منتجات وخدمات وبيئات تلبي احتياجات كل الناس بما فيهم من ذوي الإعاقة



ركائز السياسات المقترحة

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

1. السلطة التنفيذية في الدولة

2. السلطة التشريعية في الدولة

3. المنظمات غير الحكومية الفاعلة

بنفس مجال السياسة المستهدفة

4. وسائل الإعلام

5. القطاع الخاص

السلطة التنفيذية هي المخولة بوضع السياسات التي توجه أعمال المؤسسات الحكومية، ووضع سياسة وطنية للنفاذية الرقمية تعتبر احدى أهم الخطوات في تحقيق أهداف وتعزيز النفاذية الرقمية على المستوى الوطني، وخاصة أن سياسات السلطة التنفيذية تتسم بالمرونة عكس القوانين، وتؤثر على القطاع العام ككل، وعلى القطاع الخاص المرتبط بالمشاريع الحكومية، وكل حكومة لها طريقتها في رسم وتنفيذ سياساتها، وذلك بتكاليف جهة اشرافية معنية بتنفيذ تلك السياسة (هيئة تنظيم الاتصالات- وزارة الاتصالات – وزارة الشؤون الاجتماعية) أو أن اعتماد "نهج الحكومة ككل" في تطبيق النفاذية الرقمية حيث كل مؤسسة حكومية (وزارة- هيئة – ادارة) معنية بتنفيذ متطلبات النفاذية الرقمية في مجال خدماتها، وتعمل هيئة عليا على الاشراف على خطة التنفيذ.

ومن الضروري أن نذكر هنا أن السلطة التنفيذية لا تسن قوانين، ولا يمكن أن تفرض ضمن السياسات الوطنية عقوبات جنائية أو شبه جنائية لإنفاذها ولا يمكن للسياسات أن تنفذ إلا ما تسمح به ولايتها بالقيام به، ولذلك قد تكون قدرتها على التأثير على أي طرف لا يخضع لسيطرتها المباشرة مثل القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية غير كبير، وينحصر مجال الزامية التنفيذ لديها ضمن القطاعات الحكومية ومن في حكمها من شركات مختلطة أو تتبع للقطاع الحكومي. لذلك كان من الضروري أن تلحظ السلطة التنفيذية في واحدة من مجالات العمل (التركيز) عند بنائها للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية تعزيز السياسة الوطنية بتشريعات تستند عليها لتوسيع ولايتها (قدراتها على الزام الاطراف المعنية على التنفيذ).





السلطة التشريعية هي المعنية في اصدار القوانين، وأن للقوانين القدرة على تغطية نطاق واسع يشمل الحكومة التنفيذية والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص. وأنه من الممكن أن تتضمن القوانين آليات إنفاذ وإلزام من الممكن أن تستخدمها سلطة السلطة التنفيذية في تنفيذ ومتابعة الالتزام بالتنفيذ لسياسة النفاذية الرقمية، لكن لا بد من الانتباه الى حقيقة أن القوانين تحتاج الى متطلبات لإصدارها عبر المجالس التشريعية والتي من الممكن أن تأخذ وقتاً لاعتمادها، وايضاً هي اقل مرونة لمتطلبات تعديلها، ومن هنا تتأى أهمية أن تكون القوانين الخاصة بالنفاذية الرقمية مرنة وتمنح واضعي السياسات الوطنية الولاية (المساحة التنفيذية) عند وضعها لسياسة النفاذية الرقمية وأيضاً حق تعديلها وتطويرها.

ولا بد للقوانين الخاصة بالنفاذية الرقمية، أن تلحظ القوانين الوطنية المتعلقة، والاتفاقات الدولية، وأن تمنح السلطات التنفيذية اعتماد المعايير العالمية والوطنية الخاصة بالنفاذية الرقمية

ركائز السياسات المقترحة

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

1. السلطة التنفيذية في الدولة
2. السلطة التشريعية في الدولة
3. المنظمات غير الحكومية الفاعلة بنفس مجال السياسة المستهدفة
4. وسائل الإعلام
5. القطاع الخاص



إن اعتماد المنظمات غير الحكومية المختصة بخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة كشريك في وضع السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، سيعزز السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية من عدة نواح، الأول والأهم هو التأكد من أن السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية أكثر اقتراباً من متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة، كون من شارك في وضع تلك السياسة من المنظمات أقدر على نقل متطلباتهم والأولويات في مجال تنفيذها، ثانياً من الممكن للمنظمات غير الحكومية أن تقدم الدعم المجتمعي في عملية تنفيذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، وأن تشارك في تعزيز ادماج مفاهيم وتطبيقات النفاذية الرقمية لدى القطاع الخاص بطريقة أكثر ليونة من قوانين السلطة التشريعية وادواتها. وثالثاً من الممكن للمنظمات غير الحكومية أن تجمع الخبرات للتركيز على قضايا محدّدة في المجتمعات المحلية لدعم الركائز الأخرى (المرأة، الأطفال، التقاطعية، المناطق الأقل تطوراً... الخ) وتعمل لتشميلهم ضمن أهداف النفاذية الرقمية ضمن مبدأ " لا نترك أحداً خلفاً".

ركائز السياسات المقترحة

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

1. السلطة التنفيذية في الدولة
2. السلطة التشريعية في الدولة
3. المنظمات غير الحكومية الفاعلة بنفس مجال السياسة المستهدفة
4. وسائل الإعلام
5. القطاع الخاص



وسائل الإعلام لديها موقف فريد من حيث القدرة على نقل الرسائل إلى الجمهور، والإعلام يؤدي دوراً أساسياً في إيصال التقدم في مجالات النفاذية الرقمية، والترويج لها، مما يرفع من عدد مستخدمي تلك الخدمات من الأشخاص ذوي الإعاقة ويحقق أهداف السياسة الوطنية في تعزيز مخرجات النفاذية، وذلك عبر الترويج لها أولاً، ومن ثم متابعة المعلومات الراجعة من مستخدمي تلك الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، وبناء جسر تواصل، يساعد في عمليات التحسين المستمر لتلك الخدمات.

ركائز السياسات المقترحة

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

1. السلطة التنفيذية في الدولة
2. السلطة التشريعية في الدولة
3. المنظمات غير الحكومية الفاعلة بنفس مجال السياسة المستهدفة
4. وسائل الإعلام
5. القطاع الخاص



القطاع الخاص له أدوار مهمة يؤديها في تعزيز مخرجات السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، لكن لا بدّ من التنويه أن معظم سياسات النفاذية الرقمية استنثت القطاع الخاص الصغير من تطبيق النفاذية الرقمية لإمكانية أن يرهقه ذلك مالياً، وبالقابل فرضت النفاذية الرقمية على القطاع الخاص الكبير والمتوسط ذي الخدمات العامة أيضاً مثل قطاع المصارف، والقطاع الصحي الخاص، والتعليم والتأهيل والتدريب بأنواعه (جامعات، مدارس، مؤسسات تدريب)، وأيضاً القطاع الخاص المتخصص بالنقل بأنواعه، والتسوق الإلكتروني، وأي مشروع مشترك بين القطاع الخاص والعام، أو خدمات تقدم من قبل القطاع الخاص عبر المواقع الحكومية.

ولابد من الانتباه الى ضرورة إعطاء الزمن الكافي للقطاع الخاص لتعديل خدماته بما يتوافق مع شروط السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، وذلك لعدم وضع متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة للنفاذية الرقمية والتي قد تكون مكلفة مالياً في مواجهة مع القطاع الخاص واعتبار النفاذية الرقمية عبئاً اقتصادي، ولا شك أن السياسة الإعلامية المرتبطة بالسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية، وإشراك المنظمات غير الحكومية (الأهلية) يساعد في تسريع تطبيق مفاهيم النفاذية الرقمية لدى القطاع الخاص.

ركائز السياسات المقترحة

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

1. السلطة التنفيذية في الدولة
2. السلطة التشريعية في الدولة
3. المنظمات غير الحكومية الفاعلة بنفس مجال السياسة المستهدفة
4. وسائل الإعلام
5. القطاع الخاص



عملية صياغة نموذج الاسكوا للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

- التمييز الإجرائي/الموضوعي
- التقاطعية intersectionality،
كحاجز أمام النفاذية الرقمية:

1. المرأة

2. الأطفال

3. الأقليات

4. الطبقة الاقتصادية والاجتماعية

• على الرغم من أن عملية صياغة نموذج السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية عملياً تعتمد على أفضل الممارسات الناجحة عالمياً وعربياً، غير أنها أيضاً تأخذ في الاعتبار أن هناك خصوصية وطنية ساعدت في إنجاح جوانب محدّدة في تلك الممارسات الفضلى، تلك الخصوصية أحياناً في الظروف، وأخرى في الإمكانيات المالية أم البشرية، والتي يجب أن يعالجها صانعو السياسات في سياقاتها المحدّدة ضمن بلدانهم ومتطلباتها وظروفها.

• يستند نموذج السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية للمنطقة العربية إلى العوامل المدروسة في تجارب النفاذية الرقمية العربية والتي هي الأقرب في خصوصيتها لهذه المنطقة من العالم، وذلك دون إهمال المكونات العالمية والتي لا بد من درسها والتصدي لها بإجراءات تنعكس ضمن السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية ومنها:



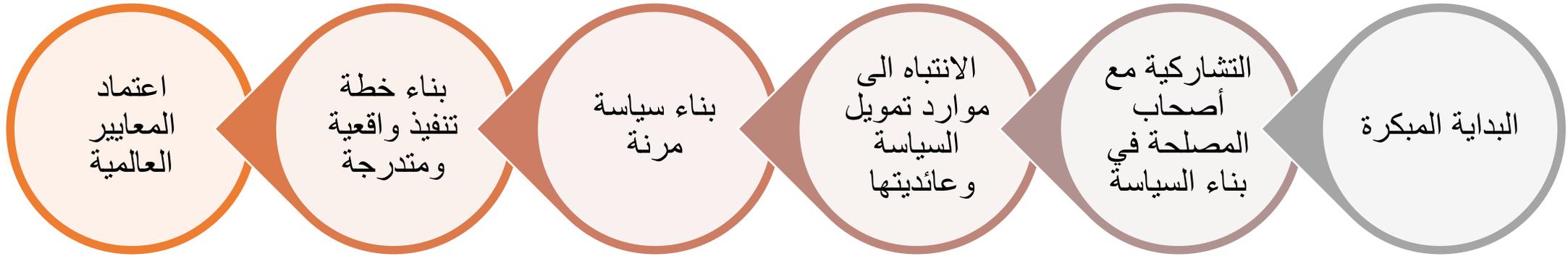
UNITED NATIONS

الاستسقا
ESCWA

Shared Prosperity Dignified Life



نتائج المقارنة لأفض الممارسات في بناء وتنفيذ سياسة النفاذية الرقمية يتلخص بالخطوات التالية



السمات التسع المطلوبة في السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

1 : الاستجابة

أن تحقق السياسة حاجات ومتطلبات ذوي الاعاقة، في الاستفادة من المحتوى الرقمي والخدمات الرقمية ذات الصفة العامة والعمل على أن تحقق لهم سياسة النفاذية الرقمية الفائزة المباشرة

2:الاتاحية

أن تحقق السياسة المساواة في حق الوصول للمحتوى الرقمي والخدمات الرقمية على قدم المساواة لجميع ذوي الاعاقة، دون أي تمييز مرتبط بين المدينة والريف، أم تهميش قائم على الوضع الاقتصادي، أم الجنس ، أم العمر.

3:العائدية

أن تحقق السياسة العائدية المرجوة منها، وبالتأكيد على التماسك الاجتماعي، ورفع الثقة بعمل الدولة ككل، والعائدية الاقتصادية من ادماج قطاع كبير من ذوي الاعاقة بالفضاء الاقتصادي، مما ينعكس ايضاً على مداخيلهم، ونتاجيتهم، ويعيد الاستثمار الى الدولة .

6:الادماج

أن تحقق السياسة متطلبات التعريف بها، والتدريب عليها، والترويج لها، عند تنفيذها والمستفيدين منها مما يحقق لها الانتشار التدريجي الذي يعتبر من أهم مؤشرات

5:الاستدامة

أن تحوي عوامل تعزز من القدرة على استدامة مشاريع سياسة النفاذية الرقمية من حيث التمويل، والقوى البشرية ، وتبني سياسة النفاذية على مستوى ادارات الدولة والقطاع الخاص الرقمي ومنظمات المجتمع المدني المختصة، والمستفيدين منها.

4:الكلفة

أن يتم رسم سياسة النفاذية الرقمية بواقعية تتناغم مع الميزانيات الممكن رصدها حكومياً عليها على المدى القصير والمتوسط والمستدام

7:محوكمة

أن تتضمن سياسة النفاذية الرقمية حوامل حوكمتها من حيث آليات صنع السياسة المدعومة بالحقائق والاحصاء واستطلاعات الرأي، الى وضع مؤشرات خاصة بالتنفيذ قابلة للقياس دورياً تحدد مدى نجاح مكونات سياسة النفاذية الرقمية في مواقع تطبيقها وككل، والانتباه الى إدراج منظومة مراقبة أداء وتقييم ضمن تلك السياسة، مع وضوح في تحديد المسؤوليات والمسائلة المرتبطة بالتنفيذ.

8: مرنة

أن تكون معززة بأدوات التحسين المستمر، والسياسة نفسها بينودها تسمح بالتعديل والتغيير حسب المعلومات المرصودة أثناء التنفيذ، واثناء سير النتائج والتقييم

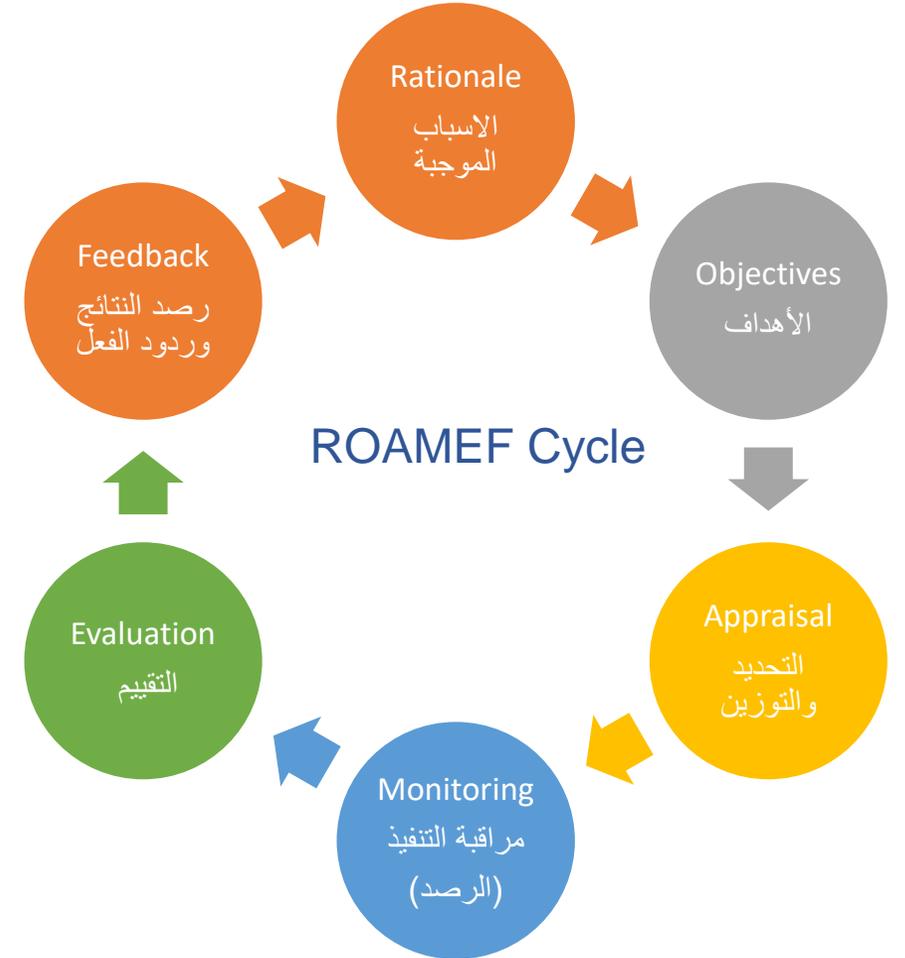
9: تشاركية

أن تكون عمليات سير الرأي (التخصصي، العام، اصحاب المصلحة) حول سياسة النفاذية وفي مختلف مراحلها (تصميم، تنفيذ، تحسين) هو جزء حوكمة سياسة النفاذية الرقمية

نموذج السياسة الوطنية للنفذية الرقمية

إن تصميم السياسة الوطنية للنفذية الرقمية، تخضع لنفس خطوات انجاز السياسات الحكومية الأخرى، وفي العام 2003 تم طرح نموذج "ROAMEF cycle -" من قبل "حكومة المملكة المتحدة البريطانية" كنموذج معياري لبناء السياسات، والتحسين المستمر لها، وهو النموذج المقترح لوضع قالب السياسة الوطنية للنفذية الرقمية المقترح.

هذا لا ينفي وجود نماذج بناء سياسات أخرى مهمة ومن الممكن استخدامها مثل "النموذج الرشيد لبناء السياسات"



النموذج الرشيد، ومع أنه يشبه نوعا ما نموذج "العمليات"، فهو يضيف الى العملية بعض الخطوات التي تناسب تحقيق أهداف محددة ضمن الحدود التي تفرضها ظروف وقيود محددة" وفي نموده، ينفذ تحليل السياسات من أجل الوصول الى قرارات رشيدة عبر عملية تتألف من خمس مراحل تشمل

جمع البيانات وتنظيمها؛

تحديد المشكلة؛

تقييم تبعات تداخلات السياسة؛

مقارنة التداخلات بمجموعة من القيم المعيارية؛

اختيار الخيار المفضل مع موافقة أصحاب المصلحة.

وفيما أثبت "النموذج الرشيد" أنه مفيد في العديد من عمليات صنع القرار، إلا أن له مواطن ضعف متعددة، يرتبط الكثير منها بالافتراضات التي يستند اليها النموذج، والتي لا تصلح أبدا بأكملها، وكما يهمل النموذج دور المجتمع المدني والقطاع الخاص في كل من تخطيط السياسة وتنفيذها.

ملاحظات حول الخطوات التحضيرية لوضع السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

ملاحظة 1:

- إن وضع الأهداف لأي سياسة وطنية لا يكتمل الا بعد وضع مجموعة من خيارات الحلول المتعددة لتلك السياسة وآليات تنفيذها، ودراسة أثر تلك السيناريوهات المختلفة ودراسة الجدوى الاقتصادية لكل من تلك الخيارات، وكلف استدامتها، وأيضاً الأثر المتوقع لها، ومن الممكن لكل خيار أن يعدل من ترتيب الأهداف، بناء سياسة وطنية للنفاذية الرقمية تستفيد مباشرة من الانتظام بقواعد انجاز السياسات " ROAMEF " وأدوات التحليل " PESTLE " ،أدوات بناء الأهداف وفق "SMART" كون سياسة النفاذية الرقمية تعتبر من السياسات العابرة للمؤسسات (عام - خاص - أهلي) ، وبناء تلك السياسة (السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية) يستفيد من الانضباط وفق معايير محددة في وضع سيناريوهات الحلول ومقارنة نتائجها وزمن تنفيذها وكلفها وذلك ضمن قوالب محوكة تساعد في عملية الاختيار للأفضل وطنياً.

ملاحظة 2

- إن احتساب كلف كل حل (سيناريو) من الحلول التي تتصدى لها السياسة التنفيذية ومقارنته بمروديته الاقتصادية والاجتماعية، على المدى القصير، المتوسط، أم البعيد، هو أحد عوامل نجاح أو فشل سياسة وطنية، فالسياسات الوطنية التي تتجاوز إمكانيات الرصد المالي السنوي المخطط لها ، محكوم عليها مسبقاً بعدم التنفيذ لنقص التمويل.

ملاحظة 3

الاهتمام بالحصول على ردود الفعل المباشرة من أصحاب المصلحة (مقدمي الخدمة العامة، والجمعيات الأهلية المتخصصة، والمستفيد النهائي من السياسة الوطنية) هو الأساس للوصول للتحسين المستمر للسياسة ونتائجها، التحسين المستمر المبني على ادلة.

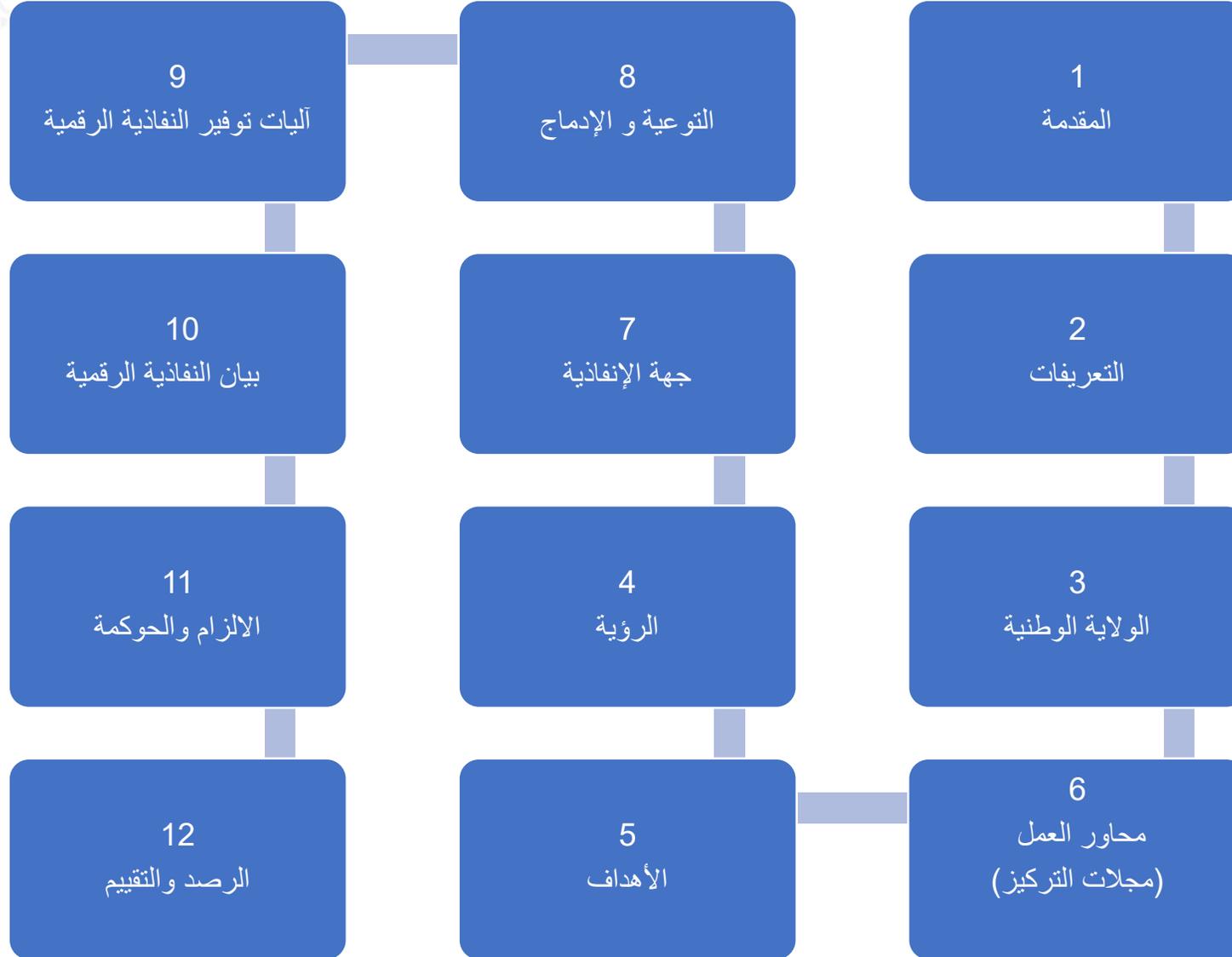
اجراء سبر رأي حول متطلبات
ذوي الاعاقة من النفاذية الرقمية

مسح للقوانين والسياسات الوطنية
الداعمة

مسح للجاهزية الرقمية الوطنية



مكونات نموذج السياسة الوطنية للنفذية الرقمية



نموذج عام عن نظام رصد



شكراً لكم

التالي: جلسة الحوار